


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 (Transparência Passiva)**

RCD TCR01 – Regulamentação da LAI e Procedimentos do SIC

PROGOV

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO ..... 3
COMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO? ..... 5
ONDE ESTE ROTEIRO SE ENCAIXA NA AVALIAÇÃO? ..... 7
SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO ..... 8
AS QUESTÕES AUXILIARES QUE SERÃO CONSISTIDAS ..... 13
PREPARAÇÃO DO TRABALHO ..... 15
PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE ..... 16
ANEXO 1 – MODELO DE OFÍCIO AO(À) RESPONSÁVEL PELO SIC ..... 33
ANEXO 2 – FORMULÁRIO DE CONSISTÊNCIA DE DADOS (CHECKLIST) ..... 35
ANEXO 3 – POSSÍVEIS ACHADOS E RECOMENDAÇÕES ..... 41

# INTRODUÇÃO

Com a reformulação do processo de emissão do **Parecer Prévio** sobre as contas anuais dos prefeitos paranaenses, iniciada em 2022, a apreciação do desempenho do governo municipal passou a considerar o **grau de implementação de ações** sob a responsabilidade do chefe do Poder Executivo em diversas áreas de políticas públicas.

Para isso, foi instituída a **Avaliação da Atuação Governamental** como parte integrante do Parecer Prévio. Esse instrumento mensura o desempenho do governo em cada área avaliada a partir de informações e documentos fornecidos diretamente por agentes públicos municipais, denominados **interlocutores**. Entre eles estão secretários, diretores de escola, coordenadores pedagógicos, coordenadores de unidades de saúde e de centros de referência da assistência social.

A **diversidade da base de interlocutores**, que reúne dezenas de milhares de pessoas a cada ciclo de avaliação, confere maior legitimidade ao processo e reduz a possibilidade de ações coordenadas com o intuito de elevar indevidamente a nota obtida pelos municípios.

Ainda assim, dada a grande quantidade de aspectos avaliados e a importância de que o diagnóstico produzido seja confiável para todas as partes interessadas (câmaras municipais, instituições de controle, sociedade e os próprios municípios avaliados), é necessário estabelecer mecanismos que assegurem a **confiabilidade e a integridade das informações** prestadas anualmente pelos interlocutores.

Nesse contexto, os Roteiros de Consistência de Dados (RCDs) são guias elaborados pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná com os procedimentos para verificar se as informações prestadas pelos interlocutores correspondem à realidade. Cada roteiro trata de um ou mais itens de verificação da matriz de avaliação.

Os RCDs podem ser executados de forma descentralizada, ou seja, não apenas pelo Tribunal, mas também por órgãos e entidades do próprio município, denominados **instâncias executoras**. Elas compreendem três esferas de controle:

- o **controle interno**, exercido pela unidade central de controle interno do município;
- o **controle externo**, exercido pela Câmara Municipal por meio de suas comissões permanentes, como as de educação, de saúde, de assistência social ou de finanças e orçamento, ou equivalentes;
- o **controle social**, exercido pelos conselhos de políticas públicas, como os conselhos municipais de educação, de saúde, de assistência social, de alimentação escolar e de acompanhamento e controle social do Fundeb, além dos comitês municipais de transporte escolar.

Ao final da execução, as conclusões da instância executora são discutidas com os gestores municipais, que têm a oportunidade de esclarecer ou justificar os pontos levantados. Em seguida, são consolidadas em um Relatório Final de Consistência de Dados, encaminhado ao Tribunal de Contas. O Tribunal confronta essas conclusões com as respostas dos interlocutores. Quando a

divergência é confirmada, a pontuação do município na Avaliação da Atuação Governamental é ajustada. Dessa forma, o trabalho das instâncias executoras contribui diretamente para que a avaliação reflita a situação real das políticas públicas do município.

As regras desse processo estão estabelecidas em nota técnica da Coordenadoria-Geral de Fiscalização do TCE-PR, atualmente a Nota Técnica nº 40/2026 ↗.

# COMO UTILIZAR ESTE DOCUMENTO?

Este roteiro orienta a equipe da instância executora, passo a passo, na verificação das respostas dadas pelos interlocutores municipais às questões auxiliares sobre a **regulamentação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e os procedimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. Em linhas gerais, a equipe vai pedir ao Município a norma que regulamenta a LAI e o ato que define o fluxo de atendimento do SIC, ler esses documentos com o apoio dos quadros deste roteiro e concluir se cada questão auxiliar foi respondida corretamente. **Ao final, a equipe discute suas conclusões com a gestão municipal e as envia ao Tribunal de Contas em um relatório.**

Em resumo, este roteiro prevê apenas **exame de documentos**, complementado pela consulta ao diário oficial e ao site oficial do Município. Não há amostra, visitas nem entrevistas, porque tudo o que se verifica está escrito nos atos normativos.

## Etapa 1 – Entender o tema

O primeiro passo é compreender o que está sendo avaliado e por quê. A seção *Sobre a regulamentação do acesso à informação* explica o que é a LAI, por que o Município precisa regulamentá-la, o que a norma municipal deve conter e o que ela não pode fazer. Também esclarece dúvidas comuns, como a de que prazos fixados em dias úteis alongam os prazos da LAI e a de que o fluxo de atendimento pode estar na própria norma que regulamenta a lei. A leitura dessa seção leva pouco tempo e evita a maior parte dos erros de interpretação nas etapas seguintes.

## Etapa 2 – Solicitar documentos ao responsável pelo SIC

Com o tema compreendido, a equipe envia ao(à) responsável pelo SIC a solicitação de documentos, utilizando o modelo do Anexo 1. Serão pedidos dois documentos.

- A lei ou o decreto municipal que regulamenta a LAI, em versão vigente e consolidada, com a comprovação de publicação e o link do site oficial (D1).
- O ato normativo que define o fluxo de atendimento do SIC, quando for distinto do D1, com seus anexos, a comprovação de publicação e o link (D2).

Recomenda-se fixar um prazo de 10 dias úteis para a resposta. Enquanto aguarda, a equipe pode adiantar a busca da regulamentação no diário oficial e no site oficial da Prefeitura. A seção *Preparação do trabalho* traz as orientações detalhadas.

## Etapa 3 – Analisar os documentos

Com os documentos em mãos, a equipe executa os procedimentos de análise das dez QAs. As QAs 1 a 7 são analisadas a partir da norma que regulamenta a LAI (D1), e as QAs 8 a 10 a partir do ato que define o fluxo de atendimento (D2, ou o próprio D1). **Comece pela QA 1 e, depois, pela QA 8.** Se o Município não tiver lei ou decreto que regulamente a LAI, as QAs 2 a 7 são automaticamente

consideradas não atendidas. Da mesma forma, se não houver ato que defina o fluxo, as QAs 9 e 10 também são. Sempre que os documentos deixarem dúvidas, a equipe deve conversar com o responsável pelo SIC antes de concluir.

## Etapa 4 – Concluir e registrar

Por fim, a equipe registra no formulário de consistência (Anexo 2) a conclusão de cada PA e de cada QA. Todas as QAs deste roteiro têm **uma única conclusão para o município**. Além das conclusões, a equipe pode registrar achados e recomendações, a partir dos modelos do Anexo 3, para que a gestão municipal aprimore a regulamentação.

## Etapa 5 – Discutir os achados com a gestão e enviar o relatório ao Tribunal

Antes de finalizar o trabalho, a equipe apresenta as conclusões preliminares e os achados aos gestores municipais responsáveis, em geral o(a) responsável pelo SIC e o(a) Secretário(a) Municipal de Administração ou equivalente. Essa etapa, chamada **discussão dos achados**, dá à gestão a oportunidade de esclarecer, justificar ou contestar os pontos levantados. Se a gestão apresentar novos documentos, como um decreto que não havia sido enviado, a equipe deve examiná-los e, se for o caso, revisar a conclusão do procedimento correspondente. É recomendável registrar o que foi apresentado e a resposta da gestão.

Em seguida, a equipe consolida as conclusões no **Relatório Final de Consistência de Dados (RFCD)**, utilizando o modelo disponível no site do TCE-PR ↗. O relatório deve ser encaminhado ao Tribunal pelo representante legal da instância executora (por exemplo, o responsável pelo controle interno ou o presidente da comissão ou do conselho) em até **30 dias corridos** após a finalização da análise.

**Guarde o formulário de consistência e as evidências.** No início do ano seguinte, o Tribunal confronta as conclusões do relatório com as respostas dos interlocutores. Se houver divergência, a instância executora será notificada para confirmar, em até 30 dias corridos, a situação existente no ano de referência.

# ONDE ESTE ROTEIRO SE ENCAIXA NA AVALIAÇÃO?

A Avaliação da Atuação Governamental é organizada em níveis, do mais amplo para o mais específico. Cada **área** (como Transparência, Controle e Relacionamento com o Cidadão) é dividida em **questões de avaliação**, que reúnem grandes temas da política pública. Cada questão, por sua vez, é dividida em **itens de verificação**, que tratam de uma prática ou de um aspecto concreto da gestão. Por fim, cada item de verificação é composto por **questões auxiliares**, as perguntas objetivas, de resposta "sim" ou "não", que os interlocutores municipais respondem no questionário.

Este roteiro trata do Item de Verificação **01 – Regulamentação da LAI e Procedimentos do SIC**, que integra a questão **01 – Serviço de Informação ao Cidadão (Transparência Passiva)** da área de **Transparência, Controle e Relacionamento com o Cidadão**. O quadro abaixo mostra essa localização.

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **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 | | | |

# SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO

## POR QUE FALAR DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

Todo cidadão tem o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo. Ficam de fora apenas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. Esse direito está na Constituição Federal desde 1988 [1], mas só ganhou regras práticas em 2011, com a Lei Federal nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) [2]. A partir dela, a publicidade passou a ser a regra e o sigilo, a exceção.

A LAI garante esse direito de duas maneiras. Na **transparência ativa**, o próprio órgão divulga as informações sem que ninguém precise pedir, em geral no portal da transparência. Na **transparência passiva**, o cidadão pede uma informação que não encontrou e o órgão é obrigado a responder. Este roteiro trata da transparência passiva, mais precisamente das regras que o Município criou para que ela funcione. A porta de entrada desses pedidos é o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**.

## A LAI VALE PARA O MUNICÍPIO, MAS PRECISA SER REGULAMENTADA

A LAI é uma lei nacional e se aplica ao Município desde que entrou em vigor. A própria lei, porém, determina que estados e municípios definam em legislação própria regras específicas, especialmente sobre o SIC e sobre os recursos [2]. Sem essa regulamentação, o cidadão não sabe a quem se dirigir, os servidores não sabem o que fazer com o pedido e ninguém sabe quem decide um recurso. A Controladoria-Geral da União mantém orientações específicas para ajudar estados e municípios nessa tarefa [4].

Por isso, a primeira pergunta deste roteiro é se o Município tem uma **lei ou um decreto** que regulamente a LAI. Portarias, resoluções e instruções de serviço ajudam a detalhar procedimentos, mas não substituem a regulamentação, que a questão auxiliar exige na forma de lei ou decreto. Também não basta uma norma que se limite a declarar que a Lei Federal nº 12.527/2011 se aplica no Município, porque regulamentar significa dizer como a lei será cumprida localmente.

A norma precisa ainda estar **publicada em meio oficial**, isto é, no diário oficial do Município (próprio ou associativo) ou no site oficial da Prefeitura, e precisa estar **em vigor**. Muitos municípios editaram um decreto logo depois da LAI e o substituíram anos mais tarde. Nesses casos vale o ato mais recente, com as alterações posteriores.

## O QUE A NORMA MUNICIPAL NÃO PODE FAZER

A regulamentação municipal pode detalhar a LAI, mas não pode restringir os direitos que ela garante. Quatro situações aparecem com alguma frequência em normas municipais e merecem atenção.

