



PROGRAMA DE INTEGRIDADE

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
2024-2026



PREFEITURA DE
LONDRINA

Ouvidoria-Geral do
Município

1ª Edição

Marcelo Belinati Martins
Prefeito do Município de Londrina

José Otávio Sancho Ereno
Chefe de Gabinete

Alexandre Sanches Vicente
Ouvidor-Geral do Município

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

Ana Paula Baptista Faustino
Ouvidora Adjunta

Comitê Interno de Governança (CIGP)

Alexandre Sanches Vicente
Alexsandra Carla da Vanço
Jhonatan Wesley Chapiesk
Kethlynn Kauana Ferreira

Índice

Estrutura organizacional.....	03
Estrutura Orgânica	03
Competências	03
Atribuições	03
Gestão Estratégica	05
Diagnóstico do ambiente de integridade.....	05
Instrumentos utilizados para o diagnóstico do ambiente de integridade	05
Principais resultados em relação ao diagnóstico do ambiente de integridade	05
Visão de futuro em relação ao ambiente de integridade da organização	05
Objetivos do Programa de Integridade da organização	05
Estrutura de governança e de gestão do Programa de Integridade.....	06
1. Comitê Interno de Governança Pública (CIGP)	06
2. Acesso à Informação	06
2.1 SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	06
2.2 Gestão da Transparência Ativa	06
3. Canal de Denúncias	07
4. Correição	07
4.1 Processo Administrativo Disciplinar (PAD)	07
4.2 Processo Administrativo de Responsabilização (PAR)	08
5. Gestão de Pessoas	08
6. Comissão de Ética	08
7. Auditoria Interna	09
8. Proteção de Dados Pessoais	09
Eixos temáticos trabalhados no Programa de Integridade da OGM	09
Plano de Ação	10
1. Governança e Compromisso da Alta Administração	10
2. Gestão de Pessoas	15
3. Canal de Ouvidoria	17
4. Transparência Pública	20
5. Defesa do Usuário de Serviços Públicos	24
6. Atendimento ao Agente Público	29
Monitoramento, revisão e atualização	32
Comunicação e Capacitação	33
Referências	34
Apêndice I – Instrumentos de Diagnóstico e Levantamento de Riscos	35
Apêndice II – Plano de Ação	35

Estrutura organizacional

Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina foi estabelecida pela Lei Municipal 13.612, de 10 de julho de 2023, que alterou a Lei Municipal nº 8.834, de 1º de julho de 2002.

Art. 1º O Art. 5º da Lei Municipal nº 8.834, de 1º de julho de 2002, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 5º (...)

I – Chefia de Gabinete

(...)

d) Ouvidoria-Geral do Município:

1) uma Ouvidoria-Geral adjunta; e

2) cinco ouvidorias adjuntas.

(...)"

Competências

A Ouvidoria-Geral do Município de Londrina foi criada pela Lei Municipal 12.395, de 18 de março de 2016 e suas competências foram alteradas pelo Decreto Municipal 1030, de 28 de agosto de 2023, que estabelece o Regimento Interno da Chefia de Gabinete:

Art. 1º À Chefia de Gabinete, como órgão auxiliar de assistência, diretamente subordinado ao Prefeito do Município, compete:

(...)VII. Facilitar, por meio da Ouvidoria-Geral do Município, a interlocução entre o cidadão e a administração Municipal Direta e Indireta de forma a receber e encaminhar as manifestações relacionadas à prestação de serviços públicos aos órgãos competentes e monitorá-las até a emissão de resposta conclusiva, em cumprimento à Lei 13.460, de 27 de junho de 2017;

VII-A. Promover, através da Ouvidoria-Geral do Município, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, por meio de conselhos de usuários, em cumprimento à Lei 13.460, de 27 de junho de 2017;

VII-B. Atuar, por meio da Ouvidoria-Geral do Município, na transparência passiva, através da disponibilização dos dados e informações públicas ou custodiadas pelo poder público municipal ao cidadão que os solicitou, em cumprimento à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação;

VII-C. Instituir, por meio da Ouvidoria-Geral do Município, diretrizes específicas sobre a política de proteção de dados pessoais e monitorar suas ações, bem como prestar as devidas orientações, no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta, em cumprimento às normas gerais estabelecidas pela Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e;

(...)

Atribuições

A OGM é o órgão governamental responsável pela comunicação entre o usuário de serviços públicos e a Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo, tendo as competências, estabelecidas no Decreto nº 1.260, de 17 de outubro de 2016 que aprova o Regimento Interno da Chefia de Gabinete, alterado pelo Decreto Municipal 1030, de 28 de agosto de 2023:

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

- 1. Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e as unidades administrativas por meio da análise das manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral do Município e encaminhamento aos órgãos e entidades competentes para apuração e monitorar a emissão de resposta conclusiva;*
- 2. Receber denúncias relativas à suposta prática de ilícito ou irregularidade no serviço público, bem como de retaliação ao ato de denunciar, cuja averiguação se dará por meio da atuação de unidade de apuração;*
- 3. Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e unidades administrativas, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.*
- 4. Monitorar os processos em tramitação para que os(as) usuários(as) de serviços públicos que apresentem manifestações à Ouvidoria-Geral do Município recebam respostas conclusivas e tempestivas;*
- 5. Prestar informações, orientações e esclarecimentos sobre seu funcionamento;*
- 6. Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para correção, prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;*
- 7. Atuar na transparência passiva, por meio da produção, análise e disponibilização de dados e informações sobre os Pedidos de Acesso à Informação, em cumprimento à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.*
- 8. Encaminhar relatórios periódicos aos titulares dos órgãos da Administração Municipal Direta e Indireta, sobre as manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Município;*
- 9. Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos e entidades;*
- 10. Definir metodologias para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos, bem como sistematizar as informações a fim de consolidar e divulgar estatísticas, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos, em cumprimento à Lei 13.460/2017;*
- 11. Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;*
- 12. Atuar em consonância com as diretrizes dos órgãos reguladores de políticas públicas;*
- 13. Divulgar ações e disseminar a cultura da transparência na administração pública;*
- 14. Emitir diretrizes específicas sobre a política de proteção de dados pessoais e monitorar suas ações, bem como orientar órgão e entidades, em cumprimento às normas gerais estabelecidas pela Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD),*
- 15. Formular e expedir atos normativos, diretrizes, orientações e outros documentos relativos ao funcionamento e aos procedimentos da OuvidoriaGeral do Município;*
- 16. Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;*
- 17. Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas, que exerçam atividades relacionadas ao controle e participação social, na promoção de melhorias na prestação dos serviços públicos, fomento à transparência, divulgação de boas práticas, entre outros;*
- 18. Efetuar outras atividades afins, no âmbito de suas competências.*

Gestão Estratégica

Missão

Promover a participação ativa e o acompanhamento da sociedade na Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo, por meio do diálogo entre o cidadão e o poder público.

Visão

Nos próximos 10 anos, ser reconhecido como órgão público de referência no monitoramento, avaliação e aperfeiçoamento da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo, com vistas ao fomento das políticas e dos serviços públicos, bem como a promoção do bem-estar dos cidadãos.

Valores

Compromisso com o cidadão;
Empatia;
Ética e transparência;
Excelência no atendimento;
Melhoria contínua;
Pró-atividade e
Valorização e envolvimento organizacional.

Diagnóstico do ambiente de integridade

Instrumentos utilizados para o diagnóstico do ambiente de integridade

Formulário Diagnóstico de Integridade Pública
Levantamento dos atendimentos de Ouvidoria
Matriz SWOT/FOFA

Principais resultados em relação ao diagnóstico do ambiente de integridade

O diagnóstico do ambiente de integridade, baseado em múltiplas metodologias, revela um panorama complexo e detalhado das práticas de integridade no órgão. Embora haja um compromisso geral com a ética e a transparência, a implementação de treinamentos, melhorias na comunicação interna e o fortalecimento dos controles internos são passos essenciais para aprimorar o ambiente de integridade e garantir a confiança pública.

Visão de futuro em relação ao ambiente de integridade da organização

A OGM tem por visão de futuro construir um ambiente organizacional robusto, onde a ética, a integridade e a transparência são priorizadas, promovendo um clima de confiança e responsabilidade mútua. Estabelecer uma cultura de integridade atende não só aos interesses da OGM em cumprir com sua missão institucional, mas também beneficia toda a sociedade e aumenta a confiança dos cidadãos neste canal de comunicação e na Administração Pública Municipal.

Objetivos do Programa de Integridade da organização

São objetivos do programa de integridade da Ouvidoria-Geral do Município:

1. Fortalecimento da Cultura de Ética e Transparência;
2. Trabalhar em conjunto com os órgãos de controle e correição para assegurar que as políticas de integridade sejam efetivamente implementadas e monitoradas;
3. Implementar programas contínuos de capacitação abordando questões éticas, políticas de conduta e procedimentos de Denúncia;

4. Focar no desenvolvimento de competências específicas para os profissionais de Ouvidoria, como comunicação eficaz, pensamento crítico, tomada de decisões, mediação de conflitos, entre outros;
5. Elaborar e publicar relatórios periódicos que detalhem as atividades da Ouvidoria-Geral, como o objetivo de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, reforçando o compromisso com a transparência.

Estrutura de governança e de gestão do Programa de Integridade

1. Comitê Interno de Governança Pública (CIGP)

Conforme prevê o art. 7º do Decreto 1.179 de 26 de setembro de 2023, a gestão do Programa de Integridade ficará sob a responsabilidade do Comitê Interno de Governança Pública (CIGP), que atuará como a instância estratégica, de supervisão das ações de integridade e gestão de riscos. Assim, o referido comitê realizará a gestão e monitoramento de todas as ações sugeridas neste documento. Considerando tratar-se de órgão vinculado administrativamente à Chefia de Gabinete, o CIGP da OGM é uma subcomissão a ser designada e publicada no site da OGM, ouvidoria.londrina.pr.gov.br. Terá competências e atribuições bem definidas e todas as prerrogativas necessárias para uma atuação independente e imparcial. Será constituído, exclusivamente, por membros lotados na Ouvidoria-Geral.

Por fim, o CIGP disponibiliza um canal de comunicação exclusivo para esclarecimentos de dúvidas sobre os assuntos tratados no Programa de Integridade e para sugerir melhorias no Plano de Integridade do órgão: o endereço eletrônico ogm.integridade@londrina.pr.gov.br.

2. Acesso à Informação

A promoção da transparência é parte fundamental do Programa de Integridade, pois permite a participação da sociedade no controle das ações do governo e contribui para o exercício da cidadania, fortalecendo a democracia participativa. Por isso, faz-se necessário criar instrumentos e competências garantidoras do direito de acesso à informação, visando dar cumprimento às obrigações de transparência ativa e passiva previstas na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e no Decreto Municipal nº 712/2015, com suas respectivas atualizações. O acesso à informação é garantido pelas seguintes unidades:

2.1 SIC - Serviço de Informação ao Cidadão:

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por receber e tratar os pedidos de acesso realizados com base na Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamentou este direito, previsto na Constituição.

Na Prefeitura de Londrina, esta é uma atividade de responsabilidade da Ouvidoria-Geral do Município, que por meio dos seus canais de atendimento, permite aos cidadãos realizar os Pedidos de Acesso à Informação, além dos outros tipos de manifestação. Cabe a Ouvidoria-Geral, com o apoio dos SICs dos órgãos e entidades, o pleno cumprimento do disposto na Lei de Acesso à Informação.

ATENDIMENTO VIA WHATSAPP: (43) 3372-4530

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: 162

E-MAIL: ouvidoria@londrina.pr.gov.br

FORMULÁRIO ELETRÔNICO - Acesso disponível 24 HORAS, no link:

https://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=ouvidoria&id_orgao_acesso_externo=0

2.2 Gestão da Transparência Ativa

A transparência ativa tem por função a divulgação de informações de interesse coletivo e geral independentemente de solicitações. Na Prefeitura de Londrina, a coordenação desse trabalho está concentrada na Controladoria-Geral do Município, porém, todos os órgãos e entidades são responsáveis por manter atualizadas as informações contidas nos seus sites e portais. No âmbito da OGM, os servidores responsáveis pela gestão da transparência ativa foram designados pela Portaria CG-OGM 03, de 15 de janeiro de 2023.

3. Canal de Denúncias

O Canal de Denúncia no âmbito do Poder Executivo Municipal está centralizado na Ouvidoria-Geral do Município, sendo assim, eventuais irregularidades, violações às normas e aos princípios e objetivos do Programa de Integridade, poderão ser encaminhadas nos seguintes canais de comunicação:

ATENDIMENTO VIA WHATSAPP: (43) 3372-4530

ATENDIMENTO TELEFÔNICO: 162

E-MAIL: ouvidoria@londrina.pr.gov.br

FORMULÁRIO ELETRÔNICO - Acesso disponível 24 HORAS, no link:

https://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=ouvidoria&id_orgao_acesso_externo=0

4. Correição

O Programa de Integridade, como um conjunto estruturado de medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção, nos termos do art. 2º, inciso I, do Decreto Municipal nº 1.179/2023, também precisa ser dotado de mecanismos de correção de eventuais ilícitos detectados, com previsão de fluxos e procedimentos de investigação e apuração interna. Esses mecanismos de correção, além de promoverem a mitigação do dano e a devida sanção aos responsáveis no caso concreto, emitem a mensagem para os agentes públicos, usuários de serviços públicos, fornecedores ou qualquer outra parte interessada, de que a organização não se omite perante a práticas de fraude, corrupção e desvios éticos e de conduta.

