



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

INSTRUÇÃO NORMATIVA CG-OGM Nº 3, de 28 de maio de 2026

SÚMULA: Dispõe sobre os procedimentos para análise e encaminhamento das manifestações da tipologia Elogio, nos termos do art. 35 do Decreto Municipal nº 626/2024.

A CHEFIA DE GABINETE, por meio da OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, e considerando o disposto no Decreto Municipal 626, de 17 de maio de 2024.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece procedimentos para a análise, tratamento e encaminhamento das manifestações classificadas na tipologia Elogio, no âmbito da Ouvidoria-Geral do Município, em complementação ao disposto no art. 35 do Decreto Municipal nº 626/2024.

Art. 2º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se Elogio a *"manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de procedimento, atendimento recebido ou serviço prestado por agente público, órgão ou entidade"*, nos termos do inciso IV, art. 3º do Decreto Municipal nº 626/2024.

CAPÍTULO II

DO FUNDAMENTO LEGAL

Art. 3º A presente Instrução Normativa fundamenta-se no alínea a, inciso I, art. 35 do Decreto Municipal 626/2024, que dispõe:

"Art. 35. Aos processos de Ouvidoria deverão ser emitidas resposta conclusiva e tempestiva, com texto direcionado ao usuário, em modelo de documento interno correspondente disponível, conforme base de conhecimento contido no sistema eletrônico adotado, conforme segue:

I - A resposta conclusiva do processo da tipologia Elogio conterá mensagem de agradecimento, bem como de informação sobre o encaminhamento e devida cientificação, se ao caso couber.

a) O Elogio direcionado a agente público específico, proferido por usuário de serviços públicos, poderá, a critério do órgão ou entidade, ser encaminhado à área de gestão de pessoas correspondente, pelo SIC, com vistas a eventual registro em folha funcional.

(...)"

CAPÍTULO III

DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE ELOGIO

Art. 4º O Elogio, no âmbito da Ouvidoria-Geral do Município, possui natureza espontânea e tem por finalidade registrar a percepção do usuário quanto à qualidade do serviço público prestado, contribuindo para o aprimoramento da gestão, do atendimento e das práticas institucionais.

§ 1º Para os fins desta Instrução Normativa, considera-se cumprimento das atribuições ordinárias do agente público a atuação que:

I – observe os deveres funcionais previstos na legislação vigente, em especial na Lei Municipal 4.928, de 17 de janeiro de 1992, Estatuto do Regime Jurídico dos Servidores Públicos Cíveis do Município de Londrina, no Decreto Municipal 1.580, de 01 de dezembro de 2023, Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Município de Londrina e legislações correlatas, a depender do vínculo empregatício;

II – corresponda ao desempenho regular, técnico e adequado das atividades inerentes ao cargo ou função;

III – resulte na prestação do serviço de forma cortês, clara, eficiente e dentro dos padrões esperados pela Administração Pública.

§ 2º Considera-se atuação excepcional aquela que, no exercício regular das atribuições do cargo ou função, devidamente demonstrada na manifestação, evidencie conduta que extrapole o padrão esperado de desempenho, tais como:

I – atuação diferenciada na condução de situação complexa ou atípica, relacionada às atribuições do cargo;

II – iniciativa relevante, adotada no âmbito de suas competências, que tenha contribuído de forma significativa para a solução da demanda;

III – elevado grau de zelo, atenção ou dedicação em circunstâncias específicas, com impacto positivo relevante para o usuário ou para o serviço público;

IV – atuação que resulte em melhoria perceptível do serviço ou em benefício adicional ao usuário, claramente distinguível do atendimento ordinário.

§ 3º A atuação excepcional referida neste artigo não implica, em qualquer hipótese, o exercício de atribuições estranhas ao cargo ou função, nem caracteriza desvio de função, mantendo-se integralmente observadas as competências legais do agente público.

§ 4º Quando a manifestação de elogio evidenciar a adoção de boa

prática institucional, entendida como iniciativa, procedimento ou forma de atuação que contribua para a melhoria do serviço público, a Ouvidoria-Geral poderá assim qualificá-la, para fins de disseminação, aprimoramento e aprendizado organizacional.

Art. 5º Para fins de recomendação favorável ao encaminhamento de elogio para eventual registro em ficha funcional, a Ouvidoria-Geral do Município considerará, de forma cumulativa ou não, os seguintes critérios:

I – a existência de atuação excepcional, nos termos do § 2º do art. 4º desta Instrução Normativa;

II – a caracterização de boa prática institucional, nos termos do § 4º do art. 4º, associada a protagonismo identificável do agente público;

III – a demonstração de impacto positivo adicional e relevante, claramente distinguível do cumprimento regular das atribuições ordinárias, seja para o usuário, seja para a melhoria do serviço público.

§ 1º A identificação de boa prática institucional não implica, por si só, recomendação favorável ao registro em ficha funcional, podendo, contudo, subsidiar tal recomendação quando demonstrados o protagonismo do agente público e o impacto positivo relevante da atuação.

§ 2º Na ausência dos elementos previstos neste artigo, a Ouvidoria-Geral emitirá recomendação não favorável ao registro funcional, sem prejuízo da cientificação institucional do elogio ao órgão ou entidade competente.

CAPÍTULO IV

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 6º Antes do encaminhamento da manifestação classificada como Elogio ao órgão ou entidade competente, a Ouvidoria-Geral do Município realizará a análise do mérito do conteúdo apresentado, nos termos desta Instrução Normativa, da qual resultará recomendação fundamentada, destinada a orientar a adoção das providências administrativas cabíveis.

Art. 7º O Elogio será encaminhado ao órgão ou entidade competente com a respectiva recomendação da Ouvidoria-Geral, cabendo à unidade administrativa responsável, de forma motivada:

I – decidir quanto ao encaminhamento à área de gestão de pessoas, quando houver recomendação favorável; ou

II – adotar as providências que entender cabíveis, quando houver recomendação não favorável.

Parágrafo único. A decisão adotada pelo órgão ou entidade constitui ato administrativo de sua exclusiva responsabilidade, inclusive quanto aos efeitos administrativos decorrentes.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º Os casos omissos serão analisados pelo Ouvidor-Geral do Município.

Art. 9º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Guilherme Arruda Santos, Ouvidor(a) - Geral do Município**, em 08/06/2026, às 10:38, 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 **Brayan Barros Abelha Nogueira, Chefe de Gabinete**, em 08/06/2026, às 18:02, 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 **18523132** e o código CRC **341B11E0**.