- Exigir que o cidadão explique por que quer a informação, o que a LAI proíbe expressamente [2].
- Fazer exigências de identificação que inviabilizem o pedido, como reconhecimento de firma ou cópias autenticadas de documentos [2].
- Cobrar pela busca ou pelo fornecimento da informação, quando a LAI só admite a cobrança do custo de reprodução de documentos e ainda isenta quem não pode pagar [2].
- Criar, por decreto, hipóteses de sigilo que não estejam previstas em lei [2].

Os prazos de resposta e de recurso também precisam respeitar a LAI e são tratados a seguir.

## O SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A LAI determina que o poder público mantenha um serviço de informações ao cidadão, em local com condições apropriadas, para atender e orientar o público, informar sobre a tramitação de documentos e receber os pedidos de acesso [2]. Esse é o SIC. Ele não precisa ser um setor novo nem ter servidores exclusivos, e em muitos municípios a função fica com a Ouvidoria, a Controladoria ou o Protocolo Geral. O importante é que a norma diga com clareza **qual setor é o responsável**, para que o cidadão e os próprios servidores saibam quem coordena o atendimento. Esse setor pode estar indicado na própria regulamentação ou em outro ato publicado ao qual ela remeta expressamente, como a lei de estrutura administrativa.

A norma também deve dizer **o que o SIC faz**. A LAI fixa o núcleo dessas funções, que é atender e orientar o público, informar sobre a tramitação e receber os pedidos. As normas costumam acrescentar outras, como auxiliar o cidadão a formular o pedido, encaminhá-lo ao setor que detém a informação e controlar os prazos de resposta, a exemplo do que faz o decreto que regulamenta a LAI no Poder Executivo federal [3].

Por fim, a norma deve dizer **como e quando o cidadão é atendido**. A LAI exige que os pedidos possam ser feitos pela internet e que o SIC funcione em local apropriado, o que pressupõe atendimento presencial [2]. Os dois canais são necessários porque atendem públicos diferentes. O eletrônico é mais prático para quem tem acesso à internet, enquanto o presencial garante o direito de quem não tem. Para o atendimento presencial, a norma deve indicar os dias e o horário, que podem coincidir com o expediente da Prefeitura, desde que fixados em ato publicado.

## OS PRAZOS DE RESPOSTA

Se a informação estiver disponível, o acesso deve ser imediato. Quando isso não for possível, o órgão tem **até 20 dias** para responder, prazo que pode ser **prorrogado por mais 10 dias** desde que o cidadão seja informado do motivo [2]. A norma municipal deve trazer esses prazos de forma

expressa. Remeter aos "prazos da Lei Federal" não basta, porque o objetivo da regulamentação é justamente deixar as regras claras para quem atende e para quem pede.

A norma pode fixar prazos menores, mas nunca maiores. Um ponto que costuma gerar dúvida é a contagem em dias úteis. Nesta avaliação, os prazos da LAI são lidos em dias corridos, e por isso a norma que fixa "20 dias úteis" para a resposta ou "10 dias úteis" para a prorrogação alonga o prazo legal. Vinte dias úteis equivalem a quatro semanas inteiras, enquanto vinte dias corridos não chegam a três.

## QUANDO O CIDADÃO DISCORDA DA RESPOSTA

Se o pedido for negado, o cidadão pode recorrer **em até 10 dias** contados da ciência da decisão. O recurso é dirigido à **autoridade hierarquicamente superior** à que negou o acesso, que deve decidir **em até 5 dias** [2]. Quando a negativa se basear em sigilo, o próprio órgão deve informar ao cidadão que ele pode recorrer, em que prazo e a quem [2].

A norma municipal deve deixar claras as regras do recurso. Ela precisa dizer quem pode recorrer, e para isso basta mencionar "o requerente" ou "o interessado". Precisa dizer também em que situações cabe o recurso (negativa, resposta incompleta e ausência de resposta) e a quem ele é dirigido. A ausência de resposta pode ser tratada como reclamação, como faz o modelo federal [3], desde que a norma ofereça algum caminho ao cidadão nessa situação.

Quanto aos prazos, a lógica é a mesma da resposta inicial. A norma pode dar ao cidadão mais tempo para recorrer, e 10 dias úteis, por exemplo, atendem, mas não pode dar menos de 10 dias. Já a autoridade que julga o recurso não pode ter mais de 5 dias.

Quem julga o recurso precisa estar acima de quem negou. Se a resposta foi dada pelo SIC ou por um diretor de departamento, o recurso pode ir ao secretário da pasta; se foi dada pelo secretário, ao Prefeito. Alguns municípios criam comissões para julgar recursos, o que é aceito quando a comissão é formada por autoridades acima de quem decidiu.

## O CAMINHO DO PEDIDO

Saber que o prazo é de 20 dias não garante que ele será cumprido. Um pedido sobre uma obra, por exemplo, chega ao SIC e precisa ser registrado, analisado, enviado à Secretaria de Obras, respondido por ela, revisado e devolvido ao cidadão. Se cada etapa não tiver responsável e prazo, o pedido tende a ficar parado em alguma mesa até o prazo legal vencer.

Por isso, além da regulamentação da LAI, espera-se que o Município tenha um ato que descreva esse caminho, chamado de **fluxo de atendimento do SIC**. Ele pode estar na própria lei ou decreto que regulamenta a LAI ou em ato separado, como portaria, resolução ou instrução de serviço, desde que publicado e em vigor. O fluxo pode ser descrito em texto ou em fluxograma anexo ao ato. Um fluxograma solto, sem ato que o aprove, ou um manual interno não publicado não são suficientes.

O fluxo deve conter, no mínimo, as etapas abaixo.

1. Recepção do pedido, com indicação dos canais disponíveis.

2. Registro do pedido, com geração de número de protocolo.
3. Análise e classificação da demanda.
4. Encaminhamento ao setor que detém a informação.
5. Preparação e validação da resposta.
6. Envio da resposta ao cidadão.
7. Recurso, quando houver.

O fluxo deve mostrar também como o pedido feito no balcão entra no sistema, para que siga o mesmo caminho e os mesmos prazos do pedido feito pela internet.

Cada etapa precisa ter um **responsável**, que pode ser um setor ou um cargo, sem necessidade de indicar nomes de pessoas, e um **prazo interno**. Somados, os prazos das etapas até o envio da resposta não podem passar de 20 dias, e o prazo para decidir o recurso não pode passar de 5. A prorrogação de 10 dias não entra nessa conta, porque é exceção e depende de justificativa. Um município pode prever, por exemplo, 2 dias para registro, análise e classificação, 1 dia para encaminhamento, 10 dias para o setor responsável fornecer a informação, 3 dias para preparar e validar a resposta e 1 dia para enviá-la. São 17 dias no total, com folga para imprevistos.

## EM SÍNTESE

O quadro abaixo resume cada aspecto verificado neste roteiro e a razão pela qual ele é importante.

| O que se verifica? | Por que importa? |
|---|---|
| Existência de lei ou decreto vigente e publicado que regulamente a LAI, sem contrariá-la, e que organize o SIC e o processamento dos pedidos (QA 1). | Sem regulamentação, o direito previsto na LAI fica sem regras locais para ser exercido. |
| Setor responsável pelo SIC (QA 2). | O cidadão e os servidores sabem quem coordena o atendimento. |
| Funções do SIC (QA 3). | Define o que o serviço deve fazer pelo cidadão. |
| Canais presencial e eletrônico e horário de atendimento (QA 4). | Garante o acesso tanto a quem usa a internet quanto a quem não usa. |
| Prazo de resposta de até 20 dias, prorrogável por mais 10 com justificativa (QA 5). | Dá previsibilidade ao cidadão e impõe um limite à administração. |
| Regras e prazo para recorrer (QA 6). | Permite contestar negativas, respostas incompletas e omissões. |
| Julgamento do recurso por autoridade superior em até 5 dias (QA 7). | Garante uma segunda análise, por quem tem poder para rever a decisão. |
| Ato que define o fluxo de atendimento do SIC (QA 8). | Transforma as regras da lei em rotina de trabalho. |
| Responsáveis por cada etapa do fluxo (QA 9). | Evita que o pedido fique sem dono. |
| Prazos internos compatíveis com os prazos legais (QA 10). | Faz com que a soma das etapas caiba no prazo que a lei garante ao cidadão. |

## REFERÊNCIAS


| Nº | Referência |
|---|---|
| [1] | BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, arts. 5º, XXXIII; 37, § 3º, II; e 216, § 2º. |
| [2] | BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), arts. 9º a 12, 15, 23, 31 e 45. |
| [3] | BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 – Regulamenta a LAI no âmbito do Poder Executivo federal, arts. 9º, 21 e 22. |
| [4] | BRASIL. Controladoria-Geral da União. Guia de orientações para cumprimento da Lei de Acesso à Informação por estados e municípios. |


## PARA SABER MAIS

Para quem quiser se aprofundar, a melhor porta de entrada é o guia da Controladoria-Geral da União para estados e municípios [4]. Ele explica em linguagem simples o que o Município precisa regulamentar e traz sugestões práticas para organizar o SIC.

Link de acesso à recomendação de leitura.

- Guia de orientações para cumprimento da LAI por estados e municípios ↗

# AS QUESTÕES AUXILIARES QUE SERÃO CONSISTIDAS

O quadro abaixo apresenta as questões auxiliares do IV 01, com o texto exatamente como consta no questionário respondido pelos interlocutores municipais. O trabalho da equipe executora é verificar, para cada uma delas, se a resposta dada está sustentada por evidências. Cada questão auxiliar tem um procedimento de análise próprio, descrito na seção *Procedimentos de análise*.

Sempre que uma questão mencionar o **ano de referência**, entenda-se o exercício financeiro a que se refere a prestação de contas do prefeito, que é também o ano em que os interlocutores responderam ao questionário.

| QA | Texto da questão auxiliar | Quem responde |
|---|---|---|
| 1 | O Município regulamentou a Lei de Acesso à Informação (LAI - 12.527/2011) por meio de lei ou decreto municipal? | Servidor(a) responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) |
| 2 | A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece o setor e/ou unidade administrativa responsável por coordenar e executar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)? | Servidor(a) responsável pelo SIC |
| 3 | A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece quais as funções, responsabilidades e atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)? | Servidor(a) responsável pelo SIC |
| 4 | A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece a forma de atendimento (presencial e eletrônico) e o horário de funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)? | Servidor(a) responsável pelo SIC |
| 5 | A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece o prazo máximo de 20 dias para resposta aos pedidos de acesso à informação, prorrogável por mais 10 dias, de forma justificada? | Servidor(a) responsável pelo SIC |
| 6 | A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece os critérios e define o prazo (não inferior a 10 dias) para que o cidadão apresente recurso em caso de negativa ao pedido de informação? | Servidor(a) responsável pelo SIC |
| 7 | A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece que o recurso deve ser julgado por autoridade hierarquicamente superior e fixa o prazo máximo de 5 dias para resposta? | Servidor(a) responsável pelo SIC |
| 8 | O Município possui ato que define o fluxo de atendimento (mapeamento) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), desde o recebimento do pedido de acesso à informação até a resposta ao cidadão? | Servidor(a) responsável pelo SIC |
| 9 | O ato define os responsáveis por cada etapa do fluxo de atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)? | Servidor(a) responsável pelo SIC |
| 10 | O ato define os prazos internos para execução de cada etapa do fluxo do SIC, a fim de garantir o cumprimento do prazo legal de resposta? | Servidor(a) responsável pelo SIC |

Quando o Município não indica o(a) responsável pelo SIC, as questões são respondidas pelo(a) Secretário(a) Municipal de Administração ou equivalente.

