

ATO DA PRESIDÊNCIA Nº 21/2026

Data: 11 de novembro de 2026.

O Presidente da Câmara Municipal de Santa Terezinha de Itaipu, no uso de suas atribuições legais e regimentais, **RESOLVE** regulamentar a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito da Câmara Municipal de Santa Terezinha de Itaipu, e dar outras providências.

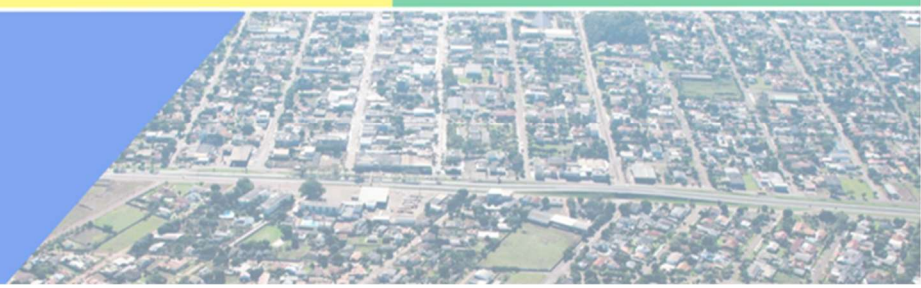
CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria é responsável por receber, registrar, analisar, encaminhar e responder às manifestações dos usuários dos serviços da Câmara Municipal, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências.

Art. 2º As manifestações poderão ser apresentadas pelos seguintes canais:
I – formulário eletrônico disponível no sítio eletrônico oficial da Câmara;
II – correio eletrônico institucional da Ouvidoria;
III – telefone;
IV – presencialmente, na sede da Câmara Municipal.
§ 1º As manifestações recebidas por telefone ou presencialmente serão reduzidas a termo pelo servidor responsável pela Ouvidoria e registradas para acompanhamento.
§ 2º É vedada a exigência de justificativa para apresentação de manifestações, sendo admitido o recebimento de manifestações anônimas.
§ 3º A identificação e os dados pessoais do manifestante serão protegidos, nos termos da legislação aplicável.

Art. 3º O atendimento das manifestações observará o seguinte fluxo:
I – Recebimento: acolhimento da manifestação por qualquer dos canais previstos no art. 2º;

Documento assinado digitalmente em 11/11/2026 15:01:52
Acesse o endereço: https://sl.cidade360.cloud/LeQbq para verificar a autenticidade.

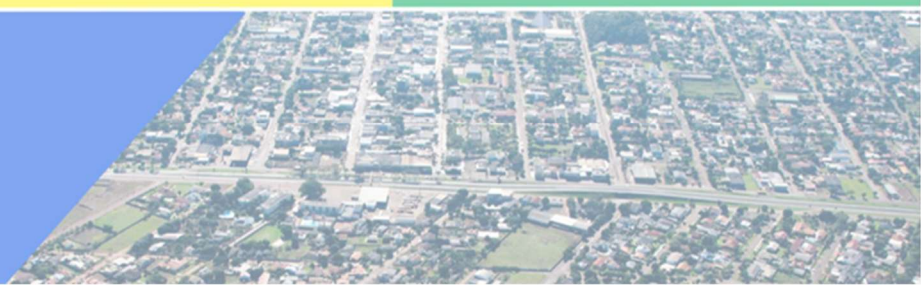


II – Registro: cadastramento da manifestação, com geração de número de protocolo para acompanhamento;
III – Triagem: análise e classificação da manifestação, verificando sua natureza e as providências necessárias;
IV – Encaminhamento: envio da demanda ao setor ou autoridade competente, quando necessário, para obtenção de informações ou adoção de providências;
V – Resposta: elaboração e encaminhamento de resposta conclusiva ao manifestante;
VI – Encerramento: registro da resposta e conclusão do atendimento.
§ 1º A resposta deverá ser apresentada no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa e comunicação ao manifestante.
§ 2º As unidades administrativas deverão prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria dentro do prazo estabelecido para atendimento da demanda, observados os limites previstos na legislação.

Art. 4º Fica designado o servidor FRANCISCO FABIANO AGUILERA DA SILVA, Matrícula n.° 2216, como responsável pela Ouvidoria da Câmara Municipal, competindo-lhe:
I – receber e registrar as manifestações;
II – realizar a triagem e classificação das demandas;
III – encaminhar as manifestações aos setores competentes;
IV – acompanhar as providências e os prazos de atendimento;
V – elaborar e encaminhar as respostas aos manifestantes;
VI – manter os registros e elaborar os relatórios de gestão da Ouvidoria.
Parágrafo único. As manifestações recebidas diretamente por outros setores da Câmara deverão ser encaminhadas à Ouvidoria para registro e providências.

