



Gestão 2021/24

PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JERÔNIMO DA SERRA - PR

DECRETO Nº 235/2025 – DE 24 DE NOVEMBRO DE 2025

SÚMULA: DISCIPLINA O FLUXO DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Sr. Prefeito Municipal de São Jerônimo da Serra, Estado do Paraná, no uso das atribuições e deveres legais especificados na Lei Orgânica do Município, e

RESOLVE:

Art. 1º. Fica estabelecido o fluxo de atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de São Jerônimo da Serra, Estado do Paraná, conforme previsão na Lei Municipal nº 175/2022 de 21 de novembro de 2022.

Art. 2º. O Fluxo de atendimento tramitará através do procedimento adotado e instruído no Anexo I.

Art. 3º. Fica atribuída a Unidade Responsável a Secretaria Municipal de Administração através de seu servidor designado por Portaria, a responsabilidade pelo atendimento presencial e acompanhamento do canal eletrônico de comunicação.

Art. 4º. Os canais de atendimento serão aqueles estabelecidos no Art. 4º da Lei Municipal nº 175/2022 de 21 de novembro de 2022, sendo o presencial e o eletrônico disponível no www.saojeronimodaserra.pr.gov.br.

Art. 5º. O Fluxo seguirá as seguintes etapas:

I – Recepção dos Pedidos de Informações;

- a) Responsável: Leonardo Felipe Marestoni Fai
- b) Canais: Sic – Físico / e-SIC - Eletrônico
- c) Prazo: Imediato

II – Registro Forma de Pedidos;

- a) Responsável: Leonardo Felipe Marestoni Fai
- b) Atribuição: Registro mediante número de protocolo e confirmação solicitante, exceto quando anônimo;
- c) Prazo: 3 (três) dias úteis;

III – Análise e Classificação da Demanda;

- a) Responsável: Leonardo Felipe Marestoni Fai
- b) Atribuição: Verificação da Clareza, abrangência e classificação do pedido;
- c) Prazo: 2 (dois) dias úteis;

IV – Encaminhamento da Unidade Responsável pela Resposta;



Gestão 2021/24

PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JERÔNIMO DA SERRA - PR

- a) Responsável: Leonardo Felipe Marestoni Fai
- b) Atribuição: Direcionamento para setor/secretaria/responsável pela resposta a fornecimento de informações;
- c) Prazo: até 2 (dois) dias úteis;

V – Preparação e Validação da Resposta;

- a) Responsável: Unidade Gestora
- b) Atribuição: Análise da resposta para atendimento da solicitação;
- c) Prazo: Até 10 (dez) dias úteis;

VI – Envio da Resposta ao Solicitante;

- a) Responsável: Leonardo Felipe Marestoni Fai
- b) Atribuição: Envio por meio do mesmo canal de entrada;
- c) Prazo: Até 5 (cinco) dias uteis da validação da resposta;

VII – Previsão de Recurso

- a) Responsável: Leonardo Felipe Marestoni Fai
- b) Atribuição: Recebimento e Julgamento de eventual recurso;
- c) Prazos: até 10 dias corridos da resposta;
 - a. Julgamento em até 5 (cinco) dias úteis;

Art. 6º. Responsabilidades por Etapas e Prazos:

ETAPA	RESPONSÁVEL	PRAZOS
RECEPÇÃO DE PEDIDO	Leonardo Felipe Marestoni Fai	IMEDIATO
REGISTRO E PROTOCOLO	Leonardo Felipe Marestoni Fai	3 DIAS ÚTEIS
ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO	Leonardo Felipe Marestoni Fai	2 DIAS ÚTEIS
ENCAMINHAMENTO	Leonardo Felipe Marestoni Fai	2 DIAS ÚTEIS
RESPOSTA TÉCNICA	Leonardo Felipe Marestoni Fai	ATÉ 10 DIAS UTEIS
VALIDAÇÃO FINAL	UNIDADE GESTORA	ATÉ 10 DIAS UTEIS
ENVIO AO SOLICITANTE	Leonardo Felipe Marestoni Fai	5 DIAS ÚTEIS
RECURSOS E ATENDIMENTO	Leonardo Felipe Marestoni Fai	10 DIAS PARA RECURSO 5 DIAS ÚTEIS PARA RESPOSTA

Art. 7º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

EDIFÍCIO SEDE DO MUNICÍPIO DE SÃO JERÔNIMO DA SERRA, ESTADO DO PARANÁ, AOS 24 DE NOVEMBRO DE 2025.