O questionário também pede que o interlocutor anexe os atos e informe os links de publicação. Essas perguntas não pontuam e não são consistidas, e os documentos necessários são pedidos diretamente ao Município, por ofício.

Todas as QAs têm **uma única resposta para o município**, e a equipe registrará uma única conclusão para cada uma.

**Atenção:** duas QAs condicionam outras. Se o Município não tiver lei ou decreto que regulamente a LAI (PA 1.1), as QAs 2 a 7 também serão consideradas não atendidas. Se não tiver ato que defina o fluxo de atendimento do SIC (PA 8.1), as QAs 9 e 10 também serão. Nesses casos, não é necessário executar os procedimentos de análise das QAs dependentes.

# PREPARAÇÃO DO TRABALHO

Antes de executar os procedimentos de análise, a equipe precisa reunir os documentos. Como este roteiro é inteiramente documental, sem amostra, visitas ou entrevistas, a preparação se resume à Etapa 2 descrita em *Como utilizar este documento*.

## Documentos que serão utilizados

O quadro abaixo reúne todos os documentos usados neste roteiro, indicando de onde vêm e para que servem.

| Código | Documento | Quem fornece | Quando | Usado em |
|---|---|---|---|---|
| D1 | Lei ou decreto municipal que regulamenta a LAI, em versão vigente e consolidada, com a comprovação de publicação e o link do site oficial que leve diretamente ao ato. Se o D1 remeter a outro ato para definir o setor responsável pelo SIC ou o horário de atendimento, esse ato também deve ser enviado | Responsável pelo SIC | No início do trabalho, por ofício | QAs 1 a 7 (todos os PAs); QAs 8 a 10, quando o fluxo de atendimento estiver no D1 |
| D2 | Ato normativo que define o fluxo de atendimento do SIC, com seus anexos (fluxograma, quadro de responsáveis e prazos), a comprovação de publicação e o link do site oficial, quando for distinto do D1 | Responsável pelo SIC | No início do trabalho, por ofício | QA 8 (todos os PAs); QAs 9 e 10 |
| — | Legislação municipal publicada no diário oficial e no site oficial da Prefeitura | Consulta da própria equipe | Durante a análise | PAs 1.1, 1.2, 8.1 e 8.2 |

## Etapa 2 – Solicitar documentos ao responsável pelo SIC

A equipe envia ao(à) responsável pelo SIC um ofício solicitando os documentos D1 e D2, utilizando o modelo do Anexo 1. Se o Município não tiver um responsável formalmente identificado, o ofício pode ser dirigido ao(à) Secretário(a) Municipal de Administração ou a quem exerça função equivalente.

O ofício pede também que o Município informe expressamente se o fluxo de atendimento está descrito no próprio D1, caso em que o D2 não existirá como documento separado, e se algum dos documentos não existe.

Recomenda-se um prazo de **10 dias úteis** para a resposta. Se algum documento não for enviado no prazo, a equipe deve reiterar o pedido antes de concluir que ele não existe. A ausência de um documento só deve ser registrada como achado depois que o Município confirmar que ele não existe ou deixar de responder à reiteração.

Enquanto aguarda a resposta, a equipe pode adiantar a busca da regulamentação no diário oficial e no site oficial da Prefeitura. Essa consulta acelera a análise e permite conferir, quando os documentos chegarem, se o Município enviou a versão mais recente e se há atos posteriores que alterem ou revoguem a norma.

# PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

## QA 1 – O Município regulamentou a Lei de Acesso à Informação (LAI - 12.527/2011) por meio de lei ou decreto municipal?

### O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se o Município tem uma norma própria, editada por lei ou decreto, que diga como a LAI é cumprida localmente. Não basta que a norma exista. Ela precisa estar publicada, em vigor, não pode contrariar a LAI e deve tratar do SIC e de como os pedidos de informação são feitos e respondidos.

A QA 1 tem **quatro requisitos**, e cada um corresponde a um procedimento de análise (PA). **Se qualquer PA tiver resposta "não", a QA 1 será considerada não atendida**, ainda que os outros tenham resposta "sim". É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

### Antes de começar

**Só lei ou decreto.** A questão auxiliar pergunta se a LAI foi regulamentada por lei ou decreto municipal. Portarias, resoluções e instruções de serviço podem detalhar procedimentos, e serão aceitas na QA 8, que trata do fluxo de atendimento, mas não substituem a regulamentação exigida aqui.

**O nome da norma não importa.** A regulamentação pode estar em uma norma só sobre acesso à informação ou em uma norma mais ampla, como um decreto sobre transparência, desde que contenha regras sobre o acesso à informação a pedido do cidadão.

**Remissão não é regulamentação.** Uma norma que apenas declara que "aplica-se no Município a Lei Federal nº 12.527/2011", sem dizer como ela será cumprida, não regulamenta a LAI.

**Considere a versão em vigor.** É comum que o Município tenha editado um decreto logo depois da LAI e o tenha alterado ou substituído depois. Analise sempre a versão vigente, com todas as alterações. Se houver mais de um ato tratando do tema, analise o conjunto.

**Qual período considerar.** Considere a norma em vigor na data da análise. Se o Município editar, alterar ou publicar a norma depois disso, ainda dentro do ano de referência, a mudança poderá ser levada em conta caso o Tribunal solicite a revalidação da conclusão.

### Documentos que serão utilizados

- Lei ou decreto municipal que regulamenta a LAI, em versão vigente e consolidada, com a comprovação de publicação e o link do site oficial que leve diretamente ao ato, enviados em resposta ao ofício (D1).
- Legislação municipal publicada no diário oficial ou no site oficial, consultada pela própria equipe para conferir revogações e alterações.

**PA 1.1 – Existe lei ou decreto municipal, em vigor, que regulamenta a LAI?**

**Como verificar:** confira se o D1 foi enviado e se é uma lei ou um decreto, com número e data. Leia o texto e veja se ele trata do acesso à informação a pedido do cidadão. Em seguida, confirme que a norma continua em vigor, procurando na legislação municipal atos posteriores que a revoguem ou alterem. Se o D1 não for enviado no prazo, reitere o pedido antes de concluir que a norma não existe.

**Atende quando:** há lei ou decreto em vigor com regras sobre o acesso à informação no Município.

**Não atende quando:** o Município confirma que não tem norma; ou a norma apresentada foi revogada e não há outra no lugar; ou a regulamentação foi feita só por portaria, resolução ou instrução de serviço; ou a norma apenas declara que a LAI se aplica ao Município. Também não atende a apresentação de minuta ou de projeto de lei ainda não aprovado.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A1.1 – O Município não possui lei ou decreto vigente que regulamente a LAI**. Nesse caso, os PAs 1.2 a 1.4 não precisam ser executados, e as QAs 2 a 7 também serão consideradas não atendidas.

**PA 1.2 – O ato foi publicado em meio oficial?**

**Como verificar:** abra o link enviado pelo Município ou a edição do diário oficial indicada e confira se o ato publicado é o mesmo do D1, com o mesmo número e a mesma data. Registre no formulário o link, a edição e a data da publicação. Se o Município não informar onde o ato foi publicado, procure no diário oficial e no site oficial da Prefeitura antes de concluir.

**Atende quando:** o ato foi publicado no diário oficial do Município, seja próprio ou associativo, ou está disponível no site oficial da Prefeitura. Vale também a plataforma de legislação mantida por empresa contratada, desde que integrada ao site oficial e acessada a partir dele. Para atos antigos, anteriores ao diário eletrônico, vale a publicação no jornal designado como órgão oficial do Município.

**Não atende quando:** o Município apresenta apenas a cópia assinada do ato, sem nenhuma comprovação de publicação; ou o ato foi apenas afixado em mural; ou só é encontrado em sites de compilação que não estão integrados ao site oficial da Prefeitura.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A1.2 – O ato que regulamenta a LAI não foi publicado em meio oficial**.

**PA 1.3 – O ato está livre de dispositivos que contrariem as regras gerais da LAI?**

**Como verificar:** leia no D1 os dispositivos sobre como o pedido deve ser feito, sobre custos e sobre informações sigilosas ou restritas, e preencha o quadro abaixo. Se o ato não tratar de algum

desses temas, marque "não contraria", porque o silêncio da norma não restringe o direito. Os prazos de resposta e de recurso **não** são analisados aqui, mas nas QAs 5, 6 e 7.

| Ponto de conformidade | O que contraria a LAI | Contraria? | Onde (artigo) |
|---|---|---|---|
| Motivo do pedido | Exigir que o cidadão diga por que quer a informação ou para que vai usá-la | | |
| Identificação do requerente | Exigências que dificultem ou inviabilizem o pedido, como reconhecimento de firma, cópias autenticadas ou comparecimento pessoal obrigatório | | |
| Custos | Cobrar taxa de protocolo, cobrar pela pesquisa ou cobrar mais do que o custo de reprodução dos documentos | | |
| Sigilo | Declarar sigilosas, por decreto, informações que nenhuma lei protege, como contratos, licitações ou despesas | | |

**Atende quando:** nenhum dos quatro pontos contraria a LAI. Normas que apenas reproduzem o texto da LAI atendem.

**Não atende quando:** algum dispositivo do ato contraria a LAI em pelo menos um dos quatro pontos. Por exemplo, um decreto que determina que "o pedido deverá conter a finalidade da informação solicitada".

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A1.3 – O ato que regulamenta a LAI contém dispositivos contrários à Lei Federal nº 12.527/2011**, indicando os dispositivos e o ponto do quadro que contrariam.

**PA 1.4 – O ato institui o SIC e disciplina como o pedido de acesso é apresentado e respondido?**

**Como verificar:** procure no D1 duas coisas. A primeira é um dispositivo que crie, institua ou organize o SIC, que pode aparecer com outro nome, como "serviço de informação", "e-SIC" ou a atribuição dessa função à Ouvidoria. A segunda são regras sobre o pedido, ou seja, quem pode pedir, o que o pedido deve conter, por quais meios pode ser feito e quais respostas o órgão pode dar (fornecer a informação, negar o acesso de forma fundamentada ou informar que não a possui e indicar quem a tem). O detalhamento do setor responsável e das funções do SIC é analisado nas QAs 2 e 3. Aqui basta que o ato trate do assunto.

**Atende quando:** o ato institui ou organiza o SIC **e** traz regras sobre a apresentação e a resposta dos pedidos, ainda que reproduzam o texto da LAI.

**Não atende quando:** o ato não menciona o SIC nem serviço equivalente; ou trata apenas da transparência ativa, como a divulgação de informações no portal, sem dizer nada sobre pedidos de informação.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A1.4 – O ato que regulamenta a LAI não dispõe sobre a organização do SIC nem sobre o processamento dos pedidos de acesso**, indicando qual das duas partes está ausente.

### Conclusão da QA 1

A QA 1 será considerada **atendida** somente se **todos os PAs (1.1 a 1.4) tiverem resposta "sim"**. Havendo um ou mais "não", a QA 1 é **não atendida**, e cada "não" gera o achado correspondente.

**Atenção:** a QA 1 condiciona as QAs 2 a 7. Se o PA 1.1 tiver resposta "não", ou seja, se o Município não tiver lei ou decreto vigente que regulamente a LAI, as QAs 2 a 7 também serão consideradas não atendidas, e não será necessário executar os procedimentos dessas questões. Se a QA 1 for não atendida por outro motivo (PAs 1.2, 1.3 ou 1.4), as QAs 2 a 7 devem ser analisadas normalmente, com base no texto do ato.

## QA 2 – A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece o setor e/ou unidade administrativa responsável por coordenar e executar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?

### O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se a norma diz, com clareza, qual setor da Prefeitura é o responsável pelo SIC. Sem essa definição, o cidadão não sabe a quem se dirigir e os servidores não sabem quem coordena o atendimento.

