CÂMARA MUNICIPAL DE CIDADE GAÚCHA
ESTADO DO PARANÁ

Endereço: Al. Emílio Tieman, n.º 34, CEP - 87.820-000
CNPJ/MF – 01.201.556/0001-09
E-mail: camara@cmcidadegaucha.pr.gov.br

RESOLUÇÃO Nº 003/2026

Regulamenta o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/e-SIC), nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e a Ouvidoria Parlamentar e os Canais Institucionais de Relacionamento com o Cidadão, com fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito da Câmara Municipal de Cidade Gaúcha, Estado do Paraná, estabelecendo procedimentos, fluxos de atendimento, prazos internos, fases recursais e responsabilidades, em consonância com o Regimento Interno (Resolução nº 001/2024) e o Programa ProLegis do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (Instrução Normativa nº 197/2025 e Nota Técnica nº 44/2026-CGF/TCE-PR).

A CÂMARA MUNICIPAL DE CIDADE GAÚCHA, ESTADO DO PARANÁ, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES CONSTITUCIONAIS, LEGAIS E REGIMENTAIS, APROVOU, E EU, PRESIDENTE, NOS TERMOS DO ART. 56, INCISO XII, E DO ART. 168 DO REGIMENTO INTERNO, PROMULGO A SEGUINTE RESOLUÇÃO:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução disciplina e regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Cidade Gaúcha, Estado do Paraná:

I – o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), físico e eletrônico (e-SIC), assegurando o direito fundamental de acesso a informações públicas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II – o funcionamento, a estrutura e os processos de trabalho da Ouvidoria Parlamentar, disciplinando a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III – a observância obrigatória aos critérios de governança, transparência ativa e passiva e controle social estabelecidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR) por meio do Programa ProLegis (Instrução Normativa nº 197/2025 e Nota Técnica nº 44/2026-CGF/TCE-PR), em harmonia com os arts. 36, 269-O e 269-P do Regimento Interno (Resolução nº 001/2024).

Art. 2º As atividades do Serviço de Informação ao Cidadão e da Ouvidoria Parlamentar regem-se pelos seguintes princípios fundamentais:

I – observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II – divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações, na forma do art. 36, §§ 1º e 2º, e do art. 269-O do Regimento Interno;

III – utilização prioritária de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV – gratuidade do acesso às informações e aos serviços da Ouvidoria, salvo eventuais custos de reprodução física de documentos;

V – celeridade, simplicidade, clareza, imparcialidade e efetividade no atendimento ao cidadão;

VI – proteção integral à identidade do manifestante ou denunciante, quando solicitada ou cabível, e tratamento seguro dos dados pessoais em conformidade com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

CAPÍTULO II
DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC / e-SIC)

Seção I
Da Estrutura e dos Canais de Acesso

Art. 3º Fica instituído e regulamentado o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal de Cidade Gaúcha, subordinado administrativamente à Secretaria Administrativa e à Presidência da Casa (arts. 56 e 279 do Regimento Interno), com as seguintes atribuições:

I – receber, registrar, autuar eletronicamente e controlar a tramitação dos pedidos de acesso à informação apresentados por pessoas físicas ou jurídicas;

II – orientar os requerentes sobre os procedimentos de consulta à informação pública e o funcionamento dos canais de transparência ativa;

III – realizar a triagem técnica e encaminhar os pedidos às unidades administrativas, setores e comissões competentes para localização ou produção da resposta;

IV – consolidar e expedir a resposta oficial e conclusiva ao solicitante, zelando pelo cumprimento rigoroso dos prazos legais;

V – manter controle estatístico mensal dos pedidos de acesso recebidos, deferidos, indeferidos e pendentes, publicando relatórios no Portal da Transparência.

Art. 4º A Presidência da Câmara designará formalmente, mediante Portaria, no mínimo 1 (um) servidor público efetivo do quadro permanente para atuar como

responsável técnico pela gestão e operacionalização do SIC físico e eletrônico (e-SIC), além de substituto para os casos de férias, licenças ou impedimentos.

