Prefeitura do Município de Londrina
Estado do Paraná

PORTARIA CG-OGM Nº 4, de 18 de outubro de 2021

SÚMULA: Nomatiza 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 sitio oficial;

Considerando a Portaria Conjunta 22/2017 que estabelece e fixa diretrizes para a autuação 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,

R E S O L V E:

I - As demandas e manifestações recebidas e tratadas na Ouvidoria, e enviadas às respectivas unidades para resposta devem seguir rigorosamente o trâmite processual descrito na BASE DE CONHECIMENTO do Sistema SEI, sendo que a sequência processual envolve:

1) Recebimento do processo das demandas da OGM pela unidade responsável, identificação e envio ao setor competente para emissão da resposta;

2) No caso de processos da tipologia Ouvidoria: Denúncia, em que o órgão apurador necessite de informações relativas aos dados do proprietário do imóvel para emissão de notificações e/ou autos de infração, o mesmo deverá abrir processo específico, a parte, direcionado à Secretaria Municipal de Fazenda, devido ao sigilo dos dados pessoais do denunciado;

3) 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;

4) O setor responsável autua com a resposta conforme modelo de documento interno disponível no Sistema SEI, obrigatoriamente assina o documento gerado e envia-o anexo por e-mail ao demandante (e-mail registrado dentro do sistema SEI). O envio das respostas dos processos da tipologia Ouvidoria: Denúncia serão procedidos pela OGM.

a) 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);

b) Sendo observado que e-mail registrado é o da Ouvidoria: ouvidoria@londrina.pr.qov.br (neste caso o munícipe não tem e-mail), o processo deve ser devolvido à OGM para que esta repasse a resposta por telefone (se houver) ao solicitante.

5) A unidade onde se encontra o processo (setor responsável pela resposta), deve, obrigatoriamente, observar e respeitar o prazo estipulado regimentalmente, ou seja, **de 20 dias, podendo ser ampliado em até 10 dias,** com a devida justificativa e o envio de e-mail ao demandante. Esta resposta não deve necessariamente ser a resolução da demanda propriamente dita, pois depende do contexto estrutural das unidades, ou seja, pode ser uma resposta sobre as providências a serem tomadas. Conforme legislação vigente, não cabe prorrogação de prazo após o total de 30 dias para emissão de resposta.

6) Orientamos que na ocasião de emissão das respostas seja observado o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei Federal 13709, de 14 de agosto de 2018;

7) Orientamos que não sejam concluídos e nem reabertos os processos nas unidades, este procedimento é **exclusivo** da OGM. Os processos devem ser imediatamente devolvidos à unidade CG-OGM, com a resposta e também nos casos em que o órgão não é responsável pela demanda, se possível, com sugestão/orientação do órgão responsável;

8) As unidades devem evitar anotações no espaço destinado a "atualização de andamento", sendo esta somente para observações. Quando houver necessidade de autuar com despachos utilizar 0 modelo Despacho Administrativo.

9) Independentemente do tipo processual, as unidades não devem retornar os processos à CG-OGM sem as devidas respostas, no modelo correto.

10) Observar o previsto no Artigo 10 do Decreto 1.422/2016, quanto às respostas emitidas:

Art. 10. Os Órgãos e Entidades demandados deverão autuar 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.

11) Observar que quando o servidor de referência da unidade (SIC's) 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;

12) Sempre que houver alteração no nome dos designados nas Unidades como SlC's (servidores responsáveis pelos recebimentos dos processos de OGM) comunicar de imediato o nome do substituto à Ouvidoria através do e-mail (ouvidoria@.londrina.pr.qov.br), para atualização na página oficial do município.

II - 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° 4.928, de 17 de janeiro de 1992, e da Lei Municipal n° 10.981, de 10 de setembro de 2010.

Londrina, 18 de outubro de 2021.

Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Sanches Vicente**, **Ouvidor(a) Geral do Município**, em 18/10/2021, às 17:26, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6507851** e o código CRC **B3E7EDBF**.

Referência: Processo nº 19.002.146645/2021-39 SEI nº 6507851