



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Ouvidoria Geral

SIC e LGPD

Relatório de transição com o Sr. Prefeito Beto Lunitti e o Sr. Prefeito eleito Mário Costenaro

Data: 11/11/24

Horário: 14h

Local: Sala de Reuniões do Gabinete do Prefeito

Relatório Descritivo

1) Estrutura da Ouvidoria-Geral do Município de Toledo:

➔ A Ouvidoria-Geral do Município é responsável por acolher denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios relativos ao atendimento prestado à população local pelos órgãos da Prefeitura, fazendo com que o usuário dos serviços públicos seja um agente participativo da administração. Já o Ouvidor-Geral, junto com sua equipe, tem muitas atribuições, entre elas:

- Fazer perguntas que permitam o esclarecimento de questões;
- Administrar as interações entre os envolvidos;
- Identificar as questões;
- Identificar interesses do requerente para melhor direcionamento da manifestação;
- Certificar-se de que nada foi omitido;
- Propor uma organização que gere uma discussão produtiva;
- Escutar com atenção.

➔ A Ouvidoria-Geral do Município, está localizada nas dependências do Edifício Edson Luiz Brandalise, em uma sala de aproximadamente 40m², junto ao PROCON, situado a Rua Estefano Secchi, 674 , Bairro Tocantins.

➔ A Ouvidoria-Geral avançou significativamente nos últimos anos , tornando-se não somente um ambiente de receber problemas e reclamações de munícipes e servidores, de modo mecanizado, o qual já é uma cultura de trabalho instituída em Ouvidorias . No entanto, neste tempo, este espaço, organizou-se em um ambiente acolhedor, humanizado. Temos como prerrogativa o atendimento com sensibilidade e sobretudo com muita atenção. Recebemos muitas demandas diariamente, com diferentes situações, relacionadas a serviços de todas as secretarias municipais. Nesse sentido compreendemos que esta estrutura de comportamento adotada por parte de nós servidores da Ouvidoria foi, e é importante para que possamos chegar a uma resolutiva mais adequada para o munícipe, o mais rápido possível, dentro dos prazos estabelecidos. Importante ressaltar que uma parcela significativa de manifestações que chegam a Ouvidoria-Geral são muito complexas, nesse caso exige-se um tempo maior para respaldo, pois em muitos casos, trata-se de, autorização por fiscais, criação de projetos, análises de engenheiros responsáveis e até questões orçamentárias.

➔ A Ouvidoria-Geral é composta hoje por 3 (três) servidores públicos, concursados (estatutários), sendo eles: Gênelle Krambeck (hoje Ouvidor-Geral e Professor II T40) , Anderson Weber (Assistente em Administração) e Veridiane Martelo (Assistente em

Administração).

➔ A Ouvidoria- Geral está com a disponibilidade de um veículo para uso interno do Ouvidor-Geral, um automóvel Fiat Uno , frota de número 721.

➔ Temos diferentes canais de comunicação na Ouvidoria-Geral do Município, para facilitar o acesso do munícipe, sendo o telefone fixo 156, o WhatsApp (45) 9153-2516, o e-mail ouvidoria@toledo.pr.gov.br, o site <https://eouve.com.br/#/ouvidoria>, o APP eOuve e o atendimento presencial.

➔ Aproximadamente (números que se alteram a todo o momento), hoje temos uma demanda recebida de 53,5% pelo WhatsApp, 23,3% pelo site, 13,6% pelo APP, 8,6% pelo 156 e 1% pelo atendimento presencial.

➔ Diante de toda essa formatação e organização dentro da Ouvidoria-Geral , considerando também a comunicação , a articulação diária, mensal, do Ouvidor-Geral com os secretários(as), diretores(as), coordenadores(as) e demais servidores dentro das secretarias municipais, temos um número expressivo e podemos dizer positivo de eficiência em conclusão de protocolos de Ouvidoria , entre os mais de 24.000 protocolos no sistema da Ouvidoria, hoje temos um percentual que gira em torno de 93,8% a 94% de eficiência em conclusão, conforme gráfico abaixo atualizado em 22/10/2024.

➔ Os números abaixo referem-se a consulta ao sistema eOuve, sistema de gerenciamento da Ouvidoria-Geral do Município de Toledo, dia 07/11/2024.

➔ **Lembrando que estes números se alteram a todo o momento.**

▪ **Status da Ouvidoria em 07/11/2024**



Ouvidoria-Geral tem sua organização estabelecida de modo administrativo através de decretos: o 526/2019, o decreto 800/2023 e o decreto 901/2023, ambos estão impressos, junto a este relatório.