A QA 2 tem **um requisito**, que corresponde a um PA. É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

### Antes de começar

**Qualquer setor serve.** A norma pode atribuir o SIC à Ouvidoria, à Controladoria, ao Protocolo Geral, a um departamento de transparência ou a outro setor. O que se verifica é se o responsável está definido, e não qual setor foi escolhido.

**A definição pode estar em outro ato.** Se o D1 remete expressamente a outro ato para definir o setor (por exemplo, "o SIC será coordenado pela unidade designada em portaria do Prefeito"), analise também esse outro ato, desde que esteja publicado e em vigor. Peça-o ao Município se ele não tiver sido enviado com o D1.

### Documentos que serão utilizados

- Lei ou decreto que regulamenta a LAI (D1) e, se for o caso, o ato ao qual ele remete para definir o setor responsável.

#### PA 2.1 – O ato identifica, de forma inequívoca, o setor ou a unidade responsável pelo SIC?

**Como verificar:** procure no D1 o artigo, o inciso, o parágrafo ou o anexo que diz quem coordena e executa as atividades do SIC. Anote no formulário o setor indicado e o dispositivo. Se o D1 remeter a outro ato, localize nele o setor designado.

**Atende quando:** o setor responsável está nomeado de forma clara no D1 ou no ato publicado ao qual ele remete expressamente. Por exemplo, "o Serviço de Informação ao Cidadão funcionará na

Ouvidoria-Geral do Município, que coordenará suas atividades". Também atende a norma que mantém pontos de atendimento em várias secretarias, desde que defina qual setor coordena o conjunto.

**Não atende quando:** a norma usa expressões genéricas, como "o órgão competente" ou "cada secretaria manterá seu SIC", sem indicar quem coordena; ou remete a um ato de designação que não existe ou não foi publicado.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A2.1 – O ato que regulamenta a LAI não define o setor responsável pelo SIC**.

### Conclusão da QA 2

A QA 2 será considerada **atendida** se o PA 2.1 tiver resposta "sim", e **não atendida** se tiver resposta "não". Lembre-se de que, se o PA 1.1 tiver resposta "não", a QA 2 é automaticamente não atendida.

## QA 3 – A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece quais as funções, responsabilidades e atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?

### O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se a norma diz o que o SIC faz. A LAI define o núcleo dessas funções, e a norma municipal deve, no mínimo, reproduzi-lo ou detalhá-lo.

A QA 3 tem **um requisito**, que corresponde a um PA. É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

### Antes de começar

**O mínimo é o que a LAI define.** A LAI determina que o serviço de informações ao cidadão sirva para atender e orientar o público, informar sobre a tramitação de documentos e receber os pedidos de acesso. Essas são as três funções exigidas.

**As demais funções são exemplos.** O requisito da questão auxiliar cita também prestar informações, auxiliar o cidadão a formular o pedido, encaminhar o pedido ao setor competente e controlar os prazos. São boas práticas e podem aparecer na norma, mas a falta delas não leva ao "não".

**A redação não precisa ser igual à da LAI.** Um mesmo dispositivo pode cobrir mais de uma função. "Receber, protocolar e acompanhar a tramitação dos pedidos", por exemplo, cobre o recebimento dos pedidos e a informação sobre a tramitação.

### Documentos que serão utilizados

- Lei ou decreto que regulamenta a LAI (D1).

**PA 3.1 – O ato estabelece as funções, responsabilidades e atividades do SIC?**

**Como verificar:** localize no D1 o dispositivo que trata das atribuições do SIC e preencha o quadro abaixo.

| Função | Exigida? | Presente? | Onde (artigo) |
|---|---|---|---|
| Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação | Sim | | |
| Informar sobre a tramitação de documentos e pedidos | Sim | | |
| Receber (protocolar) os pedidos de acesso | Sim | | |
| Auxiliar o cidadão a formular o pedido | Não (exemplo) | | |
| Encaminhar o pedido ao setor que detém a informação | Não (exemplo) | | |
| Controlar os prazos de resposta | Não (exemplo) | | |

**Atende quando:** as três funções exigidas estão presentes, com qualquer redação.

**Não atende quando:** a norma menciona o SIC, mas não lhe atribui funções; ou falta alguma das três funções exigidas. Por exemplo, um decreto que diz apenas que "o SIC receberá os pedidos de acesso à informação" e nada mais.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A3.1 – O ato que regulamenta a LAI não estabelece as funções essenciais do SIC**, indicando as funções ausentes.

### Conclusão da QA 3

A QA 3 será considerada **atendida** se o PA 3.1 tiver resposta "sim", e **não atendida** se tiver resposta "não". Se o PA 1.1 tiver resposta "não", a QA 3 é automaticamente não atendida.

## QA 4 – A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece a forma de atendimento (presencial e eletrônico) e o horário de funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?

### O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se a norma diz por quais canais o cidadão pode fazer seu pedido e quando o atendimento presencial funciona. Os dois canais são exigidos porque atendem públicos diferentes.

A QA 4 tem **dois requisitos**, e cada um corresponde a um PA. **Se qualquer PA tiver resposta "não", a QA 4 será considerada não atendida.** É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

### Antes de começar

**Os dois canais são obrigatórios.** O atendimento eletrônico pode ser feito por sistema próprio (e-SIC), formulário no site ou e-mail institucional. O presencial pode funcionar em uma sala do SIC, na Ouvidoria ou no protocolo da Prefeitura.

**Expressões genéricas não bastam.** Dizer que o pedido pode ser feito "por qualquer meio legítimo", reproduzindo a LAI, não informa ao cidadão quais canais existem.

**Horário pode estar em outro ato.** Os dias e o horário podem coincidir com o expediente da Prefeitura, desde que o D1 remeta expressamente ao ato publicado que fixa esse expediente.

### Documentos que serão utilizados

- Lei ou decreto que regulamenta a LAI (D1) e, se for o caso, o ato ao qual ele remete para fixar o horário.

**PA 4.1 – O ato prevê atendimento presencial e eletrônico?**

**Como verificar:** procure no D1 os dispositivos que indicam onde e como o pedido pode ser apresentado. Anote no formulário cada canal previsto.

**Atende quando:** o ato prevê os dois canais, o presencial e o eletrônico.

**Não atende quando:** o ato prevê apenas um dos canais; ou usa apenas expressões genéricas, sem indicar os canais oferecidos. Por exemplo, um decreto que prevê só o e-SIC, sem dizer onde o cidadão sem acesso à internet pode ser atendido.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A4.1 – O ato que regulamenta a LAI não prevê o atendimento presencial e eletrônico do SIC**, indicando o canal ausente.

**PA 4.2 – O ato define os dias e o horário do atendimento presencial do SIC?**

**Como verificar:** procure no D1 a indicação dos dias da semana e do horário em que o atendimento presencial funciona. Se o D1 remeter a outro ato, confira nele os dias e o horário.

**Atende quando:** os dias e o horário estão definidos no D1 ou no ato publicado ao qual ele remete expressamente. Por exemplo, "o atendimento presencial será prestado em dias úteis, das 8h às 17h".

**Não atende quando:** o ato não diz quando o atendimento presencial funciona; ou o horário só aparece no site da Prefeitura ou em aviso afixado na repartição, sem previsão em ato normativo.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A4.2 – O ato que regulamenta a LAI não define os dias e o horário do atendimento presencial**.

### Conclusão da QA 4

A QA 4 será considerada **atendida** somente se os **PAs 4.1 e 4.2 tiverem resposta "sim"**. Havendo um "não", a QA 4 é **não atendida**. Se o PA 1.1 tiver resposta "não", a QA 4 é automaticamente não atendida.

# QA 5 – A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece o prazo máximo de 20 dias para resposta aos pedidos de acesso à informação, prorrogável por mais 10 dias, de forma justificada?

## O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se a norma fixa, de forma expressa, o prazo que o Município tem para responder ao cidadão e as condições para prorrogá-lo.

A QA 5 tem **dois requisitos**, e cada um corresponde a um PA. **Se qualquer PA tiver resposta "não", a QA 5 será considerada não atendida.** É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

## Antes de começar

**Os prazos devem estar escritos na norma.** Uma norma que remete "aos prazos previstos na Lei Federal nº 12.527/2011" não atende, porque não informa o prazo a quem atende nem a quem pede.

**Dias corridos.** Para fins desta avaliação, os prazos da LAI são contados em dias corridos. Uma norma que fixa "20 dias" sem especificar atende. Uma norma que fixa "20 dias úteis" não atende, porque na prática alonga o prazo legal.

**Prazos menores são aceitos.** A norma pode fixar prazos menores que os da LAI, como 15 dias para a resposta.

## Documentos que serão utilizados

- Lei ou decreto que regulamenta a LAI (D1).

### PA 5.1 – O ato fixa prazo de até 20 dias para a resposta ao pedido?

**Como verificar:** procure no D1 o dispositivo que fixa o prazo para responder ao pedido quando a informação não puder ser fornecida de imediato. Anote o prazo e o artigo no formulário.

**Atende quando:** o ato fixa expressamente prazo igual ou inferior a 20 dias.

**Não atende quando:** o prazo é maior que 20 dias, inclusive quando fixado em "20 dias úteis"; ou o ato não fixa prazo; ou apenas remete aos prazos da LAI.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A5.1 – O ato que regulamenta a LAI não fixa prazo de até 20 dias para resposta**, indicando o prazo previsto, se houver.

### PA 5.2 – O ato prevê prorrogação por até 10 dias, mediante justificativa expressa ao solicitante?

**Como verificar:** procure no D1 o dispositivo sobre a prorrogação do prazo. Confira se ele limita a prorrogação a 10 dias e se exige que o cidadão seja informado do motivo.

**Atende quando:** o ato prevê prorrogação de até 10 dias **e** exige justificativa comunicada ao cidadão. Por exemplo, "o prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente".

**Não atende quando:** a prorrogação não tem limite, é maior que 10 dias (inclusive "10 dias úteis") ou não depende de justificativa; ou o ato não trata da prorrogação; ou apenas remete à LAI. Se o ato não prevê prorrogação nenhuma, também não atende, porque o requisito exige que a norma discipline essa possibilidade.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A5.2 – O ato que regulamenta a LAI não prevê prorrogação justificada de até 10 dias**.

### Conclusão da QA 5

A QA 5 será considerada **atendida** somente se os **PAs 5.1 e 5.2 tiverem resposta "sim"**. Havendo um "não", a QA 5 é **não atendida**. Se o PA 1.1 tiver resposta "não", a QA 5 é automaticamente não atendida.

## QA 6 – A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece os critérios e define o prazo (não inferior a 10 dias) para que o cidadão apresente recurso em caso de negativa ao pedido de informação?

### O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se a norma garante ao cidadão o direito de contestar uma resposta que considere insatisfatória, se diz como fazer isso e se dá a ele tempo suficiente para recorrer.

A QA 6 tem **três requisitos**, e cada um corresponde a um PA. **Se qualquer PA tiver resposta "não", a QA 6 será considerada não atendida.** É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

### Antes de começar

**Três situações.** O cidadão deve poder recorrer quando o pedido for negado, quando a resposta for incompleta e quando não houver resposta. A negativa parcial equivale à resposta incompleta.

**A omissão pode ter outro nome.** No modelo federal, a falta de resposta é tratada por meio de "reclamação", e não de recurso. Esse formato é aceito, desde que a norma ofereça ao cidadão um caminho para essa situação.

**Prazo mínimo, e não máximo.** Aqui a norma pode dar mais tempo do que a LAI. Um prazo de 10 dias úteis para recorrer, por exemplo, atende, porque é mais favorável ao cidadão.

