



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA
Estado do Paraná

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

Ouvidoria-Geral do Município

Londrina

2026



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

1. Apresentação

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) atua como instância de interlocução entre os usuários – pessoas físicas ou jurídicas, e agentes públicos – e a Administração Municipal Direta e Indireta do Poder Executivo. Nesse contexto, é responsável por receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações relacionadas à prestação de serviços públicos, acompanhando o tratamento das demandas, o cumprimento dos prazos legais e a qualidade das respostas apresentadas.

A OGM também atua diretamente na transparência passiva, por meio do recebimento e encaminhamento dos Pedidos de Acesso à Informação, em atendimento às disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), regulamentada no âmbito municipal pelo Decreto nº 712/2015 e suas atualizações. Nesse contexto, exerce a função de Autoridade de Monitoramento, em parceria com a Controladoria-Geral do Município, contribuindo para que os dados e informações públicas produzidos ou custodiados pelo Poder Público Municipal sejam disponibilizados de forma adequada aos cidadãos.

No âmbito da transparência ativa, a Ouvidoria-Geral também colabora para a ampliação do acesso à informação, contribuindo para a disponibilização de dados e informações atualizados no site oficial do órgão, bem como para a melhoria e atualização do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário.

Além disso, as manifestações recebidas pela OGM constituem importante fonte de informações para a gestão pública. A partir da consolidação e análise desses dados, é possível identificar demandas recorrentes, avaliar o atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e apontar eventuais falhas ou oportunidades de melhoria, em atendimento à Lei 13.460/2017. Com base nessas análises, a Ouvidoria pode apresentar recomendações aos órgãos responsáveis, contribuindo para o aprimoramento da prestação dos serviços públicos e para o fortalecimento de uma gestão orientada às necessidades dos cidadãos.

Nesse contexto, o presente Plano Anual de Atividades tem como objetivo organizar e orientar as ações da Ouvidoria-Geral ao longo do exercício de 2026, definindo eixos de atuação e iniciativas voltadas ao aprimoramento do atendimento aos usuários dos serviços públicos e ao fortalecimento da transparência e da integridade na administração municipal.

Para esse fim, o documento apresenta os objetivos geral e específicos da atuação da Ouvidoria-Geral, os eixos estratégicos que orientam suas atividades, o plano de ações previsto para o período, bem como os mecanismos de monitoramento e avaliação e os indicadores de acompanhamento, que permitirão avaliar a execução das ações e os resultados alcançados ao longo do ano.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

3. Objetivos do Plano

3.1 Objetivo geral

Fortalecer a atuação da Ouvidoria-Geral como instrumento de participação social, transparência e aprimoramento dos serviços públicos municipais de forma integrada com outros atores da administração, orientando esforços para a escuta qualificada dos usuários, a transparência das informações públicas e a melhoria contínua dos serviços prestados pela administração municipal.

3.2 Objetivos específicos

- Fortalecer a atuação estratégica da Ouvidoria-Geral do Município, ampliando sua capacidade de produzir dados e informações que agreguem o processo de tomada de decisão na gestão pública.
- Atuar de maneira integrada com a Controladoria Geral do Município, visando aprimorar a atuação preventiva em eventuais fragilidades nos processos, na ausência de controle e na governança institucional pública.
- Aprimorar a organização e os processos de trabalho da Ouvidoria, por meio da segregação de funções e da modernização de sua estrutura operacional.
- Promover a escuta qualificada dos usuários dos serviços públicos, em consonância com a Lei nº 13.460/2017, utilizando metodologias de avaliação e sistematização das percepções dos cidadãos.
- Produzir e disseminar informações e análises sobre os serviços públicos, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o aperfeiçoamento das políticas públicas municipais.
- Fortalecer a comunicação institucional da Ouvidoria, ampliando a divulgação de seus canais de atendimento e promovendo maior aproximação entre a administração pública e os usuários.
- Ampliar a transparência e o acesso às informações sobre os serviços públicos, por meio da implantação da Carta Digital de Serviços e da melhoria da disponibilização de informações aos usuários.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

4. Eixos de Atuação

4.1 Eixo 1 – Ouvidoria Estratégica e Transformação da Gestão

A Ouvidoria-Geral do Município busca fortalecer sua atuação como instância estratégica de governança pública, ampliando sua capacidade de produzir dados e informações qualificadas, apoiar a melhoria dos serviços públicos e contribuir para a gestão orientada por dados.

