

PORTARIA Nº 8/2026

Regulamenta, em caráter complementar e operacional, os fluxos administrativos internos para execução da Resolução nº 02/2025, que instituiu o Serviço de Informação ao Cidadão na Câmara Municipal de Rio Negro, e estabelece providências de transparência, controle, tratamento de informações, proteção de dados pessoais, sigilo, registro de evidências, canal de comunicação com o cidadão e atendimento aos critérios de governança e transparência aplicáveis ao Poder Legislativo Municipal.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE RIO NEGRO, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e regimentais, especialmente as de direção administrativa do Poder Legislativo Municipal;

CONSIDERANDO que a Resolução nº 02/2025 regulamentou o Serviço de Informação ao Cidadão na Câmara Municipal de Rio Negro, prevendo o recebimento, processamento e encaminhamento das solicitações de informações, a disponibilização de informações de interesse público, os canais de atendimento, o relatório de pedidos e a designação de servidor responsável;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece normas gerais de acesso à informação pública, devendo a Administração assegurar procedimento objetivo, transparente, formalmente registrado e orientado pela publicidade como regra geral e pelo sigilo como exceção;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, impõe cautelas específicas quanto ao tratamento de dados pessoais pelo Poder Público, exigindo observância da finalidade pública, necessidade, adequação, segurança, prevenção, transparência e responsabilização;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, fortalece a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, especialmente quanto à adequada prestação de informações e ao funcionamento de canais institucionais de relacionamento com o cidadão;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, racionaliza atos e procedimentos administrativos e afasta formalidades desnecessárias, sem prejuízo da segurança jurídica, da identificação suficiente do interessado e da rastreabilidade do procedimento;





CONSIDERANDO a Instrução Normativa nº 197/2025 do Tribunal de Contas do Estado do Paraná e a Nota Técnica nº 38/2025 - CGF/TCE-PR, que tratam da avaliação da atuação legislativa municipal no âmbito da prestação de contas do Poder Legislativo, com enfoque em governança, gestão estratégica, transparência, relacionamento com o cidadão e comprovação documental das medidas adotadas;

CONSIDERANDO a necessidade de complementar, no plano operacional interno, a Resolução nº 02/2025, sem revogá-la e sem contrariá-la, para padronizar o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão, assegurar rastreabilidade dos pedidos, controle de prazos, publicação de informações, elaboração de relatórios, tratamento de dados pessoais, fluxo de manifestações do cidadão e guarda de evidências para fins de controle interno, controle externo e avaliação institucional;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta Portaria regulamenta, em caráter complementar e operacional, a execução administrativa da Resolução nº 02/2025, disciplinando os fluxos internos do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da Câmara Municipal de Rio Negro, os canais de atendimento, a formalização dos pedidos, o tratamento das informações, a proteção de dados pessoais, o controle de prazos, os recursos administrativos, a transparência ativa, o canal de comunicação com o cidadão e a guarda de evidências para fins de avaliação institucional e controle externo.

Parágrafo único. Esta Portaria não revoga, não substitui e não restringe a Resolução nº 02/2025, devendo ser interpretada como ato administrativo de execução, complementação operacional e aprimoramento dos procedimentos internos nela previstos.

Art. 2º. O funcionamento do SIC observará os princípios da legalidade, publicidade, transparência, impessoalidade, moralidade, eficiência, razoabilidade, formalidade moderada, motivação, segurança da informação, proteção de dados pessoais, rastreabilidade administrativa e prevalência da publicidade como regra geral e do sigilo como exceção.

CAPÍTULO II DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E DO RESPONSÁVEL PELO SIC

Art. 3º. O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, instituído pela Resolução nº 02/2025, funcionará como unidade de recebimento, registro, triagem, encaminhamento, acompanhamento e resposta dos pedidos de acesso à informação apresentados à Câmara Municipal de Rio Negro.

§ 1º O SIC será coordenado pelo servidor formalmente designado nos termos do art. 6º da Resolução nº 02/2025, sem prejuízo da atuação da Presidência da Câmara Municipal, da unidade administrativa competente, da Procuradoria Jurídica, da Controladoria Interna do Poder





Legislativo, do encarregado pelo tratamento de dados pessoais e dos demais setores responsáveis pela produção, guarda ou custódia da informação solicitada.

