PREFEITURA MUNICIPAL DE CERRO AZUL

ESTADO DO PARANÁ

DIVISÃO DE OUVIDORIA

PLANO DE AÇÃO 001/2026

REGULAMENTAÇÃO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO E PROCEDIMENTOS DO SIC

Cerro Azul/PR

Novembro/2026

SUMÁRIO

1. ACHADO IDENTIFICADO 3
2. AÇÃO CORRETIVA 4
3. AÇÃO PREVENTIVA 5
4. PRAZOS 6
5. RESULTADOS ESPERADOS 7
6. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO 8
7. CONCLUSÃO 9

PREFEITURA MUNICIPAL DE CERRO AZUL

ESTADO DO PARANÁ

DIVISÃO DE OUVIDORIA

Município de Cerro Azul — PR
Unidade Auditada: Divisão de Ouvidoria e Transparência / Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
Responsável pela Unidade: Divisão de Ouvidoria e Transparência – Regina Celi Lopes
Responsável pelo Monitoramento: Controladoria Geral Municipal – Luiz Antonio Paulus
Período de Execução: novembro/2026 a março/2027

1. ACHADO IDENTIFICADO

Descrição:

Ausência de formalização integral dos procedimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em razão da inexistência de fluxo formalmente instituído que contemple todas as etapas de tramitação dos pedidos de acesso à informação, a individualização dos responsáveis por cada etapa e a definição de prazos internos, bem como de lacunas na regulamentação municipal quanto às atribuições do SIC, ao atendimento presencial, à prorrogação dos prazos e ao procedimento recursal. Identificou-se, ainda, que o exemplar do ato normativo disponibilizado como evidência não contém a assinatura da autoridade competente, sendo necessária a comprovação de sua subscrição, conforme apontado no Relatório Preliminar de Auditoria Interna.

Impacto:

A ausência de regulamentação complementar e de procedimentos formalmente instituídos para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) compromete a padronização, a rastreabilidade e o controle dos pedidos de acesso à informação, podendo ocasionar falhas no cumprimento dos prazos legais, inconsistências no processamento dos recursos administrativos e dificuldades no acompanhamento das solicitações. Adicionalmente, a ausência de assinatura da autoridade competente no exemplar do ato normativo analisado, sem comprovação documental da subscrição, dificulta a verificação de sua regularidade formal e a rastreabilidade da evidência apresentada. Tais situações podem prejudicar a transparência pública, o exercício do direito de acesso à informação e a avaliação da efetividade do serviço pelos cidadãos e órgãos de controle.

No contexto do Programa de Avaliação de Contas Municipais de Governo (ProGov), essas fragilidades também merecem atenção quanto à consistência das informações prestadas ao Tribunal de Contas do Estado do Paraná. A existência de procedimentos informais, desacompanhados de atos e registros comprobatórios, dificulta demonstrar a correspondência entre as respostas declaradas e a realidade administrativa. O saneamento dos achados deverá favorecer a produção e a preservação de evidências suficientes para as verificações dos ciclos subsequentes.

2. AÇÃO CORRETIVA

Descrição da ação:

Promover o aperfeiçoamento da regulamentação municipal e a formalização dos procedimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o RCD TCR01, garantindo:

1. Aperfeiçoamento das atribuições do SIC: Revisar a regulamentação municipal para explicitar, entre as atribuições do serviço, o auxílio ao cidadão na formulação de pedidos de acesso à informação e o acompanhamento e controle dos prazos de tramitação e resposta às solicitações.

2. Regulamentação do atendimento presencial: Incluir no Decreto Municipal nº 300/2025 ou em ato normativo complementar os dias, horários e local oficial de atendimento presencial do SIC, mantendo coerência com as informações divulgadas nos canais oficiais do Município.

3. Adequação das regras de prorrogação de prazos: Revisar o art. 7º, § 2º, do Decreto Municipal nº 300/2025, para estabelecer que toda prorrogação do prazo de resposta seja acompanhada de justificativa expressa e comunicação ao requerente, independentemente de solicitação.

4. Revisão do procedimento recursal: Aperfeiçoar a regulamentação dos recursos administrativos, contemplando expressamente as hipóteses de negativa de acesso, omissão na resposta e fornecimento de resposta insuficiente ou incompleta, bem como o prazo máximo de cinco dias para decisão pela autoridade competente, conforme a norma aplicável.

5. Formalização do fluxo de atendimento do SIC: Elaborar, aprovar e publicar fluxo ou procedimento operacional que contemple as etapas de recepção, registro, análise, encaminhamento, elaboração, validação e envio das respostas, bem como o processamento dos recursos, com definição dos responsáveis por etapa e estabelecimento de prazos internos compatíveis com a Lei de Acesso à Informação.

6. Comprovação da formalização do ato normativo: Obter e arquivar o original subscrito do ato normativo ou certidão ou documento idôneo que comprove sua formalização, de modo a assegurar a rastreabilidade e a comprovação documental de sua subscrição pela autoridade competente. A providência deverá indicar o setor responsável, o prazo para atendimento e a respectiva evidência de cumprimento. Caso a documentação comprobatória já exista, deverá ser apresentada à Controladoria-Geral do Município para análise e eventual reavaliação do apontamento identificado na auditoria.

Responsável pela Execução:
Divisão de Ouvidoria e Transparência / Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
Responsável pelo acompanhamento:
Controladoria Geral Municipal de Cerro Azul.

