



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

INSTRUÇÃO NORMATIVA 001, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2.018.

Considerando as previsões legais instituídas através da Lei 12.395/2016, e dos Decretos Municipais 712/2015 e suas alterações, 1.260/2016 e 1.422/2016;

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;

A **OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE LONDRINA, ESTADO PARANÁ**, por seu Ouvidor-Geral, e no uso de suas atribuições legais, **EDITA** a seguinte Instrução Normativa aos órgãos e entes da Administração Pública Municipal:

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 pela unidade responsável do processo enviado pela OGM, e identificação e envio ao setor competente para resposta;
- 2) 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 enviado dentro do sistema SEI).
 - a) Observar que para cada tipologia de demandas de Ouvidoria (Pedido de Acesso à Informação, Reclamação/Crítica, Sugestão, Denúncia, Elogio, Recurso e Pedido de Desclassificação), há o modelo apropriado de Resposta (Ouvidoria- Resposta Pedido de Acesso à Informação, Ouvidoria-Resposta à Reclamação/Crítica, Ouvidoria- Resposta à



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA

Estado do Paraná

Sugestão, Ouvidoria- Resposta à Denúncia, Ouvidoria-Resposta ao Elogio, 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.gov.br (neste caso o município não tem e-mail), o processo deve ser devolvido à OGM para que esta repasse a resposta por telefone (se houver) ao solicitante.
- 3) A unidade onde se encontra o processo (setor responsável pela resposta), deve obrigatoriamente observar o prazo estipulado regimentalmente, ou seja, **de 20 dias, podendo ser ampliado em até 10 dias**. Esta resposta não deve necessariamente ser a resolução da demanda propriamente dita, pois esta depende do contexto estrutural das unidades, mas deve ser uma resposta sobre as providências a serem tomadas;
- 4) As unidades NUNCA devem concluir os processos em suas unidades, estes devem obrigatoriamente ser devolvidos à OGM. O procedimento de conclusão somente pode ser realizado pela Ouvidoria;
- 5) As unidades devem evitar anotações no espaço destinado a "atualização de andamento", sendo esta somente para observações, e quando houver necessidade de autuar com despachos utilizar o modelo ouvidoria- despacho administrativo. Neste caso ainda não se trata da resposta. O espaço de atualização de andamento são para informações breves e pontuais;
- 6) As unidades não devem retornar os processos à OGM sem as devidas respostas;
- 7) 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.

- 8) Devolver o processo imediatamente após a elaboração da resposta e envio desta por e-mail (como anexo dentro do sistema SEI) ao município;
- 9) Observar que quando o servidor de referência da Unidade estiver ausente (férias, licenças, aposentadoria, alteração, entre outros) ser comunicado ao suplente/substituto da Unidade, para recebimento e monitoramento das demandas;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA **Estado do Paraná**

- 10) Sempre que houver alteração no nome dos designados nas Unidades como SICs (servidores responsáveis pelos recebimentos dos processos de OGM) comunicar de imediato a ouvidoria através do e-mail (ouvidoria@londrina.pr.gov.br), o nome do substituto 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 nº 4.928, de 17 de janeiro de 1992, e da Lei Municipal nº 10.981, de 10 de setembro de 2010.

Londrina, 19 de fevereiro de 2.018.


Alexandre Sanches Vicente
Ouvidor-Geral do Município