Nesse contexto, serão adotadas medidas voltadas ao aprimoramento da estrutura organizacional da Ouvidoria, à incorporação de tecnologias de apoio à gestão das manifestações e ao fortalecimento das práticas de governança, integridade e controle interno.

Entre as iniciativas previstas destaca-se a segregação de funções entre os núcleos operacional e tático/estratégico, bem como a adoção de soluções tecnológicas que ampliem a capacidade analítica da Ouvidoria.

4.1.1 Segregação de funções na estrutura da Ouvidoria

A reorganização da atuação da Ouvidoria contempla a distinção entre o Núcleo Operacional e o Núcleo Tático/Estratégico, de modo que as atividades de planejamento, supervisão, análise estratégica e produção de informações gerenciais não sejam exercidas pela mesma equipe responsável pela instrução cotidiana das manifestações. Nesse modelo, o núcleo tático/estratégico deixa de atuar diretamente nas atividades operacionais, passando a concentrar sua atuação nas funções de coordenação, monitoramento, análise de dados e proposição de melhorias sistêmicas, o que contribui para maior foco nas atividades estratégicas da Ouvidoria e para o aprimoramento da qualidade das informações produzidas para a gestão pública.

Desta forma, o Núcleo Operacional será responsável pelo:

- Recepção e atendimento ao usuário;
- Triage e formalização de manifestações, conforme Lei 13.46/2027;
- Tramitação e controle processos;
- Pedidos de Acesso à Informação e SIC, conforme Lei 12.527/2011;
- Classificação das manifestações conforme assunto e subassunto;
- Execução – Ouvidoria Itinerante;
- Execução – Avaliação de Serviços Públicos;
- Execução – serviços administrativos.

Já o Núcleo Tático/Estratégico será responsável por:



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

- Elaboração de relatórios;
- Transparência Passiva;
- Normatizações e regulamentações;
- Avaliação de serviços públicos;
- Pesquisas de satisfação;
- Recomendações;
- LGPD;
- Site oficial e redes sociais;
- Conselho Municipal de Transparência e Controle Social;
- Conselho Municipal de Usuários;
- Programa de Formação de Ouvidores;
- Planejamento – Ouvidoria Itinerante;
- Eventos;
- Coordenação – serviços administrativos.

4.1.2 Implantação de sistema especialista para gestão de manifestações

Outra iniciativa estratégica consiste na implantação de plataforma inteligente de gestão de manifestações, alinhada aos princípios de transformação digital e gestão orientada por dados, bem como a ferramenta Omni Chanel LondrinaON adotada pela Município como ferramenta de primeira instância para o cidadão. A adoção de um sistema especialista permitirá superar modelos predominantemente manuais de processamento de demandas, incorporando automação e maior inteligência aos fluxos de trabalho da Ouvidoria.

Entre as funcionalidades esperadas destacam-se o controle automatizado de prazos e alertas, a padronização dos fluxos de tramitação, a geração automatizada de relatórios, a disponibilização de dashboards gerenciais em tempo real, bem como a identificação de padrões e recorrências nas manifestações e a extração ágil de indicadores estratégicos.

Com a redução do esforço dedicado a tarefas repetitivas e operacionais, a equipe poderá concentrar sua atuação em atividades de maior valor agregado, como a análise qualitativa das demandas recebidas, a gestão de riscos, e a identificação de oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos, fortalecendo o papel da Ouvidoria como instância de apoio à gestão e à tomada de decisão.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

4.1.3. Adequação do ambiente físico da Ouvidoria

Para o exercício de 20206, como parte do processo de fortalecimento da atuação estratégica da OGM, está prevista a adequação do ambiente físico às atividades desempenhadas, promovendo maior alinhamento entre o espaço de trabalho, os processos institucionais e a nova organização funcional da unidade.

A reorganização do layout da sala tem como objetivo proporcionar melhores condições para o desenvolvimento das atribuições de cada núcleo, favorecendo a organização das rotinas de trabalho, a comunicação interna da equipe e a qualidade das atividades realizadas.

Nesse contexto, torna-se necessária a readequação da divisória existente, de modo a possibilitar a separação adequada dos ambientes de trabalho, em consonância com a segregação de funções entre os núcleos operacional e tático/estratégico. Também está prevista a instalação adicional de uma caixa de energia com ponto de rede, a fim de viabilizar a adequada instalação dos equipamentos de informática e garantir a infraestrutura necessária ao funcionamento das estações de trabalho no novo arranjo físico.

4.2 Eixo 2 – Escuta qualificada e Avaliação de Serviços Públicos

A promoção de serviços públicos de qualidade constitui princípio fundamental da administração pública brasileira, conforme preconizado na Constituição Federal de 1988 (art. 37, caput) e na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

No contexto da gestão pública contemporânea, a avaliação sistemática dos serviços prestados tornou-se uma ferramenta estratégica para o aprimoramento da efetividade, eficiência e accountability da administração pública. A implementação de processos estruturados de avaliação permite à gestão municipal identificar, com base em evidências, gargalos operacionais, pontos críticos no atendimento ao usuário, demandas reprimidas e expectativas não atendidas pela atual configuração dos serviços.

Essa sistematização possibilita, ainda, orientar a definição de áreas prioritárias para investimento e reestruturação, bem como identificar boas práticas e experiências bem-sucedidas que possam servir de referência para outras unidades da administração pública.

Paralelamente, a adoção de metodologias de escuta ativa dos usuários fortalece a participação social na gestão pública, valoriza a experiência do cidadão como fonte qualificada de informação e contribui para o aperfeiçoamento contínuo das políticas e serviços públicos, reforçando o compromisso institucional com a transparência, a participação e o controle social.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral desenvolverá, no exercício de 2026, ações de escuta qualificada e avaliação estruturada de serviços públicos, tendo como foco inicial três áreas de grande relevância social:

- **Alimentação escolar**

Serviço essencial para a garantia do direito à alimentação adequada e para o apoio às políticas educacionais, envolvendo diretamente estudantes, famílias e equipes escolares.

- **Atendimento ao usuário em serviços públicos municipais**

Abrange a experiência do cidadão no acesso aos serviços prestados pela administração pública, incluindo aspectos como qualidade do atendimento, clareza das informações prestadas, tempo de espera e resolutividade das demandas.

- **Acolhimento institucional**

Serviço voltado à proteção social de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, cuja qualidade do atendimento e das condições de acolhimento exige acompanhamento constante e atenção especial às percepções dos usuários e das equipes envolvidas.

A partir da coleta e sistematização das percepções dos usuários, serão produzidas análises que poderão subsidiar os órgãos responsáveis na identificação de oportunidades de melhoria, no aperfeiçoamento dos processos de atendimento e na qualificação das políticas públicas relacionadas a esses serviços.

4.3 Eixo 3 – Comunicação Institucional e Aproximação com o Cidadão

Diferentemente da ferramenta institucional LondrinaOn adotada pelo Município de Londrina que busca estabelecer um canal de solicitação de serviços prestados pela administração e demandados pelo cidadão, a comunicação institucional por meio da Ouvidoria desempenha papel fundamental no fortalecimento de um canal de diálogo entre a administração pública e os usuários dos serviços públicos. A divulgação adequada dos canais de manifestação e das atribuições da Ouvidoria contribui para ampliar o acesso da população a esse instrumento de participação e controle social.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral desenvolverá ações voltadas ao aprimoramento de sua comunicação institucional, com o objetivo de tornar seus canais mais acessíveis, compreensíveis e próximos da população.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

Entre as iniciativas previstas está a atualização de sua identidade visual, buscando maior alinhamento com sua função institucional e com as estratégias de comunicação da administração municipal. Também está prevista a produção de materiais gráficos e informativos, destinados à divulgação dos canais de atendimento e à orientação dos usuários sobre o funcionamento da Ouvidoria e seus direitos enquanto usuários de serviços públicos.

Como parte dessa estratégia de comunicação, será desenvolvida também uma mascote institucional da Ouvidoria, com a finalidade de tornar a comunicação mais acessível e didática, especialmente em ações educativas e campanhas de divulgação. A mascote poderá ser utilizada em materiais informativos, conteúdos digitais e iniciativas de educação para a cidadania.

