

DECRETO Nº 453 DE 29 DE ABRIL DE 2022

SÚMULA: *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,

DECRETA:

Art. 1º. Ficam regulamentados os serviços da Ouvidoria-Geral do Município, criada nos termos da Lei Municipal nº 12.395, de 18 de março de 2016, conforme as disposições do presente Decreto.

**CAPÍTULO I
DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES**

Art. 2º. Serão protocolados na Ouvidoria-Geral do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações:

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;

II – Solicitação 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, atendimento recebido ou serviço prestado por servidor público, Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

VI – Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno e de correição;

VII – Simplifique: solicitação para simplificação/desburocratização dos serviços prestados por qualquer Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.

Parágrafo único. Serão protocoladas na Ouvidoria-Geral do Município somente as demandas ou manifestações relacionadas à competência do poder executivo municipal.

Art. 3º. A Ouvidoria-Geral do Município somente protocolará reclamações ou críticas relativas à prestação 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.

Art. 4º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 5º. As demandas que não contenham a identificação do demandante, mas que possuam elementos mínimos de materialidade dos fatos apresentados, serão consideradas “Comunicações” e encaminhadas ao órgão responsável, mas não será possível seu acompanhamento.

**CAPÍTULO II
DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES**

Art. 6º. O processamento das demandas e manifestações recebidas na Ouvidoria-Geral do Município contidas no Art. 2º, obedecerá à ordem cronológica registrada automaticamente pelo sistema eletrônico de gestão oficial da Prefeitura do Município de Londrina, ou outro sistema adotado, devendo ser distribuídas imediatamente aos órgãos e entidades responsáveis.

Art. 7º. Os Órgãos e Entidades demandados deverão atuar os processos documentalmente com resposta em linguagem cidadã e remeter à Ouvidoria-Geral do Município.

§ 1º. 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.

§ 2º. A resposta será encaminhada ao demandante por meio do *e-mail* informado no formulário de Ouvidoria e, na falta desse, por meio de contato telefônico.

Art. 8º. O pedido de acesso à informação recebido pela Ouvidoria-Geral do Município será regulamentado por decreto específico.

Art. 9º. Às demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa enviada ao munícipe, por mais 10 (dez) dias.

Parágrafo único. Entende-se por conclusiva, a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

Art. 10. 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.

Art. 11. 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, como o nome do denunciante e demais dados pessoais obrigatórios para o preenchimento do formulário de Ouvidoria, local de ocorrência, e descrição detalhada do fato, dia e horário do episódio, conforme o contido no Art. 20 desta norma.

Art. 12. O eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da Ouvidoria-Geral do Município, conforme estabelecido neste Decreto, implicará no seu indeferimento.

Parágrafo único. O indeferimento, conforme previsto no *caput*, será informado ao demandante com respectivo fundamento legal e eventuais orientações que se mostrem cabíveis.

CAPÍTULO III DOS USUÁRIOS E DOS CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 13. A Ouvidoria-Geral do Município poderá ser acionada por qualquer cidadão sem distinção.

Art. 14. Constituem canais de acesso à Ouvidoria-Geral do Município, por meio dos quais todos os(as) cidadãos(ãs) 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. 15. 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.

§ 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 suas demandas e manifestações à Ouvidoria-Geral do Município.

§ 2º. Ao preencher o Formulário Eletrônico da Ouvidoria-Geral do Município e enviar, o sistema apresentará de forma automática o número de protocolo, que será enviado ao *e-mail* cadastrado, assim como a resposta ao final de sua tramitação.

§ 3º. O acompanhamento da tramitação do processo aberto por meio do sistema eletrônico poderá ser realizado por *e-mail* ou contato telefônico, mediante confirmação de dados pessoais, com exceção da tipologia Denúncia, que se dará somente por meio de atendimento presencial, mediante apresentação de documento de identificação com foto e CPF.

Art. 16. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações por meio do Trídígito 162, número destinado exclusivamente para atendimento de questões da Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 17. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações por meio das redes sociais oficiais do Município, listados:

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

b) <https://www.instagram.com/prefalondrina>

c) <https://twitter.com/preflondrina>

d) Whatsapp Ouvidoria-Geral do Município: (43) 3372-4530.

§ 1º. Nos casos de apresentação das demandas e manifestações por meio 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, ou do número de Whatsapp desta Ouvidoria, com os dados necessários obrigatórios, conforme Art. 20 desta norma, para posterior protocolo no sistema de gestão oficial da Prefeitura do Município de Londrina, ou outro sistema adotado.