§ 1º Os servidores designados receberão capacitação técnica continuada em transparência pública, gestão documental, proteção de dados pessoais e processos de atendimento ao cidadão.

§ 2º A Portaria de designação será publicada no Diário Oficial do Município e mantida em destaque permanente no Portal da Transparência da Câmara Municipal.

Art. 5º O Serviço de Informação ao Cidadão funcionará em duas modalidades integradas:

I – SIC Presencial / Físico: em unidade de atendimento ao público instalada na sede da Câmara Municipal de Cidade Gaúcha, em local de fácil acesso e devidamente sinalizado, durante todo o horário regular de expediente institucional;

II – e-SIC (Eletrônico): por meio de sistema informatizado oficial acessível diretamente na página inicial do sítio eletrônico institucional da Câmara Municipal de Cidade Gaúcha na internet, permitindo o envio de solicitações em regime contínuo de 24 (vinte e quatro) horas por dia e o acompanhamento eletrônico do protocolo.

Seção II
Do Procedimento de Acesso, Fluxo de Atendimento e Prazos Internos

Art. 6º Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá apresentar pedido de acesso à informação pública perante a Câmara Municipal de Cidade Gaúcha, mediante preenchimento de formulário físico ou eletrônico, contendo:

I – nome completo do requerente;

II – número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), ou outro documento oficial de identificação;

III – endereço físico ou correio eletrônico (e-mail) para recebimento de comunicações e da resposta oficial;

IV – especificação clara e precisa da informação requerida.

§ 1º É expressamente vedada qualquer exigência relativa aos motivos determinantes, justificativas de interesse ou razões da solicitação de informação pública de interesse geral ou coletivo.

§ 2º No ato da protocolização do pedido, pela via presencial ou eletrônica, será gerado e fornecido imediatamente ao requerente número de protocolo e chave de rastreamento para acompanhamento da tramitação em tempo real no portal oficial.

Art. 7º O fluxo de atendimento (mapeamento) interno dos pedidos de acesso à informação, tanto pela via eletrônica quanto pela via presencial, observará as seguintes

etapas, responsáveis e prazos internos máximos, a fim de garantir o cumprimento do prazo legal de resposta:

I – Etapa 1 – Recepção e Triagem (prazo de até 2 dias úteis): compete ao servidor efetivo designado para o SIC receber o pedido presencial ou eletrônico, autuá-lo no sistema informatizado, verificar os requisitos formais e encaminhá-lo à unidade administrativa detentora da informação;

II – Etapa 2 – Busca, Análise e Resposta Setorial (prazo de até 10 dias corridos): compete ao responsável pela unidade administrativa ou setor detentor dos dados localizar o documento, elaborar a resposta técnica ou fundamentar eventual hipótese legal de sigilo, remetendo o expediente ao SIC;

III – Etapa 3 – Consolidação e Revisão Técnica (prazo de até 3 dias corridos): compete ao responsável pelo SIC e ao Secretário Administrativo examinar a clareza, a completude e a conformidade jurídica da resposta setorial, podendo solicitar complementação imediata;

IV – Etapa 4 – Validação Final e Expedição ao Requerente (prazo de até 5 dias corridos, observado o limite global de 20 dias corridos): compete ao responsável pelo SIC, com ciência do Secretário Administrativo, expedir e disponibilizar a resposta conclusiva ao cidadão pelo canal indicado (eletrônico ou presencial), encerrando o protocolo dentro do prazo legal máximo de 20 (vinte) dias corridos contados da data de protocolo.

§ 1º Estando a informação solicitada já disponível em transparência ativa ou em repositório público do portal institucional, o responsável pelo SIC indicará de imediato ao requerente o endereço eletrônico (link) direto para acesso ao documento.

§ 2º O prazo global de 20 (vinte) dias corridos poderá ser prorrogado uma única vez por até 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa formal expressa e circunstanciada comunicada ao requerente antes do término do prazo inicial.