Além disso, será elaborado material visual de apoio, como banners e peças gráficas, a serem utilizados em campanhas institucionais, eventos e ações de divulgação dos canais da Ouvidoria. Essas iniciativas também serão acompanhadas pela atualização e fortalecimento da presença institucional da Ouvidoria no site oficial do Município e em suas redes sociais, ampliando a divulgação de informações, orientações aos usuários e conteúdos educativos relacionados aos serviços públicos e aos canais de participação cidadã.

Essas iniciativas buscam ampliar o conhecimento da população sobre a Ouvidoria, estimular a participação dos usuários dos serviços públicos e fortalecer a cultura de diálogo entre cidadãos e administração pública.

4.3.1 Principais iniciativas

- atualização da identidade visual da Ouvidoria;
- desenvolvimento da mascote institucional;
- produção de materiais gráficos informativos;
- elaboração de banners e peças de divulgação.

4.4 Eixo 4 – Carta de Serviços ao Usuário e Transparência dos Serviços Públicos

A Carta de Serviços ao Usuário constitui instrumento fundamental para a promoção da transparência e para o fortalecimento da relação entre a administração pública e os usuários dos serviços públicos, conforme estabelecido pela Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Nesse contexto, a Carta de Serviços tem como finalidade apresentar de forma clara, acessível e padronizada as informações sobre os serviços prestados pela administração pública, incluindo requisitos, formas de acesso, prazos, canais de atendimento e demais orientações relevantes para os cidadãos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

No âmbito das ações previstas para o período, será promovida a revisão e modernização da Carta de Serviços ao Usuário, atualmente disponível no site oficial do Município, com vistas à implantação da Carta Digital de Serviços, iniciativa que representa um avanço na forma de disponibilização das informações e no acesso da população aos serviços públicos.

A nova plataforma permitirá ampliar as possibilidades de acesso aos serviços de forma digital, reunindo em um único ambiente informações atualizadas sobre os serviços prestados pelos órgãos municipais, bem como orientações claras para sua utilização.

O lançamento da Carta Digital de Serviços está previsto para ocorrer no contexto das comemorações dos 10 anos da Ouvidoria-Geral do Município, em março, representando um marco na consolidação de práticas de transparência e de orientação ao usuário dos serviços públicos.

A iniciativa será desenvolvida em parceria com a Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia, por meio da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), responsável pelo desenvolvimento da plataforma da Carta Digital de Serviços, e com a Controladoria-Geral do Município, por meio da Diretoria de Transparência e Integridade. A atuação conjunta dessas áreas reforça a integração entre transparência, governança e transformação digital no âmbito da administração municipal. Entre as primeiras cartas a serem disponibilizadas na nova plataforma estarão as relacionadas aos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do Município, contribuindo para ampliar o acesso da população às informações sobre os canais de manifestação e sobre os serviços oferecidos pela unidade.

A atualização da Carta de Serviços contribui para o fortalecimento da gestão pública, promovendo maior transparência, acessibilidade e clareza das informações disponibilizadas aos usuários. Além disso, possibilitam uma atuação mais proativa da administração pública na orientação dos usuários e na melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

4.4.1 Principais atividades

- Publicação de decreto de regulamentação da Carta Digital de Serviços;
- Lançamento da Carta Digital de Serviços, no contexto das comemorações dos 10 anos da Ouvidoria-Geral do Município;
- Divulgação da Carta Digital de Serviços como instrumento de transparência e orientação aos usuários dos serviços públicos;
- Elaboração de cronograma de implantação;
- Contratação de estagiários para apoio na organização, sistematização e inserção das informações dos serviços na plataforma digital;
- Inserção e atualização das informações dos serviços na plataforma da Carta Digital de Serviços;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

- Indicação e nomeação dos responsáveis pela atualização da Carta Digital de Serviços;
- Treinamento dos SICs (Serviço de Informação ao Cidadão) e dos responsáveis pela atualização da Carta Digital de Serviços para atualização, quando necessária.

4.3.2 Aderência aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

O alinhamento do Plano Anual de Atividades da OGM com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável representa um alinhamento de estratégia e governança em um contexto onde o Município deve cumprir sua função social, conforme segue:

1. Eixo: Manifestações e Atendimento ao Cidadão

Ações: Recebimento, análise e encaminhamento de reclamações, denúncias e sugestões.