Na Administração Pública Municipal, existem duas situações distintas em relação ao procedimento de apuração de responsabilidades de acordo com o sujeito passivo a ser investigado: em face de servidores e empregados públicos, ensejará a abertura de Processo Administrativo Disciplinar (PAD); já em face de entes privados (pessoas jurídicas de direito privado), será apurado mediante Processo Administrativo de Responsabilização (PAR).

4.1 Processo Administrativo Disciplinar (PAD)

No âmbito do Poder Executivo Municipal, a Corregedoria-Geral do Município (COGEM) é a unidade legalmente responsável por apurar infrações disciplinares praticadas por servidores públicos por meio da sindicância ou processo administrativo disciplinar, de acordo com os procedimentos

previstos no Título VII, da Lei nº 4.928, de 17 de janeiro de 1992, com as alterações introduzidas pela Lei no 13.090/2020.

Assim, eventuais irregularidades detectadas pela OGM referente a comportamento irregular de servidores e violação aos deveres éticos e funcionais previstos nas legislações vigentes, serão reportadas ao órgão correicional para a respectiva apuração, via Processo Eletrônico de Informações - Sistema SEI!

4.2 Processo Administrativo de Responsabilização (PAR)

A responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública Municipal, de que trata a Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto 2013, foi regulamentada pelo Decreto nº 1.440 de 06 de novembro de 2023.

Na Prefeitura de Londrina, a Controladoria-Geral do Município possui competência concorrente para instaurar e julgar os Processos Administrativos de Responsabilização e competência exclusiva para celebrar Acordos de Leniência, destinados à apuração de responsabilidade de pessoas jurídicas pela prática de atos lesivos à Administração Pública Municipal Direta e Indireta, podendo ainda, avocar a si os processos instaurados em outros órgãos e entidades, para exame da regularidade ou correção do andamento.

5. Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas visa o aprimoramento permanente das condições, da organização e dos processos de trabalho, além de garantir o suporte para as ações de desenvolvimento e capacitação dos servidores públicos e das lideranças, que são pilares essenciais do Programa de Integridade.

O órgão responsável pela gestão de recursos humanos a nível do Poder Executivo do Município de Londrina é a Secretaria Municipal de Recursos Humanos. Já no âmbito da OGM, a função de gestão de pessoas compete à Ouvidoria-Geral Adjunta, que atuará no desenvolvimento de ações voltadas à valorização dos servidores da OGM, direcionada para o alcance dos objetivos estratégicos.

6. Comissão de Ética

O Decreto Municipal nº 1.580 de 01 de dezembro de 2023 instituiu o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Município de Londrina e criou a Comissão de Ética no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta, que é composta por servidores efetivos, sendo um titular e um suplente, representantes dos seguintes órgãos:

- I. Controladoria-Geral do Município;
- II. Secretaria Municipal de Governo;
- III. Secretaria Municipal de Recursos Humanos;
- IV. Procuradoria Geral do Município.

O art. 8º do Decreto Municipal nº 1.580/2023 estabelece as competências da Comissão de Ética, que

tem como finalidade precípua orientar, supervisionar e atuar como instância consultiva de dirigentes e servidores na aplicação do Código de Ética do Poder Executivo Municipal. Eventuais apurações disciplinares em razão da violação ao Código de Ética competirão à Corregedoria-Geral do Município, observada a norma disciplinar específica, nos termos do art. 6º § 2º do Decreto nº 1.580/2023.

7. Auditoria Interna

A Auditoria Interna é uma atividade independente e objetiva, de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor e aprimorar as operações dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Municipal, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e dos controles internos da gestão (art. 5º do Decreto Municipal 407/2023).

A Auditoria Interna dos órgãos e entidades Administração Pública Direta do Poder Executivo do Município de Londrina está centralizada na Controladoria-Geral do Município, a qual é realizada pela Diretoria de Auditoria Interna.

8. Proteção de Dados Pessoais

Em atenção às novas obrigações decorrentes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Prefeitura de Londrina buscou organizar a implementação da lei de forma cautelosa. Nesse sentido e com o objetivo de garantir seu cumprimento, regulamentou a referida legislação por meio do Decreto Municipal 214, de 24 de fevereiro de 2021, bem como a designação do Ouvidor-Geral do Município como Encarregado de Dados Pessoais. Instituiu ainda o Comitê Executivo de Proteção de Dados (CEPD), por intermédio do Decreto Municipal 1.207, de 24 de outubro de 2022.

O Comitê Executivo de Proteção de Dados – CEPD, vinculado à Ouvidoria-Geral do Município, tem a finalidade de assessor na condução da Política de Proteção de Dados, na Administração Direta e Indireta do Município de Londrina. É composto por representantes da Ouvidoria-Geral do Município, Procuradoria-Geral do Município, Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia; Secretaria Municipal de Gestão Pública e Secretaria Municipal de Governo.

A atuação do Comitê, em linhas gerais refere-se à proposição de medidas, mecanismos e práticas organizacionais para atendimento aos princípios e às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Cabe ressaltar que outras áreas técnicas são de extrema importância no que se refere à proteção de dados pessoais, como a Diretoria de Tecnologia da Informação, ligada à Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia, a Diretoria de Gestão da Informação e Arquivo Público e a Diretoria de Gestão de Bens Municipais. Estrategicamente essas estruturas também compõem a CEPD, atuando de forma coordenada.

Eixos temáticos trabalhados no Programa de Integridade da OGM

1. Governança e Compromisso da Alta Administração

2. Gestão de Pessoas
3. Canal de Ouvidoria
4. Transparência Pública
5. Defesa do Usuário de Serviços Públicos
6. Atendimento ao Agente Público

Plano de Ação

1. Eixo: Governança e Compromisso da Alta Administração

A implementação efetiva de um programa de integridade depende diretamente da qualidade dos mecanismos de governança em vigor. Uma governança sólida estabelece as bases para a integridade, fornecendo estruturas e processos que promovem a transparência, a prestação de contas e a responsabilidade.

A Lei Municipal 13.310, de 20 de dezembro de 2021, define governança como “conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle voltadas para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução e geração de resultados nas políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade”. As medidas direcionadas para uma atuação íntegra por parte da OGM partem ou contam com o incentivo da alta administração do órgão que tem atuado na implementação de estruturas de governança eficientes, transparentes e capazes de estimular um ambiente baseado em elevados padrões de conduta.

Esses são pilares essenciais para o sucesso de um programa de integridade. Eles não apenas definem e orientam as práticas de integridade, mas também garantem a continuidade e a eficácia destas ao longo do tempo.

1.1 Descrição do cenário atual x cenário almejado

Do diagnóstico realizado, constatou-se que a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) possui competências e atribuições bem definidas e atualizadas, uma vez que sua estrutura foi recentemente reavaliada e alterada pela Lei Municipal 13.612, de 10 de julho de 2023, e pelo novo Regimento Interno da OGM, aprovado pelo Decreto Municipal 1.030 de 28 de agosto de 2023. No cenário atual, a OGM já possui controles internos estabelecidos, que garantem o seu adequado funcionamento, por meio de regras, instruções, processos, rotinas de sistemas, conferências, dentre outros. Contudo, os controles internos podem e devem ser constantemente aprimorados, principalmente se estiverem associados ao conhecimento dos riscos pelos quais a organização está sujeita. Neste sentido, a OGM estará revisando e atualizando os outros decretos que regulamentam a execução dos trabalhos, bem como formalizará os procedimentos internos atuais. Como próximo passo, a OGM irá desenvolver uma matriz para avaliar e tratar os riscos identificados sobre seus processos e/ou macroprocessos, utilizando-se de critérios técnicos aplicáveis e considerando o impacto e a probabilidade do risco. Isso será de extrema importância para implementar e/ou aprimorar os controles internos destinados a enfrentar os riscos e a fornecer segurança na consecução da missão do órgão.

Desse modo, o cenário almejado consiste na sistematização da gestão de riscos na OGM e sua integração ao processo de Planejamento Estratégico, às atividades, aos processos de trabalho, aos projetos em todos os níveis do órgão, bem como pela utilização dos resultados da gestão de riscos para apoio à melhoria contínua do desempenho organizacional.

Se faz necessária ainda, a utilização de estratégias para comunicação eficaz com os agentes públicos tanto sobre o Planejamento Estratégico, quanto sobre o Plano de Integridade, pois é fundamental garantir o alinhamento com os objetivos e metas dos trabalhos. É essencial, também, que os

objetivos estratégicos sejam claros e compreensíveis para todos os agentes públicos, com transparência nas razões por trás das decisões estratégicas.

Reforçar os valores e a missão da organização cria uma cultura alinhada com a estratégia, com os líderes demonstrando compromisso com a estratégia em suas ações diárias. Fornecer atualizações regulares sobre o progresso em relação aos objetivos estratégicos mantém todos informados e motivados. Alinhar as metas individuais com os objetivos estratégicos da organização, além de reconhecer e recompensar os servidores que contribuem significativamente, promove um ambiente de trabalho colaborativo e focado em alcançar os objetivos organizacionais. Implementar esses pontos ajuda a garantir que a estratégia da organização seja bem compreendida e adotada por todos, promovendo a melhoria contínua do desempenho organizacional.

Subeixo: Compromisso da Alta Administração

É crucial o compromisso da Alta Administração quando se trata de programas de integridade. Quando os líderes demonstram um forte compromisso com a transparência e a accountability, cria-se uma cultura organizacional que promove a ética e a responsabilidade no serviço público. O engajamento da Alta Administração não apenas estabelece um exemplo positivo, mas também promove a adesão dos agentes públicos, reforçando a importância dessas iniciativas para melhorar a governança e o serviço prestado à população.

Ação 1: Participar de capacitações e eventos

A demonstração do compromisso da Alta Administração com a integridade pode ser evidenciada por meio de participação ativa em eventos e capacitações especializadas. A Alta Administração, assim como toda equipe, deve participar de conferências, seminários e workshops focados tanto nas temáticas de ouvidorias públicas, quanto sobre ética, integridade e compliance, mantendo-se atualizada sobre as melhores práticas e tendências do setor.

A capacitação contínua é essencial, com envolvimento ativo em programas de treinamento avançados e certificações específicas promovidos internamente ou oferecidos por instituições externas reconhecidas.

Entre os objetivos dessa ação estão o fortalecimento da cultura organizacional nas ouvidorias públicas, demonstrando um compromisso claro e visível com a integridade e a ética, inspirando e influenciando toda a equipe a adotar comportamentos íntegros. Visa melhorar a governança pública, assegurando que a Alta Administração esteja alinhada com as melhores práticas de governança e integrando princípios éticos nos processos de tomada de decisão. Busca mitigar riscos, reduzindo a possibilidade de fraudes, corrupção e outros comportamentos antiéticos, além de implementar mecanismos eficazes de controle interno. A capacitação e atualização contínua da equipe é essencial para mantê-los atualizados sobre tendências e melhores práticas, desenvolvendo habilidades e conhecimentos necessários para lidar com desafios complexos.

Assegura a conformidade legal e regulamentar, garantindo que a Ouvidoria esteja em conformidade com as leis e regulamentações vigentes e preparada para responder adequadamente às mudanças no ambiente regulatório. Fortalece a reputação e a imagem da ouvidoria pública como um órgão ético e responsável, atraindo e retendo profissionais que valorizam esses princípios.

Melhora o desempenho organizacional, criando um ambiente de trabalho mais transparente e justo, o que pode levar a um aumento na produtividade e no engajamento dos servidores, fomentando a confiança e a colaboração dentro da equipe e com os cidadãos. Esses objetivos ajudam a assegurar que a ouvidoria pública não apenas cumpra suas obrigações legais e regulamentares, mas também promova uma cultura interna de integridade e ética que sustente seu sucesso a longo prazo.

A participação da Alta Administração e dos Ouvidores em eventos e capacitações demonstra um compromisso direto com a transparência e ética governamental. Isso fortalece a confiança pública ao garantir que as políticas sejam implementadas de forma ética e responsável. Além disso, capacita

os Ouvidores a identificar e prevenir práticas corruptas, assegurando uma gestão mais eficiente e equitativa dos serviços públicos. Esse engajamento não apenas protege os interesses dos cidadãos, mas também incentiva a participação cívica e promove uma governança mais justa e responsável.

Ação 2: Comunicar a estratégia

Esta ação visa assegurar uma comunicação eficiente com os agentes públicos sobre o Planejamento Estratégico e o Plano de Integridade, utilizando uma abordagem baseada em princípios de comunicação organizacional e gestão estratégica.

A comunicação das razões por trás das decisões estratégicas fortalece a confiança e o engajamento dos agentes públicos. Nesse contexto, a gestão estratégica enfatiza a necessidade de alinhar os objetivos individuais com os objetivos organizacionais, garantindo que todos os membros da organização compreendam seu papel no alcance das metas estabelecidas.

O treinamento e o desenvolvimento contínuos são cruciais para capacitar os servidores a compreenderem e implementarem o Planejamento Estratégico e o Plano de Integridade. Além disso, é importante considerar o feedback dos agentes públicos por meio de avaliações regulares e coleta de sugestões para ajustar e melhorar os processos de comunicação e implementação estratégica.

O objetivo é assegurar que todos os membros da equipe tenham uma compreensão clara dos objetivos estabelecidos, das metas específicas e das estratégias definidas no Planejamento Estratégico e no Plano de Integridade da OGM.

A comunicação transparente e o alinhamento estratégico dentro das organizações públicas trazem diversos benefícios significativos para a sociedade. Primeiramente, aumentam a eficiência e a eficácia dos serviços públicos, resultando em uma melhor qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos. A transparência na comunicação das decisões estratégicas fortalece a confiança da sociedade nas instituições públicas, melhorando a prestação de contas dos gestores públicos. Isso também encoraja uma participação cívica mais ativa, promovendo uma cidadania engajada e uma governança participativa.

