

**Parágrafo Único.** Ficado vedado qualquer tipo de disseminação de conteúdo que possa caracterizar ilação falsa e sem fundamento a qualquer agente público, ou ao Município de Londrina.

**Art. 15.** Todas as interações em redes sociais, tanto em perfis oficiais quanto pessoais, deverão ser conduzidas com cortesia, respeito e um tom cordial, evitando falas depreciativas em relação ao seu ambiente de trabalho ou ataques pessoais.

## **CAPÍTULO V DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)**

**Art. 16.** A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018) aplica-se ao tratamento de dados pessoais por meio de interações em redes sociais pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

**Art. 17.** O tratamento de dados pessoais tornados manifestamente públicos pelo titular em redes sociais oficiais deverá considerar a finalidade, a boa-fé e o interesse público que justificaram sua disponibilização, sem a necessidade de consentimento para essa finalidade específica.

**Art. 18.** A aplicação deste Decreto deverá ser harmonizada com a Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) e com os decretos municipais existentes que regulamentam a política de acesso às informações públicas no âmbito do Município de Londrina.

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 19.** O Núcleo de Comunicação, em conjunto com a Ouvidoria-geral do Município e a Controladoria-Geral do Município, será responsável por orientar, fiscalizar e monitorar a aplicação deste Decreto.

**Art. 20.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão promover treinamento e capacitação contínua para os servidores envolvidos na gestão de redes sociais, bem como a conscientização geral de todos os funcionários sobre sua conduta *online*.

**Art. 21.** O monitoramento regular do conteúdo e das práticas em redes sociais é essencial para garantir a conformidade com este Decreto, incluindo a avaliação de desempenho e a revisão periódica das estratégias.

**Art. 22.** O descumprimento das disposições deste Decreto, especialmente no que diz respeito à promoção pessoal ou ao uso indevido de recursos públicos, poderá acarretar responsabilidade administrativa, civil e, quando couber, penal, nos termos da legislação vigente.

**Art. 23.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Londrina, 08 de agosto de 2025. José Tiago Camargo do Amaral, Prefeito do Município, Leonardo Bueno Carneiro, Secretário Municipal de Governo  
Guilherme Arruda Santos, Controlador Geral do Município

### **DECRETO Nº 963 DE 08 DE AGOSTO DE 2025**

**SÚMULA:** Regulamenta o Canal Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão – LONDRINA ON no Município de Londrina-PR.

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LONDRINA, ESTADO DO PARANÁ,** no exercício de suas atribuições legais, e considerando o processo SEI nº 19.008.100156/2025-12;

**DECRETA:**

## **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Este Decreto institui o Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON definido como a plataforma oficial para registro, acompanhamento e gestão de solicitações de serviços públicos municipais.

**§ 1º** Além deste decreto, poderão ser editadas normas, procedimentos e manuais destinados a disciplinar rotinas de trabalho e estabelecer diretrizes para o uso, a gestão e o atendimento das demandas recebidas por meio do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON.

**§ 2º** O disposto neste decreto aplica-se aos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Município de Londrina.

**§ 3º** O Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON deverá ser utilizado pela Câmara Municipal de Londrina como ferramenta para solicitação de informações de modo a aperfeiçoar a eficiência e a organização da Administração Pública Municipal.

## **CAPÍTULO II OBJETIVOS**

**Art. 2º** São objetivos do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON:

**I** - Promover o relacionamento do usuário do serviço público com os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal;

**II** - Oportunizar o aperfeiçoamento e melhorias das atividades desenvolvidas por órgãos e entidades municipais;

**III** – Facilitar a execução dos serviços públicos solicitados nos órgãos e entidades municipais tendo como foco a satisfação do usuário do serviço público;

**IV** - Constituir-se um mecanismo para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

**V** - Fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

**VI** - Assegurar o direito dos usuários do serviço público ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

**VII** - Promover a cultura da avaliação do atendimento, análise das necessidades e expectativas do usuário do serviço público, bem como a identificação do seu perfil e compreensão das suas experiências nos atendimentos recebidos.

