



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

DECRETO Nº 765 DE 06 DE JULHO DE 2026

SÚMULA: Dispõe sobre a Carta Digital de Serviços do Município de Londrina e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LONDRINA, ESTADO DO PARANÁ, no exercício de suas atribuições legais, considerando o processo SEI nº 19.003.097364/2026-40, e

Considerando o disposto no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece a elaboração e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário pelos órgãos e entidades públicas, com a finalidade de informar a população sobre os serviços prestados e promover a melhoria contínua da sua qualidade;

Considerando o disposto na Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, que institui os princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, incentivando a utilização de meios digitais na prestação de serviços públicos e no relacionamento com os usuários;

Considerando o disposto na Lei Federal nº 15.263, de 14 de novembro de 2025, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples, a ser observada pela Administração Pública, com o objetivo de assegurar comunicações claras, objetivas e acessíveis, facilitando a compreensão das informações, o acesso aos serviços públicos e a participação social;

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre a Carta Digital de Serviços, a ser utilizada pelos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Município de Londrina como instrumento de descrição e disponibilização à população dos serviços públicos por eles prestados.

Parágrafo único. A Carta Digital de Serviços constitui a Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, disponibilizada em meio digital.

Art. 2º Além da observância dos conceitos, princípios e diretrizes previstos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Lei Federal nº 15.263, de 14 de novembro de 2025, aplicam-se, para os fins deste Decreto, as seguintes definições:

I – Carta Digital de Serviços: instrumento de transparência e informação ao usuário que reúne, em ferramenta eletrônica, de forma clara, acessível e atualizada, as informações sobre os serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades, com foco na população e na qualidade do atendimento;

II – administradores do sistema: agentes públicos formalmente designados, com perfil de acesso responsável pela gestão do sistema da Carta Digital de Serviços, incluindo a configuração, a organização, o controle de permissões e o apoio operacional aos redatores, sem prejuízo das competências da Diretoria de Tecnologia da Informação;

III – redatores: agentes públicos formalmente designados, vinculados aos órgãos e entidades responsáveis pelos serviços públicos, incumbidos da elaboração, revisão e atualização das informações relativas aos serviços sob sua responsabilidade, observadas as diretrizes contidas neste Decreto.

IV – Portal da Carta Digital de Serviços: ambiente eletrônico oficial destinado à publicação, à consulta e à divulgação permanente da Carta Digital de Serviços do Município.

CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS

Art. 3º A Carta Digital de Serviços terá como objetivos:

I – assegurar ao usuário o acesso a informações claras, precisas e atualizadas sobre os serviços públicos municipais;

II – garantir o cumprimento dos direitos do usuário dos serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III – promover a transparência e a padronização das informações relativas aos serviços públicos municipais;

IV – facilitar o acesso digital aos serviços públicos municipais, promovendo a simplificação administrativa e a ampliação do uso de meios eletrônicos;

V – contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, mediante a divulgação de compromissos de atendimento e padrões mínimos de qualidade;

VI – estimular a participação, a avaliação e o controle social pelos usuários dos serviços públicos;

VII – assegurar que os órgãos e entidades municipais mantenham atualizadas as informações e cumpram os compromissos assumidos com os usuários;

VIII – fortalecer a credibilidade e a confiança da sociedade na Administração Pública Municipal.

CAPÍTULO III

DA DEFINIÇÃO E DA PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS NA CARTA DIGITAL DE SERVIÇOS

Art. 4º Para fins de composição da Carta Digital de Serviços, considera-se serviço público a atividade administrativa ou prestação de interesse público colocada à disposição do usuário pelo Poder Público, independentemente da forma de execução — direta ou indireta por delegação, contratação ou convênio, destinada ao atendimento de direitos, interesses ou necessidades da sociedade com padrões definidos de acesso, atendimento e qualidade.

Art. 5º Não se consideram serviços públicos, para fins de inclusão na Carta Digital de Serviços:

I – informações institucionais, tais como apresentação do órgão, estrutura administrativa, competências ou organograma;

II – programas, projetos, planos ou ações internas;

III – processos administrativos internos ou rotinas de gestão sem atendimento direto ao usuário ou agente público;

IV – conteúdos informativos e educativos, notícias, campanhas, informes ou publicações institucionais;

V – disponibilização isolada de legislação, atos normativos ou documentos oficiais;

VI – eventos, ações pontuais ou iniciativas sem fluxo contínuo de atendimento ao usuário;

VII – etapas, fases ou procedimentos intermediários de um serviço, tais como orientação prévia, agendamento ou triagem, quando não configurarem, isoladamente, entrega final ao usuário.