Art. 5º A Câmara manterá atualizadas, em seu sítio eletrônico, as informações sobre os canais de atendimento da Ouvidoria e publicará relatório anual de gestão, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.
Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário será mantida atualizada e revisada, no mínimo, anualmente.

Documento assinado digitalmente em 11/11/2026 15:01:52
Acesse o endereço: https://sl.cidade360.cloud/LeQbq para verificar a autenticidade.



CAPÍTULO II
DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Art. 6º Os pedidos de acesso à informação serão recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), por meio do sistema e-SIC ou presencialmente, observados os procedimentos e prazos estabelecidos na Lei Federal nº 12.527, de 2011, e na Resolução nº 91, de 2024.
§ 1º Os pedidos serão registrados e encaminhados à unidade responsável pela informação, que deverá prestar os esclarecimentos necessários ao SIC dentro do prazo estabelecido.
§ 2º A resposta ao requerente observará o prazo previsto na regulamentação vigente, bem como as hipóteses legais de prorrogação.

Art. 7º Fica designado o servidor FRANCISCO FABIANO AGUILERA DA SILVA, Matrícula n.° 2216, como responsável pelo SIC, competindo-lhe receber, registrar e acompanhar os pedidos, encaminhá-los às unidades responsáveis e providenciar as respostas aos requerentes:
Parágrafo único. Os responsáveis pelas unidades administrativas deverão fornecer as informações solicitadas dentro dos prazos estabelecidos.

CAPÍTULO III
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência, observada a legislação aplicável.

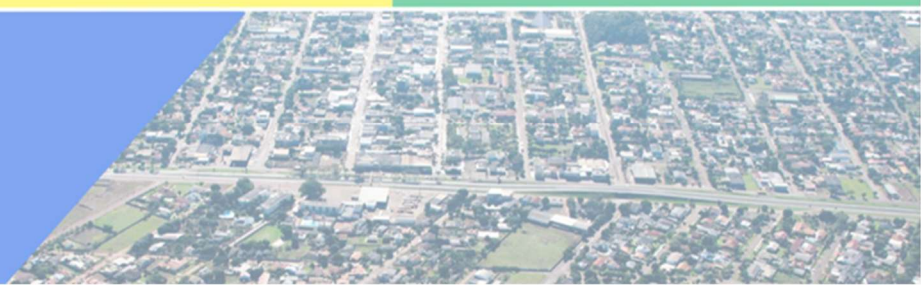
Art. 9º Integra este Ato o Anexo I, contendo modelo de formulário para apresentação de manifestações à Ouvidoria.

Art. 10. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Santa Terezinha de Itaipu, PR., em 11 de novembro de 2026.

FERNANDO DAL PONT JUNIOR
Presidente

Documento assinado digitalmente em 11/11/2026 15:01:52
Acesse o endereço: https://sl.cidade360.cloud/LeQbq para verificar a autenticidade.



ANEXO I

MODELO DE FORMULÁRIO DE MANIFESTAÇÃO À OUVIDORIA
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA TEREZINHA DE ITAIPU – PR

Este formulário destina-se ao recebimento de manifestações dos cidadãos sobre os serviços e atividades da Câmara Municipal.

1. Tipo de manifestação

( ) Reclamação ( ) Denúncia ( ) Sugestão ( ) Elogio ( ) Solicitação de providências

2. Identificação do manifestante

Nome completo: _____

Registro Geral: _____ CPF: _____

E-mail: _____

Telefone: _____

( ) Desejo apresentar manifestação anônima.

3. Assunto da manifestação

Assunto:_____

_____

4. Descrição da manifestação

Descreva sua manifestação, informando os fatos e, se possível, os dados necessários para sua análise e encaminhamento.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

5. Documentos anexos

( ) Sim ( ) Não

Documentos ou arquivos que auxiliem na análise da manifestação poderão ser anexados.

6. Declaração

Declaro que as informações apresentadas correspondem ao meu conhecimento dos fatos e estou ciente de que os dados pessoais fornecidos serão tratados para fins de atendimento da manifestação, observada a legislação de proteção de dados pessoais.

_____

Assinatura do Cidadão

( ) Desejo apresentar manifestação anônima.

Câmara Municipal de Santa Terezinha de Itaipu – PR

Ouvidoria – Canal de atendimento ao cidadão.

Documento assinado digitalmente em 11/11/2026 15:01:52
Acesse o endereço: https://sl.cidade360.cloud/LeQbq para verificar a autenticidade.

Nome: FERNANDO DAL PONT JUNIOR
CPF: ***.952.309-**
Assinado com certificado digital avançado