§ 2º Compete ao responsável pelo SIC, observada a estrutura administrativa da Câmara Municipal:

- I - receber, registrar e protocolar os pedidos de acesso à informação;
- II - reduzir a termo os pedidos apresentados verbalmente;
- III - realizar triagem inicial da solicitação e identificar o setor responsável pela informação;
- IV - encaminhar o pedido ao setor competente e acompanhar o cumprimento dos prazos internos;
- V - organizar a resposta ao cidadão, observada a manifestação do setor responsável pela informação;
- VI - providenciar a ocultação de dados pessoais ou informações protegidas por sigilo quando necessário;
- VII - registrar recursos administrativos e encaminhá-los à autoridade competente;
- VIII - manter controle estatístico dos pedidos, respostas, prazos, indeferimentos e recursos;
- IX - preservar arquivo de evidências para fins de controle interno, controle externo, prestação de contas e avaliação institucional.

§ 3º Para fins de comprovação perante o controle interno, o controle externo e os formulários de avaliação institucional, a Câmara Municipal deverá manter, em meio físico ou digital, o ato de designação do responsável pelo SIC, com identificação do servidor, cargo ou função, setor de lotação, e-mail institucional de contato e data de início da responsabilidade.

§ 4º A página do SIC no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal deverá indicar, de forma clara e atualizada, o nome ou função do responsável, o canal eletrônico para pedidos, o endereço físico para atendimento presencial, o e-mail institucional, o telefone, o horário de expediente e o formulário ou sistema eletrônico disponível.

§ 5º Na ausência temporária do responsável pelo SIC, a unidade administrativa de apoio à Presidência deverá indicar substituto temporário, registrando a substituição no controle interno do SIC, para assegurar a continuidade do atendimento e evitar perda de prazos.

CAPÍTULO III

DOS CANAIS DE ACESSO E DA FORMA DE SOLICITAÇÃO

Art. 4º. Os pedidos de acesso à informação poderão ser apresentados por qualquer pessoa natural ou jurídica, por meio presencial, eletrônico, postal ou verbal reduzido a termo, nos canais disponibilizados pela Câmara Municipal.





I - presencialmente, na sede da Câmara Municipal de Rio Negro, situada na Rua Dr. Vicente Machado, nº 148, Centro, Rio Negro/PR, durante o horário de expediente;

II - por meio de formulário eletrônico, sistema de protocolo eletrônico ou página própria do SIC no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal;

III - por e-mail institucional indicado na página do SIC;

IV - por correspondência encaminhada ao endereço da Câmara Municipal;

V - por outro canal oficial que venha a ser instituído pela Câmara Municipal para relacionamento com o cidadão, desde que permita registro, controle e resposta ao interessado.

§ 1º O pedido apresentado verbalmente será reduzido a termo por servidor responsável, com fornecimento de comprovante ou número de protocolo ao solicitante.

§ 2º O pedido recebido por canal diverso do SIC, mas que tenha natureza de solicitação de acesso à informação pública, será encaminhado internamente ao SIC para registro, controle de prazo e tratamento adequado.

§ 3º Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e manifestações que não constituam pedido de acesso à informação serão encaminhados ao canal institucional competente, especialmente à Ouvidoria, se instituída, ou à unidade administrativa responsável pelo relacionamento com o cidadão, sem prejuízo de orientação ao interessado.

Art. 5º. O pedido de acesso à informação deverá conter identificação formal e suficiente do solicitante, especificação clara da informação requerida e indicação de meio de contato para recebimento da resposta.

I - em se tratando de **pessoa natural: nome completo, número de documento de identificação válido, preferencialmente CPF, e endereço físico ou eletrônico para resposta;**

II - em se tratando de **pessoa jurídica: razão social ou nome empresarial, CNPJ, identificação do representante ou responsável pelo pedido e endereço físico ou eletrônico para resposta;**

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação solicitada;

IV - indicação da forma preferencial de recebimento da resposta ou da informação, quando houver.

§ 1º A identificação do solicitante será utilizada exclusivamente para fins de protocolo, controle administrativo, prevenção de fraudes, envio de resposta, interposição de recurso, proteção de dados pessoais e segurança jurídica do procedimento.

§ 2º A exigência de identificação não poderá conter requisitos excessivos, desproporcionais ou capazes de inviabilizar, dificultar injustificadamente ou desestimular o exercício do direito de acesso à informação.





§ 3º É vedada a exigência de justificativa, motivação, demonstração de interesse específico, indicação de finalidade de uso ou explicação sobre as razões determinantes do pedido de acesso à informação de interesse público.

§ 4º Quando o pedido for apresentado por procurador, somente será exigido instrumento de mandato se a solicitação envolver informação pessoal do representado, prática de ato em nome de terceiro ou situação em que a representação seja necessária à proteção de direito individual.

§ 5º Não será exigido reconhecimento de firma em documento apresentado perante a Câmara Municipal, salvo dúvida fundada quanto à autenticidade ou imposição legal específica, hipótese em que deverá ser admitido meio menos oneroso de conferência da autenticidade.