Seção III
Da Fase Recursal no Acesso à Informação

Art. 8º No caso de indeferimento de acesso à informação, de fornecimento de acesso parcial ou de não apresentação das razões da negativa, poderá o requerente interpor recurso no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da ciência da decisão.

§ 1º O recurso será dirigido ao Secretário Administrativo da Câmara Municipal, que deverá proferir decisão fundamentada no prazo improrrogável de até 5 (cinco) dias corridos a contar do seu recebimento.

§ 2º Mantida a negativa de acesso pelo Secretário Administrativo ou desprovido parcialmente o recurso, caberá recurso hierárquico à Presidência e à Mesa Diretora da

Câmara Municipal no prazo de 10 (dez) dias corridos, que decidirá em definitivo no prazo improrrogável de 5 (cinco) dias corridos.

Art. 9º Constatado o descumprimento injustificado do prazo legal de resposta (ausência de manifestação após os 20 dias corridos ou término da prorrogação sem resposta), poderá o requerente apresentar Reclamação por Omissão no prazo de 10 (dez) dias corridos.

§ 1º A Reclamação será protocolada perante o Presidente da Câmara Municipal, que determinará a imediata apuração da omissão e a entrega da informação requerida no prazo improrrogável de 5 (cinco) dias corridos, sem prejuízo da apuração de responsabilidade funcional contra os agentes que deram causa ao atraso.

§ 2º Negado o pedido de acesso à informação pela Mesa Diretora em última instância administrativa, o cidadão poderá requerer revisão de legalidade perante a Comissão de Legislação, Justiça e Redação (art. 70, inciso III, do Regimento Interno) ou representar ao Ministério Público e ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR).

CAPÍTULO III
DA OUVIDORIA PARLAMENTAR E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Seção I
Das Competências e dos Canais de Atendimento

Art. 10. A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Cidade Gaúcha é o órgão institucional de interlocução direta entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, com a finalidade de promover a participação social, defender os direitos dos usuários de serviços públicos e aprimorar a governança da Casa.

Parágrafo único. A Ouvidoria atuará com independência funcional, transparência, imparcialidade, urbanidade e cooperação com todas as unidades administrativas, Comissões Permanentes e gabinetes parlamentares.

Art. 11. Sem prejuízo do disposto no art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, compete à Ouvidoria Parlamentar:

I – receber, registrar, analisar e dar tratamento resolutivo às manifestações dos usuários de serviços públicos e cidadãos, classificadas nas seguintes tipologias:

a) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público prestado, conduta funcional ou ato administrativo da Câmara Municipal;

b) Denúncia: comunicação de prática de irregularidade, ilegalidade ou ato de improbidade envolvendo agentes públicos, licitações, contratos ou patrimônio público;

c) Sugestão: proposta de aprimoramento de políticas públicas, proposições legislativas, normas ou procedimentos institucionais da Casa;

d) Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço prestado ou conduta de agente público da Câmara;

e) Solicitação de Providências: requerimento de adoção de medida institucional perante os órgãos da Câmara ou da Administração Pública Municipal;

II – prestar informações e orientações ao cidadão sobre a atividade legislativa, fiscalizatória e administrativa;

III – encaminhar as denúncias acolhidas à Mesa Diretora, às Comissões Permanentes competentes (art. 110-G do Regimento Interno), ao Ministério Público ou ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná;

IV – produzir relatórios trimestrais e anuais consolidando os indicadores de manifestações recebidas, tempos médios de resposta e grau de resolutividade, publicando-os no Portal da Transparência;

V – subsidiar a Mesa Diretora e as Comissões Permanentes com o rol consolidado das demandas populares recebidas nos canais de comunicação para integração ao Plano Anual de Fiscalização (PAF) do Poder Executivo, nos termos do art. 269-F e do art. 269-G, inciso III, do Regimento Interno;

VI – elaborar e publicar o relatório anual de gestão da Ouvidoria, nos termos do art. 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 12. A Presidência da Câmara designará formalmente, mediante Portaria publicada no Diário Oficial e no Portal da Transparência, servidor público do quadro efetivo ou de cargo em comissão para responder pela gestão e operacionalização da Ouvidoria Parlamentar (Ouvidor/Responsável pela Ouvidoria), além de substituto para os afastamentos legais.

