



# Prefeitura do Município de Londrina

## Estado do Paraná

DECRETO Nº 1422 DE 24 DE NOVEMBRO DE 2016

**SÚMULA:** Regulamenta à prestação dos serviços públicos da Ouvidoria- Geral do Município e dispõe sobre o seu funcionamento.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LONDRINA, ESTADO DO PARANÁ, no exercício de suas atribuições legais, em consonância com o disposto no Artigo 34, da Lei nº 8.834, de 01/07/2002 e considerando os processos SEI nº 19.002.018982/2016-70 e 19.002.012510/2016-11,

**DECRETA:**

**Art.1º** Regulamenta os serviços da Ouvidoria- Geral do Município, que com este ato se institui, fixada nos termos da Lei Municipal nº 12.395, de 18 de março de 2016.

### **CAPÍTULO I**

#### **DA MISSÃO, NATUREZA E OBJETIVOS**

**Art.2º** A Ouvidoria- Geral do Município é uma unidade administrativa vinculada a Chefia de Gabinete, independente, permanente e com autonomia, que tem como missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ações de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria- Geral do Município não possui caráter executivo, judicativo ou deliberativo, exerce papel mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional.

**Art.3º** São objetivos da Ouvidoria- Geral do Município:

- I – facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de forma a encaminhar as questões relacionadas a prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de Reclamações, Denúncias, Sugestões, bem como os Elogios, junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;
- II – monitorar no que se refere a aplicabilidade da política de acesso à informações públicas no

Município de Londrina, nos casos de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, regulamentada por meio do Decreto Municipal Nº 712 de 11 de junho de 2015 e suas alterações, no âmbito de sua competência;

III – disseminar as boas práticas relacionadas à transparência na administração pública, por meio de campanhas, capacitações, divulgações, orientações, nos Órgãos e Entidades do Município;

IV – fornecer ao Prefeito, por meio de relatórios periódicos, informações estatísticas gerenciais relativas às demandas recebidas, que possam subsidiar ações de correção ou aprimoramento de processos e melhoria dos serviços prestados nos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional.

**Art.4º** A Ouvidoria- Geral do Município atuará em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração das Ouvidorias;

III - zelar pela autonomia das Ouvidorias;

IV - consolidar o controle e a participação social como método de governo; e

V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

## **CAPÍTULO II DAS MANIFESTAÇÕES OU DEMANDAS**

**Art.5º** Serão protocolados na Ouvidoria- Geral do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações, elencados nos incisos de I a V deste artigo, desde que relacionados à competência do executivo municipal:

I – **acesso à informação**: meio em que o cidadão apresenta pedido de acesso à informação pública, conforme o que preconiza a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 e o Decreto Municipal nº 712, de 11 de junho de 2015 e suas alterações;

II – **reclamação/crítica**: queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

III – **sugestão**: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço ou o funcionamento de um Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

IV – **elogio**: manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, de um atendimento recebido, de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

V – **denúncia**: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno e de correição.

**Art.6º.** A Ouvidoria- Geral do Município somente protocolará reclamações ou críticas relativas a questões das prestações de serviços públicos que já tenham sido encaminhadas, mas não solucionadas, em primeira instância, pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional.

**Parágrafo único** O encaminhamento indevido, à Ouvidoria- Geral do Município, de manifestações ou demandas em desacordo com o contido no *caput* deste artigo acarretará a adoção das providências elencadas no artigo 16 deste Decreto.

**Art.7º.** Não serão processadas, na Ouvidoria- Geral do Município, demandas anônimas.

**Parágrafo único.** O encaminhamento de demandas que não contenham a identificação do demandante, mas que contenham elementos mínimos de materialidade dos fatos apresentados, serão encaminhadas aos órgãos de controle interno competentes para apuração do caso.

**Art.8º.** Não serão processadas na Ouvidoria- Geral do Município, manifestações ou demandas que extrapolem a competência funcional da Unidade conforme estabelecido neste Decreto.

### **CAPÍTULO III**

## **DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES**

**Art.9º.** O processamento das demandas recebidas na Ouvidoria- Geral do Município obedecerá à ordem cronológica registrada automaticamente pelo Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria, devendo ser distribuída imediatamente aos órgãos e entidades relativas as demandas ou manifestações.

**Parágrafo Único.** Poderão ser encaminhadas demandas ou manifestações concomitantemente a mais de um órgão ou entidade conforme assunto apresentado à Ouvidoria- Geral do Município.

**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.

**Art. 11.** Ao pedido de acesso à informação recebida pela Ouvidoria- Geral do Município será o regulamentado pelo Decreto Municipal 712 de 2015 e suas alterações.

**Art. 12.** À reclamação/crítica recebida pela Ouvidoria- Geral do Município, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10

(dez).

§1º No caso da reclamação/crítica ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria- Geral do Município deverá oferecer, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

**Art. 13.** A sugestão recebida pela Ouvidoria- Geral do Município será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida a sugestão, a Ouvidoria- Geral do Município deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências de resposta.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a Ouvidoria- Geral do Município oferecerá, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

**Art. 14.** O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

**Parágrafo único.** No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

**Art. 15.** A denúncia recebida pela Ouvidoria- Geral do Município, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

**Art. 16.** O eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da

Ouvidoria- Geral do Município, conforme estabelecido neste Decreto, implicará em sua rejeição e arquivamento com a emissão de resposta ao demandante, informando-o da rejeição da demanda e do respectivo fundamento, com eventuais orientações que se mostrem cabíveis.

## **CAPÍTULO IV**

### **DOS USUÁRIOS E DOS CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA- GERAL DO MUNICÍPIO**

**Art. 17.** A Ouvidoria- Geral do Município poderá ser acionada por qualquer cidadão sem distinção.

**Art. 18.** Constituem canais de acesso à Ouvidoria- Geral do Município, por meio dos quais todos os(as) cidadãos(as) interessados, doravante denominados demandantes, poderão encaminhar à Ouvidoria- Geral do Município suas manifestações ou demandas:

- I – formulário Eletrônico da Ouvidoria- Geral do Município;
- II – telefone;
- III - redes sociais oficiais;
- IV - atendimento presencial; e
- V - correspondência escrita.

**Art. 19.** O Formulário Eletrônico da Ouvidoria- Geral do Município encontra-se disponibilizado no portal oficial do Município registrado no endereço eletrônico [www.londrina.pr.gov.br](http://www.londrina.pr.gov.br).

§ 1º Por meio da inserção dos dados pessoais obrigatórios no momento do preenchimento do Formulário Eletrônico da Ouvidoria- Geral do Município, o cidadão poderá enviar sua manifestação ou demanda à Ouvidoria- Geral do Município.

§ 2º Ao preencher o Formulário Eletrônico da Ouvidoria- Geral do Município e enviar, o sistema irá apresentar de forma automática o número de protocolo, que permitirá ao cidadão acompanhar o trâmite do processo gerado, através do acesso que será fornecido sistemicamente ao demandante.

**Art. 20.** O cidadão poderá apresentar a sua manifestação ou demanda através do Trídigito 162, número destinado exclusivamente para atendimento de questões da Ouvidoria- Geral do Município.

**Parágrafo único.** O atendimento telefônico será efetuado por Servidores lotados na Ouvidoria- Geral do Município.

**Art. 21.** O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações através das redes sociais oficiais do município, por meio da página oficial do Município no Facebook e o Twitter, registrados sob os endereços eletrônicos abaixo:

- I - <https://www.facebook.com/prefeituradelondrina>

## II - <https://twitter.com/preflondrina>

§ 1º nos casos de apresentação das demandas e manifestações através das redes sociais oficiais citadas no *caput*, a unidade responsável por tal meio, deverá comunicá-las à Ouvidoria- Geral do Município, por meio do e-mail oficial, registrado sob o endereço [ouvidoria@londrina.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@londrina.pr.gov.br), com os dados necessários obrigatórios, conforme artigo 25 desta norma, para posterior protocolo no Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria- Geral do Município;

§ 2º quando a manifestação ou demanda na rede social for acompanhada de arquivos de imagens ou áudio, os mesmos deverão obrigatoriamente ser encaminhados a Ouvidoria- Geral do Município por meio do e-mail Oficial da Ouvidoria, registrado sob o endereço eletrônico [ouvidoria@londrina.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@londrina.pr.gov.br).

**Art. 22.** O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações presencialmente na Ouvidoria- Geral do Município, as quais deverão ser protocoladas no Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria, por meio do Processo destinado para tal finalidade, por um servidor da Ouvidoria- Geral do Município.

**Parágrafo único.** Caso o cidadão opte por atendimento presencial poderá agendar previamente data e horário junto a Ouvidoria- Geral do Município, por meio do telefone 162 ou e-mail [ouvidoria@londrina.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@londrina.pr.gov.br), obtendo assim exclusividade no atendimento na data e horário agendados, caso contrário deverá aguardar a ordem de chegada de atendimento.

**Art. 23.** O cidadão poderá encaminhar sua manifestação à Ouvidoria- Geral do Município por meio de correspondência escrita, em envelope lacrado, endereçado à Ouvidoria- Geral do Município – Avenida Duque de Caxias n. 635, Jardim Mazzei II, CEP 86.015-901, Londrina-PR.

§ 1º A correspondência escrita enviada pelo cidadão deverá conter, obrigatoriamente, seu nome completo, telefone(s) e e-mail para contato, a demanda ou manifestação, e demais informações ou documentos que julgar relevante a matéria em questão.

§ 2º caso o cidadão não informe seu e-mail ou outro meio de comunicação, não obterá resposta da demanda apresentada, devendo, caso queira informações acerca da demanda ou manifestação apresentada, entrar em contato junto a Ouvidoria- Geral do Município.