Parágrafo único. Os conteúdos de que trata este artigo deverão ser disponibilizados em sítios institucionais ou outros canais de comunicação, não compondo a Carta Digital de Serviços.

Art. 6º Para fins de inclusão na Carta Digital de Serviços, os serviços públicos deverão ser disponibilizados por meio de sistemas informatizados oficiais que possibilitem ao usuário a formalização da solicitação, a emissão de protocolo, o registro das etapas de atendimento e o acompanhamento da prestação do serviço.

Parágrafo único. A utilização de controles não informatizados ou de soluções que não atendam integralmente ao disposto no caput terá caráter excepcional e transitório, limitada ao período necessário à implementação integral do sistema informatizado, devendo o órgão ou entidade responsável assegurar, nesse período, o registro da solicitação, a rastreabilidade do atendimento e a adequada documentação das providências adotadas.

CAPÍTULO IV

DAS INFORMAÇÕES SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS, REVISÃO E DISPONIBILIZAÇÃO

Art. 7º A disponibilização dos serviços ao usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial ao seguinte:

I – o nome e a descrição do serviço oferecido;

II – a legislação relacionada;

III – o órgão ou entidade responsável pela gestão do serviço, bem como a unidade prestadora;

IV – à existência de cobrança pelo serviço, com a indicação dos respectivos valores, quando houver;

V – os requisitos, público-alvo e documentos necessários para abertura de protocolo;

VI – as etapas para processamento do serviço, sua descrição, prazos e documentos produzidos;

VII – os compromissos de atendimento e os padrões mínimos de

qualidade assumidos pela unidade prestadora;

VIII - os procedimentos de atendimento aplicáveis quando o sistema informatizado estiver indisponível;

IX - tratando-se de serviço com atendimento presencial, o local, o horário e as condições de acessibilidade da unidade de atendimento.

X - previsão de prazo mínimo e máximo para a prestação do serviço;

XI - os canais de atendimento e as formas de acesso ao serviço;

XII - as prioridades de atendimento;

XIII - os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do atendimento do serviço solicitado;

XIV - os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Município;

XV - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Parágrafo único. A Carta Digital de Serviços deverá ser objeto de revisão periódica, no mínimo a cada 06 (seis) meses, com a finalidade de verificação da correção, clareza e atualidade das informações, sem prejuízo da atualização imediata sempre que houver alteração nos serviços prestados.

Art. 8º As informações constantes da Carta Digital de Serviços deverão ser redigidas em linguagem simples, nos termos do art. 5º da Lei Federal nº 15.263, de 14 de novembro de 2025, de modo a assegurar clareza, objetividade, precisão e fácil compreensão pelos usuários dos serviços públicos.

Art. 9º A Carta Digital de Serviços deverá ser objeto de divulgação permanente aos usuários dos serviços públicos, devendo ser mantida visível e acessível ao público:

I - no Portal da Carta Digital de Serviços;

II - nos portais institucionais, por meio de link direto e de fácil visualização para o Portal da Carta Digital de Serviços.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 10. Compete aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal Direta e Indireta:

I - elaborar, manter e atualizar as informações relativas aos serviços públicos sob sua responsabilidade, para fins de composição da Carta Digital de Serviços;

II - assegurar o preenchimento completo, correto e atualizado dos

campos obrigatórios e dos demais campos aplicáveis aos serviços públicos cadastrados no sistema da Carta Digital de Serviços, observadas as orientações e os textos explicativos disponibilizados em cada campo;

III - assegurar o cumprimento dos compromissos de atendimento, dos padrões de qualidade e das demais informações divulgadas na Carta Digital de Serviços.

Parágrafo único. Os titulares dos órgãos e entidades responsáveis pelos serviços públicos responderão pela veracidade, atualização, integridade, confiabilidade e qualidade das informações disponibilizadas na Carta Digital de Serviços.

Art. 11. Os órgãos e entidades deverão indicar, com a anuência do titular da pasta ou da autoridade máxima da entidade, os agentes públicos, titular e suplente, responsáveis pela administração e pela atualização das informações da Carta Digital de Serviços, nos termos do art. 2º desta norma.

§ 1º A indicação de que trata o caput deverá ser formalizada por meio de portaria e encaminhada à Controladoria-Geral do Município e à Ouvidoria-Geral do Município, contendo, no mínimo, a identificação do agente público, seu cargo ou função, matrícula e perfil de atuação a ser exercido no sistema.

