



# Prefeitura do Município de Londrina

## Estado do Paraná

DECRETO Nº 1028 DE 20 DE AGOSTO DE 2019

SÚMULA: Altera dispositivos do Decreto Municipal nº 1.422, de 24 de Novembro de 2016, que regulamenta a 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, e 19.002.077970/2019-20.

DECRETA:

**Art. 1º** Ficam alterados dispositivos do Decreto 1.422 de 25 de novembro de 2016, que regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria-Geral do Município e dispõe sobre o seu funcionamento, passando a vigorar com a seguinte redação:

"(...)

**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, Solicitações de informações que não se enquadram na Lei 12.527/2011, solicitação de simplificação – pelo formulário SIMPLIFIQUE, bem como os Elogios, junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;*

(...)

**Art. 5º** Serão protocolados na Ouvidoria-Geral do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações, elencados nos incisos de I a VII 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 – Solicitações de informações que não se enquadram na Lei de Acesso à Informação: meio em que o cidadão apresenta solicitação de acesso a diversas informações públicas, que não estão contempladas na Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011;*

*III – **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;*

*IV – **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;*

*V – **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;*

*VI – **denúncia**: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno e de correição, bem como de atos que contrariam código de posturas do município.*

*VII – **Simplifique**: Apresentação de solicitação de simplificação por meio de formulário próprio denominado Simplifique!.*

**Parágrafo único.** *Nas demandas previstas nos Incisos II e VII, os procedimentos e prazos relativos ao tratamento das mesmas obedecerá as normas previstas constantes nos Artigos de 11 a 15.*

(...)

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

§ 1º *As 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.*

§ 2º *As manifestações anônimas serão consideradas “Comunicações”, não sendo possível o seu acompanhamento pelo demandante, salvo se este, desejando acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, proceder a sua identificação.*

(...)

**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, ou outro sistema eletrônico adotado, devendo ser distribuída imediatamente aos órgãos e entidades relativas as demandas ou manifestações.*

(...)

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

§ 1º *No prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias, deverá ser apresentada resposta ao(à) demandante sobre o elogio e sobre as atitudes adotadas pelo superior hierárquico do elogiado*

§ 2º *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).*

(...)

§2º *A denúncia poderá ser encerrada quando:*

*I - os fatos denunciados referirem-se a órgão ou ente vinculados a outra esfera de governo;*

*II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, sendo: nome do denunciante e demais dados pessoais obrigatórios para o preenchimento do formulário de Ouvidoria, local de ocorrência do fato, descrição detalhada do fato, dia e horário do episódio.*

**III - Suprimido**

(...)

**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:*

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

<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 da Ouvidoria, registrado sob o endereço [ouvidoria@londrina.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@londrina.pr.gov.br), com os dados necessários obrigatórios, conforme artigo 25, para protocolo no sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro sistema eletrônico adotado;*

(...)

**Art. 22** *O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações presencialmente na Ouvidoria-Geral do Município ou nas Ouvidorias Públicas Municipais, as quais deverão ser protocoladas no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, ou outro sistema eletrônico adotado, por meio do Processo destinado para tal finalidade, por um servidor da Ouvidoria-Geral do Município ou das respectivas Ouvidoria Públicas Municipais.*

(...)

**Art. 25** *As demandas e manifestações serão obrigatoriamente registradas no Sistema Eletrônico de Informações – SEI ou outro sistema eletrônico adotado, no qual deverá ser preenchido o formulário eletrônico, com as informações obrigatórias necessárias para registro do processo, conforme incisos abaixo:*

**Parágrafo 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, devendo ainda ser indicado, obrigatoriamente, o número do protocolo registrado no sistema, caso já exista.*

(...)

**Art. 29** *As funções de Ouvidor-Geral do Município, serão exercidas por pessoa mediante designação para o cargo de provimento em comissão previsto na Lei Municipal nº 9.337, de 19 de janeiro de 2004, na redação que foi dada pelo art. 2º da Lei Municipal nº 12.395, de 18 de março de 2016.*

(...)

**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, ensejando, ainda, 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. 2º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Londrina, 20 de agosto de 2019.

**Marcelo Belinati Martins**  
**PREFEITO DO MUNICÍPIO**

**Juarez Paulo Tridapalli**  
**SECRETÁRIO DE GOVERNO**

**Alexandre Sanches Vicente**  
**OUIDOR GERAL DO MUNICÍPIO**



Documento assinado eletronicamente por **Juarez Paulo Tridapalli, Secretário(a) de Governo**, em 20/08/2019, às 10:20, 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.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Sanches Vicente, Ouvidor(a) Geral do Município**, em 22/08/2019, às 09:23, 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.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Belinati Martins, Prefeito do Município**, em 27/08/2019, às 19:08, 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](http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2523366** e o código CRC **44CFD8F8**.