**Art. 24.** O atendimento telefônico e presencial dos demandantes na Ouvidoria- Geral do Município ocorrerá de segunda a sexta-feira, no mesmo horário de funcionamento da Chefia de Gabinete.

## CAPÍTULO V DA DOCUMENTAÇÃO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

**Art. 25.** As demandas e manifestações serão obrigatoriamente registradas no Sistema Eletrônico de Gestão da Ouvidoria- Geral do Município, no qual deverá ser preenchido o formulário eletrônico, com as informações obrigatórias necessárias para registro do processo, conforme incisos abaixo:

- I – nome completo;
- II – e-mail;
- III – CPF ou RG;
- IV – telefone (opcional);
- V – estado e cidade;
- VI – tipo da demanda ou manifestação;
- VII – mensagem clara, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre a demanda ou manifestação;
- VIII – indicação se deseja ou não receber retorno da demanda e manifestação.

**Paragrafo único.** Na hipótese de existir arquivos, digitalizados, imagens, áudios, os mesmos deverão ser encaminhados ao e-mail oficial da Ouvidoria- Geral do Município, [ouvidoria@londrina.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@londrina.pr.gov.br), para anexação junto à demanda ou manifestação. Ainda, deverá ser indicado obrigatoriamente o número do protocolo registrado no sistema caso já exista.

## **CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS NO TRATAMENTO DAS DEMANDAS**

**Art. 26.** A atuação da Ouvidoria- Geral do Município, nos termos da Lei Municipal 12.395 de 2016, bem como neste Decreto, obedecerá aos princípios que regem a Administração Pública, observando, notadamente, a ética, a transparência, a impessoalidade, a imparcialidade, a eficiência, a legalidade e a boa-fé.

**Art. 27.** Os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional e seus respectivos servidores, quando envolvidos no tratamento das demandas e manifestações da Ouvidoria- Geral do Município, estarão sujeitos aos princípios elencados no art. 26 deste Decreto.

## **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 28.** A Ouvidoria- Geral do Município, no âmbito de suas competências e no intuito de auxiliar a resolução das demandas e manifestações que lhe forem encaminhadas, bem como o aprimoramento dos processos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados, se necessário, poderá expedir sugestões ou orientações direcionadas aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional.

**Art. 29.** As funções de Ouvidor- Geral do Município, serão exercidas por pessoa mediante designação para a função de confiança, prevista na Lei Municipal nº 9.337, de 19 de janeiro de 2004.

**Art. 30.** A Ouvidoria- Geral do Município funcionará na sede da Chefia de Gabinete, no mesmo horário de funcionamento desta, conforme informação divulgada na página eletrônica da unidade.

**Art. 31.** A Ouvidoria- Geral do Município elaborará relatórios estatísticos semestrais relativos às demandas e manifestações recebidas, os quais deverão conter, no mínimo, informações sobre:

I - quantitativo de demandas;

II - tipos de demandas;

III – Órgãos e Entidades objeto das demandas;

IV – tempo de resposta das demandas;

**Parágrafo único.** Os relatórios serão encaminhados ao Prefeito, que decidirá pelo seu encaminhamento a outro(s) Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional.

**Art. 32.** Os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional deverão atuar de forma integrada e colaborativa com a Ouvidoria- Geral do Município, prestando com agilidade as informações solicitadas e buscando a resolução das questões apresentadas, com vistas ao aprimoramento dos procedimentos e processos e a contínua melhoria dos serviços prestados.

**Parágrafo único.** O não cumprimento de prazos e providências descritas nesse Decreto, 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 nº 4.928, de 17 de janeiro de 1992, e da Lei Municipal nº 10.981, de 10 de setembro de 2010.

**Art. 33.** A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a uma mesma Unidade Administrativa, Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional ensejará o acionamento, pela Ouvidoria- Geral do Município, com vistas à busca de medidas eficientes para o aprimoramento de procedimentos e processos e/ou para a resolução dos problemas detectados.

**Art. 34.** Os casos omissos, não previstos neste Decreto, serão decididos pelo Ouvidor Geral do Município.

**Art. 35.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Londrina, 24 de novembro de 2016.

**Alexandre Lopes Kireeff**

**Paulo Arcoverde Nascimento**

**PREFEITO DO MUNICÍPIO****SECRETÁRIO DE GOVERNO****Marcio Horaguti da Silva****OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO**

Documento assinado eletronicamente por **Marcio Horaguti da Silva, Ouvidor Geral do Município**, em 24/11/2016, às 15:29, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.219 de 21/09/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Arcoverde Nascimento, Secretário(a) de Governo**, em 25/11/2016, às 10:27, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.219 de 21/09/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Lopes Kireeff, Prefeito**, em 25/11/2016, às 15:54, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.219 de 21/09/2015.



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](http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0271648** e o código CRC **3938D8CD**.