§ 2º. Quando a demanda ou manifestação na rede social for acompanhada de arquivos de imagens, áudio e/ou vídeo, os mesmos deverão obrigatoriamente ser encaminhados à Ouvidoria-Geral do Município por meio do *e-mail* oficial, registrado sob o endereço eletrônico ouvidoria@londrina.pr.gov.br, ou do número de Whatsapp desta Ouvidoria.

Art. 18. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações presencialmente na Ouvidoria-Geral do Município, as quais deverão ser protocoladas no sistema eletrônico de gestão oficial da Prefeitura do Município de Londrina, ou outro sistema adotado, por meio do tipo processual destinado para tal finalidade, por um servidor da Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 19. O cidadão poderá encaminhar suas demandas e manifestações 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, Piso térreo, CEP 86.015-901, Londrina – PR.

Parágrafo único. A correspondência escrita enviada pelo cidadão deverá conter, obrigatoriamente, seu nome completo, CPF, telefone(s), e, se possuir, *e-mail* para contato, a demanda ou manifestação de forma clara, descritiva e objetiva, e demais informações ou documentos que julgar relevante à matéria em questão.

CAPÍTULO IV DA DOCUMENTAÇÃO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 20. As demandas e manifestações serão registradas no sistema eletrônico de gestão oficial da Prefeitura do Município de Londrina, ou outro sistema adotado, 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;

IV – telefone(s);

V – estado e cidade;

VI – em caso de representantes de entidades, o formulário deverá ser preenchido em nome de pessoa física e conter, no texto, o respectivo vínculo;

VII – tipologia da demanda ou manifestação;

VIII – mensagem clara, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre a demanda ou manifestação;

IX – indicação se deseja ou não receber resposta da demanda ou manifestação.

§ 1º. Nos casos previstos no inc. VI, deverá ser encaminhado ao e-mail oficial ouvidoria@londrina.pr.gov.br, documento emitido pela respectiva entidade, que outorgue poderes de representação ao demandante, sob pena de não conhecimento.

§ 2º. Na hipótese de existir arquivos digitalizados, imagens, áudios e/ou vídeos, os mesmos deverão ser encaminhados ao e-mail oficial da Ouvidoria-Geral do Município, ouvidoria@londrina.pr.gov.br, ou Whatsapp (43) 3372-4530 para anexação junto à demanda ou manifestação, devendo ainda ser indicado, obrigatoriamente, o número do protocolo registrado no sistema oficial, caso já exista.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. 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, orientações e recomendações direcionadas aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

Art. 22. As funções de Ouvidor-Geral do Município, serão exercidas por pessoa designada para o cargo de provimento em comissão previsto na Lei Municipal nº 9.337, de 19 de janeiro de 2004.

Art. 23. 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 – qualitativo de demandas;

III – órgãos e entidades objeto das demandas;

IV – tempo médio de resposta das demandas.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do Município elaborará também relatório anual, que será encaminhado ao Prefeito Municipal e ao(s) órgão(s) e entidade(s) da Administração Municipal Direta e Indireta.

Art. 24. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta deverão atuar de forma integrada 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 ao titular do respectivo órgão ou entidade e/ou ao Prefeito do Município, ensejando, ainda, a adoção de outras 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. 25. A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a uma mesma unidade administrativa, órgão ou entidade da Administração Municipal Direta e Indireta ensejará o acionamento do ente, 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. 26. Os casos omissos, não previstos neste Decreto, serão decididos pelo Ouvidor-Geral do Município.

Art. 27. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial os Decretos Municipais nº 1.422/2016 e 1.028/2019.

Londrina, 29 de abril de 2022. Marcelo Belinati Martins, Prefeito do Município, João Luiz Martins Esteves, Secretário(a) Municipal de Governo, Alexandre Sanches Vicente, Ouvidor(a) Geral do Município

DECRETO Nº 454 DE 29 DE ABRIL DE 2022

SÚMULA: Retifica o Art. 1º do Decreto nº 344 de 30 de março de 2022, referente à concessão de aposentadoria de Jacqueline Fatima Rodrigues

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LONDRINA, ESTADO DO PARANÁ, no exercício de suas atribuições legais,

SEI 19.009.174504/2021-46 de Solicitação de Documentação Funcional para Aposentadoria;

SEI 43.001389/2022-28 de Concessão de Aposentadoria e;

SEI 43.002134/2022-82 de Solicitação de Consulta Jurídica;

DECRETA: