



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DO CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO Nº 40/2026 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC 1º SEMESTRE – 2026

Identificação do acompanhamento	
Em observância ao Plano Anual de Atividades da Controladoria de Controle Interno ITEM 3.4.1 – Atividades Correlatas - 19 - SIC Municipal de Toledo-PR.	
Período	Atividades desenvolvidas
Janeiro a Junho/2026	Acompanhamento dos pedidos de acesso à informação emitidos pelo sistema E-Ouve – SIC e seus respectivos encaminhamentos e finalizações referentes ao primeiro semestre de 2026.
Resultados alcançados	
No acompanhamento das demandas de Pedido de Acesso à Informação pelo sistema E-Ouve - SIC, verificamos que no período 1º de JANEIRO a 30 de JUNHO de 2026, foram emitidos 11 protocolos, classificados conforme segue: a) Quanto à eficiência* temos 100%, sendo todos os protocolos respondidos. Porém, se considerarmos a eficiência em relação ao prazo de resposta, temos 81,81%, referindo aos 9 protocolos respondidos dentro do prazo. b) Quanto ao deferimento do protocolo, temos: 09 Deferidos 02 Indeferidos (97731 – refere-se a outro município; 97621 – erro de tramitação) c) Quanto à solicitação de recurso dos protocolos, temos: 10 Sem recurso 01 Com recurso (indevido – utilizado pelo solicitante para agradecimento) d) Quanto à urgência das demandadas, temos: 01 Com urgência 10 Sem urgência e) Quanto à origem dos cadastros de solicitantes, temos: 07 Site eOuve 02 Aplicativo eOuve 01 Aplicativo eOuve Admin 01 Não informado f) Quanto ao prazo de atendimento das demandas, temos: 09 Dentro do prazo 02 Fora do prazo ❖ Desconsiderar duas alterações efetuadas em 01/07/2026 ❖ *PRAZO MÉDIO para resposta final foi de 15 DIAS	



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Controladoria de Controle Interno

Os pedidos de acesso à informação, no período analisado, referem-se a:

- a) Licença/alvará;
- b) Fornecedores/empenhos;
- c) Concurso;
- d) Fila para castração de animais;
- e) Atualização de endereço para NFE-nota fiscal eletrônica (pessoa física);
- f) Termo de intimação Ouvidoria Saúde;
- g) Transporte público;
- h) Procon – reclamações registradas;
- i) Sugestão de cartilha de orientação para o descarte de materiais – orgânico, reciclável, volumosos.

CONCLUSÃO

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

- a) Houve melhora no uso do canal;
- b) Melhora no cumprimento dos prazos legais;
- c) Melhora na informação sobre os critérios legais para indeferimento dos pedidos.

Deve se continuar a busca por **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. Permanece a **necessidade de integração ou melhor distinção entre os canais de Protocolo Geral, Ouvidoria Municipal, Ouvidoria do SUS 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
Matrícula 677901

Toledo, 2 de julho de 2026.