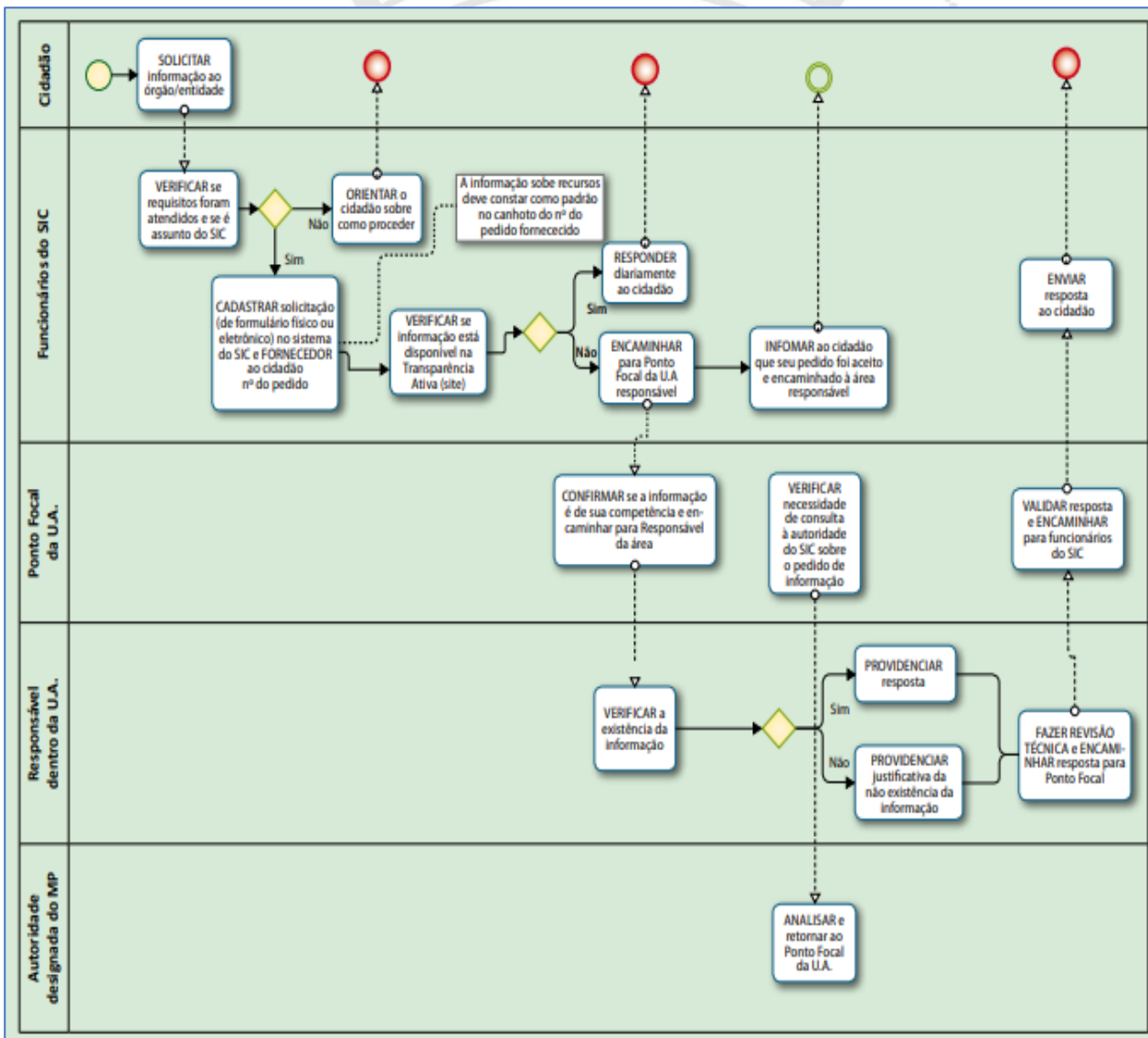




## FLUXO DE TRABALHO DO E-SIC

(Este anexo é parte integrante do Decreto n.º 155/2022 que Regulamenta a Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso à informação, no âmbito da Administração Pública Municipal e foi feito com base no Manual de Serviços de Informação do Cidadão - SIC do Governo Federal)

### 1. Fluxo de Trabalho - SIC e áreas



Fonte: Manual SIC do Governo Federal de Maio/2012



## 2. Etapa de entrada das solicitações

<b>Responsável</b>	<b>Ação</b>	<b>Prazo</b>
Sic	Analisar e encaminhar aos Pontos Focais	48 horas
Ponto Focal	Encaminhar ao Responsável da Área	48 horas
Responsável da Área / Secretarias	Encaminhar ao Técnico e/ou responder	1 a 5 dias

## 3. Etapa de retorno da resposta

<b>Responsável</b>	<b>Ação</b>	<b>Prazo</b>
Responsável da Área / Secretarias	Revisar e Encaminhar	24 horas
Ponto Focal	Revisar e Encaminhar	24 horas
Sic	Analisar e Retornar ao cidadão	24 horas

## 4. Papel dos envolvidos no fluxo de trabalho

### 4.1 Pontos Focais

Principais atribuições:

- Encaminhar solicitação para o Responsável da Área competente pelo assunto da pergunta;
- Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- Entrar em contato com as Autoridades quando necessário.
- Prazo: 48 horas

