



Prefeitura do Município de Londrina

Estado do Paraná

PORTARIA CG-OGM Nº 9, de 23 de junho de 2023

SÚMULA: Regulamenta os procedimentos internos da Ouvidoria-Geral do Município para o tratamento de processos da tipologia Denúncia e salvaguarda da identidade do denunciante.

O OUVIDOR-GERAL DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE LONDRINA, ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições legais,

Considerando a necessidade de salvaguardar a confiança dos usuário de serviços públicos que oferece denúncias às unidades da Administração Municipal Direta e Indireta;

Considerando que as Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação); 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos) e 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) apresentam microsistemas jurídicos que confluem para a proteção de informações de titulares de dados, dentre eles os usuários que apresentam denúncias à Administração Pública.

Considerando Decreto Municipal 453/2022 e suas atualizações, que regulamenta a prestação de serviços da Ouvidoria-Geral do Município;

Considerando o constante dos autos do processo nº 19.002.105270/2023-19;

RESOLVE:

Art. 1º. Esta norma regulamenta os procedimentos internos da Ouvidoria-Geral do Município para o tratamento de processos da tipologia Denúncia e salvaguarda da identidade do denunciante.

Art. 2º. Aos processos de Denúncia recebidos pela Ouvidoria-Geral deverá ser dado sigilo aos dados pessoais do denunciante, bem como de elementos de possível identificação contidos no relato.

I - A preservação dos dados pessoais deverá ser realizada por meio da abertura e tramitação de processo relacionado, sendo o original sobrestado a este, no Sistema SEI;

II - A pseudonimização se dará por meio da supressão dos elementos de possível identificação contidos no relato, ou seja, de partes do texto que possam identificar o denunciante, porém, sem a perda de sua natureza e de seus elementos narrativos.

III - A anonimização será dada à Comunicação de Irregularidade, em que em razão da ausência dos dados pessoais, não há o acompanhamento e recebimento de resposta por parte do denunciante.

Art. 3º. São procedimentos para tratamento inicial de processos recebidos com a tipologia Denúncia:

I - Recepcionar o processo e atribuí-lo ao Ouvidor que está efetuando seu tratamento, por meio do ícone "atribuição de processo";

II - Efetuar a análise do seu conteúdo, de modo a verificar:

§1º. Se trata-se de matéria de competência da Ouvidoria-Geral. Em caso negativo, emitir e-mail de resposta com orientação ao usuário e seguir com procedimentos de conclusão processual;

§2º. Se trata-se de manifestação com teor de Denúncia e com os dados pessoais do denunciante. Em caso de não tratar-se de Denúncia, solicitar consentimento expresso para sua tramitação, nos termos do art. 5º em razão da reclassificação quanto à tipologia e consequente perda de sua natureza sigilosa;

§3º. Se as informações contidas no relato são suficientes para habilitação do processo de Denúncia e em caso negativo, emitir e-mail com pedido de complementação, com prazo de 5 dias corridos. Na ocasião de não haver retorno por parte do usuário em relação às informações e/ou documentos solicitados no pedido de complementação e no relato não houver informações mínimas para habilitação, emitir e-mail "Indeferimento - Não complementou informações" e seguir com procedimentos de conclusão processual;

§4º. Se é possível efetuar a tramitação, preferencialmente, de modo sigiloso. Nos casos de Denúncia em que os dados do usuário são indispensáveis para sua apuração, deverá ser solicitado o consentimento expresso para tramitação com identificação, conforme art. 4º, desta norma.