➔ O Decreto 526/2019 refere-se aos Fluxos Procedimentais;

➔ O Decreto 800/2023 apresenta alteração do prazo de resposta das Ouvidorias, em consonância com a lei federal sobre Ouvidorias, que é de até 30 dias;

➔ O Decreto 901/2023 refere-se a inserção de um artigo ao decreto 526/2019, criando o Termo de Sigilo e Confidencialidade para todos os usuários do sistema de Ouvidoria, usuários estes que são os receptores dos protocolos em todas as secretarias municipais.

➔ Os trabalhos e resultados da Ouvidoria-Geral estão todos praticamente de modo digital, ou seja, no portal do município, onde são publicados mensalmente e anualmente os relatórios de fechamento e eficiência, para estarem disponíveis a todos para consulta, o sobretudo, por se tratar de obrigatoriedade do município, em razão das diligências do TCE-PR no sentido de fiscalização, demandas estas recebidas sempre que for necessário através da Controladoria do Município;

➔ Importante ressaltar que os relatórios referente ao mês de Dezembro/24, o próximo Ouvidor-Geral do Município, o qual é administrador do sistema terá a incumbência de gerar os relatórios de Fechamento, Eficiência, encaminhar ao Gabinete do Prefeito, bem como ao Controle Interno. Além disso, publicar no portal no município como todo mês é feito. Ainda, considerando que o ano de 2024 está se encerrando, deverá ser gerado o relatório anual da Ouvidoria-Geral e também publicado no portal do Município.

➔ O sistema de dados da Ouvidoria Geral , é um sistema contratado através de um processo licitatório. O contrato de número 563/2024, desse sistema tem vigência até Julho de 2026.) conforme contrato apresentado junto a este relatório.

➔ Importante estar atento ao recebimento da Nota Fiscal mensalmente enviada pela empresa, para efetuar o pagamento. Essa nota é recebido no e-mail da Ouvidoria-Geral, o Ouvidor dá a ciência do recebimento e por sua vez, encaminha para a conferência e posteriormente para o pagamento, estando todas as informações no corpo da nota

corretos.

➔ Formação de mais 4 horas sobre Ouvidoria pela Escola de Governo, ressalta-se que foram ofertadas 4 horas.

2) SIC – Serviço de Informação ao Cidadão:

➔ O SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, é a ferramenta que o munícipe tem como direito de acesso, para solicitar alguma informação ao Poder Público Municipal. Este pedido quando recebido através do sistema, é encaminhado pelo Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ao responsável na secretaria fim, para que tome ciência e por consequência de respaldo no prazo máximo de até 20 dias úteis, conforme prevê a LAI – Lei de Acesso a Informação nº12.527/2011 e a Lei Municipal 2.187/2014.

➔ O Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi designado pelo Sr.Prefeito, através de portaria publicada em órgão oficial . Portaria nº 536/2023 que designou Gênelle Krambeck, como responsável por este serviço.

➔ Por que estamos descrevendo estas informações neste relatório? Porque se trata de informações obrigatórias oriundas inclusive do TCE-PR, não são optativas, significa que precisam estar explícitas no Portal do Município, no link do SIC, observando muitos pontos relevantes. Importante ressaltar que todas essas informações são verificadas anualmente através do questionário do ITP – Índice de Transparência Pública , do TCE-PR, onde a não apresentação do que for solicitado, poderá acarretar a diminuição da nota de transparência pública, bem como até na alteração (rebaixamento) da nota de prestação de contas anual do prefeito. Obs: as informações sobre o que foi apresentando precisa ser atualizado, e não apenas informar uma única vez, ou seja, no momento oportuno da auditoria do TC, considerando o questionário enviado para verificação, caso no ato que eles estejam consultando , não basta ter sido “lançado” , uma única vez, precisa estar atualizado.

➔ Ainda em relação ao SIC, também são publicados mensalmente relatórios estatísticos no portal do município, os quais estão disponíveis para consulta.

➔ Encerrando o mês de Dezembro de 2024 , o próximo responsável pelo SIC deverá gerar o relatório e publicar no portal do município.

3) LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018

➔ A LGPD é Lei Federal criada em 2018, no entanto ela entrou com seu vigor pleno em 2021, O município de Toledo, vem construindo gradativamente desde a publicação da portaria do Encarregado/Responsável pelo tratamento de dados pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no Município de Toledo , o Ouvidor-Geral do Município, Gênelle Krambeck, um trabalho em formato de etapas, agendamento, organização, orientação, formação, e sensibilização junto com os servidores para a implementação efetiva da Lei.

