PREFEITURA MUNICIPAL DE ÂNGULO
Fone/Fax (44) 3135-4000
Av. Valério Osmar Estevão nº 72 - CEP 86755-000 - Ângulo - Paraná
CNPJ 95.642.286/0001-15

RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA

Tema: Relacionamento com o Cidadão – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

1. Introdução

Este relatório apresenta os resultados da auditoria realizada no âmbito do **Relacionamento com o Cidadão – SIC**, cujo objetivo foi avaliar a conformidade dos procedimentos e práticas adotadas com a legislação vigente, em especial a **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, bem como a efetividade das rotinas internas que garantem a transparência e o acesso às informações públicas.

A auditoria buscou verificar a existência, adequação e aplicação das normas, rotinas e critérios relacionados ao atendimento ao cidadão e à disponibilização ativa das informações de interesse coletivo ou geral.

2. Escopo e Metodologia

A análise abrangeu os processos, normativos e práticas relacionadas à gestão do SIC no período auditado, incluindo:

- Estrutura organizacional e funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão;
- Atos normativos internos;
- Publicação ativa de informações no portal de transparência;
- Critérios de atendimento e prazos de resposta;
- Avaliação das demandas de informação e monitoramento de solicitações.

A metodologia envolveu análise documental, e verificação de evidências nos sistemas e plataformas institucionais.

3. Constatações

3.1. Falta de padronização na execução das rotinas do SIC

Constatação:
Embora o Ato Normativo que regulamenta o funcionamento do SIC cite as rotinas e formas de execução dos serviços, observou-se que tais procedimentos **não são aplicados de forma prática e estrutural**. Não há uma **ordem definida ou sequência padronizada** para a execução das atividades, o que resulta em variações no atendimento e na tramitação das demandas.

Efeito:
Essa ausência de padronização pode comprometer a eficiência, a rastreabilidade e a uniformidade das respostas aos cidadãos, além de dificultar o controle e a avaliação da qualidade do serviço prestado.

Causa:
Falta de formalização prática dos fluxos operacionais e ausência de treinamento ou instrumento interno que consolide os procedimentos descritos no Ato Normativo.

Recomendação:
Elaborar e implementar **rotinas operacionais padronizadas**, com fluxogramas e instruções detalhadas sobre o atendimento no SIC, de forma a alinhar a prática ao que está previsto no Ato Normativo. Promover a capacitação dos servidores envolvidos e realizar acompanhamento periódico da aplicação dessas rotinas.

3.2. Ausência de critérios definidos para a publicação ativa de informações

Constatação:
Verificou-se que a instituição **não definiu critérios formais para determinar quais informações devem ser publicadas ativamente** no portal de transparência, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto regulamentador correspondente. A definição das informações disponibilizadas ocorre de forma empírica, sem base em política ou diretriz específica.

Efeito:
A ausência de critérios claros compromete a **consistência, abrangência e atualidade das informações** disponibilizadas ao público, podendo afetar a transparência ativa e a credibilidade institucional.

Causa:
Inexistência de política ou manual que estabeleça parâmetros objetivos (relevância, interesse público, frequência de atualização, sigilo, etc.) para a seleção e manutenção das informações publicadas.

Recomendação:
Definir e aprovar **critérios objetivos para a publicação ativa das informações**, considerando a legislação vigente e as melhores práticas de transparência pública, e ser amplamente divulgados aos setores responsáveis pela atualização dos conteúdos.

4. Conclusão

A auditoria constatou avanços na estruturação do Serviço de Informação ao Cidadão, com normativos internos que regulamentam o funcionamento do setor. Contudo, persistem **duas pendências significativas** que impactam a efetividade e a conformidade do SIC:

1. Falta de aplicação prática e estruturada das rotinas operacionais descritas no Ato Normativo;
2. Inexistência de critérios formais para a definição das informações sujeitas à publicação ativa.

O atendimento às recomendações propostas contribuirá para o fortalecimento da governança, da transparência e da confiança do cidadão na administração pública.

5. Encaminhamentos

Recomenda-se à área responsável:

- Elaborar plano de ação para implementação das recomendações no prazo de até **60 dias**;
- Apresentar evidências do cumprimento ou evolução das medidas adotadas à unidade de auditoria interna;
- Promover revisão periódica das rotinas do SIC, assegurando sua aderência à legislação vigente.

Ângulo, 11 de novembro de 2025.

Assinatura digital de ANA PAULA DE LIMA:05583631996
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC SOLUTI v5, CN=AC SOLUTI Multipla v5
Motivo: Sou o autor deste documento
Data: quarta-feira, 12 de novembro de 2025 16:18:49

Ana Paula de Lima
Asses. de Controle Interno