



**TRIBUNAL DE CONTAS
DO ESTADO DO
PARANÁ**

**ROTEIRO DE ANÁLISE
DE CONSISTÊNCIA DOS
DADOS**

**PRESTAÇÃO DE
CONTAS ANUAL DO
PREFEITO MUNICIPAL**

Serviço de Informação ao Cidadão

RCD TCR02 – Funcionamento do SIC



PROGOV

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
COMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO?	4
ASPECTOS COMPREENDIDOS NESTE DOCUMENTO	5
FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC).....	6
LITERATURA SUGERIDA.....	7
ITENS A SEREM VERIFICADOS	8
PROCEDIMENTOS PREPARATÓRIOS	9
COMUNICAÇÃO DE INÍCIO DOS TRABALHOS E SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	9
PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	11
ANEXO I – MODELO DE SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES AO(À) SERVIDOR(A) RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	16
ANEXO II - FORMULÁRIO DE AUDITORIA (CHECKLIST)	18
ANEXO III – POSSÍVEIS ACHADOS E RECOMENDAÇÕES	23

INTRODUÇÃO

Com a reformulação do processo de emissão de Parecer Prévio sobre as contas dos prefeitos paranaenses, concebida no ano de 2022, a apreciação do desempenho anual do governo passou a considerar o grau de implementação de ações que estão sob a responsabilidade do chefe do poder executivo municipal nas áreas da educação, saúde, assistência social, meio ambiente, transparência e relacionamento com o cidadão, administração financeira, aquisições e contratações e previdência social.

Para isso, foi inserida a **Avaliação da Atuação Governamental** como parte integrante do Parecer Prévio. Esse instrumento busca mensurar o desempenho do governo em cada uma das áreas avaliadas com base em informações e documentos fornecidos diretamente por agentes públicos municipais, denominados de **interlocutores**, tais como secretários, diretores de escola, coordenadores pedagógicos, coordenadores de unidades de saúde e de centros de referência da assistência social, entre outros.

A diversificação da base de interlocutores resultou na participação de mais de 31.000 pessoas no ano de 2025, fato que, além de implicar mais legitimidade ao processo, limita a possibilidade de ações coordenadas com intuito de inflar inapropriadamente a nota obtida pelos governos municipais na Avaliação da Atuação Governamental.

Apesar disso, tendo em vista a grande quantidade de aspectos avaliados no processo e considerando a necessidade de fomentar um amplo e irrestrito diagnóstico das políticas a todas as partes interessadas, tais como as instituições de controle, as câmaras municipais, a sociedade e os próprios municípios avaliados, torna-se necessário avançar na definição de mecanismos de assecuração da confiabilidade e integridade das informações fornecidas anualmente pelos interlocutores.

Diante disso, este documento tem por objetivo estabelecer procedimentos para orientar as unidades de controle interno municipais, as entidades de controle social, o próprio Tribunal de Contas e demais interessados na **análise de consistência dos dados** fornecidos pelos agentes públicos interlocutores da Avaliação da Atuação Governamental.

COMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO?

A proposta deste documento é estabelecer procedimentos que permitam aferir a consistência dos dados fornecidos pelos agentes públicos interlocutores da Avaliação da Atuação Governamental.

Além disso, a aplicação dos procedimentos sugeridos neste trabalho também pode resultar na elaboração de relatórios com a identificação de achados e a emissão de recomendações para que a gestão municipal adeque os seus processos de modo a melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados à população.

Para alcançar os resultados esperados com a aplicação dos procedimentos, sugere-se que este documento seja utilizado a partir dos seguintes passos:



Leitura do documento na íntegra, o que propiciará ao usuário um conhecimento geral do assunto tratado e dos procedimentos a serem realizados.



Leitura da LITERATURA SUGERIDA, de modo que o usuário tenha condições de aprofundar o seu conhecimento no assunto tratado. Esta ação deve ser realizada a critério do usuário, considerando o seu conhecimento prévio sobre o assunto e o tempo disponível para a atividade.



Comunicação e solicitação, à gestão municipal, dos documentos que subsidiarão os procedimentos, ficando a critério da instância executora a utilização do modelo sugerido no ANEXO I - MODELO DE OFÍCIO PARA SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS.



Preenchimento do ANEXO II - FORMULÁRIO DE CONSISTÊNCIA DE DADOS (CHECKLIST), cujos quesitos devem ser respondidos considerando as orientações dos PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE referenciados na coluna "PA".