### Documentos que serão utilizados

- Lei ou decreto que regulamenta a LAI (D1).

**PA 6.1 – O ato prevê o direito de recurso em caso de negativa de acesso?**

**Como verificar:** procure no D1 o dispositivo que trata do recurso contra a negativa de acesso à informação.

**Atende quando:** o ato prevê expressamente que o cidadão pode recorrer quando o acesso for negado.

**Não atende quando:** o ato não trata do recurso.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A6.1 – O ato que regulamenta a LAI não prevê o direito de recurso**. Nesse caso, os PAs 6.2 e 6.3 não precisam ser executados e terão resposta "não". Os PAs da QA 7 também terão resposta "não".

**PA 6.2 – O ato define quem pode recorrer, em que situações e a quem o recurso é dirigido?**

**Como verificar:** nos dispositivos sobre o recurso, procure os três elementos do quadro abaixo.

| Elemento | O que procurar | Presente? | Onde (artigo) |
|---|---|---|---|
| Quem pode recorrer | "O requerente", "o interessado", "o solicitante" ou expressão equivalente | | |
| Em que situações | Negativa (total ou parcial), resposta incompleta e falta de resposta, esta última admitida como reclamação | | |
| A quem é dirigido | Autoridade ou comissão que vai julgar o recurso | | |

**Atende quando:** os três elementos estão presentes.

**Não atende quando:** falta algum dos três elementos. O caso mais comum é a norma prever recurso apenas contra a negativa, sem dizer o que o cidadão pode fazer quando não recebe resposta.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A6.2 – O ato que regulamenta a LAI não define os critérios para a apresentação do recurso**, indicando os elementos ausentes.

**PA 6.3 – O prazo para recorrer é de pelo menos 10 dias?**

**Como verificar:** nos dispositivos sobre o recurso, localize o prazo que o cidadão tem para apresentá-lo. Anote o prazo e o artigo no formulário.

**Atende quando:** o prazo é de 10 dias ou mais, contados da ciência da resposta, inclusive quando fixado em dias úteis.

**Não atende quando:** o prazo é inferior a 10 dias; ou o ato não fixa prazo para recorrer.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A6.3 – O ato que regulamenta a LAI não fixa prazo de pelo menos 10 dias para recurso**, indicando o prazo previsto, se houver.

### Conclusão da QA 6

A QA 6 será considerada **atendida** somente se **todos os PAs (6.1 a 6.3) tiverem resposta "sim"**. Havendo um ou mais "não", a QA 6 é **não atendida**. Se o PA 1.1 tiver resposta "não", a QA 6 é automaticamente não atendida.

## QA 7 – A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece que o recurso deve ser julgado por autoridade hierarquicamente superior e fixa o prazo máximo de 5 dias para resposta?

### O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se a norma garante que o recurso seja decidido por alguém acima de quem negou o pedido e em prazo curto. Uma segunda análise feita pela mesma pessoa que negou dificilmente muda a decisão.

A QA 7 tem **dois requisitos**, e cada um corresponde a um PA. **Se qualquer PA tiver resposta "não", a QA 7 será considerada não atendida.** É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

### Antes de começar

**Depende da previsão do recurso.** Se o PA 6.1 teve resposta "não", os dois PAs desta QA também têm resposta "não".

**Comissões são aceitas.** Alguns municípios criam uma comissão para julgar os recursos. Ela conta como autoridade hierarquicamente superior quando é formada por autoridades acima de quem decidiu o pedido.

**Prazo máximo, e não mínimo.** Aqui a lógica se inverte em relação à QA 6. A autoridade julgadora tem no máximo 5 dias para decidir.

### Documentos que serão utilizados

- Lei ou decreto que regulamenta a LAI (D1).

**PA 7.1 – O ato prevê que o recurso é julgado por autoridade hierarquicamente superior à que respondeu o pedido?**

**Como verificar:** nos dispositivos sobre o recurso, identifique quem o julga e compare com quem responde o pedido inicial. Use, se necessário, a estrutura administrativa do Município para confirmar a hierarquia.

**Atende quando:** o recurso é julgado por autoridade acima de quem decidiu. Por exemplo, o secretário da pasta, quando a resposta foi dada pelo SIC ou por um diretor de departamento, ou o Prefeito, quando foi dada pelo secretário. Também atende o julgamento por comissão formada por autoridades acima de quem decidiu. Se o ato prevê que o recurso passe primeiro pela autoridade que negou, para eventual reconsideração, o PA atende desde que, mantida a negativa,

a decisão final caiba à autoridade superior. Nesse caso, confira no PA 7.2 se o prazo total até a decisão final não passa de 5 dias.

**Não atende quando:** o recurso é julgado pelo mesmo setor ou pela mesma autoridade que negou o pedido; ou o ato não diz quem julga o recurso.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A7.1 – O ato que regulamenta a LAI não prevê o julgamento do recurso por autoridade hierarquicamente superior**.

**PA 7.2 – O ato fixa prazo de até 5 dias para a decisão do recurso?**

**Como verificar:** nos dispositivos sobre o recurso, localize o prazo que a autoridade julgadora tem para decidir. Anote o prazo e o artigo no formulário.

**Atende quando:** o prazo é de 5 dias ou menos, contados da apresentação do recurso.

**Não atende quando:** o prazo é maior que 5 dias ou o ato não fixa prazo para a decisão.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A7.2 – O ato que regulamenta a LAI não fixa prazo de até 5 dias para a decisão do recurso**, indicando o prazo previsto, se houver.

### Conclusão da QA 7

A QA 7 será considerada **atendida** somente se os **PAs 7.1 e 7.2 tiverem resposta "sim"**. Havendo um "não", a QA 7 é **não atendida**. Se o PA 1.1 tiver resposta "não", a QA 7 é automaticamente não atendida.

## QA 8 – O Município possui ato que define o fluxo de atendimento (mapeamento) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), desde o recebimento do pedido de acesso à informação até a resposta ao cidadão?

### O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se o Município descreveu, em um ato normativo, o caminho que o pedido de informação percorre desde que chega ao SIC até a resposta ao cidadão. É esse caminho que transforma as regras da LAI em rotina de trabalho.

A QA 8 tem **quatro requisitos**, e cada um corresponde a um PA. **Se qualquer PA tiver resposta "não", a QA 8 será considerada não atendida.** É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

### Antes de começar

**Aqui vale qualquer espécie de ato.** Diferentemente das QAs 1 a 7, o fluxo pode estar em lei, decreto, portaria, resolução, instrução de serviço ou outro ato normativo, desde que publicado e em vigor.

**O fluxo pode estar no próprio D1.** Muitos decretos que regulamentam a LAI já descrevem as etapas do atendimento. Nesse caso, a análise desta QA e das QAs 9 e 10 é feita sobre o D1.

**Texto ou fluxograma.** O fluxo pode ser descrito em artigos ou desenhado em fluxograma anexo ao ato. Um fluxograma solto, sem ato que o aprove, ou um manual interno não publicado não são suficientes.

**Os nomes das etapas podem variar.** O que importa é que cada etapa mínima possa ser identificada no ato.

**Qual período considerar.** Vale a mesma regra da QA 1. Considere o ato em vigor na data da análise.

### Documentos que serão utilizados

- Ato normativo que define o fluxo de atendimento do SIC, com seus anexos, comprovação de publicação e link, quando for distinto do D1 (D2).
- Lei ou decreto que regulamenta a LAI (D1), quando o fluxo estiver nele.

### Passo preparatório: montar o quadro do fluxo

Antes de executar os PAs desta QA e das QAs 9 e 10, leia o D2 (ou o D1) e preencha o quadro abaixo. Para cada etapa, anote se ela está prevista, quem é o responsável, qual é o prazo interno e em que artigo ou anexo a informação aparece. Deixe em branco o que o ato não disser.

| Etapa | Prevista? | Responsável | Prazo interno | Onde (artigo ou anexo) |
|---|---|---|---|---|
| 1. Recepção do pedido, com os canais disponíveis | | | não exigido | |
| 2. Registro do pedido, com geração de protocolo | | | não exigido | |
| 3. Análise e classificação da demanda | | | | |
| 4. Encaminhamento ao setor que detém a informação e retorno ao SIC | | | | |
| 5. Preparação e validação da resposta | | | | |
| 6. Envio da resposta ao cidadão | | | | |
| 7. Recurso, quando houver | | | | |
| **Soma dos prazos das etapas 3 a 6** | | | | |

Com o quadro completo, **cada célula em branco indica um problema**. A coluna "Prevista?" serve ao PA 8.3, a coluna "Responsável" à QA 9 e a coluna "Prazo interno" à QA 10.

#### PA 8.1 – Existe ato normativo vigente que define o fluxo de atendimento do SIC?

**Como verificar:** confira se o Município enviou o D2 ou indicou que o fluxo está no D1. Verifique se o documento é um ato normativo (lei, decreto, portaria, resolução, instrução de serviço ou equivalente), se está em vigor e se descreve uma sequência de etapas do atendimento. Se o D2 não for enviado no prazo, reitere o pedido antes de concluir que ele não existe.

**Atende quando:** há ato normativo em vigor, de qualquer espécie, que descreve o caminho do pedido em texto ou em fluxograma anexo.

**Não atende quando:** o Município não tem ato que trate do fluxo; ou apresenta fluxograma, manual ou apresentação sem ato que os aprove; ou o ato apenas repete as regras gerais da LAI (prazos, recurso), sem descrever as etapas do atendimento.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A8.1 – O Município não possui ato vigente que defina o fluxo de atendimento do SIC**. Nesse caso, os PAs 8.2 a 8.4 não precisam ser executados, e as QAs 9 e 10 também serão consideradas não atendidas.

**PA 8.2 – O ato que define o fluxo foi publicado em meio oficial?**

**Como verificar:** se o fluxo estiver no D1, aproveite a conclusão do PA 1.2. Se estiver em ato separado, siga os mesmos passos do PA 1.2 com o D2.

**Atende quando:** o ato foi publicado no diário oficial do Município, seja próprio ou associativo, ou está disponível no site oficial da Prefeitura, inclusive em plataforma de legislação integrada a ele.

**Não atende quando:** o Município apresenta apenas o ato assinado, sem comprovação de publicação; ou o ato foi apenas afixado em mural ou circulado internamente.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A8.2 – O ato que define o fluxo de atendimento do SIC não foi publicado em meio oficial**. A falta de publicação não impede a análise dos PAs seguintes nem das QAs 9 e 10.

**PA 8.3 – O fluxo contempla todas as etapas mínimas, da recepção do pedido até a resposta e o recurso?**

**Como verificar:** confira a coluna "Prevista?" do quadro do fluxo.

**Atende quando:** as sete etapas estão previstas, ainda que com outros nomes ou agrupadas. Por exemplo, "o SIC registrará o pedido, gerando número de protocolo, e o analisará no prazo de 2 dias" cobre as etapas 2 e 3.

**Não atende quando:** falta alguma etapa. As ausências mais comuns são a validação da resposta antes do envio e a geração de protocolo.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A8.3 – O fluxo de atendimento do SIC não contempla todas as etapas mínimas**, indicando as etapas ausentes.

**PA 8.4 – O fluxo contempla tanto o atendimento eletrônico quanto o presencial?**

**Como verificar:** confira, na etapa de recepção e nas seguintes, se o ato diz como o pedido entra por cada canal e como o pedido presencial passa a seguir o mesmo caminho do eletrônico.

**Atende quando:** o fluxo mostra a entrada do pedido pelos dois canais. Por exemplo, "o pedido presencial será registrado pelo atendente no sistema e-SIC, seguindo a partir daí o mesmo trâmite do pedido eletrônico".