CAPÍTULO IV DO DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 6º. O direito de acesso à informação compreende o direito de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para acesso à informação, inclusive quanto ao local, meio ou canal adequado para apresentação do pedido;

II - informação contida em registros, documentos, processos, atos, arquivos, bancos de dados ou sistemas mantidos pela Câmara Municipal;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou jurídica em razão de vínculo, contrato, convênio, ajuste, prestação de serviço ou relação administrativa com a Câmara Municipal, ainda que encerrado o vínculo;

IV - informação primária, íntegra, autêntica, atualizada e, sempre que possível, em formato acessível;

V - informação sobre estrutura organizacional, funcionamento, competências, horários de atendimento, canais de comunicação e serviços prestados pela Câmara Municipal;

VI - informação relativa à atividade legislativa, incluindo proposições, tramitações, sessões, votações, atos parlamentares, comissões, audiências públicas, atas e demais atos oficiais, observadas as hipóteses legais de sigilo;

VII - informação relativa à administração da Câmara Municipal, incluindo despesas, licitações, contratos administrativos, diárias, atos de pessoal, patrimônio, execução orçamentária, gestão fiscal, prestações de contas e demais atos de gestão, observadas as restrições legais aplicáveis;

VIII - informação sobre auditorias, inspeções, recomendações, prestações e tomadas de contas realizadas por órgãos de controle interno ou externo, respeitadas as hipóteses legais de sigilo.

§ 1º O acesso à informação não compreende a obrigação de produzir documento inexistente, elaborar opinião jurídica ou técnica inédita, realizar interpretação subjetiva, promover





consolidação de dados que demande trabalho adicional desproporcional ou criar tratamento de dados que não seja de competência da Câmara Municipal.

§ 2º Quando a informação contiver parte protegida por sigilo legal ou restrição de acesso, será assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato, cópia, versão tarjada, ocultação de dados ou outro meio tecnicamente adequado.

§ 3º O direito de acesso a documentos ou informações utilizados como fundamento de decisão administrativa ou ato oficial será assegurado a partir da edição do respectivo ato decisório, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo.

CAPÍTULO V DO FLUXO INTERNO, DOS PRAZOS E DA RESPOSTA

Art. 7º. Recebido o pedido, o SIC deverá registrá-lo em controle próprio, físico ou eletrônico, atribuindo número de protocolo, data de recebimento, identificação do requerente, síntese da informação solicitada, setor responsável, prazo de resposta e situação do atendimento.

§ 1º O SIC verificará se a informação está disponível de imediato ou se deverá ser solicitada à unidade administrativa, órgão interno, comissão, gabinete, arquivo, setor legislativo, setor contábil, setor de compras, setor de pessoal, Procuradoria Jurídica, Controladoria Interna do Poder Legislativo ou outro responsável por sua produção, guarda ou custódia.

§ 2º Estando a informação disponível, o acesso deverá ser concedido imediatamente, sempre que possível.

§ 3º Não sendo possível conceder o acesso imediato, o SIC deverá encaminhar o pedido ao setor competente, preferencialmente no prazo de até 2 (dois) dias úteis do recebimento.

§ 4º A unidade interna demandada deverá prestar as informações ao SIC em tempo hábil para cumprimento do prazo legal, preferencialmente no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contado do recebimento da solicitação interna.

§ 5º Para fins de conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011, o SIC adotará como prazo operacional máximo de resposta ao cidadão o prazo de até 20 (vinte) dias, contado do protocolo do pedido, admitida prorrogação por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa e comunicação ao interessado antes do término do prazo inicial.

§ 6º A aplicação operacional da Resolução nº 02/2025 deverá observar a interpretação mais favorável ao direito de acesso à informação e ao prazo previsto na Lei Federal nº 12.527, de 2011, sem prejuízo de posterior alteração da Resolução para harmonização textual integral.

Art. 8º. A resposta ao pedido de acesso à informação deverá, conforme o caso:

I - conceder o acesso à informação solicitada;

II - indicar data, local e modo para consulta, reprodução, retirada ou obtenção da informação;





III - informar o endereço eletrônico, caminho de acesso, link direto ou meio oficial em que a informação já esteja disponível;

IV - comunicar a inexistência da informação, quando for o caso;

V - indicar, se for de conhecimento da Câmara Municipal, o órgão ou entidade que detenha a informação solicitada;

VI - encaminhar ou orientar o interessado quanto ao órgão ou entidade competente, quando a informação não estiver sob custódia da Câmara Municipal;

VII - indicar as razões de fato e de direito da negativa total ou parcial de acesso;

VIII - informar a possibilidade, o prazo e a autoridade competente para interposição de recurso.

Parágrafo único. Quando a informação solicitada estiver disponível ao público em meio eletrônico ou em outro meio de acesso universal, a Câmara Municipal poderá indicar ao requerente o local e a forma de consulta, ficando desonerada do fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar o acesso por conta própria.