➔ Tivemos a oportunidade de participar de um Fórum de de Proteção de Dados dos Municípios, realizado em Porto Alegre/RS, em Março de 2024, onde nos trouxe mais respaldos para o início efetivamente falando e a continuidade de ações sobre esse tema. Ainda com base na participação no Fórum, construímos uma cartilha orientativa que está disponibilizada no portal do município lo link da LGPD, cartilha que o encarregado utiliza nos momentos de formação com os servidores. Todos os momentos de formação até agora realizados também estão registrados no link da LGPD no portal, a disposição de todos. Entendemos que é uma forma bem transparente de informar a população, aos servidores, bem como aos órgãos fiscalizadores, que o município de Toledo está fazendo sua parte.

➔ O encarregado/responsável também em cumprimento a obrigatoriedade oriunda do TCE/PR dentro do questionário do ITP, elaborou , com o apoio e orientação da assessoria jurídica designada, a regulamentação municipal , formalizando através da assinatura do Sr.Prefeito o decreto que estabelece os trabalhos com a LGPD a âmbito municipal. É um trabalho moroso, de construção, mudanças de comportamento, atualização de sistemas, orientação a servidores e que deverá continuar.

➔ O encarregado pela LGPD no município de Toledo, está inserido em dois grupos de WhatsApp , os quais contribuem muito com informações sobre os trabalho com a LGPD. Um grupo é dos três estados do Sul do Brasil, que juntos, estamos em 69 municípios nos

comunicando, e o outro é a nível nacional, que refere-se ao Fórum, que envolvem mais de 180 municípios, criando uma corrente muito ampla de apoio, principalmente para os municípios que estão iniciando os trabalhos e os que estão em andamento com as tratativas com a LGPD;

- ➔ Através de um Pedido de Providências ao Sr. Prefeito, o Encarregado/Responsável, solicitou um assessoramento jurídico permanente para os condutas e trabalhos com a LGPD, que por sua vez o prefeito deferiu o pedido, designando através de portaria o Procurador Municipal : assessorar, acompanhar e orientar a equipe de trabalho responsável pelas atividades a serem executadas em cumprimento à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), no Município de Toledo. Dr. Matheus Fernando Arendt;
- ➔ Portaria de designação 15/2024;
- ➔ Página da LGPD dentro do portal eletrônico do Município, https://www.toledo.pr.gov.br/secretarias/ouvidoria_geral/lei-geral-de-protecao-de-dados-lgpd ; o que compõem a página , documentos e informações para o servidor e o munícipe;
- ➔ Ações já desenvolvidas sobre os trabalhos da LGPD no município;
- ➔ Ações contínuas (futuras) sobre a implementação da LGPD na administração pública;

4) Relatório de Gestão do Prefeito:

- ➔ O relatório de gestão do prefeito é item obrigatório a ser construído , elaborado e publicado no Portal do Município, este documento faz parte do questionário enviado pelo TCE-PR no ITP- Índice de Transparência Pública. Este relatório precisa ser construído contendo todas as ações, projetos, programas, estruturas, números, equipes de trabalho e outras informações que entender-se-á sua relevância constar, de todas as secretarias municipais. O servidor, Ouvidor-Geral do Município, por ser o Responsável pelo Serviço Informação ao Cidadão(SIC), colocou-se a disposição para executar esta tarefa a dois anos , inclusive já está encaminhado o pedido as secretarias através do ofício circular 01/2024 -SIC, solicitando as informações referente ao exercício de 2024, para a elaboração do relatório. Importante ressaltar que o TCE-PR está exigindo agora este relatório organizado por trimestre, ou seja, se o relatório for elaborado em outro formato, diferente do que é pedido, de nada adianta sua publicação, iremos zerar a nota neste quesito.
- ➔ Vamos apresentar os relatórios já elaborados e publicados. Relatório anual de obrigatoriedade na sua construção bom como na sua publicação no portal eletrônico do Município , https://www.toledo.pr.gov.br/servicos/cidadao/relatorio_de_gestao ;

Atenciosamente,

GÊNELLE KRAMBECK
Ouvidor-Geral do Município de Toledo
Port.250/2022

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
Encarregado/Responsável pelo tratamento de dados pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no Município de Toledo.
Port.536/2023

EDIFÍCIO EDSON LUÍS BRANDALIZE