**Não atende quando:** o fluxo descreve apenas o caminho do pedido eletrônico, sem dizer o que acontece com o pedido presencial, ou o contrário.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A8.4 – O fluxo de atendimento do SIC não contempla os canais presencial e eletrônico**, indicando o canal ausente.

### Conclusão da QA 8

A QA 8 será considerada **atendida** somente se **todos os PAs (8.1 a 8.4) tiverem resposta "sim"**. Havendo um ou mais "não", a QA 8 é **não atendida**, e cada "não" gera o achado correspondente.

**Atenção:** a QA 8 condiciona as QAs 9 e 10. Se o PA 8.1 tiver resposta "não", as QAs 9 e 10 também serão consideradas não atendidas, e não será necessário executar os procedimentos dessas questões. Se a QA 8 for não atendida por outro motivo, as QAs 9 e 10 devem ser analisadas normalmente.

## QA 9 – O ato define os responsáveis por cada etapa do fluxo de atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?

### O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se o ato que define o fluxo diz quem é responsável por cada etapa. Uma etapa sem responsável tende a não ser cumprida, e o pedido fica parado.

A QA 9 tem **um requisito**, que corresponde a um PA. É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

### Antes de começar

**Setor ou cargo, e não pessoa.** O responsável pode ser indicado pelo setor (por exemplo, "o SIC", "a unidade que detém a informação") ou pelo cargo (por exemplo, "o secretário da pasta"). Não é preciso indicar nomes de servidores.

**Um responsável pode cobrir várias etapas.** É comum que o SIC seja o responsável pela recepção, pelo registro, pela análise e pelo envio. Isso atende, desde que esteja dito no ato.

### Documentos que serão utilizados

- O quadro do fluxo preenchido na QA 8, a partir do D2 ou do D1.

#### PA 9.1 – O ato indica o setor ou agente responsável por cada etapa do fluxo?

**Como verificar:** confira a coluna "Responsável" do quadro do fluxo. Em caso de dúvida, volte ao ato e localize o dispositivo que atribui cada etapa.

**Atende quando:** as sete etapas têm responsável definido, por setor ou cargo.

**Não atende quando:** alguma etapa não tem responsável; ou o ato atribui as etapas de forma genérica, como "a Administração" ou "os órgãos municipais". Exemplo comum: o ato diz que a resposta "será validada antes do envio", mas não diz por quem.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A9.1 – O ato não define os responsáveis por todas as etapas do fluxo de atendimento do SIC**, indicando as etapas sem responsável.

### Conclusão da QA 9

A QA 9 será considerada **atendida** se o PA 9.1 tiver resposta "sim", e **não atendida** se tiver resposta "não". Se o PA 8.1 tiver resposta "não", a QA 9 é automaticamente não atendida.

## QA 10 – O ato define os prazos internos para execução de cada etapa do fluxo do SIC, a fim de garantir o cumprimento do prazo legal de resposta?

### O que esta QA verifica?

Esta QA verifica se o ato que define o fluxo fixa prazos para cada etapa e se esses prazos, somados, permitem cumprir os prazos que a LAI garante ao cidadão.

A QA 10 tem **dois requisitos**, e cada um corresponde a um PA. **Se qualquer PA tiver resposta "não", a QA 10 será considerada não atendida.** É uma QA com **uma única conclusão para o município**.

### Antes de começar

**Etapas que precisam de prazo.** São exigidos prazos para a análise e a classificação (etapa 3), o encaminhamento e o retorno das informações (etapa 4), a preparação e a validação da resposta (etapa 5), o envio ao cidadão (etapa 6) e a decisão do recurso (etapa 7). Para a recepção e o registro não se exige prazo.

**Um prazo pode cobrir mais de uma etapa.** Se o ato diz, por exemplo, que "a unidade responsável terá 10 dias para fornecer a informação ao SIC", esse prazo cobre o encaminhamento e o retorno.

**A prorrogação não entra na conta.** A soma dos prazos deve caber nos 20 dias da resposta, sem contar os 10 dias de prorrogação, que são uma exceção e dependem de justificativa.

### Documentos que serão utilizados

- O quadro do fluxo preenchido na QA 8, a partir do D2 ou do D1.

#### PA 10.1 – O ato fixa prazos internos para cada etapa do fluxo?

**Como verificar:** confira a coluna "Prazo interno" do quadro do fluxo nas etapas 3 a 7.

**Atende quando:** as etapas 3 a 7 têm prazo definido, ainda que um mesmo prazo cubra mais de uma etapa.

**Não atende quando:** o ato fixa apenas o prazo final de 20 dias, sem distribuí-lo entre as etapas; ou alguma das etapas 3 a 7 fica sem prazo.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A10.1 – O ato não define prazos internos para todas as etapas do fluxo do SIC**, indicando as etapas sem prazo. Nesse caso, o PA 10.2 não precisa ser executado e terá resposta "não".

**PA 10.2 – Os prazos internos, somados, permitem cumprir os prazos legais de resposta e de recurso?**

**Como verificar:** some os prazos das etapas 3 a 6 e anote o total na última linha do quadro do fluxo. Em seguida, confira o prazo da etapa 7.

**Atende quando:** a soma das etapas 3 a 6 não passa de 20 dias **e** o prazo da etapa 7 não passa de 5 dias. Por exemplo, 2 dias para análise e classificação, 10 dias para o setor fornecer a informação, 3 dias para preparação e validação e 1 dia para o envio somam 16 dias e atendem.

**Não atende quando:** a soma das etapas 3 a 6 passa de 20 dias; ou o prazo do recurso passa de 5 dias. Por exemplo, 5 dias para análise, 10 para o setor, 5 para validação e 3 para envio somam 23 dias e não atendem.

**Se a resposta for "não":** registre o **Achado A10.2 – Os prazos internos do fluxo do SIC não são compatíveis com os prazos legais**, indicando a soma encontrada.

### Conclusão da QA 10

A QA 10 será considerada **atendida** somente se os **PAs 10.1 e 10.2 tiverem resposta "sim"**. Havendo um "não", a QA 10 é **não atendida**. Se o PA 8.1 tiver resposta "não", a QA 10 é automaticamente não atendida.

# ANEXO 1 – MODELO DE OFÍCIO AO(À) RESPONSÁVEL PELO SIC

**Ofício nº [número]/[ano] – [sigla da instância]**

[Município], [data].

Ao(À) Senhor(a)

[Nome do(a) responsável pelo SIC]

[Cargo] – Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) de [Município]

**Assunto: Solicitação de documentos – verificação da regulamentação da Lei de Acesso à Informação e do Serviço de Informação ao Cidadão**

Senhor(a) [cargo],

1. A [nome da instância executora] está realizando a verificação das informações prestadas pelo Município sobre a **regulamentação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e os procedimentos do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, no âmbito da Avaliação da Atuação Governamental do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR). O trabalho segue o *Roteiro de Consistência de Dados* elaborado pelo TCE-PR e tem por objetivo confirmar as respostas dadas pelos interlocutores municipais no questionário referente a [ano de referência] e, se for o caso, recomendar melhorias.
2. Para isso, solicitamos o envio dos seguintes documentos, em sua versão vigente:

   a) lei ou decreto municipal que regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2011, com todas as alterações posteriores, acompanhado da comprovação de publicação (edição e data do diário oficial) e do link do site oficial que leve diretamente ao ato. Caso a norma remeta a outro ato para definir o setor responsável pelo SIC ou o horário de atendimento, pedimos que esse ato também seja enviado;

   b) ato normativo que define o fluxo de atendimento do SIC, desde o recebimento do pedido até a resposta ao cidadão, com seus anexos (fluxograma, quadro de responsáveis e prazos), acompanhado da comprovação de publicação e do link do site oficial. O ato pode ser lei, decreto, portaria, resolução, instrução de serviço ou outro ato normativo.
3. Caso o fluxo de atendimento esteja descrito no próprio ato do item "a", pedimos que isso seja informado, indicando os artigos correspondentes. Caso algum dos documentos não exista, pedimos que isso seja informado expressamente.
4. Solicitamos que os documentos sejam encaminhados até **[data – sugerido: 10 dias úteis]**, por meio de [e-mail / protocolo / outro meio].

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos pelo telefone [telefone] ou pelo e-mail [e-mail].

Atenciosamente,

[Nome]

[Cargo / função na instância executora]

# ANEXO 2 – FORMULÁRIO DE CONSISTÊNCIA DE DADOS (CHECKLIST)

## Como preencher

Este formulário é o registro do trabalho da equipe. Ele acompanha exatamente os procedimentos de análise (PAs), e cada linha corresponde a um PA, com a mesma pergunta e a mesma numeração.

Para cada PA, marque **X** na coluna **Sim** ou **Não**, conforme a conclusão obtida ao executar o procedimento.

Na coluna **Evidências e observações**, anote em poucas palavras o que sustentou a resposta (por exemplo, "*Decreto nº 123/2021, art. 8º*" ou "*DOM nº 1.234, de 10/03/2021, link anotado*"). Essas anotações serão a base do relatório.

Todo PA com **"Não"** gera o achado de mesmo número no Anexo 3. Por exemplo, "Não" no PA 5.1 gera o Achado A5.1.

Ao final de cada QA, registre a conclusão. **Basta um "Não" para que a QA seja não atendida.** Todas as QAs deste roteiro têm uma única conclusão para o município.

## Identificação

| | |
|---|---|
| **Município:** | |
| **Ano de referência:** | |
| **Equipe executora:** | |
| **Período de execução:** | |

## Documentos analisados

| Código | Ato (espécie, número e data) | Publicação (veículo, edição e data) | Link |
|---|---|---|---|
| D1 | | | |
| D1 (ato ao qual remete, se houver) | | | |
| D2 | | | |

*Se o fluxo de atendimento estiver no próprio D1, anote "no D1" na linha do D2, indicando os artigos.*

## QA 1 – Regulamentação da LAI

*O Município regulamentou a Lei de Acesso à Informação (LAI - 12.527/2011) por meio de lei ou decreto municipal?*

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 1.1 | Existe lei ou decreto municipal, em vigor, que regulamenta a LAI? | | | |
| 1.2 | O ato foi publicado em meio oficial? | | | |
| 1.3 | O ato está livre de dispositivos que contrariem as regras gerais da LAI? | | | |
| 1.4 | O ato institui o SIC e disciplina como o pedido de acesso é apresentado e respondido? | | | |

**Apoio ao PA 1.3 – quadro de conformidade**

| Ponto de conformidade | Contraria? | Onde (artigo) |
|---|---|---|
| Motivo do pedido | | |
| Identificação do requerente | | |
| Custos | | |
| Sigilo | | |

*Se o PA 1.1 for "Não", os demais PAs são automaticamente "Não" e não precisam ser executados.*

**Conclusão da QA 1:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

*Lembrete: se o PA 1.1 for "Não", as QAs 2 a 7 também serão não atendidas.*

## QA 2 – Setor responsável pelo SIC

*A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece o setor e/ou unidade administrativa responsável por coordenar e executar as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?*

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 2.1 | O ato identifica, de forma inequívoca, o setor ou a unidade responsável pelo SIC? | | | |

**Conclusão da QA 2:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

## QA 3 – Funções do SIC

*A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece quais as funções, responsabilidades e atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?*

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 3.1 | O ato estabelece as funções, responsabilidades e atividades do SIC? | | | |

**Apoio ao PA 3.1 – funções do SIC**

| Função | Exigida? | Presente? | Onde (artigo) |
|---|---|---|---|
| Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação | Sim | | |
| Informar sobre a tramitação de documentos e pedidos | Sim | | |
| Receber (protocolar) os pedidos de acesso | Sim | | |
| Auxiliar o cidadão a formular o pedido | Não (exemplo) | | |
| Encaminhar o pedido ao setor que detém a informação | Não (exemplo) | | |
| Controlar os prazos de resposta | Não (exemplo) | | |