Art. 9º. O serviço de busca e fornecimento da informação será gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, mídias ou outros custos materiais efetivamente suportados pela Câmara Municipal, caso em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo.

Parágrafo único. Sempre que possível, a Câmara Municipal priorizará o fornecimento da informação por meio eletrônico, a fim de reduzir custos, facilitar o acesso, ampliar a transparência e simplificar o atendimento ao cidadão.

CAPÍTULO VI DO INDEFERIMENTO MOTIVADO E DOS RECURSOS

Art. 10. Poderá ser indeferido, de forma motivada, o pedido de acesso à informação que:

I - seja genérico, sem indicação mínima da informação pretendida;

II - seja desproporcional ou desarrazoado;

III - exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação, produção ou tratamento de dados que não constitua dever legal da Câmara Municipal;

IV - tenha por objeto informação inexistente, não produzida, não recebida ou não custodiada pela Câmara Municipal;

V - envolva informação protegida por sigilo legal;

VI - envolva informação pessoal cujo acesso por terceiro não autorizado possa violar a intimidade, vida privada, honra, imagem, proteção de dados pessoais ou demais direitos fundamentais;





VII - comprometa atividade de fiscalização, investigação, auditoria, apuração administrativa ou procedimento ainda em curso, desde que o sigilo seja indispensável e devidamente fundamentado.

§ 1º Antes do indeferimento por generalidade, desproporcionalidade ou necessidade de tratamento adicional, o SIC poderá orientar o requerente, sempre que possível, quanto à reformulação do pedido.

§ 2º A negativa de acesso deverá ser sempre motivada, com indicação clara da razão jurídica e fática que impede o fornecimento integral ou parcial da informação.

§ 3º A existência de informação parcialmente sigilosa não autoriza a negativa integral do pedido quando for possível fornecer a parte pública por meio de certidão, extrato, cópia com ocultação de dados, versão tarjada ou outro meio adequado.

§ 4º O pedido não poderá ser indeferido pelo simples volume de documentos solicitados quando a informação estiver organizada, disponível ou puder ser fornecida por meio de acesso eletrônico, certidão, cópia digital, indicação de endereço eletrônico ou outro meio razoável.

Art. 11. No caso de indeferimento total ou parcial do acesso à informação, de não fornecimento das razões da negativa, de omissão de resposta no prazo legal ou de discordância quanto à forma de fornecimento da informação, poderá o interessado interpor recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão ou do término do prazo para resposta.

§ 1º O recurso será dirigido ao SIC, que o registrará e o encaminhará à unidade, servidor ou autoridade que proferiu a decisão inicial, a qual poderá reconsiderá-la no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Não havendo reconsideração, o recurso será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal, que decidirá no prazo de até 10 (dez) dias.

§ 3º Quando a decisão recorrida envolver matéria técnica, jurídica, contábil, legislativa, administrativa, arquivística, tecnológica, de proteção de dados pessoais ou de sigilo, a Presidência poderá solicitar manifestação da unidade responsável, da Procuradoria Jurídica, da Controladoria Interna do Poder Legislativo, do encarregado pelo tratamento de dados pessoais ou de outro órgão interno competente.

§ 4º A decisão do recurso deverá ser fundamentada e comunicada ao requerente pelo meio indicado no pedido ou por outro meio idôneo de ciência.

§ 5º A tramitação do recurso deverá ser registrada no controle do SIC, com indicação de data de recebimento, autoridade responsável, decisão proferida, data de comunicação ao interessado e eventual providência adotada.

CAPÍTULO VII

DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES E DOS DADOS PESSOAIS





Art. 12. O tratamento das informações recebidas, produzidas, custodiadas, armazenadas, encaminhadas ou fornecidas no âmbito do SIC deverá observar a finalidade pública, a necessidade, a adequação, a segurança, a prevenção, a transparência, a rastreabilidade e a responsabilização dos agentes envolvidos.

§ 1º As unidades internas deverão encaminhar ao SIC informações íntegras, autênticas, atualizadas e suficientes para resposta ao interessado, indicando expressamente eventual restrição de acesso, dado pessoal, dado sensível ou hipótese de sigilo.

§ 2º O SIC não deverá alterar o conteúdo material da informação produzida pelo setor responsável, salvo para fins de organização, adequação de linguagem, ocultação de dados protegidos, conversão de formato, indicação de link ou consolidação administrativa necessária à resposta.

§ 3º Todo tratamento de informação deverá ser compatível com a finalidade de atendimento do pedido, sendo vedado o uso dos dados do solicitante ou das informações obtidas para finalidade estranha ao procedimento de acesso à informação.