III - Nos casos de manifestações com teor de Denúncia, porém sem a identidade do denunciante, tramitar como Comunicação de Irregularidade, nos termos do art. 5º;

IV - Nos casos em que for verificada possível inconsistência nos dados pessoais, entrar em contato com a Secretaria Municipal de Fazenda, para conferência dos dados fornecidos. Caso confirmada a referida inconsistência, emitir e-mail ao usuário, se houver, informando a não habilitação da Denúncia e seguir com procedimento de conclusão processual e anexar PDF, através do ícone "incluir documento", ao processo em situação de retorno. Caso não haja e-mail, a não habilitação deverá ser informada no processo por meio do documento "Ouvidoria: Despacho Administrativo",

Art. 4º. São procedimentos para formatação de processos da tipologia Denúncia com sigilo de dados pessoais e pseudonimização do relato, no Sistema SEI:

I - Clicar no ícone "relacionamentos do processo" e excluir processos relacionados, se houverem;

II - Abrir processo relacionado, por meio do ícone "iniciar processo relacionado" com nível de acesso "restrito" e inserir marcador da cor preta no processo relacionado;

III - Excluir o nome de denunciante do processo através do ícone "consultar/alterar processo", selecionar o nome do requerente, clicar no "X" e salvar;

IV - Inserir formulário "Ouvidoria: Denúncia", por meio de clique no ícone "incluir documento", com nível de acesso "público";

V - Clicar em "editar conteúdo" e colar relato contido no formulário de Ouvidoria, de abertura processual, pseudonimizado se necessário, conforme parágrafo II do art. 2º desta norma. No caso de texto pseudonimizado, inserir a informação "texto suprimido/alterado para preservação dos dados do usuário", acima do relato;

VI - Inserir no formulário, ainda, as informações recebidas por meio de pedido de complementação, se houver;

VII - Editar os campos relativos aos prazos de resposta, assinar eletronicamente e salvar;

VIII - Inserir o processo no bloco interno do dia, por meio do ícone "incluir em bloco";

IX - Clicar no ícone "sobrestar processo", selecionar "somente sobrestar" e colar o número do processo relacionado;

X - Tramitar o processo ao SIC da unidade de controle e/ou correição.

Art. 5º. São procedimentos para formatação de processos da tipologia Denúncia, da forma Comunicação de Irregularidade, no Sistema SEI:

I - Inserir formulário "Ouvidoria: Denúncia", por meio de clique no ícone "incluir documento", com nível de acesso "público";

II - Clicar em "editar conteúdo" e colar relato contido no formulário de Ouvidoria, de abertura processual, pseudonimizado se necessário, conforme parágrafo II do art. 2º desta norma. No caso de texto pseudonimizado, inserir a informação "texto suprimido/alterado para preservação dos dados do usuário", abaixo do relato;

III - Editar os campos relativos aos prazos de resposta, assinar eletronicamente e salvar;

IV - Inserir o processo no bloco interno do dia, por meio do ícone "incluir em bloco";

V - Inserir marcador da cor preta no processo com o texto "comunicação de irregularidade";

VI - Tramitar o processo ao SIC da unidade de controle e/ou correição.

Art. 6º. São procedimentos para formatação de processos da tipologia Denúncia, de forma identificada, no Sistema SEI:

I - Inserir formulário "Ouvidoria: Denúncia", por meio de clique no ícone "incluir documento", com nível de acesso "público";

II - Clicar em "editar conteúdo", colar relato contido no formulário de Ouvidoria, de abertura processual e informações recebidas por meio de pedido de complementação, se houver;

III - Editar os campos relativos aos prazos de resposta, assinar eletronicamente e salvar;

IV - Inserir o processo no bloco interno do dia, por meio do ícone "incluir em bloco";

V - Inserir marcador da cor preta no processo;

VI - Tramitar o processo ao SIC da unidade de controle e/ou correição.

Art. 7º. São procedimentos para solicitação de consentimento expresso:

I - O consentimento expresso se dará por meio do e-mail, preferencialmente, ou número de Whatsapp, contidos no formulário de Ouvidoria de abertura processual.

§1º. Para consentimento via Whatsapp, deverá ser enviada mensagem padrão "/consentimento" e, após retorno do usuário, anexar o *print* da tela ao processo SEI, por meio do ícone "incluir documento";

§2º. Para consentimento via e-mail, deverá ser encaminhada mensagem padrão "Consentimento denúncia identificada" e, após retorno do usuário, anexar cópia em formato PDF ao processo SEI, por meio do ícone "incluir documento".