**Parágrafo Único.** Cada órgão e entidade será responsável pelo cumprimento das normas e padrões definidos para validação, atualização, confiabilidade e confidencialidade das informações e serviços prestados no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON.

### CAPÍTULO III USO DO CANAL INTEGRADO DE GESTÃO E RELACIONAMENTO AO CIDADÃO - LONDRINA ON

#### Seção I Dos Serviços ao Cidadão

**Art. 3º** Cada órgão ou entidade pública deverá utilizar obrigatoriamente o Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON que será gerido e centralizado pela Prefeitura do Município de Londrina para atendimento de solicitações atinentes a prestação de serviços públicos de menor complexidade, como serviços relativos à zeladoria, serviços urbanos e serviços administrativos.

**Art. 4º** Os serviços disponibilizados no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão - LONDRINA ON deverão constar na Carta de Serviços ao Usuário, no sítio eletrônico oficial da Prefeitura do Município de Londrina em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 e referida regulamentação municipal.

#### Seção II Dos Canais de Atendimento

**Art. 5º** Os órgãos e entidades deverão oferecer aos usuários do serviço público múltiplos canais para formulação de solicitações, como atendimento telefônico, presencial e por aplicativos de mensagens, garantindo que todas as solicitações sejam obrigatoriamente registradas no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON.

I. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades dos usuários do serviço público.

II. Os órgãos e entidades deverão aderir a plataforma do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON no prazo de 24 meses de modo a permitir a centralização e padronização das solicitações da prestação de serviços públicos.

**Parágrafo único.** A adesão de empresas públicas municipais no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON ocorrerá mediante formalização de ato próprio.

**Art. 6º** Os órgãos e entidades promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado pelo Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído de forma eficiente.

**Art. 7º** O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I – Identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (nome, endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II - Sigiloso: quando o cidadão informa dados de contato e estes serão resguardados, sendo tramitados somente nos casos em que for indispensável à adoção das providências necessárias para prestação do serviço público.

### CAPÍTULO IV DA INTEGRAÇÃO COM A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

**Art. 8º.** O sistema eletrônico utilizado pelo Canal Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão – LONDRINA ON deverá estar integrado ao utilizado pela Ouvidoria-Geral do Município (OGM).

**Art. 9º** Em caso de solicitações de serviços que extrapolem o prazo de atendimento, de execução ou emissão de resposta, contidos na Carta de Serviços ao Usuário será automaticamente gerado processo a ser encaminhado para a Ouvidoria-Geral do Município para acompanhamento e controle.

**Art. 10.** Os processos gerados serão tramitados conforme o disposto em legislação própria, que regulamenta os serviços prestados pela OGM.

**Art. 11.** A Ouvidoria-Geral do Município receberá e remeterá ao Canal Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão – LONDRINA ON as solicitações de informações que não se referem à Lei 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação.

### CAPÍTULO V GESTÃO DO CANAL INTEGRADO DE GESTÃO E RELACIONAMENTO AO CIDADÃO – LONDRINA ON

**Art. 12.** São instâncias de gestão do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – Londrina ON:

I – Órgão Gestor: Secretaria Municipal de Gestão Pública por meio da Diretoria de Gestão de Informações e Arquivo Público – SMGP-DGIAP;

II – Órgão de Suporte: Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia por meio da Diretoria de Tecnologia da Informação – SMPOT-DTI;

III – Órgãos e entidades responsáveis pelo Atendimento ao usuário do serviço público no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – Londrina ON;

IV - Órgão responsável pelo acompanhamento e controle: Ouvidoria-Geral do Município (OGM).