Art. 13. O tratamento de dados pessoais no âmbito do SIC deverá respeitar a intimidade, a vida privada, a honra, a imagem, a proteção de dados pessoais e as liberdades e garantias individuais, sem prejuízo da transparência pública e do controle social sobre atos, despesas, agentes e atividades da Câmara Municipal.

§ 1º A identificação do solicitante e os dados de contato informados no pedido serão utilizados apenas para protocolo, comunicação, resposta, recurso, estatística administrativa anonimizada e comprovação do atendimento.

§ 2º Dados pessoais excessivos, desnecessários ou protegidos por sigilo deverão ser ocultados antes da disponibilização de documentos a terceiros, especialmente número de documentos pessoais, endereço residencial, telefone pessoal, assinatura, dados bancários, dados de saúde, dados biométricos, dados de crianças e adolescentes, dados pessoais sensíveis e demais informações protegidas por lei.

§ 3º Não se consideram automaticamente sigilosas as informações relacionadas ao exercício de cargo, emprego, função pública ou mandato eletivo, incluindo atos oficiais, remuneração paga com recursos públicos, subsídios, diárias, votações, presença em sessões, participação em comissões, licitações, contratos, despesas públicas e demais dados necessários ao controle social da Administração Pública.

§ 4º Quando o pedido envolver informação pessoal do próprio titular, a Câmara Municipal poderá exigir identificação suficiente para prevenção de acesso indevido por terceiros.

§ 5º Quando o pedido envolver documento com dados pessoais de terceiros, a Câmara Municipal deverá, conforme o caso, fornecer cópia com ocultação dos dados protegidos, permitir acesso apenas à parte pública do documento, exigir consentimento do titular quando





juridicamente necessário ou indeferir fundamentadamente o acesso quando não for possível preservar direito de terceiro.

CAPÍTULO VIII DO SIGILO E DA RESTRIÇÃO DE ACESSO

Art. 14. O acesso à informação pública somente poderá ser restringido nas hipóteses previstas na Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 2011, na legislação de proteção de dados pessoais, em normas de sigilo legal, em segredo de justiça ou em restrições expressamente justificadas no caso concreto.

§ 1º A restrição de acesso deverá ser excepcional, motivada, proporcional, temporária quando cabível e limitada ao conteúdo efetivamente protegido.

§ 2º Não será admitida classificação genérica, automática ou sem motivação, nem o uso do sigilo para ocultar irregularidade, dificultar fiscalização, impedir controle social, restringir direito fundamental ou afastar responsabilidade de agente público.

§ 3º Havendo dúvida relevante quanto à existência de sigilo, proteção de dados pessoais, segredo de justiça ou outra restrição legal, o SIC poderá solicitar manifestação da Procuradoria Jurídica, da Controladoria Interna do Poder Legislativo, do encarregado pelo tratamento de dados pessoais ou do setor responsável pela informação.

§ 4º A decisão que negar total ou parcialmente o acesso por sigilo deverá indicar, sempre que possível, a base legal da restrição, a autoridade responsável, o prazo da restrição, a possibilidade de recurso e a forma de acesso à parte não sigilosa.

CAPÍTULO IX DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, DO PORTAL E DOS RELATÓRIOS

Art. 15. A Câmara Municipal manterá, no sítio eletrônico oficial, seção específica e de fácil localização destinada ao Serviço de Informação ao Cidadão, com informações mínimas sobre canais de atendimento, formulário de solicitação, legislação aplicável, responsável pelo SIC, horário de atendimento, endereço físico, e-mail institucional, telefone, orientações ao cidadão e relatório estatístico dos pedidos de acesso à informação.

§ 1º A página do SIC deverá permitir ou indicar meio eletrônico ativo para apresentação de pedidos de acesso à informação, com geração de protocolo, confirmação automática de recebimento ou confirmação encaminhada por e-mail institucional.

§ 2º Deverão ser mantidas disponíveis, sempre que cabível, informações de interesse coletivo ou geral, inclusive atos normativos, estrutura administrativa, contatos, horários de atendimento, pautas, atas, proposições legislativas, pareceres, votações nominais, despesas, remunerações, licitações, contratos, diárias, dados orçamentários e demais informações exigidas pela legislação de transparência.





§ 3º A responsabilidade pela atualização das informações de transparência ativa observará a origem da informação:

I - à unidade administrativa, quanto à estrutura, contatos, horários, atos administrativos e informações institucionais;

II - à unidade legislativa, quanto a proposições, tramitações, pautas, atas, votações, comissões e atos do processo legislativo;

III - à unidade contábil ou financeira, quanto à execução orçamentária, financeira, fiscal e demais dados de gestão fiscal;

IV - à unidade de compras, licitações e contratos, quanto aos procedimentos de contratação, dispensas, inexigibilidades, contratos, aditivos e atas de registro de preços;

V - à unidade de recursos humanos ou responsável equivalente, quanto a remuneração, subsídios, quadro de pessoal, atos de pessoal e informações funcionais publicáveis;

VI - ao SIC, quanto à página de acesso à informação, orientações ao cidadão, estatísticas, relatórios de pedidos e registros administrativos do atendimento.