Para a instituição, a comunicação eficaz da estratégia traz benefícios como o aumento do engajamento dos agentes públicos, a melhoria da eficiência operacional e a criação de um senso de propósito coletivo. Além disso, essa comunicação facilita a tomada de decisões, promove a responsabilidade compartilhada e fortalece a cultura organizacional, contribuindo de forma significativa para o sucesso a longo prazo da instituição.

Esses benefícios refletem a importância de uma gestão pública estratégica e transparente, que não apenas melhora a eficiência e a eficácia dos serviços, mas também fortalece a democracia e promove o bem-estar geral da sociedade.

Subeixo: Governança

A governança em ouvidorias públicas é essencial para que as instituições operem de maneira eficaz, transparente e responsiva às necessidades dos cidadãos. Sua aplicação prática exige uma abordagem integrada que vá além da simples implementação de normas, buscando criar uma cultura organizacional orientada pela autonomia, participação social e melhoria contínua. Nesse contexto, a gestão de riscos desempenha um papel fundamental, ao identificar e avaliar possíveis ameaças que possam comprometer a autonomia da Ouvidoria ou prejudicar o atendimento ao cidadão. A implementação de estratégias eficazes para mitigação de riscos é indispensável para proteger a confiança pública, garantindo que a Ouvidoria opere de forma transparente e esteja preparada para responder a crises ou situações imprevistas.

Além disso, a gestão de riscos deve ser vista como uma prática proativa que fortalece a capacidade da Ouvidoria em cumprir seu papel de maneira eficiente e confiável, assegurando que seus

processos e decisões sejam robustos e resilientes diante de desafios. Os controles internos de gestão, por sua vez, são uma responsabilidade intrínseca das ouvidorias, consistindo na aplicação de um conjunto integrado de regras, diretrizes, procedimentos, ferramentas, protocolos, rotinas de sistemas informatizados, conferências e trâmites documentais e informacionais. Esses elementos são projetados para enfrentar riscos e fornecer segurança na consecução da missão institucional, assegurando que os objetivos da Ouvidoria sejam alcançados de maneira segura, legal e eficaz. Ao integrar esses elementos de governança e gestão de risco em sua prática diária, as ouvidorias públicas se tornam mais eficientes, transparentes e conectadas com as demandas da sociedade, fortalecendo a confiança e a credibilidade de suas ações perante o público.

Ação 3: Efetuar Gestão Estratégica e Monitoramento Contínuo

Desenvolver um modelo de monitoramento do Planejamento Estratégico e do Plano de Integridade é essencial para garantir o sucesso e a eficácia das estratégias organizacionais. Esse modelo deve permitir um acompanhamento contínuo e detalhado da evolução dos indicadores de desempenho e dos planos de ação, possibilitando uma visão clara de como cada unidade ou função está progredindo em relação aos objetivos estabelecidos.

O monitoramento contínuo é fundamental para identificar rapidamente quaisquer desvios ou problemas que possam surgir durante a execução das estratégias. Com essa identificação precoce, a organização pode implementar ações corretivas de forma ágil, evitando que pequenos problemas se transformem em grandes obstáculos.

Um modelo eficaz de monitoramento deve envolver todos os níveis da organização, desde a Alta Administração até as unidades operacionais. Isso assegura que todos estejam cientes dos objetivos, metas e indicadores, e que contribuam ativamente para o sucesso do planejamento estratégico. A integração da gestão estratégica com o monitoramento contínuo fortalece a capacidade da organização de se manter no caminho certo para atingir suas metas a longo prazo, promovendo um crescimento sustentável e alinhado com sua missão e visão. O monitoramento do plano de integridade garante que as diretrizes estabelecidas sejam efetivamente implementadas e seguidas por todos na instituição. Esse acompanhamento contínuo permite identificar e corrigir possíveis desvios de conduta ou falhas no sistema, mantendo a transparência e a conformidade.

Além de corrigir problemas, o monitoramento contínuo facilita a retroalimentação da estratégia. Isso significa que, ao acompanhar de perto os resultados e o progresso, a organização pode ajustar e refinar suas estratégias conforme necessário, garantindo que elas permaneçam relevantes e alinhadas com a missão, visão e objetivos da empresa. Esse processo de ajuste contínuo é vital para responder a mudanças no ambiente interno e externo, mantendo a organização ágil e adaptável. Dessa forma, a empresa pode ajustar suas ações conforme necessário, mantendo-se ágil e adaptável às mudanças no ambiente interno e externo. Essa abordagem integrada garante que a organização esteja sempre preparada para enfrentar desafios e aproveitar oportunidades, mantendo um desempenho elevado e sustentável ao longo do tempo.

Quando se trata do contexto das ouvidorias públicas, a implementação de um modelo eficaz de monitoramento do Planejamento Estratégico e do Plano de Integridade proporciona uma série de benefícios importantes. Primeiramente, promove maior transparência e prestação de contas, assegurando que as ações e decisões sejam mais abertas ao público, o que reforça a responsabilidade dos envolvidos. Além disso, melhora a eficiência no atendimento ao cidadão, permitindo que a Ouvidoria identifique ineficiências nos serviços prestados, resultando em um atendimento mais ágil e satisfatório.

A integração do feedback dos cidadãos e a melhoria contínua dos serviços também são facilitadas, pois um modelo de gestão estratégica permite a incorporação eficiente desse feedback. A coordenação entre diferentes órgãos e unidades dentro da administração pública é aprimorada, garantindo que a Ouvidoria trabalhe de forma integrada com outras áreas para resolver problemas e

implementar melhorias. Os dados e análises obtidos através do monitoramento estratégico oferecem suporte valioso para a tomada de decisões.

A gestão e o monitoramento contínuo do Plano Estratégico e do Plano de Integridade oferecem benefícios significativos para a instituição. Essas práticas garantem que as metas e os objetivos delineados sejam constantemente acompanhados e ajustados conforme necessário, permitindo uma maior adaptabilidade e eficácia na execução das estratégias. O monitoramento contínuo do Plano de Integridade assegura que os padrões éticos sejam mantidos e que a conduta dos colaboradores esteja alinhada com os valores da organização, prevenindo riscos e reforçando a conformidade com as normas legais e regulatórias.

Ação 4: Atualizar a legislação e regulamentar normativos procedimentais

Para garantir a conformidade e a eficácia da Ouvidorias e do Plano de Integridade é essencial manter a legislação atualizada e formalizar os procedimentos internos. Isso começa com a identificação e o acompanhamento das leis e regulamentos relevantes, como os decretos que regulamentam a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Código dos Usuários de Serviços Públicos e normas relacionadas à integridade e ao combate à corrupção. Essas atualizações ajudam a entender como as novas exigências legais impactam o funcionamento das ouvidorias e dos planos de integridade.

A formalização dos procedimentos internos envolve o mapeamento detalhado dos processos atuais, assegurando que estejam alinhados com as exigências legais e sejam eficazes na promoção da integridade e transparência. A criação ou atualização de manuais de procedimentos e diretrizes são fundamentais para garantir a transparência e a imparcialidade.

Além disso, é importante realizar treinamentos regulares com os Ouvidores, garantindo que todos estejam atualizados e cientes das mudanças. Um sistema robusto de monitoramento deve ser estabelecido para avaliar continuamente a conformidade e a eficácia dos procedimentos, assegurando que os processos permaneçam íntegros e estejam em conformidade com a legislação vigente.

Identificar se existem lacunas na legislação atual e preenchê-las. Isso envolve analisar como as novas questões emergentes impactam a Ouvidoria e o Plano de Integridade. Adaptar as políticas e procedimentos internos é essencial para atender a essas novas necessidades, o que pode incluir o desenvolvimento de novas diretrizes e protocolos. Para obter uma visão abrangente é necessário realizar treinamentos, garantindo que todos estejam alinhados com as atualizações.

Esse processo permite adaptar as leis às necessidades e realidades contemporâneas. Isso promove maior eficiência na aplicação das normas e contribui para a melhoria do ambiente regulatório, facilitando o cumprimento das leis por parte dos cidadãos e dos agentes públicos. Além disso, a revisão e atualização legislativa ajudam a eliminar lacunas ou ambiguidades que possam existir na legislação atual, promovendo uma interpretação mais clara e consistente das normas. Elas garantem, ainda, maior transparência e confiança nas instituições públicas, protegem os direitos dos cidadãos ao assegurar o acesso à informação e confidencialidade das Denúncias, e fortalecem a prevenção e o combate à corrupção. Além disso, contribuem para uma gestão pública mais eficiente e eficaz, e empoderam os cidadãos ao facilitar sua participação na fiscalização das ações públicas.

Ação 5: Sistematizar a Gestão de Riscos

O processo de identificar, avaliar, tratar e monitorar ameaças visa mitigar ou eliminar os riscos que podem prejudicar a realização dos objetivos e resultados de uma instituição, buscando reduzir seus impactos negativos ou prevenir sua ocorrência.

O processo de gestão de riscos envolve a identificação, avaliação, tratamento e monitoramento contínuos para mitigar ou eliminar os riscos que podem prejudicar a realização dos objetivos e

resultados de uma instituição. Primeiro, é necessário identificar os riscos, o que envolve reconhecer e descrever os possíveis perigos que a organização pode enfrentar.

Em seguida, os riscos identificados são avaliados para determinar a probabilidade de ocorrência e o impacto potencial. Essa avaliação permite classificar e priorizar os riscos, usando ferramentas como matrizes de risco e análises quantitativas ou qualitativas para entender a magnitude e a probabilidade de cada risco. Após a avaliação, é preciso tratar os riscos, desenvolvendo e implementando estratégias para reduzir ou eliminar suas consequências. Isso pode incluir evitar o risco, reduzir sua probabilidade ou impacto, transferi-lo por meio de seguros, ou aceitá-lo com um plano de contingência. A escolha da abordagem depende da natureza do risco e dos recursos disponíveis.

Finalmente, o monitoramento e a revisão são essenciais para garantir que as medidas de controle sejam eficazes e que a organização possa se adaptar às mudanças. Isso envolve revisar regularmente os riscos e as medidas adotadas, acompanhar alterações no ambiente que possam afetar o perfil de risco e atualizar as estratégias conforme novas informações surgem.

Esse processo é contínuo e interativo, permitindo que a instituição mantenha o controle sobre os riscos e maximize sua capacidade de atingir seus objetivos estratégicos.

O objetivo da ação é definir e aprovar a política de gestão de riscos, estabelecendo diretrizes claras que estejam alinhadas com os objetivos estratégicos da organização. Em seguida, será necessário estudar e definir a metodologia mais adequada para a gestão de riscos, levando em conta as melhores práticas e as necessidades específicas da organização. Finalmente, o processo de gestão de riscos será implementado na organização, integrando-o às operações para garantir uma identificação, avaliação e mitigação proativas dos riscos.

A definição e implementação de uma política de gestão de riscos nas ouvidorias públicas traz vários benefícios para a sociedade. Primeiro, promove maior transparência e responsabilidade ao garantir que os riscos sejam identificados e tratados de maneira sistemática, o que reforça a confiança da população nas instituições públicas. Além disso, melhora a qualidade dos serviços oferecidos ao público, ao permitir a identificação e mitigação de problemas antes que se tornem graves. A gestão proativa de riscos ajuda a prevenir crises e problemas, criando um ambiente mais seguro e estável para todos. Com uma base sólida para a tomada de decisões, a administração pública pode enfrentar desafios de forma mais eficaz e previsível. A aplicação de práticas de gestão de riscos fortalece a credibilidade das ouvidorias, aumentando a confiança pública e facilitando uma comunicação mais clara e eficaz com os cidadãos.

Como benefício para a instituição ao adotar uma abordagem estruturada, a organização consegue identificar, avaliar e mitigar possíveis ameaças de maneira mais eficiente, o que reduz a probabilidade de ocorrências inesperadas que possam comprometer seus objetivos. Essa sistematização permite uma resposta proativa e coordenada aos riscos, minimizando impactos negativos e garantindo a continuidade dos serviços.

2. Eixo: Gestão de Pessoas

A gestão de pessoas nos programas de integridade em ouvidorias públicas abrange diversas dimensões cruciais. Primeiramente, é essencial implementar programas de treinamento contínuos e abrangentes para todos os agentes públicos, abordando temas como ética, conformidade com regulamentos e procedimentos internos específicos do programa de integridade. A comunicação interna deve ser clara e contínua, garantindo que todos estejam cientes das políticas de integridade, dos procedimentos operacionais e dos canais de comunicação disponíveis, promovendo assim a transparência nas ações e decisões para criar um ambiente de confiança. É necessário estabelecer canais de denúncia seguros, confidenciais e acessíveis, estruturados para receber, registrar e encaminhar Denúncias de irregularidades de forma eficiente, garantindo a proteção dos denunciadores contra represálias.

2.1 Descrição do cenário atual x cenário almejado

No que se refere ao cenário atual relativo à temática Gestão de Pessoas, foi observado que a Ouvidoria-Geral do Município, por tratar-se de estrutura de governança apta a receber as manifestações dos usuários sobre a prestação de serviços públicos municipais já possui intensa familiaridade com as temáticas propostas pelo Plano de Integridade, havendo a necessidade, somente de estruturação dos trabalhos quanto à sua forma.

