RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA - OUTUBRO/2026

Assunto: Auditoria Interna na Transparência Ativa, Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Ouvidoria

Período da Auditoria: Outubro de 2026

Introdução

A Unidade Central de Controle Interno do Município de Santana do Itararé – PR, no exercício de suas atribuições institucionais, realizou auditoria interna nos mecanismos de transparência pública, acesso à informação e relacionamento da Administração Municipal com os cidadãos, em atendimento ao Plano Anual de Auditoria Interna - PAAI 2026.

O trabalho teve como finalidade avaliar a efetividade dos instrumentos disponibilizados pelo Município para garantir a publicidade dos atos administrativos, o acesso às informações públicas e a participação dos cidadãos por meio dos canais oficiais de comunicação, solicitações e manifestações.

A auditoria buscou verificar se as informações de interesse público estão sendo disponibilizadas de maneira adequada e atualizada, bem como se os pedidos de acesso à informação e as manifestações encaminhadas pelos cidadãos são devidamente recebidos, registrados, analisados e respondidos pelos setores responsáveis.

Visão Geral sobre o Tema

A transparência pública constitui um dos princípios fundamentais da Administração Pública, permitindo que os cidadãos acompanhem a gestão dos recursos públicos, os atos administrativos e a execução das políticas públicas municipais.

A Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) estabelece os procedimentos que devem ser observados pelos órgãos públicos para garantir o acesso às informações, contemplando tanto a divulgação espontânea de dados de interesse coletivo, denominada transparência ativa, quanto o atendimento aos pedidos específicos formulados pelos cidadãos, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Além disso, a Lei Federal nº 13.460/2017 dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, estabelecendo diretrizes para o funcionamento das ouvidorias e demais canais de atendimento, bem como para o recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos.

Nesse contexto, a transparência ativa, o SIC e a Ouvidoria representam instrumentos essenciais de controle social, participação popular e aprimoramento da gestão pública, contribuindo para a identificação de falhas administrativas e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Escopo da Auditoria

A auditoria compreendeu a avaliação dos mecanismos de transparência pública, acesso à informação e relacionamento da Administração Municipal com os cidadãos, abrangendo os seguintes aspectos:

I - Transparência Ativa:

- Verificação da publicação e atualização das informações no site institucional e Portal da Transparência;

- Análise da divulgação de receitas, despesas, licitações, contratos, servidores e demais informações de interesse público;

- Verificação da disponibilização de informações sobre serviços públicos, programas, ações e estrutura administrativa;

- Avaliação da acessibilidade, organização e facilidade de localização das informações disponibilizadas;

- Verificação da divulgação de dados em formatos acessíveis e abertos, quando aplicável.

II - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):

- Verificação do cumprimento das disposições da Lei Federal nº 12.527/2011;

- Análise do funcionamento do SIC físico e eletrônico;

- Verificação dos procedimentos de recebimento, registro, tramitação e resposta aos pedidos de acesso à informação;

- Análise dos prazos de atendimento e das justificativas para eventuais negativas de acesso;

- Verificação da existência de mecanismos de acompanhamento das solicitações realizadas pelos cidadãos.

III - Ouvidoria e Canais de Comunicação:

- Verificação da existência e funcionamento dos canais de atendimento ao cidadão;

- Análise dos procedimentos de recebimento, registro, encaminhamento e resposta às manifestações;

- Verificação do cumprimento dos prazos de atendimento;

- Análise dos relatórios de manifestações recebidas e providências adotadas;

- Avaliação da utilização das manifestações dos cidadãos como instrumento de identificação de falhas e melhoria dos serviços públicos.

Período auditado: Outubro de 2026.

Metodologia Utilizada

Para a realização dos trabalhos, foram adotados procedimentos de auditoria de conformidade e operacional, mediante análise documental, verificação dos canais eletrônicos e avaliação dos controles administrativos relacionados à transparência pública, ao acesso à informação e à Ouvidoria Municipal.

Foram considerados, entre outros, os seguintes procedimentos:

- Consulta ao site institucional e ao Portal da Transparência do Município;

- Verificação da disponibilidade, atualização e organização das informações públicas;

- Análise dos mecanismos de acesso às informações e dos canais disponibilizados aos cidadãos;

- Verificação dos registros de solicitações encaminhadas ao SIC, quando existentes;

- Análise dos registros de manifestações recebidas pela Ouvidoria e dos respectivos encaminhamentos;

- Verificação dos procedimentos de atendimento, acompanhamento e resposta aos cidadãos;

- Análise dos controles internos utilizados pelos setores responsáveis para monitoramento das solicitações e manifestações.

Os trabalhos foram desenvolvidos com base nos documentos, registros e informações disponibilizados pelos setores responsáveis, observando-se os limites do período e do escopo estabelecidos no Plano Anual de Auditoria Interna.

Constatações

Durante os trabalhos, foram avaliados os mecanismos utilizados pela Administração Municipal para assegurar a publicidade das informações de interesse coletivo, o atendimento aos pedidos de acesso à informação e o recebimento e tratamento das manifestações encaminhadas pelos cidadãos.

No âmbito da Transparência Ativa, foram considerados os meios de divulgação das informações institucionais, administrativas, orçamentárias e financeiras, especialmente aquelas relacionadas às receitas, despesas, licitações, contratos, quadro de servidores e serviços públicos municipais.

Quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, foram examinados os procedimentos de recebimento, registro, encaminhamento e resposta às solicitações, considerando a necessidade de observância dos prazos legais e de disponibilização de mecanismos que permitam ao cidadão acompanhar o andamento de seus pedidos.

Em relação à Ouvidoria, a análise contemplou os canais de comunicação disponibilizados, os registros das manifestações recebidas, os encaminhamentos realizados aos setores competentes e as providências adotadas pela Administração Municipal.

Achados da Auditoria

A auditoria identificou aderência aos normativos legais e administrativos aplicáveis, regularidade nos mecanismos de transparência ativa e na disponibilização das informações de interesse público no site institucional e no Portal da Transparência, bem como conformidade nos procedimentos de recebimento, registro, tramitação e resposta aos pedidos de acesso à informação pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Também foi constatada regularidade nos canais de atendimento e comunicação com os cidadãos, nos procedimentos de recebimento e encaminhamento das manifestações à Ouvidoria e no acompanhamento das providências adotadas pelos setores responsáveis, sem ocorrência de irregularidades ou desconformidades relevantes no período e no escopo auditados.

Recomendações

Embora os mecanismos examinados apresentem conformidade com as disposições legais e administrativas aplicáveis, recomenda-se a continuidade das

ações de aprimoramento dos controles internos relacionados à transparência pública, ao acesso à informação e ao atendimento ao cidadão.

Nesse sentido, recomenda-se:

- Manter atualizadas as informações disponibilizadas no site institucional e no Portal da Transparência, observando a periodicidade exigida para cada tipo de informação;

- Promover revisões periódicas da organização e acessibilidade do Portal da Transparência, facilitando a localização das informações pelos cidadãos;

- Manter procedimentos padronizados para recebimento, registro, encaminhamento e resposta aos pedidos de acesso à informação;

- Assegurar o acompanhamento dos prazos de atendimento das solicitações encaminhadas ao SIC;

- Manter registros organizados das manifestações recebidas pela Ouvidoria, bem como das providências adotadas pelos setores responsáveis;

- Elaborar e analisar periodicamente relatórios de atendimento e manifestações, visando identificar demandas recorrentes e oportunidades de melhoria dos serviços públicos;

- Promover a integração entre os setores administrativos responsáveis pelo fornecimento de informações e pelo atendimento das demandas dos cidadãos.

Ações de Aprimoramento

Como medidas de aprimoramento, sugere-se a continuidade do monitoramento dos mecanismos de transparência ativa, SIC e Ouvidoria, mediante a adoção de procedimentos de conferência periódica das informações publicadas e dos registros de atendimento.

Recomenda-se, ainda, o fortalecimento da comunicação entre os setores municipais, de modo que as informações solicitadas pelos cidadãos sejam encaminhadas tempestivamente e que as manifestações recebidas sejam devidamente analisadas e respondidas.

A Administração Municipal poderá utilizar os dados extraídos dos canais de atendimento e da Ouvidoria como ferramenta de gestão, identificando as principais demandas da população, eventuais dificuldades na prestação dos serviços públicos e oportunidades de aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos.

Conclusão

A auditoria interna realizada no mês de outubro de 2026 teve como objetivo avaliar os mecanismos de transparência ativa, o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e os canais de Ouvidoria e comunicação disponibilizados pela Administração Municipal de Santana do Itararé – PR.

Com base nos procedimentos realizados e nos documentos e informações examinados, conclui-se que os mecanismos avaliados atendem às finalidades de publicidade dos atos administrativos, acesso às informações públicas e relacionamento com os cidadãos, contribuindo para o fortalecimento da transparência, do controle social e da participação popular na gestão municipal.

As recomendações apresentadas possuem caráter preventivo e de aprimoramento, visando à manutenção da qualidade das informações disponibilizadas, à eficiência no atendimento das solicitações e manifestações e ao fortalecimento dos controles internos relacionados à transparência pública.

Por fim, encaminha-se o presente relatório para conhecimento da Administração Municipal e dos setores responsáveis, recomendando-se a continuidade do acompanhamento das medidas de aprimoramento apontadas, como forma de assegurar a manutenção e o aperfeiçoamento dos mecanismos de transparência e atendimento ao cidadão.

Santana do Itararé, 12 de novembro de 2026.

DANILO TOMAZ DE OLIVEIRA MATOZINHO
Controlador Interno