Os quesitos que forem respondidos com "**não**" indicarão a existência do achado referenciado na coluna "**possíveis achados**", no ANEXO II - FORMULÁRIO DE CONSISTÊNCIA DE DADOS (CHECKLIST). Os achados estão especificados no ANEXO III - POSSÍVEIS ACHADOS E RECOMENDAÇÕES, acompanhados de possíveis recomendações aplicáveis.

ASPECTOS COMPREENDIDOS NESTE DOCUMENTO

Este documento estabelece procedimentos de análise de consistência de dados para o Item de Verificação **02 – Funcionamento do SIC**, inserido na questão **01 – Serviço de Informação ao Cidadão** da área da **Transparência, Controle e Relacionamento com o Cidadão**.

Questões	Q01. Serviço de Informação ao Cidadão	Q02. Disponibilização de Informações	Q03. Ouvidoria ou Canal de Comunicação	Q04. Controle Social e Comunicação	Q05. Planejamento e estabelecimento de procedimentos para a realização de Auditorias Internas	Q06. Estruturação da UCCI e realização de Auditorias Internas
Itens de Verificação	IV01. Regulamentação da LAI e Procedimentos do SIC	IV04. Procedimentos e Estrutura para divulgação das informações	IV07. Regulamentação da Lei Federal nº 13.460/2017 e Procedimentos do Canal de Comunicação	IV10. Participação Social	IV12. Instrumentos de planejamento voltados às auditorias internas	IV14. Estruturação da Unidade Central de Controle Interno
	IV02. Funcionamento do SIC	IV05. Divulgação de Informações de Interesse Geral e Coletivo	IV08. Funcionamento da Ouvidoria ou Canal de Comunicação	IV11. Comunicação com o cidadão	IV13. Estabelecimento de procedimentos para a realização de auditorias internas	IV15. Realização de auditorias internas
	IV03. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do SIC	IV06. Transparência Ativa e a LGPD	IV09. Gestão de Pessoas e Controle de Qualidade do Canal de Comunicação			

FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o principal mecanismo de transparência passiva pelo qual qualquer pessoa pode solicitar informações públicas e receber resposta do Poder Público, viabilizando o controle social e a responsabilização administrativa.

Para que esse direito seja efetivo, o Município precisa assegurar condições mínimas de funcionamento: canais acessíveis para apresentação do pedido (presencial e eletrônico), orientações claras ao cidadão sobre como registrar a solicitação, e procedimentos que garantam previsibilidade, rastreabilidade e integridade do tratamento do pedido.

A Lei nº 12.527/2011 estabelece o dever de disponibilizar o acesso à informação como regra e o sigilo como exceção, incentivando a utilização de meios tecnológicos e a adoção de linguagem simples e clara, o que exige que o SIC seja operado com processos objetivos e verificáveis.

No âmbito federal, o Decreto nº 7.724/2012 detalha conceitos e diretrizes operacionais, reforçando a necessidade de procedimentos ágeis, transparentes e padronizados para recepção, registro, tramitação e resposta, elementos que servem como referência para a organização do fluxo municipal do SIC. Sob a perspectiva de conformidade e boas práticas, a Controladoria-Geral da União consolidou orientações específicas para estados e municípios, destacando a importância de manter um SIC em funcionamento, oferecer canal na internet, garantir gratuidade do fornecimento de informações, não exigir dados excessivos do solicitante e estruturar instâncias recursais, de modo a reduzir barreiras ao acesso e aumentar a qualidade do atendimento. Além disso, a Plataforma Fala.BR, ao integrar funcionalidades de registro, tramitação, resposta e recursos, representa um referencial prático de governança do processo, por permitir o acompanhamento por protocolo e a gestão de prazos, reforçando a rastreabilidade e a comparabilidade dos registros quando utilizada por entes federados.

Nesse contexto, as verificações do presente RCD concentram-se em avaliar se o Município dispõe de fluxo normativo para o atendimento dos pedidos e se o tratamento observado no ano de referência aderiu às etapas previstas; se existem e funcionam os meios presencial e eletrônico de recebimento; se o formulário é padronizado, simples e não exige motivação; se há geração de protocolo e ferramenta de acompanhamento; e se a gestão do processo é suportada por sistema que permita registrar etapas e recursos com transparência ao cidadão.