Além disso, são realizadas de forma proativa, diversas ações para capacitação dos Ouvidores com a finalidade de alinhar os conhecimentos aos objetivos e metas do órgão, aprimorar competências, habilidades e atitudes, buscando desenvolvimento profissional permanente e valorização desses servidores. No entanto, há a necessidade de institucionalizar essas capacitações no intuito da continuidade e sustentabilidade das ações e da promoção de uma cultura de transparência e responsabilidade.

Subeixo: Programa Formação Continuada de Ouvidores

Capacitar os Ouvidores no âmbito de um programa de integridade é importante para garantir a compreensão abrangente das políticas da organização, incluindo normas éticas, códigos de conduta e procedimentos internos. Esse treinamento permite que os Ouvidores identifiquem eficazmente práticas inadequadas, comportamentos antiéticos e violações das políticas estabelecidas, como fraudes e corrupção. Além disso, é essencial que o treinamento aborde temas específicos de ouvidoria, como o manejo de denúncias, técnicas de escuta ativa e resolução de conflitos. Os Ouvidores bem treinados desempenham um papel essencial como canal oficial para receber denúncias e relatos de má conduta, assegurando que essas informações sejam tratadas de maneira confidencial e adequada. Isso garante um ambiente seguro para a apresentação e resolução justa e imparcial de questões éticas. A capacitação também contribui para fomentar uma cultura organizacional de integridade, incentivando práticas transparentes e éticas entre os colaboradores e outras partes interessadas.

Ação 6: Institucionalizar o Programa Formação Continuada de Ouvidores

Para institucionalizar o Programa de Formação Continuada de Ouvidores, é importante adotar medidas que assegurem sua eficácia e conformidade com as normas vigentes. O primeiro passo é a criação de um regulamento específico que estabeleça de forma clara os objetivos, estrutura e procedimentos do programa. Esse regulamento deve ser integrado aos instrumentos normativos da Ouvidoria-Geral, garantindo alinhamento com as diretrizes e políticas institucionais. Além disso, é importante formalizar parceria com a Escola de Governo da Prefeitura de Londrina, para obter suporte acadêmico e expertise. Essas parcerias oferecem recursos educacionais e facilitadores qualificados, essenciais para o desenvolvimento contínuo dos Ouvidores e para a manutenção da qualidade do programa.

O objetivo de institucionalizar o curso de Formação Continuada de Ouvidores é garantir a criação de uma estrutura formal e permanente para o desenvolvimento contínuo das competências e habilidades dos Ouvidores. Isso assegura que os profissionais estejam sempre atualizados e preparados para atender às demandas e desafios de suas funções.

Por meio de um programa eficaz de capacitação, é possível sistematizar a realização de treinamentos periódicos sobre normas éticas, procedimentos internos e temáticas específicas de ouvidorias públicas. Workshops interativos e materiais de apoio, como guias e recursos online, serão utilizados para garantir uma formação completa. Avaliações regulares e feedback constante devem fazer parte do processo para assegurar a compreensão e a eficácia do treinamento.

Institucionalizar o curso de Formação Continuada de Ouvidores tem como benefício proporcionar atendimento mais eficiente e empático, aumentando sua credibilidade pela transparência na gestão

de feedbacks. Com Ouvidores bem treinados, há melhor identificação e resolução de problemas, fortalecimento da cultura organizacional de escuta e resposta às necessidades, conformidade com normativas regulatórias, otimização de recursos e promoção de um feedback construtivo, essencial para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Ação 7: Elaborar Plano de Capacitação

Para definir eixos e temas prioritários para as capacitações no Programa de Formação Continuada de Ouvidores é necessário seguir um procedimento estruturado, que envolva etapas detalhadas, garantindo a eficiência e eficácia. Primeiramente, será realizado um diagnóstico das necessidades e expectativas dos Ouvidores, que ajudará a identificar lacunas de conhecimento e habilidades que precisam ser abordadas.

Após o diagnóstico, a próxima etapa consiste na elaboração de um plano de capacitação. Este plano deve contemplar os principais eixos temáticos principais que guiarão todo o programa de formação. Exemplos de eixos incluem a legislação e regulamentação aplicável, técnicas de mediação e resolução de conflitos, ética e integridade, atendimento ao público, e uso de tecnologias da informação, entre outras temáticas.

O objetivo do procedimento de elaborar um Plano de Capacitação para o Programa de Formação de Ouvidores é estruturar um processo educativo eficiente e direcionado, que atenda às necessidades específicas dos Ouvidores e melhore suas competências profissionais. A definição de eixos e temas visa identificar as áreas mais relevantes e críticas para o desenvolvimento das habilidades e conhecimentos dos Ouvidores, garantindo que o plano de capacitação seja abrangente, atual e alinhado com as demandas contemporâneas do setor.

O plano de capacitação será realizado anualmente e cadastrado na Escola de Governo, para emissão de certificados. Para desenvolvimento dos trabalhos serão promovidos dois encontros semanais, com média de 01h30 de duração, com rodas de conversa, debates, leitura e análise de legislações, estudos de caso, apresentações individuais sobre temáticas de Ouvidorias Públicas e dinâmicas de grupo.

Definir eixos e temas prioritários para o Programa de Formação de Ouvidores traz benefícios significativos, como a eficiência do aprendizado nas necessidades específicas dos Ouvidores, garantindo atualizações contínuas e conformidade com as legislações vigentes. Isso resulta na padronização do conhecimento, promovendo uniformidade no atendimento e na qualidade dos serviços prestados. Além disso, contribui para o desenvolvimento profissional dos Ouvidores, fortalecendo sua capacidade de resolver problemas e mediar conflitos, e aumenta a capacidade institucional da Ouvidoria, tornando-a mais preparada para inovar e enfrentar desafios, beneficiando tanto a instituição quanto a sociedade.

3. Eixo: Canal de Ouvidoria

O Canal de Denúncias é um mecanismo que oferece aos cidadãos uma via direta para reportar irregularidades, fraudes, corrupção, má gestão e outros comportamentos inadequados dentro da esfera pública. Ao fornecer um meio seguro e confidencial para que as pessoas possam relatar esses problemas, a Prefeitura de Londrina demonstra seu compromisso com a integridade e a ética na gestão pública.

Porém, podemos perceber que, além das Denúncias recebidas, por meio das outras tipologias de Ouvidoria, também é possível verificar irregularidades, não conformidades e até ilícitos. É o que acontece com as reclamações, por exemplo. Muitas vezes, por meio das respostas emitidas pelos órgãos ou pela repetição das demandas, é possível identificar situações que são passíveis de apuração por unidades de controle e/ou correição.

Um canal de ouvidoria eficiente contribui para a identificação e resolução de problemas. Ele também ajuda a criar um ambiente de trabalho mais saudável e ético para os agentes públicos, que

se sentem mais protegidos ao saber que podem relatar comportamentos inadequados sem medo de retaliação. Além disso, desencoraja práticas corruptas, pois os potenciais infratores sabem que suas ações podem ser facilmente reportadas e investigadas.

3.1 Descrição do cenário atual x cenário almejado

Na Prefeitura de Londrina, o Canal de Denúncias oficial é a Ouvidoria-Geral do Município, que tem, entre outras funções, facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Municipal Direta e Indireta de forma a receber e encaminhar as questões relacionadas a prestação de serviços públicos aos órgãos competentes e monitorá-las até a emissão de resposta conclusiva. Este trabalho foi recentemente atualizado por meio da revisão proposta por meio da publicação do Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024, que regulamenta a prestação dos serviços da Ouvidoria-Geral do Município e estabelece orientações e procedimentos aos Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Município de Londrina.

No que se refere às tipologias Reclamação, Elogio, Pedido de Acesso à Informação, Sugestão e Simplifique as tratativas e encaminhamentos estão alinhadas com os órgãos e entidades. Porém, verifica-se que não há um fluxo de apuração de Denúncias bem definido no âmbito da Controladoria-Geral do Município, o que deverá ser trabalhado em conjunto com esta OGM de maneira que a atividade de apuração possa ser mais eficiente.

Espera-se que as Denúncias tenham um fluxo de apuração bem definido, com critérios técnicos estabelecidos, permitindo uma atuação tempestiva e eficiente, resguardando ainda o sigilo da fonte, conforme o caso.

Percebe-se ainda que há a necessidade de divulgação do Canal de Ouvidoria também como o Canal de Denúncias oficial, de forma que seja amplamente conhecido interna e externamente, servindo como um meio eficaz de identificação de irregularidades, especialmente, para detecção de eventuais atos que configurem quebra de integridade.

Por fim, mostra-se de suma importância uma maior integração entre as unidades de controle e correição envolvidas no tratamento e processamento de denúncias, ou seja, a OGM, CGM e COGEM.

Subeixo: Fluxo de tratamento de Denúncias

O alinhamento dos fluxos de tratamento de Denúncias entre os órgãos de controle envolve a definição clara de papéis e responsabilidades em cada etapa, desde a recepção das Denúncias até sua investigação e eventuais ações corretivas. É fundamental estabelecer canais eficazes de comunicação para garantir que informações relevantes fluam continuamente entre as partes. Padrões consistentes para análise, investigação e resolução das Denúncias são essenciais, assegurando que todos os casos sejam tratados de maneira justa e imparcial. A confidencialidade das informações deve ser rigorosamente mantida ao longo do processo, protegendo tanto os denunciadores quanto os indivíduos envolvidos, conforme necessário.

Além disso, é importante implementar mecanismos de monitoramento para acompanhar o progresso das Denúncias, avaliar a eficácia das medidas adotadas e realizar ajustes para aprimorar o sistema, conforme necessário. A transparência nas ações dos órgãos de controle, comunicando claramente os resultados e as medidas tomadas, promove uma cultura organizacional de ética e responsabilidade. Este enfoque não apenas fortalece o programa de integridade, mas também constrói confiança e credibilidade dentro da organização.

Ação 8: Estabelecer e normatizar o fluxo de tratamento de Denúncias entre os órgãos de controle

Estabelecer e normatizar o fluxo de tratamento de Denúncias é uma iniciativa estratégica que visa fortalecer a governança e a transparência nas organizações. Essa ação envolve a definição clara dos procedimentos para recebimento, análise e encaminhamento das Denúncias, garantindo uma

resposta ágil e eficaz às questões levantadas. Ao estabelecer normativas, cria-se um ambiente institucional seguro e responsável, promovendo a integridade e o cumprimento das normas internas e externas, além de fortalecer a colaboração entre as áreas responsáveis pela gestão das Denúncias. Criar procedimentos claros para receber, analisar e encaminhar Denúncias, garante respostas rápidas e imparciais às irregularidades, promove transparência e conformidade ética e legal, e facilita uma abordagem colaborativa na gestão de problemas para melhorar continuamente os processos organizacionais.

O objetivo é promover uma gestão mais eficiente e transparente das questões levantadas, garantindo que as Denúncias sejam recebidas, analisadas e encaminhadas de maneira consistente e conforme procedimentos estabelecidos. Isso visa fortalecer a governança organizacional, assegurar a integridade institucional, e facilitar a colaboração entre as áreas responsáveis pela gestão de denúncias, contribuindo para um ambiente de trabalho mais ético e responsável.

Estabelecer e normatizar esse fluxo traz uma série de benefícios significativos para a organização. Primeiramente, isso garante maior eficiência operacional ao definir claramente os passos a serem seguidos desde o recebimento até a resolução das Denúncias, resultando em tempos de resposta mais rápidos e consistentes. Além disso, promove a transparência ao padronizar os processos, assegurando que todas as Denúncias sejam tratadas de forma justa e imparcial, o que fortalece a credibilidade da instituição.

Além disso, assegura um processo estruturado e transparente para lidar com questões de irregularidades e condutas inadequadas, promovendo a integridade institucional e fortalecendo a confiança da comunidade. A padronização dos procedimentos garante uma resposta ágil e imparcial às denúncias, contribuindo para a identificação precoce de problemas e a implementação de medidas corretivas eficazes. Essa colaboração facilita a troca de informações e expertise, otimizando a gestão de riscos e promovendo uma cultura organizacional de transparência e responsabilidade.

Subeixo: Divulgação do Canal de Denúncias

A divulgação adequada do Canal de Denúncias é um pilar essencial nos programas de integridade corporativa. Este canal não apenas reforça o compromisso da organização com elevados padrões éticos, mas também desempenha um papel importante na prevenção e mitigação de riscos associados a condutas impróprias.

Em termos práticos, a existência de um Canal de Denúncias acessível e bem divulgado facilita a identificação precoce de irregularidades como fraudes, assédio, discriminação e outras formas de má conduta. Isso permite uma resposta rápida e eficaz por parte da organização, reduzindo potenciais impactos negativos à reputação e operações.

Além disso, a promoção ativa do Canal de Denúncias cria um ambiente organizacional mais seguro e confiável para os colaboradores, encorajando a transparência e a comunicação aberta. Isso, por sua vez, pode aumentar o engajamento dos funcionários e melhorar a cultura corporativa ao demonstrar um compromisso genuíno com a ética e a conformidade regulatória.

As informações recebidas através do Canal de Denúncias não apenas ajudam a corrigir problemas imediatos, mas também fornecem dados valiosos para aprimorar políticas internas, processos de governança e programas de conformidade. Esse ciclo de feedback contínuo contribui para uma melhoria contínua da integridade corporativa e para a mitigação de riscos a longo prazo.

Ação 9: Divulgar a Ouvidoria-Geral como Canal de Denúncias

Divulgar interna e externamente a Ouvidoria-Geral da Prefeitura como o Canal de Denúncias oficial envolve promover ativamente esse serviço para todos os cidadãos e agentes públicos. O objetivo é aumentar a visibilidade e o conhecimento sobre a Ouvidoria como um meio confiável para relatar questões relacionadas aos serviços públicos, garantindo transparência e responsabilidade na gestão municipal. Esta ação visa encorajar os cidadãos a participar ativamente na identificação de

problemas e na melhoria contínua dos serviços prestados pela Prefeitura, fortalecendo a confiança pública e promovendo uma governança mais eficiente e responsável.