§ 1º Os servidores designados para atuar na Ouvidoria receberão ações específicas de capacitação técnica continuada em processos de trabalho de ouvidoria pública, mediação de conflitos, tratamento de denúncias, ética pública e proteção de dados.

§ 2º É garantida a proteção integral à identidade do manifestante ou denunciante, sendo os dados pessoais tratados sob sigilo restrito nos termos do art. 23 e seguintes da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) e do art. 10, § 7º, da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 13. A Câmara Municipal de Cidade Gaúcha assegurará o recebimento de manifestações dos usuários de serviços públicos por múltiplos canais integrados de comunicação oficial:

I – Canal Eletrônico (Site): formulário eletrônico específico e acessível disponível na página da Ouvidoria no sítio eletrônico institucional da Câmara Municipal, permitindo o envio de dados de contato e da descrição da manifestação;

II – Correio Eletrônico (E-mail): endereço de e-mail institucional exclusivo da Ouvidoria;

III – Canal Telefônico: linha telefônica institucional dedicada ao atendimento da Ouvidoria durante todo o expediente;

IV – Atendimento Presencial: espaço de atendimento reservado e acessível instalado na sede da Câmara Municipal de Cidade Gaúcha, com horário de funcionamento afixado em local visível ao público.

Parágrafo único. O sítio eletrônico institucional da Câmara Municipal manterá seção específica, destacada e permanentemente atualizada instruindo todas as formas pelas quais os usuários podem se comunicar com a Casa (eletrônica, telefônica, e-mail e presencial), contendo endereços, telefones, links diretos e horários de atendimento.

Seção II
Do Fluxo de Atendimento, Prazos e Isenção de Motivos

Art. 14. As manifestações dos usuários de serviços públicos por meio da Ouvidoria ou canal de comunicação serão recebidas sem que haja qualquer necessidade de explicitação de motivos, justificativas detalhadas ou comprovação de interesse jurídico ou pessoal, sendo vedado aos formulários físicos ou eletrônicos exigir fundamentação jurídica como condição de recebimento.

§ 1º Ao registrar a manifestação em qualquer dos canais previstos no art. 13, o usuário receberá imediatamente comprovante formal contendo número de protocolo e chave de acesso para acompanhar o trâmite de sua manifestação, por meio eletrônico seguro, diretamente no portal oficial da Câmara Municipal.

§ 2º São admitidas manifestações anônimas, hipótese em que serão recebidas e processadas como comunicações de irregularidade para verificação preliminar de elementos fáticos mínimos de materialidade.

Art. 15. O fluxo de atendimento (mapeamento) da Ouvidoria Parlamentar, tanto pela via presencial quanto pela via eletrônica, desde o recebimento da manifestação até a entrega da resposta conclusiva ao cidadão, obedecerá às seguintes etapas, responsáveis e prazos:

I – Etapa 1 – Recepção, Registro e Triagem (prazo de até 3 dias úteis): compete ao servidor designado como Responsável pela Ouvidoria receber a demanda presencial, telefônica, por e-mail ou pelo formulário eletrônico, cadastrar os dados no sistema, classificar a tipologia da manifestação e emitir o comprovante de protocolo ao usuário;

II – Etapa 2 – Encaminhamento Setorial (prazo de até 2 dias úteis): compete ao Responsável pela Ouvidoria distribuir internamente o expediente à unidade administrativa, ao Secretário Administrativo, à Comissão Permanente competente ou à Presidência, conforme a natureza da matéria;

III – Etapa 3 – Instrução e Resposta Técnica Interna (prazo de até 15 dias corridos): compete ao titular da unidade administrativa, Comissão ou órgão demandado apurar os fatos, adotar as providências cabíveis e remeter os esclarecimentos técnicos documentados à Ouvidoria;

IV – Etapa 4 – Elaboração de Decisão Administrativa Final e Resposta Conclusiva (prazo de até 10 dias corridos, observado o limite máximo de 30 dias corridos): compete ao Responsável pela Ouvidoria consolidar as informações, redigir a decisão administrativa final fundamentada e enviá-la ao usuário pelo canal eletrônico ou presencial, dentro do prazo legal máximo de até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento da manifestação.