FONTES (ESTRUTURA DE CRITÉRIOS)

Identificação da fonte	Link
Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI)	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm
Decreto nº 7.724/2012 (Regulamenta a Lei nº 12.527/2011)	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm
CGU – Guia para o cumprimento da LAI para Estados e Municípios (Programa LAI para Todos)	https://repositorio.cgu.gov.br/xmlui/bitstream/handle/1/94738/Guia_LAI_Estados_Municipios.pdf?sequence=1
CGU – Manual do Fala.BR para Estados e Municípios (Módulo Acesso à Informação)	https://repositorio.cgu.gov.br/xmlui/bitstream/handle/1/94737/Manual_FalaBR_Estados_e_Municipios.pdf?sequence=1

LITERATURA SUGERIDA

- **Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI)**
- **Decreto nº 7.724/2012**
- **Materiais técnicos e guias (CGU)**
- **Guia para o cumprimento da LAI para Estados e Municípios (CGU)**
- **Manual do Fala.BR para Estados e Municípios (CGU)**

ITENS A SEREM VERIFICADOS

Item	Questão Auxiliar
1	Todos os pedidos de acesso à informação, do ano de referência, foram atendidos de acordo com o ato normativo que define o fluxo de atendimento (mapeamento) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?
2	O Município possui formalmente designada uma unidade física para atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) que permita o envio presencial de pedidos de acesso à informação?
3	A unidade de atendimento do SIC aceita pedidos de forma presencial por meio de formulário físico ou carta entregue no local?
4	O Município permite que o cidadão envie pedidos de acesso à informação por meio eletrônico?
5	O Município disponibiliza em seu site oficial, ou no Portal da Transparência, instruções mínimas de como o cidadão deve fazer para realizar pedidos de acesso à informação tanto por meio eletrônico quanto presencialmente (por carta ou formulário físico)?
6	O formulário utilizado pelo Município para pedidos de acesso à informação é padronizado, simples e fácil de preencher?
7	O requerimento de acesso à informação é recebido sem que haja necessidade de explicitação de motivos ou razões de interesse do pedido por parte do requerente?
8	O Município fornece número de protocolo a todos os pedidos de acesso à informação, feitos de forma eletrônica ou presencial, o qual permite ao cidadão acompanhar o andamento de sua solicitação?
9	O Município possui sistema eletrônico que possibilite o registro e o gerenciamento de todo o processo dos pedidos de acesso à informação?
10	A resposta ao pedido de acesso à informação é enviada, preferencialmente, por meio eletrônico?
11	Há possibilidade de interposição de recursos, de forma eletrônica, pelo cidadão em relação às respostas aos pedidos de acesso à informação?
12	O Município oferece ferramenta eletrônica para que o cidadão acompanhe a qualquer momento o andamento do recurso interposto contra resposta negativa ou atendimento parcial a pedido de acesso à informação?

PROCEDIMENTOS PREPARATÓRIOS

COMUNICAÇÃO DE INÍCIO DOS TRABALHOS E SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS

A instância executora deverá comunicar à gestão municipal (Servidor(a) responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e, quando aplicável, setores de Protocolo, TI e Comunicação) sobre os procedimentos a serem realizados e solicitar, previamente, os documentos e evidências necessários à execução deste RCD.

Quando não for possível analisar 100% dos registros do ano de referência, recomenda-se definir amostra representativa dos pedidos de acesso à informação, contemplando diferentes canais de entrada e diferentes status, incluindo pedidos com recurso, quando houver.

Para essa etapa, poderá ser utilizado o **ANEXO I – MODELO DE SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES AO(À) SERVIDOR(A) RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC).**

Documento	
D1	Ato normativo que define o fluxo de atendimento (mapeamento) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), desde o recebimento do pedido até a resposta ao cidadão (quando o fluxo estiver em norma específica, anexar também).
D2	Relação/relatório contendo a relação dos pedidos de acesso à informação do ano de referência, contendo, no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • número de protocolo/ID, • data de registro, • canal de entrada (presencial, eletrônico), • status (em andamento, concluído), • data da resposta e, • quando houver, indicação de recurso.
D3	Extratos/prints do sistema ou registros físicos/eletrônicos que permitam visualizar as etapas de tramitação dos pedidos de acesso à informação.
D4	Ato formal (decreto, portaria, resolução, lei, regulamento interno, organograma ou equivalente) que indique a unidade/setor responsável por receber pedidos presenciais do SIC.