§ 4º As informações de transparência ativa deverão ser atualizadas sempre que houver alteração do dado ou documento divulgado e, quando se tratar de informação periódica, no mínimo mensalmente, salvo prazo legal ou regulamentar mais específico.

§ 5º A divulgação de informações pessoais deverá limitar-se ao mínimo necessário ao cumprimento da finalidade pública, resguardados dados protegidos por sigilo legal, dados sensíveis, informações de caráter íntimo ou elementos cuja exposição não seja necessária ao controle social.

Art. 16. O SIC deverá elaborar relatório estatístico, ao menos anual, contendo informações administrativas sobre os pedidos de acesso à informação recebidos e atendidos pela Câmara Municipal.

§ 1º O relatório deverá conter, no mínimo, número de pedidos recebidos, atendidos, parcialmente atendidos, indeferidos, em andamento, respondidos fora do prazo, objeto predominante das solicitações, quantidade de recursos interpostos, resultado dos recursos e tempo médio de resposta.

§ 2º O relatório deverá ser publicado na página do SIC, observado o anonimato do solicitante e a proteção de dados pessoais.

§ 3º A publicação do relatório poderá ocorrer em periodicidade menor, por decisão administrativa, sempre que conveniente à transparência e ao acompanhamento da gestão.





CAPÍTULO X

DA GUARDA DE EVIDÊNCIAS PARA CONTROLE INTERNO, CONTROLE EXTERNO E PROLEGIS

Art. 17. Para fins de controle interno, controle externo, prestação de contas e atendimento aos critérios de avaliação institucional aplicáveis ao Poder Legislativo Municipal, a Câmara Municipal deverá manter arquivo físico ou digital com as evidências relativas ao funcionamento do SIC, à transparência ativa, ao canal de comunicação com o cidadão e à Ouvidoria, quando instituída.

Parágrafo único. O arquivo de evidências deverá conter, sempre que existente e aplicável:

- I** - cópia da Resolução nº 02/2025 e desta Portaria;
- II** - ato de designação do responsável pelo SIC e de eventual substituto;
- III** - comprovante de publicação dos atos normativos relacionados ao SIC e ao canal de comunicação com o cidadão;
- IV** - capturas de tela, links ou registros que demonstrem a existência de página do SIC no sítio eletrônico oficial;
- V** - modelo de formulário físico ou eletrônico de pedido de acesso à informação;
- VI** - registro dos pedidos recebidos, respostas emitidas, prazos, indeferimentos, recursos interpostos e decisões proferidas;
- VII** - relatórios estatísticos publicados;
- VIII** - comprovantes de capacitação, orientação interna ou reunião administrativa sobre LAI, transparência, proteção de dados pessoais e atendimento ao cidadão;
- IX** - documentos que comprovem a existência de canal de comunicação, Ouvidoria ou fluxo de encaminhamento de manifestações do cidadão;
- X** - registros de manifestações de usuários de serviços públicos, respostas conclusivas e controles de prazo;
- XI** - eventuais manifestações da Procuradoria Jurídica, Controladoria Interna do Poder Legislativo ou encarregado pelo tratamento de dados pessoais relacionadas ao tema.

CAPÍTULO XI

DO CANAL DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO E DA OUVIDORIA

Art. 18. O canal institucional de comunicação com o cidadão, inclusive Ouvidoria quando instituída, destina-se ao recebimento, registro, triagem, encaminhamento, acompanhamento e resposta de manifestações dos usuários dos serviços públicos, tais como reclamações, denúncias,





sugestões, elogios, solicitações administrativas gerais e demais manifestações dirigidas à Câmara Municipal.

§ 1º O canal de comunicação com o cidadão não se confunde com o SIC, destinado aos pedidos de acesso à informação, devendo haver orientação ao interessado e encaminhamento interno adequado quando a manifestação for registrada no canal incorreto.

§ 2º O registro de manifestações dos usuários de serviços públicos deverá ser admitido, no mínimo, pelos seguintes meios:

- I - atendimento presencial na sede da Câmara Municipal;
- II - telefone institucional informado no sítio eletrônico oficial;
- III - e-mail institucional indicado na página de comunicação com o cidadão ou Ouvidoria;
- IV - formulário eletrônico disponível no sítio eletrônico oficial, quando existente;
- V - correspondência física encaminhada ao endereço da Câmara Municipal.