**Conclusão da QA 3:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

## QA 4 – Canais e horário de atendimento

*A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece a forma de atendimento (presencial e eletrônico) e o horário de funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?*

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 4.1 | O ato prevê atendimento presencial e eletrônico? | | | |
| 4.2 | O ato define os dias e o horário do atendimento presencial do SIC? | | | |

**Conclusão da QA 4:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

## QA 5 – Prazo de resposta

*A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece o prazo máximo de 20 dias para resposta aos pedidos de acesso à informação, prorrogável por mais 10 dias, de forma justificada?*

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 5.1 | O ato fixa prazo de até 20 dias para a resposta ao pedido? | | | |
| 5.2 | O ato prevê prorrogação por até 10 dias, mediante justificativa expressa ao solicitante? | | | |

**Conclusão da QA 5:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

## QA 6 – Regras e prazo do recurso

*A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece os critérios e define o prazo (não inferior a 10 dias) para que o cidadão apresente recurso em caso de negativa ao pedido de informação?*

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 6.1 | O ato prevê o direito de recurso em caso de negativa de acesso? | | | |
| 6.2 | O ato define quem pode recorrer, em que situações e a quem o recurso é dirigido? | | | |
| 6.3 | O prazo para recorrer é de pelo menos 10 dias? | | | |

**Apoio ao PA 6.2 – elementos do recurso**

| Elemento | Presente? | Onde (artigo) |
|---|---|---|
| Quem pode recorrer | | |
| Em que situações (negativa, resposta incompleta e falta de resposta) | | |
| A quem é dirigido | | |

*Se o PA 6.1 for "Não", os PAs 6.2 e 6.3 e os PAs da QA 7 são automaticamente "Não".*

**Conclusão da QA 6:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

## QA 7 – Julgamento do recurso

*A Lei ou Decreto municipal que regulamenta a LAI estabelece que o recurso deve ser julgado por autoridade hierarquicamente superior e fixa o prazo máximo de 5 dias para resposta?*

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 7.1 | O ato prevê que o recurso é julgado por autoridade hierarquicamente superior à que respondeu o pedido? | | | |
| 7.2 | O ato fixa prazo de até 5 dias para a decisão do recurso? | | | |

**Conclusão da QA 7:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

## QA 8 – Fluxo de atendimento do SIC

*O Município possui ato que define o fluxo de atendimento (mapeamento) do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), desde o recebimento do pedido de acesso à informação até a resposta ao cidadão?*

**Quadro do fluxo** (preencha a partir do D2 ou do D1; deixe em branco o que o ato não disser)

| Etapa | Prevista? | Responsável | Prazo interno | Onde (artigo ou anexo) |
|---|---|---|---|---|
| 1. Recepção do pedido, com os canais disponíveis | | | não exigido | |
| 2. Registro do pedido, com geração de protocolo | | | não exigido | |
| 3. Análise e classificação da demanda | | | | |
| 4. Encaminhamento ao setor que detém a informação e retorno ao SIC | | | | |
| 5. Preparação e validação da resposta | | | | |
| 6. Envio da resposta ao cidadão | | | | |
| 7. Recurso, quando houver | | | | |
| **Soma dos prazos das etapas 3 a 6** | | | | |

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 8.1 | Existe ato normativo vigente que define o fluxo de atendimento do SIC? | | | |
| 8.2 | O ato que define o fluxo foi publicado em meio oficial? | | | |
| 8.3 | O fluxo contempla todas as etapas mínimas, da recepção do pedido até a resposta e o recurso? | | | |
| 8.4 | O fluxo contempla tanto o atendimento eletrônico quanto o presencial? | | | |

*Se o PA 8.1 for "Não", os demais PAs são automaticamente "Não" e não precisam ser executados.*

**Conclusão da QA 8:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

*Lembrete: se o PA 8.1 for "Não", as QAs 9 e 10 também serão não atendidas.*

## QA 9 – Responsáveis pelas etapas do fluxo

*O ato define os responsáveis por cada etapa do fluxo de atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)?*

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 9.1 | O ato indica o setor ou agente responsável por cada etapa do fluxo? | | | |

**Conclusão da QA 9:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

## QA 10 – Prazos internos do fluxo

*O ato define os prazos internos para execução de cada etapa do fluxo do SIC, a fim de garantir o cumprimento do prazo legal de resposta?*

| PA | Pergunta | Sim | Não | Evidências e observações |
|---|---|---|---|---|
| 10.1 | O ato fixa prazos internos para cada etapa do fluxo? | | | |
| 10.2 | Os prazos internos, somados, permitem cumprir os prazos legais de resposta e de recurso? | | | |

*Se o PA 10.1 for "Não", o PA 10.2 é automaticamente "Não".*

**Conclusão da QA 10:** ☐ Atendida ☐ Não atendida

## Quadro-resumo das conclusões

| QA | Tema | Conclusão | Achados registrados |
|---|---|---|---|
| QA 1 | Regulamentação da LAI | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |
| QA 2 | Setor responsável pelo SIC | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |
| QA 3 | Funções do SIC | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |
| QA 4 | Canais e horário de atendimento | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |
| QA 5 | Prazo de resposta | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |
| QA 6 | Regras e prazo do recurso | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |
| QA 7 | Julgamento do recurso | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |
| QA 8 | Fluxo de atendimento do SIC | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |
| QA 9 | Responsáveis pelas etapas do fluxo | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |
| QA 10 | Prazos internos do fluxo | ☐ Atendida ☐ Não atendida | |

**Oportunidades de melhoria identificadas** (ver final do Anexo 3):

_____

# ANEXO 3 – POSSÍVEIS ACHADOS E RECOMENDAÇÕES

## Como utilizar este anexo

Cada PA com resposta "Não" no formulário de consistência gera o achado de mesmo número nesta matriz. Por exemplo, "Não" no PA 5.1 gera o Achado A5.1. Os textos são **modelos**, e a equipe deve adaptá-los à situação encontrada e completar os trechos entre colchetes.

Para cada achado, a matriz traz o que foi encontrado (**Achado**), o critério explicado na seção *Sobre a regulamentação do acesso à informação* (**O que se esperava**), o efeito ou o risco da situação (**Por que isso importa?**) e o que a gestão pode fazer (**Recomendação**).

**Consolide quando fizer sentido.** Vários achados podem levar à mesma recomendação. Os Achados A5.1, A5.2, A6.3 e A7.2, por exemplo, tratam de prazos fixados de forma diferente da LAI e podem ser resolvidos com uma única alteração da norma. Nesses casos, agrupe os achados no relatório e escreva uma recomendação única.

## QA 1 – Regulamentação da LAI

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A1.1** | **O Município não possui lei ou decreto vigente que regulamente a LAI.** O Município não apresentou lei ou decreto em vigor que regulamente a Lei de Acesso à Informação. [Se for o caso: a norma apresentada (identificar) foi revogada pelo (identificar), sem substituição / a regulamentação foi feita apenas por (portaria, resolução ou instrução de serviço) / a norma apenas declara que a LAI se aplica ao Município.] | Que o Município tivesse lei ou decreto em vigor regulamentando a LAI, como determina o art. 45 da Lei Federal nº 12.527/2011. | Sem regulamentação local, o cidadão não sabe como pedir uma informação nem como recorrer, e os servidores não têm regras claras para atender. Aumenta o risco de pedidos sem resposta ou respondidos fora do prazo. | Editar lei ou decreto que regulamente a LAI no Município, tratando ao menos do SIC (setor responsável, funções, canais e horário), dos prazos de resposta e de prorrogação e das regras de recurso, e publicá-lo no diário oficial e no site oficial. |
| **A1.2** | **O ato que regulamenta a LAI não foi publicado em meio oficial.** O ato [identificar] não foi localizado no diário oficial nem no site oficial do Município. [Se for o caso: o Município apresentou apenas a cópia assinada / o ato foi apenas afixado em mural.] | Que o ato estivesse publicado no diário oficial do Município ou no site oficial da Prefeitura. | Um ato que não foi publicado não é conhecido pelo cidadão nem pelos servidores, e sua validade pode ser questionada. As regras que ele cria deixam de proteger quem pede informação. | Publicar o ato no diário oficial e disponibilizá-lo no site oficial, preferencialmente na página do SIC ou de acesso à informação. |

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A1.3** | **O ato que regulamenta a LAI contém dispositivos contrários à Lei Federal nº 12.527/2011.** O ato [identificar], no [indicar o dispositivo], [descrever: exige que o cidadão informe o motivo do pedido / exige reconhecimento de firma ou cópias autenticadas / cobra taxa de protocolo ou pela pesquisa / declara sigilosas informações não protegidas por lei], em desacordo com a LAI. | Que o ato não restringisse direitos garantidos pela LAI, como o pedido sem necessidade de justificativa, a identificação sem exigências que o inviabilizem, a gratuidade e o sigilo apenas nas hipóteses legais. | Exigências indevidas afastam o cidadão e podem levar à negativa de acesso a informações que deveriam ser públicas. | Revogar ou alterar [indicar o dispositivo] para adequá-lo à LAI. |
| **A1.4** | **O ato que regulamenta a LAI não dispõe sobre a organização do SIC nem sobre o processamento dos pedidos de acesso.** O ato [identificar] [não institui o SIC nem serviço equivalente / não traz regras sobre a apresentação e a resposta dos pedidos de acesso / trata apenas da divulgação de informações no portal]. | Que o ato instituísse o SIC e disciplinasse como os pedidos são apresentados e respondidos. | Sem essas regras, a transparência passiva fica sem porta de entrada definida e sem procedimento, e cada pedido acaba tratado de um jeito. | Incluir no ato a instituição do SIC e regras sobre a apresentação do pedido (quem pode pedir, o que deve conter e por quais canais) e sobre as respostas possíveis. |

## QA 2 – Setor responsável pelo SIC

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A2.1** | **O ato que regulamenta a LAI não define o setor responsável pelo SIC.** O ato [identificar] não indica o setor responsável por coordenar e executar as atividades do SIC. [Se for o caso: usa expressão genérica, como (transcrever) / remete a ato de designação que não existe ou não foi publicado.] | Que o ato indicasse, com clareza, o setor responsável pelo SIC, diretamente ou por remissão expressa a outro ato publicado. | Sem um responsável definido, ninguém responde pelo atendimento e pelo cumprimento dos prazos, e o cidadão não sabe a quem se dirigir. | Alterar o ato para designar expressamente o setor responsável pelo SIC, como a Ouvidoria, a Controladoria ou o Protocolo Geral. |

## QA 3 – Funções do SIC

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A3.1** | **O ato que regulamenta a LAI não estabelece as funções essenciais do SIC.** O ato [identificar] não atribui ao SIC [indicar as funções ausentes: atender e orientar o público / informar sobre a tramitação / receber os pedidos]. | Que o ato atribuísse ao SIC, no mínimo, as funções previstas no art. 9º, I, da LAI, que são atender e orientar o público, informar sobre a tramitação e receber os pedidos. | Sem funções definidas, o serviço tende a se limitar a protocolar papéis e deixa de orientar o cidadão, que muitas vezes precisa de ajuda para saber o que e a quem pedir. | Incluir no ato as funções do SIC previstas no art. 9º, I, da LAI e, como boa prática, auxiliar o cidadão a formular o pedido, encaminhá-lo ao setor competente e controlar os prazos. |