D5	Endereço eletrônico (link) que direcione exatamente ao formulário/sistema utilizado para envio eletrônico de pedidos de acesso à informação.
D6	Endereço eletrônico (link) do site oficial/Portal da Transparência que direcione exatamente à página com instruções mínimas para realização de pedidos de acesso à informação (eletrônico e presencial).
D7	Cópia do formulário padronizado utilizado para os pedidos de acesso à informação.
D8	Link de acesso a ferramenta eletrônica de acompanhamento do pedido de acesso à informação por protocolo.

PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

Item 1 – Todos os pedidos de acesso à informação, do ano de referência, foram atendidos de acordo com o ato normativo que define o fluxo de atendimento (mapeamento) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?

PA1.1. Definição do universo e seleção de amostra.

A partir de D2, identificar o universo de pedidos de acesso à informação registrados no ano de referência. Quando não for possível analisar 100% dos pedidos, selecionar amostra representativa, contemplando diferentes canais de entrada, diferentes status e, quando houver, pedidos com recurso.

PA1.2. Solicitar ao responsável pelo SIC o registro das etapas de tramitação dos respectivos pedidos de acesso à informação selecionados no PA1.1 (D3 - Extratos/prints do sistema ou registros físicos/eletrônicos que permitam visualizar as etapas de tramitação dos pedidos).

PA1.3. Rastreabilidade e aderência ao fluxo.

Para cada pedido selecionado, levantar as etapas efetivamente registradas (recebimento, protocolo, análise, encaminhamento, resposta e recurso, quando aplicável) por meio de D3. Em seguida, comparar as etapas observadas com o fluxo previsto em D1, verificando aderência quanto às fases do processo e aos registros mínimos.

Verificar se todos os pedidos analisados percorrem as etapas estabelecidas pelo ato normativo:

- I – recepção do pedido;
- II – registro e geração de protocolo;
- III – análise e classificação;
- IV – encaminhamento à unidade competente;
- V – elaboração da resposta;
- VI – validação da resposta pela Ouvidoria Municipal;
- VII – envio da resposta ao solicitante;
- VIII – registro de encerramento;
- IX – tramitação de recurso, quando houver.

Registrar, para cada divergência encontrada, qual etapa prevista não foi executada/registrada, qual etapa foi substituída/omitida, e quais evidências suportam a constatação (ex.: extratos/prints do sistema, ausência de registros, inconsistências de status/datas).

Item 2 – O Município possui formalmente designada uma unidade física para atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) que permita o envio presencial de pedidos de acesso à informação?

PA2.1. Designação formal do ponto de atendimento presencial.

Verificar, em D4, se há ato formal que designe unidade física/setor para o atendimento do SIC. Verificar se no documento consta a indicação do setor responsável, o endereço do local e o seu horário de funcionamento.

Item 3 – A unidade de atendimento do SIC aceita pedidos de forma presencial por meio de formulário físico ou carta entregue no local?

PA3.1. Verificação in loco.

Realizar verificação in loco no local indicado em D4 para confirmar a efetiva existência do atendimento presencial e a possibilidade de registro de pedidos de acesso à informação, por meio de formulário físico ou eletrônico disponível no local.

Verificar também se no local indicado para o registro dos pedidos de acesso à informação, de forma presencial, é possível protocolar o pedido por meio de carta.

Item 4 – O Município permite que o cidadão envie pedidos de acesso à informação por meio eletrônico?

PA4.1. Existência de canal eletrônico.

Acessar o link informado em D5 e verificar se existe canal eletrônico ativo e acessível para envio de pedidos de acesso à informação.

PA4.2. Teste/Comprovação de funcionamento.

Realizar o teste no canal eletrônico disponibilizado (D5) e verificar se é possível o envio eletrônico de pedidos de acesso à informação.

Item 5 – O Município disponibiliza em seu site oficial, ou no Portal da Transparência, instruções mínimas de como o cidadão deve fazer para realizar pedidos de acesso à informação tanto por meio eletrônico quanto presencialmente (por carta ou formulário físico)?

PA5.1. Disponibilidade de instruções mínimas.

Acessar D6 e verificar se o site/portal apresenta instruções claras e atualizadas para realizar pedidos por meio eletrônico e presencial.