§ 3º O formulário eletrônico de manifestação deverá permitir o envio de dados de contato do usuário e da descrição da manifestação, sem exigir justificativa jurídica, demonstração de interesse específico ou exposição de motivos para o simples recebimento da demanda.

§ 4º Sem prejuízo de designação específica em ato próprio, caberá ao responsável pelo SIC ou à unidade administrativa de apoio à Presidência realizar a recepção, triagem, encaminhamento e controle inicial das manifestações recebidas pelo canal de comunicação com o cidadão, mantendo registro das providências adotadas.

Art. 19. O fluxo operacional do canal de comunicação com o cidadão e da Ouvidoria, quando instituída, observará as seguintes etapas mínimas:

- I - recebimento da manifestação por canal presencial, telefônico, eletrônico, e-mail, formulário ou correspondência;
- II - registro da manifestação em controle próprio, com data de entrada, número de protocolo, identificação do usuário quando informada, meio de contato, descrição resumida e natureza da manifestação;
- III - triagem para verificar se a demanda constitui pedido de acesso à informação, denúncia, reclamação, sugestão, elogio, solicitação administrativa ou outra manifestação;
- IV - encaminhamento ao setor competente para análise e providências;
- V - acompanhamento do prazo de resposta pela unidade responsável pelo canal de comunicação;
- VI - emissão de resposta conclusiva ao usuário, sempre que houver meio de contato informado;
- VII - arquivamento do registro, com data da resposta, setor responsável e providência adotada.





Parágrafo único. Sempre que o sistema eletrônico utilizado permitir, o usuário poderá acompanhar o trâmite de sua manifestação por meio do protocolo fornecido; nos demais casos, o acompanhamento poderá ser solicitado pelo e-mail institucional ou pelo atendimento presencial, preservada a proteção de dados pessoais e de informações sigilosas.

Art. 20. As manifestações dos usuários de serviços públicos recebidas pelo canal de comunicação com o cidadão ou pela Ouvidoria deverão receber resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento, admitida prorrogação uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa registrada no procedimento.

§ 1º A resposta conclusiva deverá informar, conforme o caso, a providência adotada, o encaminhamento realizado, a impossibilidade de atendimento, a necessidade de complementação de informações ou a competência de outro órgão ou entidade.

§ 2º Os registros das manifestações deverão permitir a verificação da data de entrada, da data de resposta e do cumprimento do prazo previsto no caput, para fins de controle interno, controle externo e avaliação institucional.

§ 3º Quando a manifestação contiver pedido claro de acesso à informação pública, será registrada ou encaminhada ao SIC, observando-se os prazos e procedimentos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e desta Portaria.

Art. 21. A Câmara Municipal deverá divulgar, no sítio eletrônico oficial, os canais de comunicação disponíveis ao cidadão, indicando a finalidade de cada canal, endereço físico, telefone, e-mail, formulário eletrônico quando existente, horário de atendimento e forma de acompanhamento por protocolo, evitando confusão entre SIC, Ouvidoria, protocolo administrativo geral e demais canais institucionais.

CAPÍTULO XII DA CAPACITAÇÃO E DA RESPONSABILIDADE

Art. 22. A Câmara Municipal promoverá, sempre que possível, capacitação ou orientação periódica aos servidores envolvidos no atendimento ao cidadão, no SIC, no protocolo, na transparência ativa, no tratamento de dados pessoais, na gestão documental, no canal de comunicação e no fornecimento de informações públicas.

§ 1º A capacitação poderá ocorrer por meio de cursos, treinamentos internos, reuniões orientativas, materiais de apoio, participação em eventos do Tribunal de Contas do Estado do Paraná, da Escola de Gestão Pública ou de outras instituições idôneas.

§ 2º Os comprovantes de capacitação, listas de presença, certificados, materiais utilizados ou registros administrativos deverão ser arquivados como evidências de melhoria contínua do serviço e de atendimento aos critérios de avaliação institucional.

Art. 23. Constituem condutas passíveis de apuração administrativa, sem prejuízo de outras responsabilidades legais, a recusa injustificada de informação pública, o retardamento





deliberado de resposta, a divulgação indevida de informação sigilosa ou pessoal, o uso indevido de dados do solicitante, a ocultação de documento público e a imposição de sigilo para encobrir irregularidade ou dificultar controle social.

CAPÍTULO XIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. As unidades administrativas, legislativas e de apoio da Câmara Municipal deverão colaborar com o SIC e com o canal de comunicação com o cidadão, prestando as informações solicitadas, indicando restrições legais quando existentes e observando os prazos internos definidos nesta Portaria.