## QA 4 – Canais e horário de atendimento

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A4.1** | **O ato que regulamenta a LAI não prevê o atendimento presencial e eletrônico do SIC.** O ato [identificar] não prevê o atendimento [presencial / eletrônico]. [Se for o caso: menciona apenas "qualquer meio legítimo", sem indicar os canais.] | Que o ato previsse os dois canais de atendimento, o presencial e o eletrônico. | Sem o canal eletrônico, quem mora longe ou trabalha no horário de expediente tem dificuldade para pedir. Sem o presencial, fica excluído quem não tem acesso à internet. | Incluir no ato os dois canais, indicando onde funciona o atendimento presencial e qual é o meio eletrônico (e-SIC, formulário no site ou e-mail institucional). |
| **A4.2** | **O ato que regulamenta a LAI não define os dias e o horário do atendimento presencial.** O ato [identificar] não informa em que dias e horários funciona o atendimento presencial do SIC. [Se for o caso: o horário consta apenas do site ou de aviso na repartição.] | Que o ato definisse os dias e o horário do atendimento presencial, diretamente ou por remissão expressa ao ato publicado que fixa o expediente. | O cidadão pode se deslocar até a Prefeitura e não encontrar atendimento, o que desestimula o exercício do direito. | Incluir no ato os dias e o horário do atendimento presencial ou remeter expressamente ao ato publicado que fixa o expediente da Prefeitura. |

## QA 5 – Prazo de resposta

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A5.1** | **O ato que regulamenta a LAI não fixa prazo de até 20 dias para resposta.** O ato [identificar] [não fixa prazo para a resposta / fixa prazo de (indicar), superior ao da LAI / apenas remete aos prazos da Lei Federal]. | Que o ato fixasse expressamente prazo de até 20 dias, contados em dias corridos, para a resposta ao pedido. | Sem prazo claro, ou com prazo maior que o legal, o cidadão fica sem previsibilidade e a administração sem um limite objetivo para responder. | Alterar o ato para fixar expressamente prazo de até 20 dias para a resposta. |
| **A5.2** | **O ato que regulamenta a LAI não prevê prorrogação justificada de até 10 dias.** O ato [identificar] [não trata da prorrogação / prevê prorrogação sem limite / prevê prorrogação de (indicar) / não exige justificativa ao cidadão / apenas remete à LAI]. | Que o ato limitasse a prorrogação a 10 dias e exigisse justificativa expressa, comunicada ao cidadão. | Uma prorrogação sem limite ou sem justificativa permite adiar a resposta indefinidamente, esvaziando o prazo de 20 dias. | Alterar o ato para prever prorrogação de até 10 dias, mediante justificativa expressa comunicada ao cidadão. |

## QA 6 – Regras e prazo do recurso

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A6.1** | **O ato que regulamenta a LAI não prevê o direito de recurso.** O ato [identificar] não prevê recurso contra a negativa de acesso à informação. | Que o ato garantisse expressamente ao cidadão o direito de recorrer quando o acesso for negado. | Sem recurso, a negativa se torna definitiva, sem uma segunda análise que possa corrigir erros. | Incluir no ato o direito de recurso contra a negativa de acesso, com as regras de apresentação, o prazo para recorrer, a autoridade julgadora e o prazo para a decisão. |
| **A6.2** | **O ato que regulamenta a LAI não define os critérios para a apresentação do recurso.** O ato [identificar] não define [quem pode recorrer / em que situações cabe o recurso / a quem o recurso é dirigido]. [Se for o caso: não prevê caminho para o cidadão que não recebe resposta.] | Que o ato definisse quem pode recorrer, em que situações (negativa, resposta incompleta e falta de resposta) e a quem o recurso é dirigido. | Sem essas regras, o cidadão não sabe como contestar uma resposta. Quando não recebe resposta nenhuma, fica sem saber a quem recorrer. | Alterar o ato para definir quem pode recorrer, as situações em que cabe o recurso, inclusive a falta de resposta, que pode ser tratada como reclamação, e a autoridade a quem o recurso é dirigido. |
| **A6.3** | **O ato que regulamenta a LAI não fixa prazo de pelo menos 10 dias para recurso.** O ato [identificar] [não fixa prazo para o recurso / fixa prazo de (indicar), inferior ao da LAI]. | Que o ato fixasse prazo de pelo menos 10 dias, contados da ciência da resposta, para o cidadão recorrer. | Um prazo curto, ou indefinido, pode impedir o cidadão de recorrer a tempo. | Alterar o ato para fixar prazo de pelo menos 10 dias, contados da ciência da resposta, para a apresentação do recurso. |

## QA 7 – Julgamento do recurso

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A7.1** | **O ato que regulamenta a LAI não prevê o julgamento do recurso por autoridade hierarquicamente superior.** O ato [identificar] [atribui o julgamento do recurso ao mesmo setor ou autoridade que negou o pedido / não diz quem julga o recurso]. | Que o recurso fosse julgado por autoridade hierarquicamente superior à que negou o pedido, ou por comissão formada por autoridades acima dela. | Quem negou o pedido dificilmente revê a própria decisão. Sem uma instância superior, o recurso perde a função de garantir uma segunda análise. | Alterar o ato para atribuir o julgamento do recurso a autoridade hierarquicamente superior, como o secretário da pasta ou o Prefeito, ou a comissão formada por autoridades acima de quem decidiu. |
| **A7.2** | **O ato que regulamenta a LAI não fixa prazo de até 5 dias para a decisão do recurso.** O ato [identificar] [não fixa prazo para a decisão do recurso / fixa prazo de (indicar), superior ao da LAI]. | Que o ato fixasse prazo de até 5 dias, contados da apresentação do recurso e em dias corridos, para a decisão. | A demora na decisão prolonga a negativa e pode tornar a informação inútil para o cidadão quando finalmente for fornecida. | Alterar o ato para fixar prazo de até 5 dias para a decisão do recurso. |

## QA 8 – Fluxo de atendimento do SIC

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A8.1** | **O Município não possui ato vigente que defina o fluxo de atendimento do SIC.** O Município não apresentou ato normativo em vigor que descreva o caminho do pedido de informação. [Se for o caso: apresentou fluxograma ou manual sem ato que os aprove / o ato apenas repete as regras gerais da LAI.] | Que o Município tivesse ato normativo, de qualquer espécie, publicado e em vigor, descrevendo o caminho do pedido desde a recepção até a resposta. | Sem um fluxo definido, cada pedido segue um caminho diferente, depende de quem o recebe e tende a se perder entre os setores, com risco de descumprimento dos prazos. | Editar ato normativo, que pode ser uma portaria ou instrução de serviço, descrevendo as etapas do atendimento, os responsáveis e os prazos internos, ou incluir essas regras no ato que regulamenta a LAI. |
| **A8.2** | **O ato que define o fluxo de atendimento do SIC não foi publicado em meio oficial.** O ato [identificar] não foi localizado no diário oficial nem no site oficial do Município. | Que o ato estivesse publicado no diário oficial do Município ou no site oficial da Prefeitura. | Um fluxo não publicado não vincula os servidores de forma clara e não pode ser conhecido pelo cidadão, que fica sem saber o que acontece com seu pedido. | Publicar o ato no diário oficial e disponibilizá-lo no site oficial, junto à regulamentação da LAI. |

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A8.3** | **O fluxo de atendimento do SIC não contempla todas as etapas mínimas.** O fluxo previsto no ato [identificar] não contempla [indicar as etapas ausentes: recepção / registro com protocolo / análise e classificação / encaminhamento / preparação e validação da resposta / envio / recurso]. | Que o fluxo contemplasse as sete etapas mínimas, da recepção do pedido até a resposta e o recurso. | Etapas não previstas ficam sem controle. A falta de protocolo impede o cidadão de acompanhar o pedido, e a falta de validação aumenta o risco de respostas incompletas ou incorretas. | Revisar o ato para incluir [indicar as etapas ausentes], de modo que o fluxo cubra todo o caminho do pedido. |
| **A8.4** | **O fluxo de atendimento do SIC não contempla os canais presencial e eletrônico.** O fluxo previsto no ato [identificar] descreve apenas o caminho do pedido [eletrônico / presencial]. | Que o fluxo mostrasse como o pedido entra por cada canal e passa a seguir o mesmo caminho e os mesmos prazos. | O pedido feito por um canal não previsto, em geral o presencial, pode ficar fora do controle de prazos e sem número de protocolo. | Revisar o ato para prever como o pedido feito pelo canal [presencial / eletrônico] é registrado e passa a seguir o mesmo fluxo, por exemplo, com o cadastro do pedido presencial no e-SIC pelo próprio atendente. |

## QA 9 – Responsáveis pelas etapas do fluxo

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A9.1** | **O ato não define os responsáveis por todas as etapas do fluxo de atendimento do SIC.** O ato [identificar] não indica responsável pelas etapas de [indicar as etapas]. [Se for o caso: atribui as etapas de forma genérica, como (transcrever).] | Que cada etapa do fluxo tivesse um responsável, indicado por setor ou cargo. | Uma etapa sem responsável tende a não ser cumprida, e o pedido fica parado sem que ninguém responda pelo atraso. | Alterar o ato para indicar, para cada etapa do fluxo, o setor ou o cargo responsável. |

## QA 10 – Prazos internos do fluxo

| Código | Achado | O que se esperava | Por que isso importa? | Recomendação |
|---|---|---|---|---|
| **A10.1** | **O ato não define prazos internos para todas as etapas do fluxo do SIC.** O ato [identificar] [fixa apenas o prazo final de resposta / não fixa prazo para as etapas de (indicar)]. | Que o ato fixasse prazos para a análise e a classificação, o encaminhamento e o retorno das informações, a preparação e a validação da resposta, o envio ao cidadão e a decisão do recurso. | Sem prazos parciais, os atrasos só aparecem quando o prazo legal já venceu, e não há como identificar em que etapa o pedido parou. | Alterar o ato para fixar prazos internos para cada etapa do fluxo, compatíveis com os prazos da LAI. |
| **A10.2** | **Os prazos internos do fluxo do SIC não são compatíveis com os prazos legais.** A soma dos prazos internos previstos no ato [identificar] até o envio da resposta é de [indicar] dias. [Se for o caso: o prazo para a decisão do recurso é de (indicar) dias.] | Que a soma dos prazos até o envio da resposta não passasse de 20 dias e que o prazo para a decisão do recurso não passasse de 5 dias, sem contar a prorrogação. | Se os prazos internos não cabem no prazo legal, o próprio desenho do fluxo leva ao descumprimento da LAI, mesmo quando todos os setores cumprem sua parte. | Readequar os prazos internos para que sua soma caiba no prazo legal, preferencialmente com folga para imprevistos. |

## Oportunidades de melhoria

Situações que não configuram não atendimento de nenhuma QA, mas podem ser registradas no relatório quando identificadas durante a análise.

| Código | Situação | Onde costuma aparecer | Recomendação |
|---|---|---|---|
| **OM1** | **Regulamentação dispersa e sem versão consolidada.** As regras sobre a LAI e o SIC estão espalhadas em vários atos e alterações, sem um texto atualizado em um só lugar. | PAs 1.1 e 1.2 | Publicar a versão consolidada da regulamentação no site oficial, com o histórico de alterações. |
| **OM2** | **Norma desatualizada.** O ato menciona setores, cargos, endereços ou canais que não existem mais. | PAs 2.1, 4.1 e 4.2 | Atualizar o ato para refletir a estrutura e os canais de atendimento em funcionamento. |
| **OM3** | **Norma difícil de encontrar.** A regulamentação da LAI e o ato do fluxo não estão disponíveis na página do SIC ou de acesso à informação do site oficial. | PAs 1.2 e 8.2 | Disponibilizar os atos na página do SIC ou de acesso à informação, para que o cidadão conheça seus direitos e os prazos. |
| **OM4** | **Prazos internos sem folga.** Os prazos internos cabem nos 20 dias, mas sem margem para imprevistos, como a soma exata de 20 dias. | PA 10.2 | Rever a distribuição dos prazos internos para deixar folga em relação ao prazo legal. |