

FAZENDA	Aguida Dias de Oliveira	12.661-6	TITULAR
	Eduardo Revoredo Benatti	16.078-4	SUPLENTE
FEL	Junior Cesar Dias de Jesus	34.721-3	TITULAR
	Gustavo Corulli Richa	20.022-0	SUPLENTE
GABINETE DO PREFEITO	Silvia da Silva Galdino Oliveira	15.922-0	TITULAR
	Alexia Luise Innocencio	15.813-5	SUPLENTE
SMGP	Denise Teixeira Bertini	15.998-0	TITULAR
	Juliana Guimarães Cornélio Rodrigues	16.288-4	SUPLENTE
SMG	Edson Luis Baratto	15.906-9	TITULAR
	Thiago Jorge Rodrigues Silvino	15.205-6	SUPLENTE
SMI	Karen Bettina Ikeda de Ortiz	33.277-1 e 33.773-0	TITULAR
	Michel Alcazar Nakad	16.463-1	SUPLENTE
IPPUL	Juliana de Souza Carneiro	10.072-2	TITULAR
	Débora Patrícia Antonio	22.077-9	SUPLENTE
LONDRINA ILUMINAÇÃO	Helder Rafael Cavalcante de Oliveira	RE 028	TITULAR
	Ana Maria da Silva Fukushigue de Souza	RE 042	SUPLENTE
SMPM	Rosangela Portella Teruel	16091-1	TITULAR
	Marina Vieira da Silva	13619-0	SUPLENTE
SMOP	Valquiria de Fatima Pinto Pereira	14.869-5	TITULAR
	Jefferson Fernando de Almeida	16.400-3	SUPLENTE
	Andreia Aparecida Furuzawa	15.831-3	SUPLENTE II
PGM	Cíntia Bocchi Sonoda	15.782-1	TITULAR
	Lucas Ferreira Santana	14.423-1	SUPLENTE
SMPOT	Alexander Korgut	15.149-1	TITULAR
	Fabio Issamu Arijii	15.145-9	SUPLENTE
PROCON	Mário Lucas França de Oliveira	14.431-2	TITULAR
	Juliana Mayumi Ueda	16.360-0	SUPLENTE
SMRH	Tairini Silva Andrade	16.181-0	TITULAR
	Cintia Mara Fujii	13.657-3	SUPLENTE
SAÚDE – Gabinete	Rosana de Azevedo Campanhã	11.244-5	TITULAR
	Taciana Matzkeit da Silva	12.985-2	SUPLENTE
SAÚDE – Ouvidoria	Nereide Bonini	11.867-2	TITULAR
	Zilda Silva Mendes	11.500-2	SUPLENTE
SAÚDE – Vigilância Sanitária	Fernanda Fabrin da Silva	12.722-1	TITULAR
	Cláudia Haggi Favero Monteiro	13.606-9	SUPLENTE
SMTER	Viviane Aparecida Américo de Oliveira	15.212-9	TITULAR
	Cesar Augusto Pifer Makiolke	14.401-0	SUPLENTE

PORTARIA CG-OGM Nº 2, DE 22 DE FEVEREIRO DE 2022

SÚMULA: Normatiza o recebimento, tramitação e emissão de respostas aos processos gerados na Ouvidoria-Geral do Município, no âmbito da Administração Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.

Considerando as previsões legais instituídas através da Lei Federal 12.395/2016, e regulamentação no âmbito municipal contida no sítio oficial;

Considerando a Portaria Conjunta 22/2017 que estabelece e fixa diretrizes para a atuação e tramitação eletrônica dos Processos de Ouvidoria no Sistema SEI;

Considerando as orientações dispostas na Base de Conhecimento do Sistema SEI dos processos de Ouvidoria;

O OUVIDOR-GERAL DO MUNICÍPIO DE LONDRINA, ESTADO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Art. 1º As demandas e manifestações recebidas e tratadas na Ouvidoria, e enviadas às respectivas unidades para resposta devem seguir rigorosamente o descrito na base de conhecimento do Sistema SEI, bem como o trâmite processual contido nesta Portaria:

I. Cada unidade administrativa possui um titular e um suplente (SIC), responsável pelo recebimento dos processos de Ouvidoria-Geral do Município (OGM), que também possui o compromisso de verificação do conteúdo e a distribuição dos mesmos junto às unidades administrativas do Município de Londrina, conforme Portaria OGM 01/2022, bem como o controle dos prazos processuais SEI de Ouvidoria;

II. Os processos SEI de Ouvidoria, após emissão das respostas, deverão ser devolvidos aos SIC para que possam verificar o teor técnico das respostas emitidas e, após conferências, devolver para a OGM para os procedimentos necessários;

III. O envio da resposta para o(a) cidadão(ã) não será mais feito pelo órgão responsável pela elaboração da resposta, mas apenas pela Ouvidoria-Geral do Município na conclusão dos trâmites processuais do SEI de Ouvidoria;

IV. No caso de processos da tipologia Ouvidoria: Denúncia, em que o órgão apurador necessite de informações relativas aos dados do denunciado (proprietário do imóvel/estabelecimento) para emissão de notificações e/ou autos de infração, o mesmo deverá abrir processo específico, à parte, direcionado à unidade administrativa competente, devido ao sigilo dos dados pessoais do denunciado;