§ 1º O prazo de até 30 (trinta) dias corridos para encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário poderá ser prorrogado uma única vez por mais 30 (trinta) dias corridos, mediante justificativa formal expressa e fundamentada comunicada ao manifestante antes do vencimento do prazo inicial.

§ 2º Caso as informações fornecidas pelo usuário sejam insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar complementação no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, suspendendo-se a contagem do prazo de resposta até a manifestação do requerente.

Seção III
Da Fase Recursal e do Controle de Prazos na Ouvidoria

Art. 16. Caso o usuário discorde do teor da decisão administrativa final proferida pela Ouvidoria ou entenda que a resposta fornecida foi omissa, imprecisa ou evasiva, caberá Pedido de Reexame no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da data de notificação da resposta.

§ 1º O Pedido de Reexame será apreciado pelo Responsável pela Ouvidoria em conjunto com o Secretário Administrativo, que deverão ratificar ou reconsiderar a decisão no prazo improrrogável de até 10 (dez) dias corridos.

§ 2º Mantido o teor da resposta e persistindo a inconformidade do usuário, o expediente será encaminhado em grau de recurso definitivo à Mesa Diretora da Câmara Municipal, que deliberará fundamentadamente em até 15 (quinze) dias corridos.

Art. 17. Decorrido o prazo legal de 30 (trinta) dias corridos sem resposta da Ouvidoria, ou expirado o prazo da prorrogação justificada sem a entrega da decisão

administrativa final, o usuário poderá apresentar Representação por Descumprimento de Prazo diretamente à Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º A Presidência avocará o procedimento e determinará o saneamento imediato e a entrega da resposta conclusiva ao usuário no prazo improrrogável de 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º O descumprimento reiterado e injustificado dos prazos legais de resposta sujeitará os servidores ou gestores que derem causa à mora à apuração de responsabilidade administrativa funcional.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 18. A Secretaria Administrativa, com o apoio técnico do setor ou serviço especializado de Tecnologia da Informação da Câmara Municipal, assegurará a plena integração e interoperabilidade entre o sistema do SIC (e-SIC), a Ouvidoria Parlamentar, o Sistema Eletrônico de Processo Legislativo (art. 197-A do Regimento Interno) e o Portal da Transparência, garantindo consulta pública centralizada e preservação digital dos registros.

Art. 19. Sem prejuízo da rotina de transparência ativa disciplinada nos arts. 36 e 269-O do Regimento Interno, a Ouvidoria e o SIC publicarão semestralmente, no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal, relatório estatístico consolidado contendo:

I – o quantitativo de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria recebidos, discriminados por canal de entrada e tipologia;

II – as datas de entrada, as datas de resposta e o tempo médio de tramitação;

III – o percentual de demandas atendidas, indeferidas, em tramitação e recursos interpostos;

IV – o índice de cumprimento dos prazos legais de 20 (vinte) dias no SIC e de 30 (trinta) dias na Ouvidoria.

Art. 20. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta de dotações orçamentárias próprias consignadas no orçamento do Poder Legislativo Municipal.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação oficial, revogadas as disposições em contrário.

Plenário ***Vereador Antônio Rodrigues de Souza***, Câmara Municipal de Cidade Gaúcha-PR;, aos 25 dias do mês de novembro de 2026.

Endereço: Al. Emílio Tieman, n.º 34, CEP - 87.820-000
CNPJ/MF – 01.201.556/0001-09
E-mail: camara@cmcidadegaucha.pr.gov.br

Ovídio Alves Teixeira
Presidente da Câmara Municipal

Vinicius Ferreira de Miranda Biasuz
1º Secretário