Art. 25. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência da Câmara Municipal, observadas a Resolução nº 02/2025, a Lei Federal nº 12.527, de 2011, a Lei Federal nº 13.709, de 2018, a Lei Federal nº 13.460, de 2017, a legislação de transparência, os princípios da Administração Pública e as orientações dos órgãos de controle competentes.

Art. 26. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Negro, 20 de maio de 2026.

ODAIR PEREIRA

Presidente da Câmara Municipal de Rio Negro





ANEXO I

FLUXO ADMINISTRATIVO OPERACIONAL DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

- 1 - Recebimento do pedido pelo canal presencial, eletrônico, postal, e-mail institucional ou verbal reduzido a termo.*
- 2 - Registro do pedido pelo SIC, com número de protocolo, data, identificação do solicitante, meio de contato, descrição da informação solicitada e prazo de resposta.*
- 3 - Triagem inicial para verificar se a informação está disponível imediatamente, se já está publicada no portal, se pertence à Câmara Municipal ou se depende de setor interno responsável.*
- 4 - Encaminhamento ao setor competente, preferencialmente em até 2 (dois) dias úteis, quando a informação não estiver disponível de imediato.*
- 5 - Resposta do setor responsável ao SIC, preferencialmente em até 10 (dez) dias corridos, com a informação solicitada, indicação de inexistência, orientação sobre órgão competente ou justificativa de sigilo ou restrição.*
- 6 - Análise pelo SIC quanto à integridade da resposta, necessidade de oclusão de dados pessoais, existência de parte sigilosa e possibilidade de fornecimento parcial.*
- 7 - Solicitação de manifestação da Procuradoria Jurídica, Controladoria Interna do Poder Legislativo, encarregado de dados pessoais ou unidade técnica, quando houver dúvida jurídica, sigilo, proteção de dados ou risco institucional.*
- 8 - Envio da resposta ao solicitante no prazo operacional máximo de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa.*
- 9 - Registro do encerramento do pedido, com data da resposta, forma de envio, resultado do atendimento e eventual observação sobre recurso.*
- 10 - Processamento de eventual recurso, com registro de datas, autoridade competente, decisão e comunicação ao interessado.*
- 11 - Inclusão das informações estatísticas do pedido no controle anual do SIC, preservados os dados pessoais do solicitante.*





ANEXO II

CAMPOS MÍNIMOS DO FORMULÁRIO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- 1 - Nome completo do solicitante, quando pessoa natural.*
- 2 - Documento de identificação válido, preferencialmente CPF, quando pessoa natural.*
- 3 - Razão social ou nome empresarial, CNPJ e identificação do responsável pelo pedido, quando pessoa jurídica.*
- 4 - Endereço eletrônico para recebimento da resposta.*
- 5 - Endereço físico, quando o solicitante optar por resposta postal ou quando necessário ao procedimento.*
- 6 - Telefone de contato, quando informado pelo solicitante.*
- 7 - Descrição clara e precisa da informação solicitada.*
- 8 - Forma preferencial de recebimento da informação: consulta presencial, cópia digital, envio por e-mail, indicação de link, certidão, cópia física ou outro meio disponível.*
- 9 - Declaração de ciência de que não é exigida justificativa do pedido.*
- 10 - Declaração de ciência de que os dados pessoais informados serão tratados exclusivamente para fins de protocolo, resposta, recurso, controle administrativo e cumprimento de obrigação legal.*





CÂMARA MUNICIPAL

Rio Negro

ESTADO DO PARANÁ

ANEXO III

FLUXO OPERACIONAL DO CANAL DE COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO E DA OUVIDORIA

- 1 - Recebimento da manifestação por atendimento presencial, telefone, e-mail institucional, formulário eletrônico ou correspondência.
- 2 - Registro da manifestação em controle próprio, com data de entrada, número de protocolo, identificação do usuário quando informada, meio de contato, descrição resumida e natureza da manifestação.
- 3 - Triagem da manifestação para verificar se se trata de pedido de acesso à informação, denúncia, reclamação, sugestão, elogio, solicitação administrativa ou outro tipo de demanda.
- 4 - Encaminhamento ao setor competente para análise e providências.
- 5 - Acompanhamento do prazo de resposta pela unidade responsável pelo canal de comunicação.
- 6 - Resposta conclusiva ao usuário no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa registrada.
- 7 - Registro da data da resposta, forma de envio, setor responsável e providência adotada.
- 8 - Arquivamento do procedimento e inclusão em relatório ou controle estatístico, preservados dados pessoais e informações protegidas por sigilo.

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 20/05/2026 10:45 -03:00 -03
PARA CONFERÊNCIA DO SEU CONTEÚDO ACESSAR: <https://c.ipm.com.br/p/1b66aead0ef48>