O objetivo de divulgar internamente a Ouvidoria-Geral como Canal de Denúncias é aumentar a conscientização e a utilização deste recurso entre os agentes públicos. Isso visa estabelecer a OGM como um meio confiável e acessível para relatar irregularidades, promovendo uma cultura de transparência, ética e responsabilidade na Prefeitura de Londrina. Ao tornar conhecida a disponibilidade e importância desse canal, busca-se encorajá-los a contribuir ativamente na identificação e resolução de problemas, fortalecendo a integridade organizacional e o compromisso com práticas justas e conformes com as normas vigentes.

O objetivo de divulgar externamente a Ouvidoria-Geral da Prefeitura como Canal de Denúncias é aumentar a visibilidade e a acessibilidade deste recurso entre os cidadãos e demais partes interessadas. Essa iniciativa visa informar o público sobre a disponibilidade da Ouvidoria como um canal confiável para relatar questões relacionadas aos serviços municipais, promovendo transparência, participação cidadã e accountability na gestão pública. Ao facilitar o acesso à Ouvidoria, pretende-se fortalecer o envolvimento dos cidadãos na melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura e na promoção de uma administração mais eficiente e responsável.

Divulgar internamente a Ouvidoria-Geral como Canal de Denúncias oferece diversos benefícios significativos. Primeiramente, aumenta a conscientização entre os agentes públicos sobre a existência e a importância deste recurso, incentivando a cultura de Denúncia ética e responsável. Isso permite uma detecção mais rápida de problemas e irregularidades, possibilitando ações corretivas ágeis para mitigar riscos e melhorar processos internos. Além disso, ao promover a transparência e a confiança no ambiente de trabalho, fortalece-se o engajamento dos agentes públicos e a percepção positiva da instituição.

Além disso, fortalece a transparência e a confiança na Administração Pública, facilitando o acesso dos cidadãos a um meio eficaz para relatar problemas nos serviços municipais. Isso promove uma gestão mais responsável e participativa, incentivando a colaboração da comunidade na melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Prefeitura.

4. Eixo: Transparência Pública

A transparência promove o engajamento cívico, permitindo que cidadãos participem mais ativamente dos processos e exijam maior responsabilidade de seus representantes. Isso contribui para o fortalecimento das instituições, promovendo uma cultura de integridade e confiabilidade no serviço público. Ademais, a transparência facilita o trabalho de órgãos de controle e fiscalização, como tribunais de contas e controladorias, ao fornecer dados e evidências necessárias para investigações e auditorias.

Além das informações disponíveis na Internet, as instituições precisam manter o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) para orientar sobre como obter as informações por meio de Pedido de Acesso à Informação (transparência passiva). Esse serviço deve ser estruturado para atender às necessidades da população de forma eficiente e eficaz. O SIC deve estar disponível por múltiplos canais de comunicação, incluindo telefone, formulário na internet e atendimento presencial. Dessa forma, garante acessibilidade a todos, independentemente de suas condições de acesso à tecnologia ou localização geográfica.

Ao facilitar o acesso à informação, a instituição promove a participação cidadã e fortalece os mecanismos de controle social. Cidadãos bem informados têm maior capacidade de fiscalizar a gestão pública, identificar irregularidades e exigir transparência e responsabilidade dos gestores. Dessa forma, a transparência não apenas contribui para a prevenção da corrupção, mas também para a construção de uma sociedade mais justa e democrática.

4.1 Descrição do cenário atual x cenário almejado

No cenário atual, a Ouvidoria-Geral do Município, em busca de aprimorar as informações de forma a atender os requisitos da transparência ativa, passou a disponibilizar para a população em site próprio (ouvidoria.londrina.pr.gov.br), divulgando suas informações gerais como canais de contato, formulário para abertura de processos, perguntas frequentes, dados estatísticos, entre outras informações de interesse geral.

No que se refere à transparência ativa, a OGM é responsável pela verificação da qualidade das Cartas de Serviço ao Usuário dos órgãos e entidades, o que se percebe que ainda carecem de treinamento e orientação aos responsáveis para sua correta disponibilização, assim como estabelecimento de rotinas de atualização e de divulgação, visando a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento aos cidadãos.

Além disso, na Prefeitura de Londrina, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é uma atividade de responsabilidade da OGM, que por meio dos seus canais de atendimento, permite aos cidadãos realizar Pedidos de Acesso à Informação, além dos outros tipos de manifestação. Todos os processos são registrados no Sistema SEI, através de formulário eletrônico, que é o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC).

Os dados obtidos por meio das manifestações recebidas integram relatórios qualitativos, que em razão de falta de ferramenta especializada, são produzidos em planilhas Excel de forma manual, o que torna sua produção e publicação morosa, causando prejuízos à transparência.

Como cenário almejado, temos a contratação de sistema especialista, que disponibilize os dados estatísticos de forma automatizada, essenciais para a promoção da integridade, transparência e participação cidadã. Além disso, com o sistema especialista, seria possível a otimização da mão de obra, que passaria a se dedicar também a outras atividades fundamentais aos direitos dos cidadãos. Foi identificada também a necessidade de treinamento dos agentes públicos dos órgãos e entidades no que se refere às normativas impostas pela Lei Nacional 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação com vistas a melhorar a qualidade das devolutivas dos Pedidos de Acesso à Informação.

Subeixo: Transparência Ativa

A Ouvidoria Pública também atua na promoção da transparência ativa, que envolve a divulgação espontânea e proativa de informações públicas pelos órgãos governamentais, sem a necessidade de solicitações prévias dos cidadãos. Essa prática garante a participação cidadã e o controle social, promovendo a confiança e a credibilidade nas instituições públicas.

Na Prefeitura de Londrina, a responsabilidade pela transparência ativa é atribuída à Controladoria-Geral do Município (CGM). No entanto, a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) tem trabalhado em estreita colaboração com a CGM, especialmente no que diz respeito à atualização contínua das informações divulgadas no site oficial da Ouvidoria, ouvidoria.londrina.pr.gov.br. Esse esforço conjunto é particularmente importante para garantir que os relatórios produzidos a partir das manifestações dos usuários estejam sempre atualizados e acessíveis ao público.

Além do trabalho com a CGM, a OGM também é responsável pela revisão, com foco na qualidade das informações prestadas, das Cartas de Serviço dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta e Indireta. Essas cartas são documentos essenciais que detalham os serviços oferecidos, incluindo informações sobre como acessá-los, os prazos de atendimento e os canais de comunicação disponíveis. A revisão cuidadosa dessas cartas, assegura que seu conteúdo seja completo, preciso e útil para a sociedade. Dessa forma, os cidadãos podem encontrar, de maneira mais eficiente, as informações necessárias e compreender melhor os serviços disponíveis, contribuindo para uma administração pública mais transparente e eficiente.

A atuação da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina não se limita ao recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos, mas se estende à promoção da transparência ativa e à melhoria

continua da qualidade das informações públicas. Este compromisso reforça a importância da OGM como um canal essencial para o diálogo entre a administração pública e a sociedade.

Ação 10: Adquirir sistema especialista de Ouvidoria

Os relatórios emitidos por uma ouvidoria funcionam como registros detalhados das manifestações recebidas, oferecendo uma visão clara das demandas dos cidadãos em relação aos serviços públicos. Aprimorá-los é uma estratégia importante para promover a transparência pública e fortalecer o controle social.

Para alcançar esse objetivo, é necessário garantir o acesso público aos relatórios, preferencialmente por meio de plataformas online, facilitando o monitoramento pela sociedade civil. Os relatórios devem ser transparentes e detalhados, apresentando informações sobre a quantidade e natureza das reclamações, o status das resoluções e as medidas adotadas para solucionar os problemas identificados. Além disso, é recomendável realizar análises de dados para identificar tendências e padrões nas reclamações, possibilitando uma gestão mais informada e eficaz.

Neste sentido, investir em tecnologias que automatizem e agilizem o fluxo de informações é fundamental. Essas iniciativas não apenas promovem a transparência administrativa, mas também contribuem para uma governança mais responsável e orientada para as necessidades da população. A Lei de Governo Digital (Lei nº 14.129/2021) estabelece diretrizes para a digitalização de serviços públicos, visando aumentar a eficiência, acessibilidade e transparência. Incentiva o uso de plataformas digitais para disponibilizar informações e serviços, facilitando o acesso dos cidadãos aos dados públicos e promovendo uma interação mais direta e ágil com o governo. Aplicar esses princípios aos relatórios de Ouvidoria significa garantir que as informações estejam disponíveis de forma clara e acessível, permitindo um acompanhamento contínuo e atualizado por parte da sociedade.

Para tanto a adoção de tecnologias avançadas é um passo essencial para aprimorar os relatórios de Ouvidoria. Isso resultará em maior transparência, um melhor entendimento das demandas da população e uma gestão pública mais eficiente e responsiva.

O objetivo de adquirir um sistema especialista de Ouvidoria é implementar uma plataforma tecnológica dedicada à gestão eficiente e transparente das demandas dos usuários. Este sistema visa oferecer análises detalhadas de forma mais ágil para aprimorar continuamente os serviços prestados. A produção de dados estatísticos é fundamental, pois permite a análise quantitativa e qualitativa das ocorrências registradas, proporcionando insights valiosos para a tomada de decisões estratégicas e a identificação de áreas de melhoria na administração pública.

A aquisição de um sistema especialista de Ouvidoria visa melhorar a eficiência operacional, automatizando os processos de registro de demandas, além de facilitar a gestão transparente das mesmas. A produção de dados estatísticos proporciona uma análise detalhada das ocorrências, oferecendo informações cruciais para decisões estratégicas e o aprimoramento contínuo dos serviços. Isso fortalece a capacidade operacional da Ouvidoria em todas as frentes.

Ação 11: Revisar as Cartas de Serviços ao Usuário

A transparência ativa consiste na prática de divulgar proativamente informações de interesse público, sem que os cidadãos precisem solicitá-las especificamente. Dessa forma, torna-se imprescindível a revisão periódica da Carta de Serviços ao Usuário para assegurar que todas as informações sejam disponibilizadas de maneira adequada e em conformidade com a Lei 13460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos).

Esse processo de revisão visa garantir a transparência, a acessibilidade e a clareza das informações fornecidas, promovendo um relacionamento mais aberto e eficiente entre a administração pública e os cidadãos. A revisão da Carta de Serviços também busca identificar e corrigir possíveis lacunas na

divulgação de informações, bem como atualizar os dados e serviços oferecidos, de modo a refletir as necessidades e expectativas da população.

Adicionalmente, a Ouvidoria-Geral desempenha um papel fundamental na avaliação contínua da eficácia da transparência ativa, monitorando a satisfação dos cidadãos e propondo melhorias baseadas em suas demandas e feedbacks. Este compromisso com a transparência ativa não apenas fortalece a confiança pública na Administração Municipal, mas também promove uma gestão mais participativa e democrática.

Além disso, é essencial investir em uma ferramenta mais eficiente e interativa para a inserção e gestão das Cartas de Serviço. A Ouvidoria-Geral deve atuar de forma proativa no estímulo para implementação dessa ferramenta, conforme estipulado pela Lei de Governo Digital (Lei nº 14.129/2021). Tal investimento não apenas facilita o acesso às informações pelos cidadãos, mas também otimiza a transparência e a eficiência dos serviços públicos.

O objetivo da revisão da Carta de Serviços ao Usuário é garantir que todas as informações e serviços oferecidos pela municipalidade estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos). A revisão visa assegurar que a divulgação de informações públicas seja feita de maneira proativa, acessível e compreensível para todos os cidadãos. Para isso, além de verificar a qualidade das informações disponibilizadas, é necessário que a OGM atue no estímulo para implementação de uma ferramenta digital interativa, promovendo uma gestão mais transparente, responsável e participativa.

A revisão da Carta de Serviços ao Usuário desempenha um papel fundamental na melhoria da eficiência administrativa ao padronizar e organizar a apresentação das informações. Esse processo de revisão não apenas facilita o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, mas também garante que a comunicação seja clara, consistente e acessível.

Além disso, a atualização da Carta de Serviços ao Usuário fortalece a gestão pública, promovendo maior transparência e responsabilidade, atuando de forma proativa, agilizando a prestação de serviços públicos. A implementação dessas melhorias não apenas cumpre as obrigações legais de transparência, mas também fortalece a confiança da população nos serviços oferecidos. A oferta de informações mais claras e detalhadas sobre os serviços, prazos e processos contribui para uma experiência mais eficiente e satisfatória para todos os cidadãos.

Em última análise, a revisão da Carta de Serviços ao Cidadão contribui para uma gestão pública mais eficaz, promovendo a participação cidadã e assegurando que os serviços estejam alinhados com as melhores práticas de transparência e acessibilidade.

Subeixo: Transparência Passiva

A Ouvidoria-Geral desempenha um papel essencial na promoção da transparência passiva, conforme estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 12.527/2011. A transparência passiva refere-se ao direito dos cidadãos de solicitar e obter informações públicas dos órgãos governamentais, e a Ouvidoria-Geral atua como um facilitador central nesse processo. Ao receber, processar e responder às solicitações de informação, a Ouvidoria-Geral garante que os cidadãos tenham acesso às informações necessárias para exercer seus direitos e deveres. Este acesso inclui informações sobre políticas públicas, ações governamentais, utilização de recursos públicos e outros dados relevantes para o controle social e a participação cidadã.