Verificar no link informado se há a disponibilização de instruções mínimas, contendo orientações sobre como realizar o pedido de acesso à informação nos dois formatos:

1. Meio eletrônico: Link ou e-mail para envio do pedido; Passo a passo para preenchimento do formulário; Informações sobre como acompanhar o andamento da solicitação (protocolo, prazos).
2. Meio presencial: Endereço para entrega da solicitação (setor responsável, unidade física); Horário de atendimento presencial; Orientações sobre a forma do pedido (carta ou formulário físico); A quem deve ser direcionada a solicitação.

Item 6 – O formulário utilizado pelo Município para pedidos de acesso à informação é padronizado, simples e fácil de preencher?

PA6.1. Análise do formulário.

Examinar o formulário físico e/ou eletrônico (D7) para verificar padronização, simplicidade e facilidade de preenchimento.

Verificar se o formulário contém apenas informações essenciais como: nome do solicitante, contato, descrição da informação desejada, preferência de formato de resposta (quando aplicável)

Verificar as exigências indevidas. Confirmar se o formulário não contém exigências que dificultem o acesso (ex.: envio obrigatório de documentos, reconhecimento de firma, declarações desnecessárias).

Item 7 – O requerimento de acesso à informação é recebido sem que haja necessidade de explicitação de motivos ou razões de interesse do pedido por parte do requerente?

PA7.1. Vedações de exigência de motivação.

Verificar, em D7, se não há campo obrigatório para justificativa do pedido.

PA7.2. Teste de preenchimento.

Acessar o link enviado em D5 e verificar se o envio do pedido não é impedido por ausência de justificativa.

Item 8 – O Município fornece número de protocolo a todos os pedidos de acesso à informação, feitos de forma eletrônica ou presencial, o qual permite ao cidadão acompanhar o andamento de sua solicitação?

PA8.1. Geração de protocolo.

Verificar em D2 se todos os pedidos possuem número de protocolo/ID.

PA8.2. Utilidade do protocolo.

Verificar a existência do endereço eletrônico (D8) em que é possível o cidadão consultar o andamento de seu pedido por meio do número do protocolo.

Selecionar em D2 uma amostra de pedidos e verificar, no endereço eletrônico informado em D8, se é possível o acompanhamento da solicitação pelo número do respectivo protocolo informado.

Item 9 – O Município possui sistema eletrônico que possibilite o registro e o gerenciamento de todo o processo dos pedidos de acesso à informação?

PA9.1. Verificação *in loco* da existência do sistema

Realizar visita *in loco* à unidade/setor responsável pelo atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão indicado em D4.

Solicitar que o responsável pelo SIC acesse o sistema utilizado e demonstre que ele é efetivamente usado para registrar e gerenciar todo processo dos pedidos de acesso à informação.

PA9.2. Solicitar, na visita, que o responsável pelo SIC execute testes de funcionalidade do sistema. Verificar as seguintes funcionalidades:

- a) Acesso e autenticação
- b) Consulta a registros existentes (visão de gerenciamento);
- c) Abertura de pedidos cadastrados; e
- d) Visualização de campos/áreas relacionadas ao gerenciamento do pedido (status e tramitação).

Item 10 – A resposta ao pedido de acesso à informação é enviada, preferencialmente, por meio eletrônico?

PA10.1. Selecionar em D2 os pedidos já respondidos (concluídos) e verificar se a resposta foi enviada por meio eletrônico (e-mail) ao usuário que solicitou a informação.

Item 11 – Há possibilidade de interposição de recursos, de forma eletrônica, pelo cidadão em relação às respostas aos pedidos de acesso à informação?

PA11.1. Interposição eletrônica de recursos.

Verificar no endereço eletrônico informado em D5 se o sistema utilizado para a realização de pedidos de acesso à informação permite que o cidadão interponha recurso contra resposta negativa ou atendimento parcial.

PA11.2. Verificação dos pedidos com recursos.

Selecionar em D2 os pedidos que tiveram recursos interpostos e verificar se os pedidos foram feitos de forma eletrônica.

Item 12 – O Município oferece ferramenta eletrônica para que o cidadão acompanhe a qualquer momento o andamento do recurso interposto contra resposta negativa ou atendimento parcial a pedido de acesso à informação?

PA12.1. Selecionar em D2 uma amostra de pedidos que tiveram recursos interpostos e verificar, no endereço eletrônico informado em D8, se é possível o acompanhamento/andamento do recurso pelo número do respectivo protocolo informado.