**Art. 13.** Compete ao Órgão Gestor:

I – Coordenar a implementação pelos órgãos e entidades no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON;

II – Gerenciar o sistema de permissões, cadastro e gerenciamento de usuários;

III - Estabelecer e gerenciar os perfis de acesso;

IV - Propor melhorias no sistema;

V - Prestar atendimento aos órgãos, entidades e usuários do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON quanto à utilização do sistema;

VI - Coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, os fluxos e tramitação de processos no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON;

**Art. 14.** Compete ao Órgão de Suporte ao Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON:

I - Promover melhorias no sistema permitidas realizando as solicitações e interlocução de propostas junto ao desenvolvedor do canal;

II – Buscar soluções de problemas técnicos de suporte e disponibilização;

III – Apresentar soluções de integração do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON com os sistemas legados;

**Art. 15.** – Compete aos órgãos e entidades responsáveis pelo atendimento ao usuário de serviços públicos:

I - Coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção dos processos no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON;

II - Estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;

III - Acompanhar o fluxo de tramitação processual de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento;

IV - Propor inovações na prestação dos serviços públicos;

V - Realizar e incluir o mapeamento dos fluxos processuais afetos ao seu órgão a fim de incluir de forma automatizada no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON.

**Parágrafo Único.** A inserção do mapeamento dos fluxos processuais dos serviços públicos no Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON será realizada somente após a aprovação pelo órgão gestor, a Diretoria de Gestão de Informações e Arquivo Público, da Secretaria Municipal de Gestão Pública – SMGP-DGIAP.

**Art. 16.** Órgão responsável pelo acompanhamento e controle:

I – Monitorar a execução das diretrizes estabelecidas para o funcionamento do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON, zelando pelo cumprimento dos prazos e padrões de atendimento definidos;

II – Realizar o acompanhamento periódico dos dados e indicadores de desempenho relacionados às solicitações registradas no Canal, emitindo recomendações e orientações para melhoria dos serviços prestados;

III – Receber, analisar e encaminhar manifestações relativas ao funcionamento e à gestão do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON, quando não solucionadas pelos órgãos responsáveis;

IV – Elaborar relatórios de avaliação e controle sobre a utilização e eficiência do Canal, se necessário, encaminhando-os à Secretaria Municipal de Gestão Pública e demais órgãos e entidades competentes;

V – Propor ajustes, recomendações e boas práticas visando o aprimoramento do atendimento ao usuário de serviços públicos e a melhoria contínua dos fluxos processuais.

## **CAPÍTULO VI DO GRUPO DE TRABALHO PARA ACOMPANHAMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 17.** Fica instituído Grupo de Trabalho que será integrado por representantes dos entes e órgãos públicos municipais com a finalidade de acompanhar e fazer a gestão das solicitações de serviços públicos formuladas por meio do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON, bem como realizar os estudos para regulamentação da sua operacionalização.

§ 1º O Grupo de Trabalho ficará vinculado à chefia de Gabinete, cujos membros, titular e suplente, serão indicados pelos titulares dos órgãos e das entidades que representam e designados por ato do Chefe do Executivo, que definirá os procedimentos de trabalho e a coordenação do grupo.

§ 2º Será firmado acordo de cooperação e plano de trabalho com as estatais para que seus representantes integrem o grupo.

§ 3º Todo e qualquer recurso para manutenção do plano de trabalho, incluindo despesas de viagens, locomoção e/ou treinamentos deverão ser custeados pela entidade de origem.

**Art. 18.** O Município destinará sala própria, com estrutura tecnológica para o Grupo de Trabalho realizar as reuniões e os atendimentos visando a pronta execução das solicitações recebidas pelo Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON.

**Art. 19.** A participação no Grupo de Trabalho será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

## **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 20.** As despesas decorrentes da execução para implementação do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON instituído nesse decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

**Art. 21.** Será instituído um Grupo de Trabalho vinculado a Secretaria Municipal de Governo constituído por representantes indicados pelos órgãos e entidades para acompanhar a implementação da plataforma, fluxos de processos e demais atividades necessárias para o integral desenvolvimento do Canal Integrado de Gestão e Relacionamento ao Cidadão – LONDRINA ON.

**Art. 22.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Londrina, 08 de agosto de 2025. José Tiago Camargo do Amaral, Prefeito do Município, Leonardo Bueno Carneiro, Secretário Municipal de Governo, Sérgio Willian Costa Becher, Secretário Municipal de Gestão Pública, Marcos Jerônimo Goroski Rambladucci, Secretário Municipal de Planejamento, Orçamento e Tecnologia