

Ouvidorias

Espaço que se destina a ser uma ponte entre a população e as instituições. É um serviço aberto ao cidadão para encaminhar as questões relacionadas a prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de Reclamações, Denúncias, Sugestões, bem como os Elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

A existência de uma unidade de ouvidoria na estrutura de um órgão público pode estreitar a relação entre a sociedade e o Estado, permitindo que o cidadão participe da gestão pública e realize um controle social sobre as políticas, os serviços e, indiretamente, os servidores públicos.

Atua como um agente promotor de mudanças, contribuindo para uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade, de forma a garantir direitos.

Ouvidores

O ouvidor é a pessoa que atua como centralizador e facilitador das relações entre o cidadão e a gestão pública ou privada, recolhendo as informações precisas e acompanhando o andamento do serviço solicitado, contribuindo para a melhoria da gestão e conseqüentemente para a satisfação da população.

Em Londrina

Recentemente criada pela [Lei 12.395, de 18 de março 2016](#) - publicação no [Jornal Oficial do Município nº 2.962 de 05.04.2016](#), e regulamentada pelos [Decretos 1.260 de 17.10.2016](#) - publicação no [Jornal Oficial nº 3.112 de 26.10.2016](#) e [Decreto 1.422 de 24.11.2016](#) - publicação no [Jornal Oficial do Município nº 3.133 de 28.11.2016](#), com as alterações sofridas pelo [Decreto 1.028 de 20 de agosto de 2019](#), publicado no [Jornal Oficial do Município nº 3.872 de 29.08.2019](#), a Ouvidoria-Geral do Município é uma unidade administrativa vinculada a Chefia de Gabinete, independente, permanente e com autonomia administrativa, que tem como missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ações de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Ouvidoria Geral

Objetivos

I – facilitar a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de forma a encaminhar as questões relacionadas a prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de Reclamações, Denúncias, Sugestões, bem como os Elogios, junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

II – monitorar no que se refere a aplicabilidade da política de acesso à informações públicas no Município de Londrina, nos casos de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, regulamentada por meio do [Decreto Municipal Nº 712 de 11 de junho de 2015](#) e suas alterações, no âmbito de sua competência;

III – disseminar as boas práticas relacionadas à transparência na administração pública, por meio de campanhas, capacitações, divulgações, orientações, nos Órgãos e Entidades do Município;

IV – fornecer ao Prefeito, por meio de relatórios periódicos, informações estatísticas gerenciais relativas às demandas recebidas, que possam subsidiar ações de correção ou aprimoramento de processos e melhoria dos serviços prestados nos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta e Indireta, Autárquica e Fundacional.

Como acessá-la:

Os(as) cidadãos(as) poderão encaminhar à Ouvidoria-Geral do Município suas manifestações ou demandas através dos seguintes canais:

I – preenchimento do formulário Eletrônico da Ouvidoria disponibilizado no portal oficial do Município registrado no endereço eletrônico www.londrina.pr.gov.br/ouvidoria

II – ligação telefônica através do [Trídigito 162](#)

III – pelas redes sociais oficiais do município, por meio da página oficial do Município no Facebook e o Twitter, registrados sob os endereços eletrônicos abaixo:

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

<https://twitter.com/preflondrina>

IV – através de **atendimento presencial** no endereço, Avenida Duque de Caxias n. 635, Jardim Mazzei II (Junto ao Gabinete do Prefeito).

V – pelo envio de **correspondência escrita** endereçado à **Ouvidoria Geral do Município – Avenida Duque de Caxias n. 635, Jardim Mazzei II, CEP 86.015-901, Londrina-PR.**

Como surgiram

Em meados no século XVIII, na Suécia, surgiu a figura do Ombudsman, representante indicado pelo Rei, com a função de efetuar o controle de legalidade dos atos praticados pelos funcionários do governo.

Era responsável por apurar as queixas apresentadas pelos cidadãos contra os órgãos da administração pública, exercendo a defesa dos indivíduos contra os abusos do poder público.

No Brasil, a experiência do Ombudsman sueco foi um pouco diferente. O ouvidor surgiu no período colonial, cujas funções se limitavam a reportar ao rei as queixas, as reclamações e demais acontecimentos ocorridos na Colônia.

Somente a partir de 1984, com o processo de redemocratização, foi possível a criação das Ouvidorias públicas, sendo a primeira implantada na cidade de Curitiba, pelo [Decreto-Lei n. 215/86](#).