3. AÇÃO PREVENTIVA

Instituir rotina administrativa de acompanhamento, registro e controle dos procedimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), garantindo:

- Organização e garantia de acesso aos atos normativos, aos procedimentos operacionais e aos registros dos pedidos de acesso à informação e dos recursos administrativos, em meio físico ou eletrônico, conforme aplicável.
- Monitoramento periódico dos prazos de tramitação e resposta aos pedidos de acesso à informação, incluindo as prorrogações e os recursos;

- Atualização e divulgação dos canais de atendimento, dos dias, horários e local de atendimento presencial nos meios oficiais do Município;
- Orientação e capacitação dos servidores envolvidos quanto às atribuições do SIC, aos procedimentos de atendimento e aos prazos previstos na legislação aplicável;
- Revisão periódica dos procedimentos e dos controles internos, visando identificar falhas, prevenir atrasos e assegurar a rastreabilidade dos pedidos e o cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

Para assegurar a continuidade das melhorias, a rotina preventiva deverá contemplar a conferência periódica dos protocolos do SIC, o acompanhamento dos prazos de resposta, das prorrogações e dos recursos, bem como o registro das ocorrências e providências adotadas. Caberá à unidade responsável definir a periodicidade e manter evidências dessa conferência, de modo que o controle não dependa exclusivamente da edição de novos atos normativos.

4. PRAZOS

Etapa	Atividade	Responsável	Prazo final
1	Verificar a existência do original subscrito do ato normativo ou de certidão/documento idôneo que comprove sua formalização. Caso existente, encaminhar a documentação à Controladoria-Geral do Município para reavaliação do apontamento. Caso inexistente, providenciar sua obtenção e arquivamento, indicando o setor responsável e o prazo para cumprimento.	Divisão de Ouvidoria e Transparência	10/12/2026
2	Elaborar e encaminhar proposta de alteração do Decreto Municipal nº 300/2025, contemplando as quatro primeiras ações corretivas.	Divisão de Ouvidoria e Transparência	10/12/2026
3	Analisar juridicamente a proposta de alteração do decreto.	Procuradoria-Geral do Município	29/01/2027

4	Elaborar o procedimento operacional do SIC, com definição das etapas, dos responsáveis e dos prazos internos.	Divisão de Ouvidoria e Transparência	26/02/2027
5	Analisar e formalizar o procedimento operacional, conforme as competências administrativas aplicáveis.	Setor competente	15/03/2027
6	Submeter a proposta de alteração do decreto à aprovação e expedição pelo Prefeito Municipal.	Gabinete do Prefeito / Prefeito Municipal	22/03/2027
7	Implementar os instrumentos aprovados e encaminhar os documentos comprobatórios das providências adotadas.	Divisão de Ouvidoria e Transparência	31/03/2027

5. RESULTADOS ESPERADOS

- Aperfeiçoamento da regulamentação municipal relativa ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com definição clara de suas atribuições e responsabilidades;
- Padronização dos procedimentos de atendimento aos pedidos de acesso à informação, incluindo prazos, prorrogações e recursos administrativos;
- Formalização do fluxo operacional do SIC, com individualização dos responsáveis, definição de prazos internos e mecanismos de registro e acompanhamento;
- Fortalecimento da transparência pública, da rastreabilidade dos pedidos e da efetividade do direito de acesso à informação;
- Atendimento às recomendações decorrentes da auditoria interna e aprimoramento dos controles administrativos relacionados à Lei de Acesso à Informação.

6. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

A Controladoria-Geral do Município acompanhará a implementação das ações previstas no Plano de Ação, mediante análise dos documentos comprobatórios encaminhados pelos setores responsáveis e, quando necessário, realização de reuniões de acompanhamento, até a verificação do cumprimento das medidas corretivas propostas e da implementação dos procedimentos de regulamentação e funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O monitoramento deverá verificar, para cada achado, a correspondência entre a medida pactuada, o prazo estabelecido, os documentos apresentados e sua efetiva implementação. A análise não se limitará à existência de decretos ou procedimentos formalizados: também deverá considerar a suficiência das evidências e a capacidade das medidas de corrigir as fragilidades identificadas. A unidade auditada permanecerá responsável pela execução e pelo encaminhamento dos comprovantes, cabendo à Controladoria avaliar os resultados e registrar eventuais pendências.

Considerando a vinculação do trabalho ao RCD TCR01 e ao processo de análise de consistência de dados do ProGov, os resultados do monitoramento também poderão subsidiar futuras verificações da correspondência entre as informações declaradas pelo Município e as evidências efetivamente disponíveis. As melhorias implementadas deverão ser consideradas conforme a sua data de efetivação, sem pressupor a correção retroativa de situações constatadas em períodos anteriores.

7. CONCLUSÃO

O presente Plano de Ação traduz o compromisso da gestão municipal em aperfeiçoar a regulamentação e os procedimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), visando sanar os achados identificados na auditoria interna.

Com a execução das medidas propostas, espera-se assegurar maior clareza quanto às atribuições e responsabilidades do SIC, padronizar os procedimentos de atendimento aos pedidos de acesso à informação, aprimorar o controle dos prazos legais e fortalecer a transparência pública e a efetividade do direito de acesso à informação no Município de Cerro Azul/PR.

Assim, a efetividade do presente Plano de Ação dependerá não apenas da formalização das providências propostas, mas também de sua aplicação nas rotinas administrativas e da demonstração de resultados verificáveis. O acompanhamento sistemático permitirá identificar medidas ainda pendentes, prevenir a reincidência das falhas e fortalecer a confiabilidade das informações utilizadas na avaliação da atuação governamental.

Cerro Azul/PR, 04 de novembro de 2026.

Regina Céli Lopes Golinelli

Divisão de Ouvidoria e Transparência