



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO Nº 16/2026

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC) JULHO A DEZEMBRO – 2025

Identificação do acompanhamento	
Acompanhamento dos Pedidos de Acesso à Informação – SIC, recebidos pelo sistema e-Ouve, e seus respectivos encaminhamentos e finalizações, referentes ao período de Julho a Dezembro de 2025.	
Refere-se ao acompanhamento do trabalho realizado na OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, sob a responsabilidade do Ouvidor Geral, designado pela Portaria nº 326/2025 de 6 de maio como responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).	
Período	Atividades desenvolvidas
2º Semestre de 2025	Acompanhamento dos Pedidos de Acesso à Informação – SIC, recebidos pelo sistema E-Ouve, referentes ao período de Julho a Dezembro 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 25 Pedidos de Acesso à Informação no segundo semestre de 2025, classificados conforme segue:

- Quanto à **eficiência*** temos 100%, sendo (porém somente 12 dentro do prazo):
25 Respondidos;
00 Não respondidos.
*Apurado em 18/03/2026
- Quanto ao **deferimento**** do pedido temos:
10 Não deferidos;
15 Deferidos.
- Quanto a **interposição de recurso** dos pedidos temos:
23 Sem recursos;
02 Com recurso.
- Quanto a **urgência** dos pedidos temos:
22 Sem urgência;
03 Com urgência.
- Quanto a **origem dos cadastros** dos pedidos temos:
17 Site eOuve;
08 Aplicativo eOuve.
- Quanto aos **assuntos** (Secretaria-assunto) temos:
17 Solicitação de Informações diversas (classificadas como Outras);
08 Solicitação de Acesso à Informação (Secretaria da Administração).
- Quanto ao tempo médio para resposta final (relatório considera o ano de 2025 e não o período



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

analisado):

16 Dias.

Dos 25 (vinte e cinco) pedidos protocolados e analisados, no segundo semestre de 2025, foram indeferidos 10 (dez) por não se enquadrarem 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.

Com relação ao prazo de resposta, 12 protocolos foram respondidos conforme o prazo previsto na legislação, o que representa 48% dos pedidos.

Os Pedidos considerados **procedentes**/deferidos, foram sobre os seguintes assuntos:

- Procedimentos de convocação para vaga em concurso de pessoa em licença-maternidade;
- Informações sobre processos licitatórios, empenhos, recebimento de materiais e pagamentos;
- Utilização de IA pela Prefeitura;
- Contrato de iluminação pública (trabalho acadêmico sobre PPP-Parceria Público Privada);
- Ordem cronológica de pagamento;
- Ficha cadastral de imóvel;
- Decreto de denominação de rua;
- Registros médicos;
- Informando publicações da Assistências Social que podem atentar contra a LGPD;

Os Pedidos considerados **improcedentes**/indeferidos foram sobre os seguintes assuntos:

- Respostas de protocolos emitidos na ouvidoria ou protocolo geral;
- Coleta de resíduos volumosos;
- Cadastro Imobiliário (solicitante não é o proprietário do imóvel);
- Solicitação de retirada de abelhas;
- Reclamação atendimento no Hospital de Olhos de Cascavel;
- Dados epidemiológicos para trabalho acadêmico (conforme Lei 2.187/2014, art. 14 – “*Não serão atendidos pedidos de acesso à informação: III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade*” – conforme resposta da Vigilância Sanitária);
- Processo de pré-seleção do Festin;
- Não foi possível identificar assunto.

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



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

1. **Uso inadequado do canal:** parte considerável dos pedidos (10 de 25) 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 25 pedidos respondidos (independentemente de serem válidos ou não), apenas 12 foram respondidos dentro do prazo legal, o que evidencia **fragilidades no cumprimento dos prazos previstos na Lei de Acesso à Informação**.
3. **Parte das solicitações seguiu os critérios legais:** Somente 15 pedidos foram classificados como legítimos no escopo da LAI, o que revela que **40% dos requerimentos analisados não estão adequados 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 **necessidade de integração ou melhor distinção entre os canais de Protocolo Geral, 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, 19 de março de 2026.