No Brasil em que se fundamenta sua atuação

Cumprido ao previsto no art. 37, parágrafo 3º da [Constituição Federal de 1988](#), que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população. Bem como denúncias do exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Fortalecido a partir da [Emenda Constitucional Federal nº 19, de 04 de Junho de 1998](#) que acrescentou ao caput do artigo 37, além dos princípios tradicionais de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, o princípio da eficiência nos serviços públicos, o que representou um dos mais importantes vetores da gestão pública, na busca de proteção e defesa do usuário e na construção da melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Finalidade:

São instituídas com a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do órgão ou entidade a que pertencem.

Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

O papel do ouvidor não deve se contrapor ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, mas de garantir ao cidadão ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

Qualquer cidadão que se sinta refém da ineficácia dos serviços prestados e não se sentir totalmente atendido, em seus direitos, por outros canais disponíveis às suas reivindicações a sociedade, pode acessar a ouvidoria.

Sites consultados:

<http://www.significados.com.br/ouvidoria/>. acessado em 27.07.2016.

Referências consultadas:

BRASIL. Controladoria Geral a União/Ouvidoria Geral da União. Orientações para implantação de uma unidade de ouvidoria – rumo ao sistema participativo. 5ª Ed. 2013. Disponível em <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>. Acessado em 28.07.2016.

BRASIL. Justiça Federal. Tribunal Regional da 4ª Região. Ouvidoria Judicial:Uma década de atuação no TRF da 4ª Região Disponível em http://www.trf4.jus.br/trf4/fale/livreto_ouvidoria_trf4.pdf. Acessado em 28.07.2016.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União Guia de Orientação para Gestão de Ouvidorias.Disponível em http://www.cgu.gov.br/assuntos/ouvidoria/produtos-e-servicos/consulta-publica/arquivos/produto_5_gestao_de_ouvidorias.pdf. acessado em 28.07.2016.

LONDRINA. [Lei nº 12.395, de 18 de março de 2016](#). Introduz alterações na Lei nº 8.834, de 1º de julho de 2002, que dispõe sobre o Sistema Organizacional da Administração Direta e Indireta do Município de Londrina, e dá outras providências. Lei ordinária.

LONDRINA. [Decreto nº 712, de 11 de junho de 2015](#). Regulamenta a política de acesso às informações públicas no âmbito do Município de Londrina, bem como institui regras específicas complementares às normas gerais estabelecidas pela Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação -, e dá outras providências. Jornal Oficial do Município nº 2743, Londrina, PR, 17 jun.2015.p.6 A 18.

LONDRINA. [Decreto 744, de 21 de junho de 2016](#). Altera o Decreto nº 712/2015 que regulamenta a política de acesso às informações públicas no âmbito do Município de Londrina, bem como institui regras específicas complementares às normas gerais estabelecidas pela Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação –, e dá outras providências. Jornal Oficial do Município nº 3037, Londrina, PR, 14 jul.2016.p.1 A 2.

LONDRINA. [Decreto 1.260, de 17 de outubro de 2016](#). Aprova o regimento Interno da Chefia de Gabinete e dá outras providências. Jornal Oficial do Município nº 3112, Londrina, PR, 26 out.2016.p.1 A 4.

LONDRINA. Decreto [1.422, de 24 de novembro de 2016](#). Regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria- Geral do Município e dispõe sobre o seu funcionamento. Jornal Oficial do Município nº 3133, Londrina, PR, 28 nov.2016.p.4 A 8.

LONDRINA. [Decreto 919, de 26 de junho de 2018](#). Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.Jornal Oficial do Município nº 3553, Londrina, PR, 28 jun.2018.p.3 A 5.

LONDRINA. [Decreto 713, de 11 de junho de 2019](#). Altera o Decreto nº 712/2015 que regulamenta a política de acesso às informações públicas no âmbito do Município de Londrina, bem como institui regras específicas complementares às normas gerais estabelecidas pela Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação –, e dá outras providências. Jornal Oficial do Município nº 3553, Londrina, PR, 25 jun.2018.p.4 A 5.

LONDRINA. [Decreto 1.028 de 20 de agosto de 2019](#). Altera dispositivos do Decreto Municipal nº 1.422, de 24 de novembro de 2016, que regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria-Geral do Município e dispõe sobre o seu funcionamento. Jornal Oficial do Município nº 3.872, Londrina, PR, 29 ago.2019.p.11 A 13.