VENICIUS DJALMA ROSA
Prefeito Municipal



Gestão 2021/24

PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JERÔNIMO DA SERRA - PR

ANEXO I

1ª - RECEPÇÃO DO PEDIDO: Nesta etapa, os pedidos de informações são recepcionados pelos seguintes canais de atendimento:

Link: <https://saojeronimodaserra.pr.gov.br/esic>

E-mail: esic@saojeronimodaserra.pr.gov.br

Telefone: (43) 3772-2762

Presencial: Praça Coronel Deolindo S/N, Centro.

Das 08h:00min às 11h30min, e das 13h às 17h.

Responsável pelo setor: Leonardo Felipe Marestoni Fai – Portaria nº 291/2025

2ª - REGISTRO FORMAL DO PEDIDO: Qualquer pessoa, natural ou jurídica, com ou sem identificação, poderá solicitar acesso à informação. O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico, por meio do link <https://saojeronimodaserra.pr.gov.br/esic> ou físico, no endereço de atendimento.

O pedido de acesso à informação deverá conter: Nome do requerente; Número de documento de identificação válido; Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e Endereço físico e eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Tanto o registro online, como o presencial, gerará um número de protocolo, no qual, permitirá que o cidadão acompanhe o andamento do seu requerimento. Contudo, caso as informações já estejam disponíveis, a resposta será imediata.

3ª - ANÁLISE E CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA: Essa é uma etapa essencial para garantir tratamento adequado, rastreabilidade e resposta qualificada. Essa fase organiza o fluxo, evita encaminhamentos equivocados e assegura que o cidadão receba a informação de forma tempestiva e completa. Assim, será analisado para qual órgão a demanda deve ser encaminhada, a clareza do pedido, a existência de risco de indeferimento, os sigilos previstos em lei, bem como a classificação do pedido: setor responsável, prazo, urgência.

4ª - DIRECIONAMENTO DA UNIDADE COMPETENTE: Nesta etapa, o pedido é encaminhado ao setor responsável, com pedido de informações e definição pelos responsáveis a responder a demanda.

5ª - PREPARAÇÃO E VALIDAÇÃO DA RESPOSTA: Essa etapa busca garantir a qualidade, precisão, legalidade e clareza no atendimento ao cidadão. Deste modo, o setor responsável verifica o que deve ser respondido, se a informação existe, está acessível ou precisa ser consolidada, busca documentos necessários, realiza consultas, verifica se a informação é pública, parcialmente sigilosa ou protegida por sigilo. Após isso, a unidade responsável prepara a resposta, de modo a organizar os dados de forma clara e objetiva, padronizando a linguagem de maneira respeitosa e de fácil compreensão. Assim, ao retornar a resposta para o SIC, é feita uma validação do controle de qualidade, com o objetivo de assegurar uma resposta correta ao cidadão.

6ª - ENVIO DA RESPOSTA AO SOLICITANTE: Após aprovação, o Sistema de Informação ao Cidadão encaminha a resposta fundamentada ao requerente, no canal de atendimento onde foi solicitado, além de informar sobre os prazos de recursos.



Gestão 2021/24

PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JERÔNIMO DA SERRA - PR

7ª - ABERTURA DE PRAZO PARA RECURSO: Caso o requerente tenha negativa quanto ao acesso de informações solicitadas, o mesmo terá um prazo de 10 dias, após ciência da decisão do pedido de informações, para solicitar recurso.

8ª DIRECIONAMENTO PARA A AUTORIDADE COMPETENTE: Ao receber o recurso, a autoridade hierarquicamente superior ao SIC deverá apreciá-lo. Caso haja procedência das razões do recurso, a autoridade hierarquicamente superior ao SIC, determinará ao mesmo que adote as providências necessárias para dar cumprimento à demanda.

9ª FINALIZAÇÃO DA DEMANDA: Por fim, ocorre o encerramento administrativo, com a confirmação de resposta do envio e arquivamento da manifestação, de modo a alimentar os relatórios de transparência e garantir este ciclo transparente aos cidadãos.

FLUXOGRAMA