ODS Vinculado: ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes).

Meta 16.6: Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.

Justificativa: A ouvidoria é o canal direto que garante a responsividade da gestão, permitindo que a instituição seja cobrada e se ajuste às necessidades sociais.

2. Eixo: Transparência Passiva (LAI) e Atividade de Monitoramento

Ações: Gestão dos pedidos de acesso à informação e monitoramento do Decreto 712/2015.

ODS Vinculado: ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes) e ODS 17 (Parcerias e Meios de Implementação).

Meta 16.10: Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais.

Justificativa: Ao monitorar a LAI, sua Controladoria garante o direito fundamental do cidadão de auditar o gasto público.

3. Eixo: Carta Digital de Serviços

Ações: Regulamentação, lançamento e implantação da Carta Digital nos órgãos.

ODS Vinculado: ODS 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura) e ODS 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis).

Meta 9.c: Aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA Estado do Paraná

Meta 11.3: Aumentar a urbanização inclusiva e sustentável, e a capacidade para o planejamento e a gestão participativa.

Justificativa: A divulgação dos serviços públicos reduz a burocracia e torna a cidade "inteligente", facilitando a vida do cidadão e reduzindo custos operacionais.

4. Eixo: Divulgação Institucional e Mascote

Ações: Produção de materiais gráficos e educação para o controle social.

ODS Vinculado: ODS 4 (Educação de Qualidade).

Meta 4.7: Garantir que todos adquiram conhecimentos necessários para promover o desenvolvimento sustentável.

Justificativa: Promover a ouvidoria é um ato de Educação Cidadã. Um cidadão que conhece seus direitos e canais de denúncia é parte essencial da governança.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

5. Cronograma

As ações do cronograma previsto para o Plano Anual de Atividades da OGM contemplam apenas as ações macro, não evidenciando as tarefas que serão realizadas para o seu cumprimento e conclusão.

Ação	1º trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim
Estrutura				
Reorganização da estrutura da Ouvidoria (segregação de funções)	•	•		
Adequação do ambiente físico da Ouvidoria	•	•		
Atualização da identidade visual da Ouvidoria	•			
Desenvolvimento da mascote institucional	•			
Produção de materiais gráficos e banners	•	•		
Tecnologia				
Implantação de sistema especialista de Ouvidoria			•	•
Avaliação do Serviço Público				
Avaliação da alimentação escolar		•	•	
Avaliação do atendimento ao usuário		•	•	
Avaliação do acolhimento institucional		•	•	
Carta de Serviços				
Regulamentação da Carta Digital de Serviços	•	•		
Lançamento da Carta Digital de Serviços	•			
Implantação da Carta Digital nos órgãos municipais		•	•	•



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA *Estado do Paraná*

6. Monitoramento e Avaliação

A execução das ações previstas neste Plano Anual de Atividades será acompanhada pela Ouvidoria-Geral do Município por meio do monitoramento periódico das iniciativas estabelecidas em seus eixos de atuação.

O acompanhamento será realizado com base na análise do cumprimento das ações planejadas, dos prazos definidos, permitindo avaliar o grau de execução das atividades e os resultados alcançados ao longo do período.

As informações produzidas a partir desse acompanhamento poderão subsidiar ajustes nas ações previstas, bem como contribuir para o aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

O processo de monitoramento também permitirá sistematizar informações relevantes sobre a atuação da Ouvidoria, que poderão ser utilizadas na elaboração de relatórios institucionais, na prestação de contas à administração municipal e no fortalecimento da transparência das ações desenvolvidas.

Ademais, durante o exercício de 2026 pretende-se adotar indicadores estratégicos que visam demonstrar os “gargalos da gestão”, medir a recorrência por tipologia, tendo como objetivo identificar quais situações (saúde, educação, dentre outras) geram mais manifestações por período. Essa nova forma de perceber as manifestações tem como propósito principal auxiliar a gestão no processo de tomada de decisão.

Ao final do período de vigência do plano, será realizada uma avaliação geral das ações implementadas, com o objetivo de identificar avanços, desafios e oportunidades de melhoria, contribuindo para o aperfeiçoamento do planejamento das atividades da Ouvidoria nos ciclos seguintes.