V. No caso de processo com informações incompletas, estas podem ser solicitadas pela secretaria/órgão responsável pela demanda, por meio de envio de e-mail (e-mail registrado dentro do Sistema SEI) ao demandante e sem a necessidade, nesse momento, de retorno à OGM. No caso em que o demandante não disponha de e-mail, as informações poderão ser solicitadas por meio de contato telefônico, que deverá ser registrado no andamento do processo;

VI. O setor responsável autua com a resposta conforme modelo de documento interno disponível no Sistema SEI e obrigatoriamente assina o documento gerado. O envio das respostas será procedido exclusivamente pela Ouvidoria-Geral do Município (OGM);

VII. Observar que para cada tipologia de demandas de Ouvidoria (Pedido de Acesso à Informação, Reclamação/Crítica, Sugestão, Denúncia, Elogio, Informações que não se enquadram na LAI, Simplifique, Recurso e Pedido de Desclassificação), há o modelo apropriado de resposta correspondente (Ouvidoria: Resposta Pedido de Acesso à Informação, Ouvidoria: Resposta à Reclamação/Crítica, Ouvidoria: Resposta à Sugestão, Ouvidoria: Resposta à Denúncia, Ouvidoria: Resposta ao Elogio, Ouvidoria: Resposta Informação que não se enquadra na LAI, Ouvidoria: Resposta Simplifique, Ouvidoria: Resposta ao Recurso e Ouvidoria: Resposta ao Pedido de Desclassificação), conforme também consta na Base de Conhecimento do SEI;

VIII. O modelo de documento "Despacho Administrativo" e os despachos no "Andamento" poderão ser utilizados somente para tramitação interna, não sendo permitido o uso para emissão de respostas;

IX. A unidade onde se encontra o processo (setor responsável pela resposta), deve, obrigatoriamente, observar e respeitar o prazo estipulado regimentalmente, ou seja, de resposta sendo imediata e, no caso de não a possuir de pronto, poderá levar até 20 dias, havendo a possibilidade de ampliar por mais 10 dias, com a devida justificativa e o envio da comunicação via e-mail ao demandante. No caso em que o demandante não disponha de e-mail, a justificativa deverá ser inserida por meio de Despacho Administrativo e remetida à OGM para contato telefônico com o demandante;

X. Após vencimento do prazo legal (30 dias), não cabe nova prorrogação de prazo para emissão de resposta;

XI. A resposta emitida não precisa, necessariamente ser a resolução da demanda propriamente dita. Ela depende do contexto estrutural das unidades, ou seja, pode ser uma resposta sobre as providências a serem tomadas. O "não", com fundamentação, também é resposta a ser emitida para o(a) demandante do SEI de Ouvidoria;

XII. Orientamos que na ocasião de emissão das respostas seja observado o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD –, Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018, assim como a Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação –, no que tange aos cuidados e sigilos com dados pessoais;

XIII. Nos processos SEI de Pedido de Acesso à Informação, o gestor responsável pela unidade administrativa (secretário/diretor-presidente) deve se abster de assinar a resposta, cabendo aos ocupantes de cargo de confiança, uma vez que o documento poderá ensejar um Recurso de Pedido de Acesso à Informação, que caberá a ele(a) a tomada de decisão sobre o recurso;

XIV. Orientamos que não sejam concluídos e nem reabertos os processos nas unidades administrativas, pois este procedimento é exclusivo da OGM. Os processos devem ser imediatamente devolvidos ao SIC de cada unidade administrativa para procedimentos, conforme os itens 1 e 2 desta Portaria;

XV. Caso o órgão não for o responsável pela demanda, devolver ao SIC com despacho administrativo ou informação no andamento do processo, de preferência, com sugestão/orientação do órgão responsável, no menor prazo possível;

XVI. Os setores que receberem demandas de Ouvidoria deverão estar atentos à competência da resposta, evitando esgotar os prazos regimentais para remeter ao setor competente pela análise;

XVII. Observar o previsto no Artigo 10 do Decreto Municipal 1.422/2016, quanto às respostas emitidas, em especial na linguagem cidadã a ser adotada na elaboração das mesmas:

Art. 10. Os Órgãos e Entidades demandados deverão atuar os processos documentalmente com resposta em linguagem clara, descritiva e objetiva, diretamente ao cidadão, através do e-mail informado no formulário de Ouvidoria.

Parágrafo único. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

XVIII. Observar que quando o servidor de referência da unidade (SIC) estiver ausente (férias, licenças, aposentadoria, alteração, entre outros), a Ouvidoria-Geral deve ser comunicada por meio do e-mail ouvidoria@londrina.pr.gov.br, bem como ao suplente/substituto, para recebimento e monitoramento das demandas;

XIX. Sempre que houver alteração no nome dos designados nas Unidades como SIC (servidores responsáveis pelos recebimentos dos processos de OGM) comunicar de imediato o nome do substituto, entre outros dados, à Ouvidoria-Geral do Município, por meio do e-mail (ouvidoria@londrina.pr.gov.br), para atualização de portaria de designação e, também, das informações contidas no sítio oficial;

Art. 2º O não cumprimento desta normativa motivará comunicação escrita dos fatos aos respectivos titulares dos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional, e/ou ao Prefeito do Município. Ainda, ensejará a adoção das medidas cabíveis, nos termos da Lei Municipal n.º 4.928, de 17 de janeiro de 1992, e dos Decretos Municipais 712/2015, 1422/2016 e suas alterações.

Art. 3º Ficam revogadas as disposições em contrário, em especial a Portaria Municipal 04/2021.

Art. 4º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Londrina, 22 de fevereiro de 2022. Alexandre Sanches Vicente, Ouvidor(a) Geral do Município