ANEXO I – MODELO DE SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES AO(À) SERVIDOR(A) RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Assunto: Solicitação de documentos e informações para análise de consistência de dados – IV02. Funcionamento do SIC

Prezado(a) Sr.(a) [Nome do(a) Servidor(a) responsável pelo SIC],

No exercício de nossas atribuições, a [Nome da Instância Executora] está realizando procedimento de análise de consistência de dados sobre o Funcionamento do SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (IV02), no âmbito da Prestação de Contas Anual do Prefeito Municipal.

O objetivo do trabalho é verificar a consistência das informações prestadas pelos interlocutores municipais e identificar oportunidades de melhoria nos mecanismos de atendimento, registro, tramitação e resposta às aos pedidos de acesso à informação realizados por meio do SIC municipal.

Nesse sentido, solicitamos o encaminhamento dos documentos e evidências abaixo, preferencialmente em meio digital, até [data limite]:

Documento	
D1	Ato normativo que define o fluxo de atendimento (mapeamento) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), desde o recebimento do pedido até a resposta ao cidadão (quando o fluxo estiver em norma específica, anexar também).
D2	Relação/relatório contendo a relação dos pedidos de acesso à informação do ano de referência, contendo, no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • número de protocolo/ID, • data de registro, • canal de entrada (presencial, eletrônico), • status (em andamento, concluído), • data da resposta e, • quando houver, indicação de recurso.
D3	Extratos/prints do sistema ou registros físicos/eletrônicos que permitam visualizar as etapas de tramitação dos pedidos de acesso à informação.
D4	Ato formal (decreto, portaria, resolução, lei, regulamento interno, organograma ou equivalente) que indique a unidade/setor responsável por receber pedidos presenciais do SIC.

D5	Endereço eletrônico (link) que direcione exatamente ao formulário/sistema utilizado para envio eletrônico de pedidos de acesso à informação.
D6	Endereço eletrônico (link) do site oficial/Portal da Transparência que direcione exatamente à página com instruções mínimas para realização de pedidos de acesso à informação (eletrônico e presencial).
D7	Cópia do formulário padronizado utilizado para os pedidos de acesso à informação.
D8	Link de acesso a ferramenta eletrônica de acompanhamento do pedido de acesso à informação por protocolo.

Agradecemos sua colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Por favor, encaminhe os documentos solicitados até **[data limite]**, para que possamos dar continuidade ao nosso trabalho de auditoria.

Atenciosamente,

[Seu Nome]

[Seu Cargo]

[Contato]

[Email]

ANEXO II - FORMULÁRIO DE AUDITORIA (CHECKLIST)

Item 1 – Todos os pedidos de acesso à informação, do ano de referência, foram atendidos de acordo com o ato normativo que define o fluxo de atendimento (mapeamento) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?						
Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O Responsável pelo SIC enviou os registros dos pedidos de acesso à informação solicitados?	PA1.1 PA1.2				AC01 AC02	
Os pedidos analisados demonstram aderência às etapas previstas no fluxo normativo do SIC (D1)?	PA1.3				AC03	

Item 2 – O Município possui formalmente designada uma unidade física para atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) que permita o envio presencial de pedidos de acesso à informação?						
Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Há ato formal (D4) designando unidade/setor para atendimento presencial do SIC, com indicação de endereço e horário de atendimento?	PA2.1				AC04	

Item 3 – A unidade de atendimento do SIC aceita pedidos de forma presencial por meio de formulário físico ou carta entregue no local?

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Na verificação in loco, existe atendimento presencial e é possível registrar pedidos por formulário físico/eletrônico e por carta?	PA3.1				AC05	

Item 4 – O Município permite que o cidadão envie pedidos de acesso à informação por meio eletrônico?

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Existe canal eletrônico ativo e acessível para envio de pedidos (D5)?	PA4.1				AC06	
No teste do canal eletrônico (D5), foi possível enviar pedido de acesso à informação?	PA4.2				AC07	

Item 5 – O Município disponibiliza em seu site oficial, ou no Portal da Transparência, instruções mínimas de como o cidadão deve fazer para realizar pedidos de acesso à informação tanto por meio eletrônico quanto presencialmente (por carta ou formulário físico)?