§ 2º As alterações relativas aos agentes indicados deverão ser comunicadas à Controladoria-Geral do Município e à Ouvidoria-Geral do Município no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da respectiva ocorrência.

§ 3º Os agentes indicados deverão possuir conhecimento compatível com as atribuições a serem desempenhadas e observar as diretrizes e orientações expedidas pela Controladoria-Geral do Município e pela Ouvidoria-Geral do Município para a gestão da Carta Digital de Serviços.

§ 4º A concessão, alteração e revogação de perfis de acesso ao sistema observarão os procedimentos definidos pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

Art. 12. Compete à Controladoria-Geral do Município:

I - coordenar e orientar a implementação da Carta Digital de Serviços no âmbito da Administração Pública Municipal;

II - promover e acompanhar a transparência ativa relacionada aos serviços públicos municipais, no que se refere às informações disponibilizadas na Carta Digital de Serviços, cabendo aos órgãos e

entidades assegurar a atualização das informações disponibilizadas;

III – estabelecer diretrizes e orientações gerais para a padronização das informações constantes da Carta Digital de Serviços.

Art. 13. Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

I – acompanhar a qualidade, a clareza e a consistência das informações constantes da Carta Digital de Serviços, sem prejuízo da responsabilidade dos órgãos e entidades pela sua atualização;

II – utilizar as manifestações dos usuários como subsídio para a avaliação e o aperfeiçoamento dos serviços públicos e das informações divulgadas na Carta Digital de Serviços;

III – subsidiar a revisão da Carta Digital de Serviços com os resultados das avaliações de satisfação e das manifestações dos usuários, com vistas ao aprimoramento dos compromissos e padrões de qualidade divulgados.

Art. 14. Compete à Diretoria de Tecnologia da Informação, da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia:

I – disponibilizar, manter e evoluir o sistema informatizado destinado à Carta Digital de Serviços do Município;

II – promover a interoperabilidade do sistema da Carta Digital de Serviços com outros sistemas e plataformas digitais da Administração Pública Municipal, sempre que tecnicamente viável;

III – apoiar tecnicamente os órgãos e entidades municipais quanto ao uso do sistema, observado o escopo de suas atribuições;

IV – adotar medidas para garantir a acessibilidade digital, a usabilidade e a compatibilidade do sistema com diferentes dispositivos e tecnologias assistivas;

V – observar as diretrizes de segurança da informação e de proteção de dados pessoais, nos termos da legislação vigente.

Art. 15. Compete ao Município de Londrina assegurar a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento, à segurança, à integridade e à disponibilidade do sistema.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. No exercício das competências previstas neste Decreto, a Controladoria-Geral e a Ouvidoria-Geral do Município poderão emitir recomendações destinadas à correção de inconsistências, à atualização de informações e ao aperfeiçoamento da gestão da Carta Digital de Serviços.

Parágrafo único. O descumprimento injustificado das recomendações ou a manutenção das irregularidades identificadas poderá ensejar a comunicação formal dos fatos ao titular do respectivo órgão ou entidade e, quando cabível, à unidade competente para adoção das providências pertinentes, sem prejuízo das demais medidas previstas na legislação vigente.

Art. 17. A migração das informações dos serviços públicos dos sistemas atualmente utilizados para a Carta Digital de Serviços ocorrerá de forma gradual, conforme cronograma previamente estabelecido pela Controladoria-Geral e Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 18. Normas complementares e de operacionalização do disposto neste decreto poderão ser emitidas pelo Controlador-Geral do Município e/ou Ouvidor-Geral do Município.

Art. 19. Os casos omissos serão tratados pela Controladoria-Geral do Município e/ou Ouvidor-Geral do Município.

Art. 20. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias.

Londrina, 06 de julho de 2026.

**José Tiago Camargo do
Amaral**
**PREFEITO DO
MUNICÍPIO**

**Leonardo Bueno
Carneiro**
**SECRETÁRIO DE
GOVERNO**

Guilherme Arruda Santos

CONTROLADOR-GERAL DO MUNICÍPIO



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Arruda Santos, Controlador(a) e Ouvidor(a) - Geral do Município**, em 07/07/2026, às 13:43, 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 **Leonardo Bueno Carneiro, Secretário(a) Municipal de Governo**, em 20/07/2026, às 10:13, 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 **Jose Tiago Camargo do Amaral, Prefeito do Município**, em 21/07/2026, às 10:07, 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 **18798162** e o código CRC **E2E6220D**.

Referência: Processo nº 19.003.097364/2026-40

SEI nº 18798162