Além de atender aos Pedidos de Acesso à Informação, a Ouvidoria-Geral também desempenha a orientação dos cidadãos sobre como acessar essas informações. Muitas vezes, os cidadãos podem não saber como proceder para solicitar informações ou quais são seus direitos nesse contexto. A Ouvidoria-Geral fornece suporte e esclarecimentos, ajudando a navegar pelo processo de solicitação e assegurando que todas as perguntas sejam tratadas com a devida atenção.

A monitoria do cumprimento da LAI é outra função vital da Ouvidoria-Geral. Através de relatórios e análises, a Ouvidoria acompanha como os órgãos públicos estão respondendo às solicitações de informação, identificando possíveis atrasos, lacunas ou falhas no atendimento. Este monitoramento

contínuo permite identificar áreas de melhoria e propor soluções para garantir que o direito de acesso à informação seja plenamente respeitado.

A Ouvidoria-Geral também se envolve na identificação e disseminação de melhores práticas em transparência e acesso à informação. Isso inclui a promoção de iniciativas que incentivem a proatividade dos órgãos públicos na divulgação de informações, reduzindo a necessidade de solicitações por parte dos cidadãos. A disponibilização de dados em formato aberto e a publicação regular de relatórios são exemplos de medidas que podem ser incentivadas pela Ouvidoria. A atuação eficaz da Ouvidoria-Geral é fundamental para uma gestão pública mais aberta, responsiva e democrática. Ao garantir que as informações públicas sejam acessíveis de maneira clara e eficiente, a Ouvidoria-Geral fortalece a transparência e a confiança na administração pública. Ao facilitar o acesso dos cidadãos a essas informações, a Ouvidoria cria um ambiente onde a fiscalização e o controle social são mais eficazes. Dessa forma, a transparência passiva não só promove a confiança no governo, mas também assegura que os recursos públicos sejam utilizados de maneira ética e eficiente.

Ação 12: Pedidos de Acesso à Informação Sigilosos

Ao encaminhar os Pedidos de Acesso à Informação sem a identificação do solicitante, a Ouvidoria adota uma medida proativa de proteção à privacidade dos cidadãos, essencial para prevenir discriminação ou retaliação contra aqueles que exercem seu direito à informação. Em uma era de crescente exposição de dados pessoais, essa prática se torna ainda mais relevante, especialmente em situações sensíveis onde a identidade do solicitante poderia ser usada para fins de discriminação. Essa abordagem não apenas protege os indivíduos, mas também promove uma maior confiança no processo de acesso à informação, elemento chave para a eficácia da governança pública. Ao garantir que os pedidos possam ser feitos sem risco de exposição, a Ouvidoria incentiva uma participação cívica mais ativa e fortalece a democracia.

Essa prática está em plena conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que promove a máxima transparência e o acesso facilitado a informações públicas. Ao optar pela anonimização, a Ouvidoria não só segue uma boa prática, mas também atua em conformidade com a legislação, que prioriza a "máxima divulgação e mínima restrição" das informações.

Além disso, essa prática contribui para a criação de uma cultura de acesso à informação, onde a transparência é a norma. Ao proteger os solicitantes, a Ouvidoria encoraja mais cidadãos a utilizarem o mecanismo de solicitação de informações, sabendo que sua identidade será preservada. Isso é particularmente importante para grupos vulneráveis, como ativistas, jornalistas e minorias, que podem temer represálias ao buscar informações.

Elaborar procedimento para tramitação de Pedidos de Acesso à Informação pseudonimizados, ou seja, a identificação do solicitante e os elementos contidos no relato que possam identificá-lo não serão encaminhados ao órgão ou entidade responsável pela emissão da resposta. Essa prática é fundamental para evitar qualquer tipo de discriminação, retaliação ou constrangimento que os solicitantes possam enfrentar ao exercer seu direito à informação.

Essa medida reforça a governança e a responsabilidade pública, garantindo que as respostas aos pedidos de informação sejam imparciais e baseadas nos méritos do pedido, sem influência da identidade do solicitante. Dessa forma, a Ouvidoria não apenas assegura conformidade legal, mas também fortalece a integridade, a equidade e a transparência no serviço público, promovendo um ambiente onde os cidadãos se sentem seguros para exercer seus direitos sem receios.

5. Eixo: Defesa do Usuário do Serviço Público

O Programa de Integridade e a Lei 13.460/2017 são fundamentais para promover a transparência e a eficiência nos serviços públicos. O Programa de Integridade consiste em medidas e práticas adotadas por instituições públicas para garantir a conformidade com normas legais e éticas, prevenir a

corrupção e promover a transparência na gestão. Ele envolve a criação de políticas, procedimentos e controles internos que asseguram a integridade das operações e o cumprimento das leis aplicáveis. Já a Lei 13.460/2017, conhecida como o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Ela define diretrizes sobre os direitos e deveres dos usuários, exige a avaliação contínua dos serviços, estabelece a criação de Conselhos de Usuários e fortalece o papel das ouvidorias. O Programa de Integridade apoia o cumprimento da Lei 13.460/2017 ao promover uma cultura de responsabilidade e transparência dentro das instituições públicas. Através das práticas de integridade, é possível fortalecer as ouvidorias, assegurando que atuem de maneira independente e eficiente no tratamento das manifestações dos cidadãos. Dessa forma, o Programa de Integridade não só assegura o cumprimento das obrigações legais impostas pela Lei 13.460/2017, como também fortalece a confiança dos cidadãos na administração pública, promovendo uma gestão mais ética e responsável.

5.1 Descrição do cenário atual x cenário almejado

No cenário atual, a Ouvidoria-Geral do Município realizou a atualização da sua normativa norteadora, o Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024, que regulamenta a prestação dos serviços da Ouvidoria-Geral do Município, apresenta regras mais definidas em relação à habilitação dos processos de Ouvidoria e estabelece orientações e procedimentos para tratamento de processos por parte dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Município de Londrina.

Essa ação visa a padronização dos procedimentos de forma a aumentar a eficiência e rapidez no referido tratamento, assegurando transparência e imparcialidade no processo. Além disso, facilita o monitoramento e a avaliação das ações da Ouvidoria, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados pela organização. Isso permite que as manifestações dos cidadãos sejam tratadas de maneira mais ágil e justa, reduzindo o tempo de resposta e melhorando a qualidade do atendimento. Com procedimentos padronizados, é mais fácil acompanhar e avaliar o desempenho da Ouvidoria, identificando áreas de melhoria e alinhando as ações com os objetivos da organização. Essa abordagem também facilita a coleta e análise de dados, possibilitando a implementação de melhorias contínuas nos serviços oferecidos, atendendo melhor às necessidades dos cidadãos. Além disso, há a necessidade de implementar o Conselho de Usuários e a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, em cumprimento à Lei Nacional 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e traz diversos benefícios para a administração pública e os cidadãos.

Para a administração, melhora a qualidade e eficiência dos serviços, aumenta a transparência e facilita a identificação de problemas e soluções, além de melhorar o planejamento e a gestão através de feedback contínuo dos usuários. Para os cidadãos, a lei promove a participação ativa na gestão dos serviços públicos, fortalece a defesa de seus direitos e garante que suas necessidades sejam consideradas, resultando em serviços de melhor qualidade. Além disso, aumenta a transparência e a confiança nas instituições governamentais.

No que se refere à Lei Nacional 13.709/2018, cabe à OGM as ações relativas à implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que atualmente encontra-se em fase de revisão e adequação dos mapeamentos de riscos à privacidade, bem como o monitoramento das etapas de implantação das medidas de prevenção para minimização dos riscos de vazamentos. Essas ações trazem vários benefícios para os usuários de serviços públicos, pois aprimoram a proteção dos dados pessoais, reduzindo vulnerabilidades e prevenindo acessos não autorizados e vazamentos, o que aumenta a confiança dos cidadãos nos serviços públicos.

Além disso, promovem maior transparência e controle sobre os dados, permitindo que os usuários saibam como suas informações são tratadas e exerçam seus direitos de acesso. A redução de riscos

de segurança também evita problemas como ataques cibernéticos, garantindo uma experiência mais positiva para os usuários.

A conformidade com a LGPD ajuda a evitar multas e sanções, otimizando o uso dos recursos para melhorar os serviços. Essas práticas empoderam os cidadãos ao dar-lhes mais controle sobre seus dados, fortalecendo a confiança e a participação ativa. Em resumo, a implementação dessas medidas não só protege os dados pessoais, mas também promove uma cultura de privacidade e segurança benéfica para toda a sociedade.

Subeixo: Qualidade e Eficiência dos serviços prestados

Atuando como um canal essencial para receber reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a possíveis irregularidades ou deficiências nos serviços públicos, a Ouvidoria exerce uma função indispensável na manutenção da transparência e da accountability na administração pública. Por meio de análises imparciais e transparentes, a Ouvidoria é capaz de identificar as causas subjacentes dos problemas reportados pelos cidadãos, propondo soluções viáveis e monitorando a implementação das recomendações emitidas. Esse acompanhamento contínuo garante que as melhorias necessárias sejam efetivamente realizadas, promovendo a excelência na prestação dos serviços públicos.

Além de atuar como um mecanismo de controle, a Ouvidoria promove a transparência ao comunicar suas descobertas publicamente. Isso não apenas contribui para a prestação de contas dos gestores do programa, mas também fortalece a confiança do público na Administração Pública. A divulgação regular de relatórios e resultados das investigações realizadas pela Ouvidoria oferece aos cidadãos uma visão clara das ações empreendidas para resolver os problemas identificados. Os programas de integridade pública são igualmente essenciais para garantir a eficiência e a ética na administração pública. Essas iniciativas abrangem uma série de ações voltadas para promover a transparência, prevenir a corrupção e fortalecer a governança nos órgãos públicos.

No aspecto educacional, a Ouvidoria tem um papel vital em informar os usuários sobre seus direitos e como utilizar os serviços de maneira eficaz. Ao oferecer orientações e esclarecimentos, a Ouvidoria empodera os cidadãos, permitindo-lhes exercer plenamente seus direitos e participar ativamente na melhoria dos serviços públicos.

Ao mesmo tempo, é necessário promover a capacitação contínua dos servidores públicos, incentivando a adoção de práticas éticas e responsáveis em todas as esferas da administração.

Ação 13: Institucionalizar o Programa de Capacitação em Ouvidoria

Capacitar o agente público é uma prática essencial, especialmente considerando o contexto da Lei 13.460/2017 e os programas de integridade. A Lei 13.460/2017 estabelece diretrizes claras para a melhoria do atendimento ao usuário de serviços públicos, e a capacitação dos agentes públicos é uma peça-chave para assegurar o cumprimento dessas diretrizes. Quando os agentes públicos são bem treinados, eles têm uma compreensão mais profunda de seus deveres e das expectativas em relação ao atendimento ao público, garantindo que os direitos dos usuários sejam respeitados e promovendo um serviço de qualidade.

A eficiência e a efetividade também são diretamente impactadas pela capacitação. Agentes públicos bem preparados são mais eficientes na execução de suas tarefas, o que se traduz em um melhor atendimento ao cidadão e em processos internos mais ágeis e eficazes. Essa melhoria na prestação de serviços públicos é crucial para a satisfação do usuário final e para a percepção positiva da administração pública.

Outro ponto importante é a promoção da transparência e accountability. Quando os agentes públicos compreendem plenamente as políticas e diretrizes vigentes, eles conseguem se comunicar de maneira mais clara e transparente com o público. Isso fortalece a accountability, pois os cidadãos

têm mais confiança de que os agentes públicos estão agindo de acordo com as normas e regulamentos, e que há mecanismos para responsabilizá-los em caso de desvios.

A capacitação dos agentes públicos é uma prática indispensável que vai além do mero cumprimento legal. Ela é uma estratégia eficaz para promover uma administração pública mais transparente, eficiente e comprometida com a integridade e com o melhor atendimento aos cidadãos. Ao investir na formação contínua dos servidores, asseguramos que eles estejam preparados para enfrentar os desafios diários e para oferecer um serviço público de excelência, alinhado aos princípios da Lei 13.460/2017 e aos objetivos dos programas de integridade.

A OGM busca institucionalizar o Programa de Capacitação em Ouvidoria, com o objetivo de promover cursos de capacitação, com o apoio da Escola de Governo, voltados a qualificar os agentes públicos municipais no que se refere aos temas e legislações relativas às ouvidorias públicas, bem como de outras temáticas cuja necessidade de abordagem se dê por meio dos relatórios emitidos pela Ouvidoria-Geral. A ideia é que seja promovida a conscientização e sensibilização sobre seu importante papel no controle e participação social, além de melhorar o teor das respostas emitidas nos processos de Ouvidoria.

Os benefícios da capacitação dos agentes públicos no contexto da Lei 13460/2017 e dos programas de integridade são amplos e impactam tanto o serviço público quanto a sociedade em geral. Em primeiro lugar, a capacitação melhora a qualidade do atendimento ao público, pois agentes bem treinados podem oferecer um atendimento mais eficiente, cortês e resolutivo, aumentando a satisfação e confiança dos cidadãos nos serviços prestados. Além disso, há um aumento significativo na eficiência operacional, já que a capacitação aprimora as habilidades e conhecimentos dos servidores, resultando em processos mais ágeis, redução de erros e retrabalhos. A capacitação também contribui para a redução de casos de corrupção e irregularidades, ao promover uma cultura organizacional que desestimula práticas corruptas e incentiva um ambiente de trabalho mais justo e transparente.

Ação 14: Criar Conselho de Usuários e implementar a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos

Para garantir a defesa efetiva dos usuários de serviços públicos, é imprescindível destacar a criação do Conselho de Usuários e a implementação da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, conforme estabelecido pela Lei 13.460/2017. O Conselho de Usuários atua como um canal direto de participação social, onde cidadãos podem expressar suas necessidades, preocupações e sugestões. Essa interação direta não apenas fortalece a relação entre os usuários e os prestadores de serviço, mas também promove uma maior transparência e responsabilidade. A criação desse conselho garante que a voz dos usuários seja ouvida e considerada na formulação e implementação de políticas públicas, resultando em serviços mais alinhados às reais necessidades da população. A Avaliação Continuada dos Serviços Públicos é um processo essencial para assegurar que a qualidade e a eficiência dos serviços prestados sejam mantidas e constantemente aprimoradas. Este mecanismo permite a identificação de falhas e a implementação de melhorias de forma ágil e eficaz. Além disso, a avaliação contínua oferece uma base concreta para a tomada de decisões, baseada em dados reais e feedback dos usuários, promovendo um ciclo de melhoria contínua. Esses mecanismos estão diretamente alinhados com os princípios e objetivos de um programa de integridade pública, que exige transparência nas ações governamentais e responsabilidade na gestão dos recursos públicos. A criação do Conselho de Usuários promove transparência ao permitir que cidadãos participem ativamente e expressem suas necessidades e sugestões, enquanto a avaliação contínua dos serviços públicos assegura que os recursos sejam utilizados de forma eficiente e responsável.

A integridade pública também se fundamenta na participação ativa da sociedade na governança. O Conselho de Usuários é um exemplo concreto de como a participação social pode ser institucionalizada, garantindo que as decisões públicas sejam mais inclusivas e reflitam as reais necessidades da população.

Programas de integridade pública visam a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, pois é um mecanismo essencial para identificar pontos de melhoria e implementar soluções eficazes, assegurando que os serviços prestados aos cidadãos sejam de alta qualidade e estejam em constante aperfeiçoamento. Neste contexto, a presença de um Conselho de Usuários pode servir como um canal adicional de fiscalização e controle social, reduzindo oportunidades para práticas corruptas.

Implementar esses mecanismos, em atendimento a Lei 13.460/2017, não é apenas uma questão de conformidade legal, mas também uma estratégia fundamental para elevar a qualidade dos serviços públicos e fortalecer a confiança da população nas instituições governamentais. Esses benefícios também contribuem significativamente para a integridade pública, promovendo um ambiente de governança mais transparente, eficiente e participativo.

A implementação desses mecanismos traz inúmeros benefícios, como a melhoria da qualidade dos serviços, pois com a participação ativa dos usuários e a avaliação constante, é possível identificar pontos fracos e implementar soluções mais eficazes; a promoção da transparência e responsabilidade, já que a presença de um Conselho de Usuários e da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos incentivam a transparência nas ações do setor público e a responsabilidade na gestão dos recursos; o engajamento cidadão, pois a inclusão dos cidadãos no processo de avaliação e tomada de decisões fortalece a democracia participativa, incentivando um maior engajamento e colaboração entre a sociedade e o governo; e a eficiência na prestação de serviços, uma vez que através do feedback contínuo e da adaptação rápida às necessidades dos usuários, os serviços públicos tornam-se mais eficientes e relevantes.

Subeixo: Proteção de Dados Pessoais

Foi promulgada, em agosto de 2018, a Lei 13.709, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que “dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural”. Esta legislação estabelece um marco fundamental na proteção dos dados pessoais no Brasil, refletindo a crescente importância de garantir que as informações pessoais dos cidadãos sejam manejadas de forma responsável e segura.

Na Prefeitura de Londrina, a Ouvidoria-Geral desempenha um papel estratégico e multifacetado na implementação e no monitoramento da política de proteção de dados pessoais. Além dessas ações, de acordo com o art. 4º do Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024, à Ouvidoria-Geral é atribuída a responsabilidade pelo recebimento e pela análise das manifestações dos usuários de serviços públicos relacionadas ao cumprimento das normativas de proteção de dados pessoais. A atuação ao receber as preocupações e reclamações dos cidadãos sobre o tratamento inadequado ou o possível vazamento de seus dados pessoais assegura que tais situações sejam tratadas com a devida seriedade e diligência. Isso inclui verificar a conformidade com as práticas estabelecidas pela LGPD e implementar medidas corretivas quando necessário.

Além disso, a Ouvidoria-Geral tem um papel ativo na elaboração e na revisão das políticas municipais de proteção de dados, garantindo que estas sejam atualizadas e alinhadas com as exigências da legislação vigente. A fiscalização contínua das práticas de tratamento de dados dentro da administração pública é fundamental para manter a transparência e a responsabilidade das instituições, o que, por sua vez, fortalece a confiança do público nas operações governamentais. Ao coordenar as ações relativas à política de proteção de dados, a Ouvidoria-Geral não apenas promove a conformidade com a LGPD, mas também contribui para a construção de uma cultura de respeito à privacidade e à proteção dos dados pessoais. Isso é essencial para assegurar que os direitos dos cidadãos sejam respeitados e que suas informações pessoais sejam tratadas com a máxima segurança e integridade.

Ação 15: Atualizar os Inventários de Dados Pessoais e Relatórios de Impacto à Proteção de Dados e monitorar as ações relacionadas à mitigação dos riscos à privacidade

A atualização dos Inventários de Dados e dos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados é essencial para garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O Inventário de Dados tem a função de identificar e registrar todos os dados pessoais coletados, armazenados e processados pela instituição, detalhando aspectos como a origem dos dados, suas finalidades e os processos envolvidos no seu tratamento. Por outro lado, o Relatório de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) avalia os riscos e impactos potenciais para a privacidade dos indivíduos, identificando vulnerabilidades e propondo medidas para mitigar esses riscos.

A Ouvidoria-Geral desempenha um papel crucial na revisão e no monitoramento desses processos. Sua responsabilidade inclui orientar e auxiliar os Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta na elaboração e atualização dos Inventários de Dados, assegurando que reflitam com precisão as práticas atuais de tratamento de dados pessoais. Da mesma forma, os Relatórios de Impacto devem abordar de forma abrangente e adequada todos os riscos identificados e as estratégias de mitigação propostas.

Em relação ao mapeamento de riscos à privacidade, a Ouvidoria-Geral também é responsável por apoiar o monitoramento contínuo por parte dos Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta. Esse processo sistemático visa assegurar a efetiva implementação das medidas de mitigação de riscos e identificar a necessidade de ajustes em sua aplicação.

Esse trabalho não apenas garante a conformidade com a LGPD, mas também promove uma cultura de proteção de dados dentro da Prefeitura. Permite a adaptação às mudanças regulatórias e operacionais, fortalecendo a proteção da privacidade dos cidadãos e aumentando a transparência dos processos.

A atualização dos Inventários de Dados e dos Relatórios de Impacto à Proteção de Dados na Prefeitura que visa assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), identificando e documentando todos os dados pessoais tratados pela instituição. O objetivo é avaliar os riscos e impactos potenciais à privacidade, implementar medidas para mitigar esses riscos e promover a transparência nas práticas de proteção de dados. Além disso, busca-se facilitar a adaptação a mudanças regulatórias e operacionais, fomentar uma cultura de proteção de dados e garantir a efetiva implementação das medidas de mitigação necessárias. Esses esforços visam não apenas atender às exigências legais, mas também fortalecer a confiança dos cidadãos na gestão e proteção de suas informações.

A implementação efetiva dessas medidas contribui significativamente para a defesa dos usuários de serviços públicos. Quando os dados pessoais são tratados com rigorosa conformidade e transparência, os usuários se sentem mais seguros e protegidos, sabendo que seus dados estão sendo gerenciados de acordo com normas claras e robustas. A Ouvidoria-Geral, ao atuar de forma proativa e sistemática, não só ajuda a garantir que a Prefeitura esteja sempre alinhada com as melhores práticas, mas também assegura que qualquer preocupação ou reclamação dos usuários sobre a proteção de seus dados seja abordada de forma adequada e eficiente. Esse compromisso com a proteção de dados fortalece a confiança dos cidadãos nos serviços públicos e promove um ambiente de maior responsabilidade e respeito aos direitos individuais.

6. Eixo: Atendimento ao Agente Público

É de suma importância que uma ouvidoria também atenda aos agentes públicos internos. Estabelecer um canal de comunicação tem a finalidade de garantir que suas preocupações, sugestões e denúncias sejam ouvidas e tratadas de forma adequada. Isso não só promove um ambiente de trabalho mais transparente e justo, mas também pode melhorar a eficiência e a qualidade do serviço público, permitindo a resolução antecipada de problemas internos. Este mecanismo serve como um pilar essencial na construção de um ambiente de trabalho que

valoriza a ética, a transparência e a segurança, proporcionando aos agentes públicos um espaço onde podem expressar suas preocupações e sugestões de maneira segura e confidencial.

Além disso, permite que relatem, sem receio de retaliação, práticas inadequadas, irregularidades ou situações que possam comprometer a integridade dos processos administrativos. Este tipo de canal não apenas possibilita a identificação precoce de problemas, mas também facilita a adoção de medidas corretivas de forma ágil, antes que esses possam se expandir e causar impactos negativos mais amplos.

6.1 Descrição do cenário atual x cenário almejado

No cenário atual, a Ouvidoria-Geral do Município tem recebido o contato de diversos agentes públicos no intuito de tirar dúvidas sobre procedimentos e legislações e relatos sobre problemas com chefias e até de situações mais sérias, o que demonstra a necessidade de um canal de comunicação que atenda ao público interno. A Ouvidoria é esse canal imparcial, que permite que os agentes públicos se sintam valorizados e que tenham a convicção de que suas preocupações são ouvidas e tratadas de maneira séria e com profissionalismo. Esse sentimento de segurança e respeito é crucial para manter a motivação e a moral da equipe, o que, por sua vez, reflete positivamente na qualidade do serviço prestado à comunidade.

Além disso, um canal de ouvidoria interna bem estruturado contribui significativamente para a construção de um clima organizacional saudável e colaborativo.

Outro aspecto importante é a promoção da transparência dentro da administração pública. Através da utilização do Canal de Ouvidoria, a gestão demonstra seu compromisso com a integridade e a responsabilidade, mostrando que está disposta a enfrentar e resolver problemas. Isso reforça a confiança dos agentes públicos na administração e contribui para a construção de uma cultura de responsabilidade e ética.

Subeixo: Ouvidoria para o Servidor (OPS)

A Ouvidoria atua na resolução de conflitos e no atendimento a questões mais graves e sérias dentro de uma organização. Muitas vezes, é o canal escolhido para denunciar abusos, discriminação ou problemas relacionados à liderança, o que ajuda a evitar a exposição da vítima e a tornar a resolução dos problemas mais ágil.

Por isso, a Ouvidoria deve ser um canal humanizado e focado nas necessidades dos agentes públicos, visando gerar confiança e transparência na organização. Investir em uma ouvidoria interna traz várias vantagens significativas.

A Ouvidoria-Geral do Município oferece segurança e confidencialidade, permitindo que os agentes públicos relatem insatisfações ou sugestões sem o receio de retaliação ou exposição. Essa confidencialidade é muito importante para garantir que os agentes públicos se sintam seguros ao compartilhar suas preocupações.

Além disso, é fundamental para a identificação de problemas internos. Com uma escuta ativa, é possível detectar questões antes que se transformem em crises maiores. Dessa forma, a proatividade da Ouvidoria contribui para a solução de problemas internos com menor alarde.

A resolução de conflitos é outro aspecto importante. A Ouvidoria auxilia na mediação de conflitos e ajuda os agentes públicos a encontrar soluções justas e corretas, evitando confrontos diretos internos e mantendo um bom clima organizacional.

A melhoria da cultura organizacional é também um benefício significativo. Permitir que os agentes públicos expressem suas opiniões e preocupações em um ambiente seguro fomenta uma cultura de confiança, transparência e respeito dentro da organização.

Ademais, a Ouvidoria pode fomentar uma cultura de feedback construtivo. Além de relatar problemas, os agentes públicos podem oferecer feedback sobre diversas áreas, isso fortalece o senso de colaboração e engajamento entre os agentes públicos.

Outro ponto importante é o aprimoramento de políticas e procedimentos. A Ouvidoria atua como uma fonte valiosa de informações sobre o ambiente de trabalho e os sentimentos dos agentes públicos. Esses dados permitem que a definição de políticas internas e procedimentos, alinhando-os melhor às suas necessidades e da organização.

Ação 16: Institucionalizar o canal de Ouvidoria para o Servidor (OPS)

Conforme a Lei Municipal 12.395, de 18 de março de 2016, alterada pela Lei Municipal 13.612, de 10 de julho de 2023, a Ouvidoria-Geral do Município de Londrina foi criada para facilitar a comunicação entre o cidadão e a Administração Municipal Direta e Indireta, recebendo e encaminhando manifestações relacionadas à prestação de serviços públicos. A ação atual visa ampliar as atividades do órgão, passando a atuar também como ouvidoria interna. Esta expansão é uma resposta à necessidade de criar um canal formal e regulamentado para que os agentes públicos possam se manifestar de forma segura e eficiente.

A criação de uma ouvidoria interna oferece um meio formal e legalmente reconhecido para que os agentes públicos expressem suas preocupações, sugestões e denúncias. Este canal garantirá que suas manifestações sejam tratadas com imparcialidade, confidencialidade e transparência. Além disso, a integração de um programa de integridade fortalece a cultura de ética e responsabilidade dentro da administração pública. Um canal dedicado aos agentes públicos promove um ambiente de trabalho mais saudável e colaborativo, onde os servidores se sentem valorizados e ouvidos, o que pode resultar em maior satisfação no trabalho e, conseqüentemente, em uma prestação de serviços mais eficiente.

A ampliação das atividades da Ouvidoria-Geral do Município de Londrina para incluir a função de ouvidoria interna é um passo para assegurar que todos, tanto cidadãos quanto agentes públicos, tenham voz e possam contribuir para uma gestão pública mais eficiente e justa. Esta iniciativa promove um ambiente de trabalho mais saudável e colaborativo, fortalece a confiança dos servidores na administração pública e incentiva a melhoria contínua dos serviços prestados, beneficiando toda a comunidade. Com a incorporação de um programa de integridade, a administração pública não apenas aprimora seus processos internos, mas também reforça seu compromisso com a ética e a transparência, consolidando-se como um exemplo de governança responsável e íntegra.

Ao proporcionar um meio seguro para que os agentes públicos possam se manifestar sem medo de retaliações, a Ouvidoria-Geral fortalece a confiança destes na Administração. A proteção de suas identidades e a garantia de que suas preocupações serão levadas a sério são essenciais para incentivar sua participação ativa na melhoria dos serviços públicos. A expansão das atividades da Ouvidoria-Geral permitirá uma avaliação contínua e colaborativa dos serviços públicos. As manifestações dos agentes públicos são valiosas para identificar áreas de melhoria e implementar mudanças que beneficiem tanto os servidores quanto os cidadãos.

Com um canal interno eficiente, a Administração Pública reforça seu compromisso com a transparência e a imparcialidade, o que é fundamental para construir e manter a confiança da população nos órgãos públicos. A Ouvidoria-Geral, ao atuar também como ouvidoria interna, contribui para uma gestão pública mais eficiente e justa. Ao ouvir e responder às necessidades e preocupações dos agentes públicos, a Administração pode tomar decisões mais informadas e assertivas. Além disso, o Programa de Integridade promove práticas de governança que previnem fraudes, corrupções e outras irregularidades, alinhando-se aos princípios de legalidade e ética.

Ação 17: Realizar divulgação da Ouvidoria para o Servidor (OPS)

Para garantir que os agentes públicos conheçam e utilizem eficazmente o canal de ouvidoria interna, a Ouvidoria-Geral deve adotar uma abordagem proativa de divulgação, combinando várias

estratégias complementares. Campanhas informativas contínuas são essenciais, utilizando uma variedade de meios de comunicação, como e-mails, boletins internos, intranet e murais de aviso. Adicionalmente, a realização de treinamento pode capacitar os agentes públicos, tornando-os mais familiarizados com o uso do canal e mais confiantes em sua eficácia. Esses treinamentos, enriquecidos com exemplos práticos e simulações, ajudam a esclarecer dúvidas e a demonstrar o valor do canal como ferramenta de melhoria contínua dos serviços públicos.

A distribuição de materiais explicativos, como folhetos, manuais, vídeos tutoriais e guias passo a passo, também desempenha um papel importante. Esses materiais detalham o funcionamento da OGM, destacando seus benefícios e a importância de seu uso regular. Manter uma comunicação clara e contínua é fundamental; a utilização de uma linguagem acessível e direta ajuda a garantir que todos os agentes públicos compreendam plenamente como e quando utilizar o canal, com mensagens reforçadas periodicamente através de diversas plataformas.

Além disso, é preciso criar um ambiente onde os servidores se sintam seguros e encorajados a utilizar a Ouvidoria. Garantir o anonimato e a confidencialidade das manifestações é essencial para promover a confiança no sistema. Implementar um sistema de monitoramento e avaliação contínua do uso do canal permite coletar feedback dos agentes públicos, identificar áreas de melhoria e assegurar que o sistema atenda às necessidades e expectativas dos usuários.

Ao adotar essas estratégias integradas, a Ouvidoria-Geral não só promove o uso efetivo do canal, mas também fortalece a cultura de transparência, responsabilidade e melhoria contínua nos serviços públicos. Isso resulta em uma administração mais eficiente e responsiva, beneficiando diretamente a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Divulgar a Ouvidoria-Geral com a atuação também como ouvidoria interna para os agentes públicos tem como objetivos fortalecer a cultura de transparência e responsabilidade, incentivando o uso da ouvidoria como um canal seguro para relatar irregularidades e sugestões, promovendo um ambiente de trabalho mais ético e transparente. Além disso, facilita a comunicação interna, oferecendo a estes um meio para expressar preocupações e opiniões, contribuindo para a melhoria dos processos internos e do ambiente de trabalho. A ação também visa promover a melhoria contínua ao coletar feedbacks que ajudam na identificação de problemas e na implementação de soluções eficazes, resultando em serviços públicos e gestão interna mais eficientes. Por fim, a referida divulgação fomenta a participação e o engajamento dos agentes públicos na construção de uma administração mais eficiente e participativa, onde todos têm a oportunidade de contribuir para o bem comum.

A ouvidoria interna oferece diversos benefícios para a administração pública e seus stakeholders. Ela aumenta a transparência, tornando os processos e decisões mais visíveis e compreensíveis. Também promove a melhoria contínua dos serviços ao utilizar o feedback para implementar mudanças que elevam a qualidade. Facilita a resolução eficiente de problemas e conflitos, prevenindo que questões menores se tornem maiores.

Monitoramento, revisão e atualização

O monitoramento, a revisão e a atualização de um programa de integridade são etapas essenciais para garantir sua eficácia e relevância ao longo do tempo. O monitoramento contínuo permite que a organização acompanhe a implementação do programa, identificando falhas, desvios ou áreas que necessitam de melhorias. Isso inclui a avaliação regular das práticas de conformidade, a análise de indicadores de desempenho, como o número de denúncias recebidas e resolvidas, e o acompanhamento das mudanças no ambiente regulatório.

A revisão periódica do programa de integridade é fundamental para assegurar que ele permaneça alinhado com os objetivos da organização e as mudanças no contexto externo, como novas leis ou políticas públicas. Esse processo envolve a análise dos procedimentos e políticas adotadas, consultas a partes interessadas, como funcionários e fornecedores, para obter feedback, e a comparação com

as melhores práticas do setor. Com base nessas revisões, a organização pode identificar áreas que precisam ser aprimoradas ou atualizadas.

A atualização do programa de integridade é a etapa em que as adaptações necessárias são implementadas para manter o programa eficaz e relevante. Isso pode incluir a revisão e a atualização de códigos de conduta, políticas e procedimentos, bem como a implementação de novas estratégias de comunicação e treinamento para garantir que todos os envolvidos estejam cientes das mudanças. Além disso, os mecanismos de monitoramento podem ser ajustados para refletir as atualizações no programa.

Esse ciclo contínuo de monitoramento, revisão e atualização é crucial para demonstrar o comprometimento da organização com a ética e a conformidade, além de ajudar a prevenir e mitigar riscos. Mantendo o programa de integridade sempre atualizado e alinhado com as melhores práticas, a organização fortalece sua cultura de integridade e contribui para um ambiente corporativo mais ético e transparente.

Qual a periodicidade dos monitoramentos do Programa de Integridade?

6 meses

Qual a periodicidade das avaliações do Programa de Integridade?

24 meses

Qual a periodicidade das atualizações do Programa de Integridade?

24 meses

Comunicação e Capacitação

No que se refere à comunicação, antes de tudo, é fundamental garantir que o Programa de Integridade esteja alinhado com a cultura organizacional, para que seja promovido um ambiente de trabalho ético e de respeito. É fundamental considerar diversos aspectos para garantir que a mensagem seja clara, eficaz e chegue a todos de maneira apropriada.

É necessário ainda realizar revisões periódicas do plano de comunicação com o objetivo de ajustar estratégias e táticas. Além disso, desenvolver um plano de comunicação de crise para lidar com possíveis incidentes de não conformidade ou violações de integridade pode assegurar que a comunicação durante crises seja transparente e proativa.

É importante também desenvolver programas de treinamento contínuos para agentes públicos e gestores sobre os princípios e práticas do programa: o compromisso da liderança é fundamental no processo, pois garante que sejam porta-vozes eficazes.

Para tal, utilizar entrevistas, questionários e análise de desempenho ajudará a entender as lacunas de conhecimento dos servidores, permitindo que o treinamento seja focado em necessidades reais. Além disso, é importante que a capacitação esteja alinhada com a cultura organizacional, promovendo um ambiente ético e de conformidade. A liderança deve estar comprometida e participar ativamente das capacitações, demonstrando a importância do Programa de Integridade. Por fim, é essencial estabelecer indicadores de desempenho para avaliar a eficácia do treinamento regularmente, ajustando o plano conforme necessário para garantir sua relevância e impacto.

Referência

LONDRINA. Decreto nº 1179 de 26 de setembro de 2023. Dispõe sobre as fases e os procedimentos para a conformação, a execução e o monitoramento dos Programas de Integridade no âmbito da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Londrina. Disponível em: <http://repositorio.londrina.pr.gov.br/index.php/menucontroladoria/governanca/56312-jom-1179/file>

LONDRINA. Lei Municipal nº 13.310 de 20 de dezembro de 2021. Institui a Política de Governança Pública e Compliance no âmbito da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Londrina. Disponível em: <http://repositorio.londrina.pr.gov.br/index.php/menucontroladoria/governanca/43416-jornal-4513-lei-municipal13310/file>

LONDRINA. Decreto nº 1580 de 01 de dezembro de 2023. Institui o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Município de Londrina. Disponível em: <https://portal.londrina.pr.gov.br/images/stories/jornalOficial/Jornal-5090-Assinadopdf.pdf>

Programa de Integridade – CGU. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/acesso-a-informacao/governanca/programa-de-integridade-da-cgu>

Plano de Integridade – CGE/PR. Disponível em: <https://www.cge.pr.gov.br/Pagina/Plano-de-Integridade-CGE>

Plano de Integridade – CGE/MG. Disponível em: <https://cge.mg.gov.br/download/category/34-manuais-e-cartilhas>

Plano de Integridade – OGE/MG. Disponível em: <https://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/ouvidoria-geral/plano-de-integridade-pi>

MINAS GERAIS. Guia de Integridade Pública: Diretrizes e Estratégias para a Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional de Minas Gerais. Volume 1 - Conceitos e possíveis aplicações. Belo horizonte, MG: CGE/MG. Disponível em: <https://pmpi.mg.gov.br/materiais-instrucionais>.

Apêndice I

Instrumentos de Diagnóstico e Levantamento de Riscos

A Matriz SWOT da Ouvidoria-Geral do Município foi construída a partir de uma análise efetuada do ambiente interno e externo da OGM, com contribuições dos servidores com o Titular da Pasta.

Assim, em relação ao ambiente interno da CGM, foram identificadas as forças e as fraquezas e, em relação ao ambiente externo, as oportunidades e ameaças, obtendo-se assim análise desejada.

FORÇAS	FRAQUEZAS
<ul style="list-style-type: none"> · Capacidade técnica e operacional; · Capacitação contínua; · Clima Organizacional; · Diversificação dos canais de atendimento · Estrutura Administrativa; · Estrutura física e localização; · Excelência no atendimento ao cidadão; · Padronização de procedimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> · Déficit de recursos humanos; · Equipamentos defasados; · Falta de sistema especialista; · Limitação de recursos orçamentários.
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
<ul style="list-style-type: none"> · Atuação estratégica como órgão de Controle Interno e geração de dados estatísticos para a Administração; · Bom posicionamento nos índices de transparência · Capacitação externa de outros órgãos; · Reconhecimento e confiança da sociedade; 	<ul style="list-style-type: none"> · Falta de comunicação entre os órgãos; · Dificuldade de mudança da cultura organizacional dos órgãos; · Conhecimento limitado do serviço prestado pela Ouvidoria;

Apêndice II

Plano de Ação

Eixo	Número da Ação	Ação
Governança e Compromisso da Alta Administração	1	Participar de capacitações e eventos
Governança e Compromisso da Alta Administração	2	Comunicar a estratégia
Governança e Compromisso da Alta Administração	3	Efetuar Gestão Estratégica e Monitoramento Contínuo

Governança e Compromisso da Alta Administração	4	Atualizar a legislação e regulamentar normativos procedimentais
Governança e Compromisso da Alta Administração	5	Sistematizar a Gestão de Riscos
Gestão de Pessoas	6	Institucionalizar o Programa Formação Continuada de Ouvidores
Gestão de Pessoas	7	Elaborar Plano de Capacitação
Canal de Ouvidoria	8	Estabelecer e normatizar o fluxo de tratamento de Denúncias entre os órgãos de controle
Canal de Ouvidoria	9	Divulgar a Ouvidoria-Geral como Canal de Denúncias
Transparência Pública	10	Adquirir sistema especialista de Ouvidoria
Transparência Pública	11	Revisar as Cartas de Serviços ao Usuário
Transparência Pública	12	Pedidos de Acesso à Informação Sigilosos
Defesa do Usuário do Serviço Público	13	Institucionalizar o Programa de Capacitação em Ouvidoria
Defesa do Usuário do Serviço Público	14	Criar Conselho de Usuários e implementar a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos
Defesa do Usuário do Serviço Público	15	Atualizar os Inventários de Dados Pessoais e Relatórios de Impacto a Proteção de Dados e monitorar as ações relacionadas à mitigação dos riscos à privacidade
Atendimento ao Agente Público	16	Institucionalizar o canal de Ouvidoria para o Servidor (OPS)
Atendimento ao Agente Público	17	Realizar divulgação da Ouvidoria para o Servidor (OPS)