



**Telefone: 3372-4530 / 3372-4531 / 3372-4532 / 3372-4533**

**Ou o tridígito: 162**

**OBSERVAÇÃO:** Na hipótese de existir arquivos, digitalizados, imagens, áudios, os mesmos deverão ser encaminhados ao e-mail oficial da Ouvidoria-Geral do Município, [ouvidoria@londrina.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@londrina.pr.gov.br) ou [ogmlondrina@gmail.com](mailto:ogmlondrina@gmail.com), para anexação junto à demanda ou manifestação. Ainda, deverá ser indicado obrigatoriamente no assunto do e-mail, o número do protocolo registrado no sistema caso já exista.

**[Acesse aqui o Formulário](#)**

A Ouvidoria é um espaço que se destina a ser uma ponte entre a população e a prefeitura de londrina. 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.

Conforme previsto no **artigo 5º do Decreto 1.422, de 24 de novembro 2016**, com as alterações sofridas pelo **Decreto Municipal 1.028 de 20 de agosto de 2019** que Regulamenta os serviços da Ouvidoria - Geral do Município, serão acolhidos na Ouvidoria- Geral do Município e nas Ouvidorias Públicas Municipais os seguintes tipos de demandas ou manifestações, desde que relacionados à competência do executivo municipal:

I – [acesso à informação](#): meio em que o cidadão apresenta solicitação de acesso à informações públicas, conforme o que preconiza a [Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011](#) e o [Decreto Municipal nº 712, de 11 de junho de 2015](#) e suas [alterações](#);

II – [Solicitações de informações que não se enquadram na Lei de Acesso à Informação](#) em que o cidadão apresenta solicitação de acesso a diversas informações públicas, que não estão contempladas na Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011;

III – [reclamação/crítica](#): queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

IV – [sugestão](#): manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço ou o funcionamento de um Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

V – [elogio](#): manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, de um atendimento recebido, de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional;

VI – [denúncia](#): comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno e de correição, bem como de atos que contrariam o Código de Posturas do Município.

VII – [Simplifique](#) Apresentação de solicitação de simplificação por meio de formulário próprio denominado Simplifique!.

-

O munícipe ao registrar aqui sua demanda/manifestação, recebe no e-mail informado, o

número do seu protocolo, com o qual poderá fazer o acompanhamento em tempo real do trâmite de sua solicitação.

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.

### **Observação Importante** Requisitos necessários para a fiscalização pela Diretoria de Vigilância Sanitária da Secretaria de Saúde

**Em todos os casos** Dados do denunciante caso o setor necessite entrar em contato com o mesmo.

**1) Denúncias sobre produtos:** Descrever a denúncia o mais completo possível e inserir:

Data da compra

Local da compra

Marca do produto

Nome do produto

Lote do produto

Data de fabricação

Data de Validade

**2) Denúncias sobre estabelecimentos** Descrever a denúncia o mais completo possível e inserir:

Nome do local denunciado

Data do incidente

Endereço do local denunciado o mais completo possível

**Alexandre Sanches Vicente**

Ouvidoria Geral do Município