### 4.2 Responsáveis das Áreas

Principais atribuições:

- Providenciar a produção da resposta (responsável pela resposta);
- Revisar a resposta (eventualmente produzida por um técnico);
- Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.
- Prazo - elaboração da resposta: 1 a 5 dias (incluindo contribuições de outros técnicos) (ou),
- Encaminhamento para Técnico: 1 dia



---

- Prazo - revisão da resposta: 1 dia

### **4.3 Técnicos**

Principais atribuições:

- Auxiliar Responsáveis das Áreas na elaboração da resposta;
- Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas.
- Prazo - elaboração da resposta: 1 a 5 dias

## **5. Orientações para a elaboração das respostas**

### **5.1 Ética do Servidor**

Importante balizador das atividades relacionadas ao SIC, o Código de Ética do Servidor deve permear a conduta relacionada ao processo de atendimento, incluindo àquela ligada ao levantamento das demandas que forem solicitadas e à gestão da informação de maneira ampla no Ministério. Logo, os princípios norteadores da ética pública devem ser observados no dever de garantir à sociedade o acesso às informações que são públicas.

Considerando-se que uma das finalidades da Lei de Acesso à Informação é conferir transparência aos atos administrativos, o atendimento pautado pela ética não se restringe ao tratamento do usuário, que deve ser feito com cortesia e boa vontade, mas envolve também a necessidade da elaboração de respostas claras, precisas, objetivas, e fundamentadas, com a finalidade de garantir a satisfação das expectativas da sociedade e a confiança do cidadão na Administração Pública.

### **5.2 Orientações para a redação**

A elaboração das respostas deverá ser feita de acordo com as especificidades de cada área e do assunto abordado pela pergunta.

Algumas recomendações, entretanto, devem ser observadas, para a garantia de padrões mínimos de retorno para o cidadão sempre que possível:



- 
- Utilizar cabeçalho e rodapé padrão da Prefeitura e/ou Secretaria e/ou Departamento do qual a resposta foi solicitada;
  - Ao final do texto elaborado para a resposta, assinar somente com o nome da área e a estrutura onde está posicionada na organização, sem identificar o nome do respondente (ex.: Departamento...; Secretaria...). Não há a necessidade de colocar formas de contato, pois será disponibilizado o contato do SIC no rodapé.
  - Utilizar o formato “Senhor + 1º nome do cidadão” ou “Sra. + 1º nome da cidadã” para iniciar a resposta (ex.: “Senhor Fernando”; “Senhora Flávia”)
  - Priorizar o fechamento da resposta com expressões de saudação como “Atenciosamente”;
  - Usar linguagem clara, precisa e com dados e informações atualizadas;
  - Evitar a reprodução do pedido do cidadão;
  - Evitar termos excessivamente técnicos, colocando-se sempre no lugar do cidadão que não tem familiaridade com expressões específicas de certas áreas do conhecimento;
  - Explicitar o sentido das siglas quando utilizadas pela primeira vez na resposta;
  - Ofertar por meio da resposta esclarecimentos que permitam ao cidadão a oportunidade de melhor compreensão do funcionamento dos serviços prestados;
  - Privilegiar a construção de orações curtas e na ordem direta. Como material ilustrativo a respeito de bons exemplos de respostas elaboradas para atender a pedidos de informações por parte de cidadãos.

### **FIQUE POR DENTRO!**

Você sabia que a Prefeitura Municipal de Ribeirão do Pinhal deixa à sua disposição muitas informações que são de interesse geral e coletivo? É isto mesmo! Em nosso portal você encontra informações atualizadas sobre:

- a) estrutura organizacional e competências dos órgãos, além dos endereços e telefones de suas unidades e horários de atendimento ao público;
- b) programas, projetos, ações, obras e atividades, indicando a unidade responsável, principais metas e resultados e indicadores (se existirem);
- c) repasses ou transferências de recursos financeiros;
- d) execução orçamentária e financeira detalhada;
- e) procedimentos licitatórios, com os contratos celebrados e notas de empenho emitidas;



- 
- 
- f) remuneração recebida por servidores e empregados públicos de maneira individualizada;
  - g) respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;
  - h) contato da autoridade de monitoramento da LAI na instituição e informações sobre o Serviço de Informações ao Cidadão;
  - i) informações classificadas e desclassificadas, nos termos do Decreto Municipal;
  - j) Beneficiários do Bolsa Família;
  - k) Os cardápios escolares praticados nas unidades de ensino municipais;
  - l) Chacreamentos rurais;
  - m) Lista de espera nos CMEIs;
  - n) Relatórios de vagas ocupadas e vagas existentes nas escolas municipais;
  - o) Sala do Empreendedor;
  - p) Acesso à Medicamentos Especiais / Alto Custo
  - q) Escala Profissionais Saúde
  - r) Lista de Medicamentos Fornecidos pelo SUS
  - s) POP - Procedimentos Operacionais Padrão Unidades Básicas de Saúde
  - t) Protocolo de Regulação do Acesso para Procedimentos de Média e Alta Complexidade

**Tudo isso e muito mais disponíveis no Site e no Portal da Transparência da Prefeitura de  
Ribeirão do Pinhal**

**Acesse: [www.ribeiraodopinhal.pr.gov.br](http://www.ribeiraodopinhal.pr.gov.br) e fique sabendo!**

