



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO Nº 027/2025

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC) JANEIRO A JUNHO – 2025

Identificação do acompanhamento	
Acompanhamento dos Pedidos de Acesso à Informação – SIC, recebidos pelo sistema e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao período de Janeiro a Junho de 2025.	
Refere-se ao acompanhamento do trabalho realizado na OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, sob a responsabilidade do Ouvidor Geral, designado como responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), pela Portaria nº 326/2025 de 6 de Maio.	
Período	Atividades desenvolvidas
1º Semestre de 2025	Acompanhamento dos Pedidos de Acesso à Informação – SIC, recebidos pelo sistema E-Ouve, referentes ao período de Janeiro a Junho de 2025.

Informações sobre o SIC
<p>O SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) é uma ferramenta essencial para garantir o direito à informação, permitindo que os cidadãos acessem informações públicas de órgãos e entidades governamentais. Criado com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), o SIC facilita a comunicação entre a administração pública e a sociedade, promovendo a transparência, a participação cidadã e o controle social. Por meio deste serviço, os cidadãos podem solicitar informações, acompanhar o andamento de suas solicitações e obter respostas claras sobre assuntos de interesse público. Fonte: https://eouve.com.br/Sistema/Autenticado/Ajuda/Manual.aspx</p> <p>É importante destacar que o prazo para resposta do SIC é diferente do prazo da Ouvidoria. O SIC possui um prazo de 20 dias corridos a partir da data de abertura da solicitação. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, desde que haja justificativas válidas para tal extensão. Essa diferença nos prazos assegura que as demandas sejam tratadas de maneira adequada e dentro das diretrizes estabelecidas.</p> <p>Conforme o Decreto nº 526 de 15 de abril de 2019, em seu artigo 1º, VII, “informação: são os pedidos de informações e resoluções de dúvidas referentes a <u>dados estruturais e estatísticos</u> do Município e aos <u>serviços prestados</u>”.</p> <p>No sítio oficial do município, encontramos informações para a utilização do serviço, conforme link: https://www.toledo.pr.gov.br/servicos/cidadao/e-sic.</p>



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação, com base na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 \(Lei de Acesso à Informação\)](#), regulamentada na [Lei Municipal nº 2.187, de 29 de dezembro de 2014](#). Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, pode fazer um pedido de informação.

O SIC NÃO trata de:

- Reclamações,
- Recebimento e protocolo de ofícios judiciais,
- Solicitações de providências,
- Denúncias,
- Sugestões e elogios.

Resultados do Acompanhamento

Verificamos que foram recebidos 18 Pedidos de Acesso à Informação durante o primeiro semestre de 2025, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 55,6%, sendo:
 - 10 Respondidos;
 - 08 Não respondidos.

*Apurado em 07/07/2025
- Quanto ao **deferimento**** do pedido temos:
 - 18 Não deferidos.

** Campo do deferimento não preenchido
- Quanto a **interposição de recurso** dos pedidos temos:
 - 18 Sem recursos.
- Quanto a **urgência** dos pedidos temos:
 - 18 Sem urgência.
- Quanto a **origem dos cadastros** dos pedidos temos:
 - 14 Site eOuve;
 - 04 Aplicativo eOuve.
- Quanto aos **assuntos** (Secretaria-assunto) temos:
 - 09 Acesso à Informação;
 - 01 Animais – maus tratos/abandono;
 - 01 Bueiros – Galerias – Calçadas – Meio-fio;
 - 01 Descarte Irregular de Resíduos – Entulhos;
 - 01 Empresas Irregulares;
 - 01 Fiscalização de Obras e Código de Posturas;
 - 02 Lixo Orgânico;
 - 02 Mato Alto.



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

Dos 18 (dezoito) pedidos protocolados e analisados, constatou-se que 10 (dez) não se enquadram nas disposições da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e, portanto, não são considerados válidos no âmbito do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC). Tais solicitações dizem respeito, em sua maioria, a demandas por respostas a protocolos registrados na Ouvidoria Municipal ou a requerimentos que, pela sua natureza, devem ser formalizados por meio da própria Ouvidoria, a fim de que possam ser devidamente analisados e encaminhados às secretarias competentes para providências.

Ressalta-se que, dentre os 10 (dez) protocolos respondidos, apenas 2 (dois) observaram o prazo legal de resposta previsto na legislação.

Os demais 8 (oito) pedidos foram considerados regulares e classificados como legítimos pedidos de acesso à informação, tratando dos seguintes assuntos:

- Previsão de nomeações relativas ao concurso público 01/2024;
- Ações e políticas públicas de apoio a mulheres em situação de violência doméstica;
- Programas educacionais voltados a crianças com transtornos (incluindo detalhamento sobre quais são ofertados e seus respectivos funcionamentos);
- Montante gasto com a aquisição de medicamentos destinados à população no exercício de 2024;
- Procedimentos administrativos necessários para autorização de poda de árvores em distritos municipais;
- Orientações para consulta e acompanhamento de protocolos;
- Cronograma de coleta de resíduos orgânicos;
- Informações sobre a coleta de resíduos verdes, como galhos e grama.

A partir do Acompanhamento realizado, é possível extrair as seguintes conclusões sobre o uso do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC):

1. **Uso inadequado do canal:** A maioria dos pedidos (10 de 18) foi indevidamente direcionada ao SIC, tratando-se, na verdade, de demandas pertinentes à Ouvidoria. Isso indica um **desconhecimento ou confusão por parte dos solicitantes quanto à finalidade e à competência do SIC**, o que compromete a efetividade do canal.
2. **Baixo cumprimento dos prazos legais:** Dos 10 pedidos respondidos (independentemente de serem válidos ou não), apenas 2 foram respondidos dentro do prazo legal, o que evidencia **fragilidades no cumprimento dos prazos previstos na Lei de Acesso à Informação**.
3. **Apenas parte das solicitações seguiu os critérios legais:** Somente 8 pedidos foram corretamente classificados como legítimos no escopo da LAI, o que revela que **menos da metade dos requerimentos analisados estava adequada às diretrizes legais do SIC**.

CONCLUSÃO

O uso do SIC no período analisado demonstra a necessidade de **ações de orientação e capacitação tanto para os cidadãos quanto para os servidores públicos**, com o objetivo de aprimorar o encaminhamento correto das demandas e garantir o cumprimento dos prazos legais. Além disso, aponta para uma possível



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Controladoria de Controle Interno

necessidade de integração ou melhor distinção entre os canais de Ouvidoria e SIC, a fim de evitar retrabalho e garantir maior eficiência no atendimento às solicitações da população.

Responsável pelo acompanhamento das atividades:

ADRIANE WOBETO
Analista de Controle Interno
Coordenação de Corregedoria/Ouvidoria
Matricula 677901

Toledo, 7 de Julho de 2025.