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O site/portal (D6) disponibiliza instruções claras e atualizadas para pedidos por meio eletrônico e presencial?	PA5.1				AC08	

Item 6 – O formulário utilizado pelo Município para pedidos de acesso à informação é padronizado, simples e fácil de preencher?						
Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O formulário padronizado (D7) é simples, fácil de preencher e não contém exigências indevidas?	PA6.1				AC09	

Item 7 – O requerimento de acesso à informação é recebido sem que haja necessidade de explicitação de motivos ou razões de interesse do pedido por parte do requerente?						
Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O formulário (D7) não exige justificativa como campo obrigatório?	PA7.1				AC10	
No canal eletrônico (D5), o envio do pedido não é impedido por ausência de justificativa?	PA7.2				AC11	

Item 8 – O Município fornece número de protocolo a todos os pedidos de acesso à informação, feitos de forma eletrônica ou presencial, o qual permite ao cidadão acompanhar o andamento de sua solicitação?						
Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Em D2, todos os pedidos possuem número de protocolo/ID?	PA8.1				AC12	

No link de acompanhamento (D8), é possível consultar o andamento do pedido por protocolo?	PA8.2				AC13	
---	-------	--	--	--	------	--

Item 9 – O Município possui sistema eletrônico que possibilite o registro e o gerenciamento de todo o processo dos pedidos de acesso à informação?

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Na visita in loco, foi demonstrado uso efetivo de sistema para registrar e gerenciar os pedidos do SIC?	PA9.1				AC14	
O sistema demonstrado possui funcionalidades mínimas (acesso, consulta, abertura de pedidos, status e tramitação)?	PA9.2				AC15	

Item 10 – A resposta ao pedido de acesso à informação é enviada, preferencialmente, por meio eletrônico?

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
Para pedidos concluídos (D2), a resposta foi enviada preferencialmente por meio eletrônico (e-mail)?	PA10.1				AC16	

Item 11 – Há possibilidade de interposição de recursos, de forma eletrônica, pelo cidadão em relação às respostas aos pedidos de acesso à informação?

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
O sistema/canal eletrônico (D5) permite interposição eletrônica de recursos?	PA11.1				AC17	
Os pedidos com recurso identificados em D2 demonstram interposição realizada por meio eletrônico?	PA11.2				AC18	

Item 12 – O Município oferece ferramenta eletrônica para que o cidadão acompanhe a qualquer momento o andamento do recurso interposto contra resposta negativa ou atendimento parcial a pedido de acesso à informação?

Quesito	PA	Sim	Não	Não se aplica	Possíveis achados	Observações
É possível verificar o acompanhamento do recurso pelo número do protocolo informado ao cidadão?	PA12.1				AC19	

ANEXO III – POSSÍVEIS ACHADOS E RECOMENDAÇÕES

Possíveis achados		Possíveis recomendações aplicáveis
AC01 AC02	Não foi possível concluir sobre a aderência do atendimento aos pedidos de acesso à informação no ano de referência, em razão do não envio dos registros das etapas de tramitação dos pedidos de acesso à informação solicitados.	Providenciar e encaminhar os registros das etapas de tramitação dos pedidos da amostra (extratos/prints do sistema ou registros físicos/eletrônicos), com identificação de protocolo/ID e datas, de modo a permitir rastreabilidade e verificação de aderência ao fluxo do SIC.
AC03	Os pedidos de acesso à informação do ano de referência não foram atendidos de acordo com o ato normativo que define o fluxo de atendimento do SIC, havendo divergências relevantes entre as etapas previstas e as efetivamente executadas/registradas.	Padronizar a tramitação dos pedidos de acesso à informação com base no fluxo normativo do SIC, assegurando registro de todas as etapas, rastreabilidade e responsabilização; implementar controles periódicos de aderência ao fluxo.
AC04	O Município não possui unidade física formalmente designada para atendimento do SIC ou o ato não identifica adequadamente o setor responsável, o endereço e/ou o horário de funcionamento.	Formalizar e/ou atualizar a designação da unidade/setor responsável pelo atendimento presencial do SIC, com identificação do endereço e do horário de funcionamento, e divulgar essas informações em meio oficial.
AC05	Na verificação in loco, não foi comprovada a possibilidade de registro presencial de pedidos de acesso à informação por formulário físico/eletrônico e/ou por carta no local indicado.	Implementar/adequar o atendimento presencial do SIC, assegurando meios de registro (formulário físico ou registro eletrônico assistido) e possibilidade de protocolo por carta, com geração de protocolo/ID e orientação ao cidadão.
AC06	O endereço eletrônico informado (D5) não apresenta canal eletrônico ativo e acessível para envio de pedidos de acesso à informação.	Disponibilizar e manter ativo canal eletrônico institucional para envio de pedidos (formulário/sistema), com link direto e fácil localização no site oficial/Portal da Transparência.
AC07	No teste do canal eletrônico (D5), não foi possível enviar pedido de acesso à informação.	Corrigir e testar o canal eletrônico até garantir o envio do pedido e o registro adequado (protocolo/recibo), instituindo rotina de monitoramento periódico de disponibilidade.
AC08	O site/portal (D6) não disponibiliza instruções claras e atualizadas sobre como realizar pedidos de acesso à informação por meios eletrônico e presencial.	Publicar e manter atualizadas instruções mínimas no site/Portal, contemplando canais eletrônico e presencial (endereço, horário, forma do pedido) e informações sobre acompanhamento por protocolo e prazos.
AC09	O formulário padronizado (D7) não é simples/fácil de preencher e/ou contém exigências indevidas que dificultam o exercício do direito de acesso à informação.	Revisar e simplificar o formulário do SIC, mantendo apenas informações essenciais e eliminando exigências indevidas; padronizar o formulário para uso em todos os canais do SIC.