II - Nos casos em que não haja retorno das mensagens por parte do usuário ou seu consentimento seja negado, o processo será concluído sem tramitação, a negativa deverá ser anexada ao processo e enviar o processo à unidade SEI CG-OGMA e seguir com o procedimentos de indeferimento de processo.

Art. 8º. Nos casos de solicitação de prorrogação de prazo (10 dias) a pedido da unidade administrativa de processos em situação com sigilo de dados, a OGM será responsável pela comunicação da prorrogação ao usuário por contato telefônico ou Whatsapp.

Parágrafo único. No caso de Comunicação de Irregularidade, em razão da ausência de dados pessoais, o denunciante não será notificado na referida prorrogação de prazo.

Art. 9º. São procedimento para encerramento de processos da tipologia Denúncia:

I - Recepcionar o processo relacionado e atribuí-lo ao Ouvidor que está efetuando seu tratamento, por meio do ícone "atribuição de processo";

II - Efetuar a análise do seu conteúdo, de modo a verificar na resposta emitida, se existem incoerências em relação à manifestação encaminhada ou entre as respostas emitidas pelas unidades, o disposto nas legislações específicas de ouvidorias públicas, bem como às normativas emitidas pelas legislações de Ouvidoria e base de conhecimento do Sistema SEI;

III - A unidade responsável pela emissão de resposta que não atenda ao disposto no caput será autuada para correção, por meio da emissão do documento "Ouvidoria: Despacho Administrativo", selecionado através de clique no ícone "incluir documento".

IV - Salvar a resposta em formato PDF, por meio do ícone "imprimir web", sinalizar decisão em ícone "registro do atendimento" com sim ou não, conforme resposta emitida;

V - Tirar marcador preto, através do ícone "gerenciar marcador", inserir no andamento do processo, ícone "consultar andamento", o texto padrão "resposta encaminhada por meio do processo originário" e concluir.

VI - Tirar sobrestamento do processo originário, ícone "remover sobrestamento" e inserir resposta PDF por meio do ícone "externo", a partir do clique em "incluir documento", com nível de acesso "público";

VII - Enviar resposta por e-mail ao usuário, com texto padrão "envio de resposta ao usuário" e na sua ausência, entrar em contato por telefone. Na ocorrência de retorno do e-mail, salvar em PDF e anexar ao processo por meio do ícone "externo", a partir do clique em "incluir documento", com nível de acesso "público". Na ocasião de não atendimento telefônico pelo usuário, efetuar mais 2 tentativas em horários distintos e, persistindo o insucesso, inserir informação no andamento (clique em ícone "consultar andamento"), texto com datas e horários dos contatos efetuados;

VIII - Sinalizar decisão em ícone "registro do atendimento" com sim ou não, conforme resposta emitida, tirar marcador preto, através do ícone "gerenciar marcador" e concluir.

Art. 10. Nos casos de processos de denúncia em que seja informado processo anterior também de denúncia, encerrada, informar na formatação o número do processo relacionado em razão de não conter os dados pessoais.

Art. 11. Nos casos de denúncias, em que o denunciado queira ter vistas do processo, fornecer por meio impresso ou digital, somente os dados referentes ao relato pseudonimizado, ou seja, não deverão ser repassados dados/imagens/respostas ou relatórios que possam identificar o usuário.

Art. 12. Não não deverá ser repassada, por telefone, informações sobre processos de denúncias protocoladas nesta Ouvidoria. Caso o usuário queira informações, deve vir pessoalmente com CPF e documento oficial com foto, para emissão de informações acerca dos processos protocolados em nome desta.

Art. 13. Esta portaria entra em vigor na sua publicação, revogadas à disposições em contrário.

Londrina, 23 de junho de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Sanches Vicente, Ouvidor(a) Geral do Município**, em 27/06/2023, às 16:08, 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, informando o código verificador **10489131** e o código CRC **D3C1B9BA**.