AC10	O formulário do SIC (D7) exige, como campo obrigatório, a justificativa/motivação do pedido de acesso à informação.	Adequar o formulário do SIC para remover a exigência de justificativa; quando houver campo de motivo, torná-lo opcional e orientar a equipe sobre a vedação de exigir motivação.
AC11	No canal eletrônico (D5), o envio do pedido é impedido pela ausência de justificativa/motivação do requerente.	Ajustar o formulário/sistema eletrônico para que a ausência de justificativa não impeça o envio do pedido, garantindo conformidade com a LAI e usabilidade ao cidadão.
AC12	A relação de pedidos (D2) não apresenta número de protocolo/ID para todos os pedidos de acesso à informação.	Implantar rotina obrigatória de geração e registro de protocolo/ID para todos os pedidos, independentemente do canal de entrada, garantindo rastreabilidade e controle de prazos.
AC13	Não foi comprovada a existência/funcionamento de ferramenta eletrônica (D8) que permita ao cidadão acompanhar o andamento do pedido por meio do protocolo.	Disponibilizar e manter funcional ferramenta pública de acompanhamento por protocolo, com link direto e orientação ao cidadão, assegurando atualização do status do pedido.
AC14	Na visita in loco, não foi demonstrado sistema efetivamente utilizado para registrar e gerenciar todo o processo dos pedidos de acesso à informação.	Adotar ou adequar sistema informatizado para gestão do SIC e estabelecer uso obrigatório para registro e tramitação dos pedidos, com treinamento dos responsáveis.
AC15	O teste de funcionalidade do sistema não demonstrou funcionalidades mínimas (acesso, consulta, abertura de pedidos, status e tramitação).	Ajustar/configurar o sistema para registrar todas as etapas do processo, com campos mínimos e relatórios, de modo a permitir gerenciamento, controle de prazos e rastreabilidade.
AC16	As respostas aos pedidos concluídos não foram enviadas, preferencialmente, por meio eletrônico, sem justificativa operacional adequada.	Padronizar o envio preferencial das respostas por meio eletrônico (e-mail/sistema), registrando o envio e mantendo alternativas quando necessário, com justificativa documentada.
AC17	O sistema/canal eletrônico (D5) não permite a interposição eletrônica de recursos contra resposta negativa ou atendimento parcial.	Disponibilizar funcionalidade/meio eletrônico específico para interposição de recursos no SIC e divulgar as orientações ao cidadão no site/portal.
AC18	Os pedidos com recurso identificados no ano de referência não demonstram interposição realizada por meio eletrônico.	Adequar o procedimento recursal para que o cidadão possa interpor recurso eletronicamente e registrar, de forma rastreável, a data, o protocolo e o status do recurso no sistema/relatório.
AC19	Não foi comprovada a possibilidade de acompanhamento eletrônico do andamento do recurso pelo número do protocolo no link informado (D8).	Implementar/adequar a ferramenta de acompanhamento para permitir a consulta pública do andamento do recurso por protocolo, garantindo atualização do status e informações essenciais ao cidadão.