


## RELATÓRIO DE AUDITORIA N. 01/2025

**PROTOCOLO ELETRÔNICO: 23299/2025 (7345/2025 – Processo de aprovação da IN SOV, versão 3).**

**ASSUNTO:** Auditoria da Instrução Normativa SOV nº 01/2017, versão 03, com foco na verificação de sua aplicação, efetividade e resultados práticos no atendimento, registro, tratamento e resposta às manifestações da Ouvidoria, bem como na regulamentação do acesso à informação por meio do SIC no Município de Anchieta/ES.

**REQUERENTE:** Plano Anual de Auditoria Interna (2024/2025); Solicitação do Ouvidor Municipal.

**AUDITORES:**



**INGRID TEIXEIRA SENNA**

Diretora de Fiscalização, Inspeção e Auditoria

Portaria n. 332/2024



**RENAN MATTOS DOS SANTOS**

Diretor de Transparência, Acesso à Informação, Integridade e *Compliance*

Portaria n. 501/2025



## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	02
2. OBJETIVO.....	03
3. METODOLOGIA.....	03
4. BENEFÍCIOS ESTIMADOS DA AUDITORIA.....	04
5. CONCLUSÃO.....	05



## 1. INTRODUÇÃO

Antes de adentrarmos ao tema, imperioso ressaltar que nos trabalhos de exame documental<sup>1</sup> observou-se o cumprimento legal<sup>2</sup>, e foram realizados em conformidade com o item 2.2.1 c/c item 12.2.1 do Manual de Auditoria Interna da Prefeitura Municipal de Anchieta.

Quanto aos procedimentos, foram observados ainda a Instrução Normativa SCI n. 01/2017, versão 2, que trata da adesão deste órgão (UCCI) do Poder Executivo às Normas de Auditoria Governamental (NAG's), aprovada pelo Decreto Municipal n. 5.651 de 10 de fevereiro de 2017 e o Manual de Auditoria Interna da Prefeitura Municipal de Anchieta, aprovado nos termos do Decreto Municipal n. 5.693, de 28 de junho de 2017.

Feito os esclarecimentos necessários, destaca-se que Plano Anual de Auditoria Interna - (PAAI) tem como objetivo o planejamento e o dimensionamento das auditorias e inspeções a serem realizadas, visando priorizar a atuação preventiva, e o atendimento aos padrões e diretrizes indicados pela legislação correlata.

---

<sup>1</sup> 4402.2.4 – Exame documental: consiste em apurar, demonstrar, corroborar e concorrer para provar, acima de qualquer dúvida cabível, a validade e autenticidade de uma situação, documento ou atributo, ou a responsabilidade do universo auditado, por meio de provas obtidas em documentos integrantes dos processos administrativo, orçamentário, financeiro, contábil, operacional, patrimonial ou gerencial do ente público no curso normal de sua atividade e dos quais o profissional de auditoria governamental se vale para evidenciar suas constatações, conclusões e recomendações.

<sup>2</sup> 4402.2.1.3 – Na observância do cumprimento legal, nas auditorias de regularidade e operacional, o estudo e a avaliação devem recair, principalmente, sobre os controles que auxiliam a Administração Pública a cumprir as leis, as normas e os regulamentos.



Nesse contexto, passa-se à análise da conformidade da minuta da Instrução Normativa SOV nº 01/2017, versão 03, que disciplina os procedimentos relacionados ao atendimento, registro, tratamento e resposta às manifestações da Ouvidoria, bem como regulamenta o acesso à informação no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC no Município de Anchieta/ES.

## 2. OBJETIVO

Analisar a conformidade da Instrução Normativa SOV nº 01/2017, versão 03, atualmente em vigor, quanto aos requisitos formais e materiais previstos na legislação, especialmente no que concerne aos fluxos de atendimento, prazos, responsabilidades, salvaguardas de sigilo e proteção de dados, bem como à estrutura normativa exigida pelo art. 11 da IN SCI nº 01/2017 (“Norma das Normas”), com foco na verificação de sua aplicação prática, efetividade e resultados alcançados na gestão da Ouvidoria e no acesso à informação por meio do SIC no Município de Anchieta/ES.

## 3. METODOLOGIA

A equipe de auditoria procedeu à análise da Instrução Normativa SOV nº 01/2017, em sua versão 03, já publicada e vigente, com o objetivo de verificar os aspectos de aplicabilidade prática e efetividade no contexto da gestão da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Foram avaliados os fluxos de atendimento, o cumprimento dos prazos estabelecidos, as responsabilidades atribuídas às unidades envolvidas, bem como a observância das salvaguardas de sigilo e de proteção de dados pessoais, em consonância com a legislação de acesso à informação e a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Além disso, a auditoria buscou verificar se o texto da norma é claro o suficiente para orientar a execução dos procedimentos pelos servidores e se tem potencial para alcançar os



resultados pretendidos, especialmente no que se refere à padronização das rotinas, redução de prazos de resposta e aumento da efetividade das manifestações.

Como questão central, buscou-se identificar se a versão atualizada da Instrução Normativa SOV apresenta formato e conteúdo adequados, atendendo às exigências normativas e refletindo melhorias efetivas nos processos da Ouvidoria e do SIC, conforme evidenciado pelos relatórios estatísticos e indicadores apresentados pela unidade auditada.

Para alcançar os resultados da auditoria, foram formuladas questões específicas, encaminhadas à Ouvidoria Municipal por meio da Comunicação Interna UCCI nº 116/2025, abrangendo os seguintes eixos: (i) aplicabilidade prática da norma, avaliando sua clareza e efetiva utilização pelas unidades; (ii) resultados alcançados, com foco na melhoria dos prazos, padronização de fluxos e efetividade da gestão; (iii) cumprimento dos fluxos de atendimento previstos; (iv) observância dos prazos legais e redução do tempo médio de resposta; e (v) salvaguardas de sigilo e proteção de dados pessoais.

As respostas recebidas no Memorando/OUVIDORIA nº 008/2025 permitiram consolidar a análise e aferir a conformidade da Instrução Normativa SOV nº 01/2017, versão 03, em sua aplicação prática e efetividade no âmbito da Ouvidoria e do SIC.

#### 4. BENEFÍCIOS DA AUDITORIA

A realização desta auditoria trouxe benefícios relevantes para a gestão da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no Município de Anchieta/ES. Em primeiro lugar, a auditoria possibilitou avaliar a efetividade prática da norma, confirmando que houve melhorias nos fluxos de atendimento, nos prazos de resposta



e na padronização das rotinas administrativas, com reflexos positivos na satisfação dos usuários e na transparência da gestão.

Além disso, o processo favoreceu a identificação de boas práticas, como o uso dos sistemas eletrônicos (e-OUV/e-SIC) e a preservação sistemática do sigilo e da proteção de dados, servindo de modelo para outras áreas da Administração.

Por fim, a auditoria contribui para o fortalecimento da governança e do controle social, ao oferecer subsídios para que a Controladoria e a Ouvidoria mantenham um acompanhamento contínuo dos indicadores, consolidando uma cultura de transparência, eficiência e melhoria contínua no atendimento ao cidadão.

## 5. CONCLUSÃO

A auditoria realizada sobre a Instrução Normativa SOV nº 01/2017, versão 03, evidenciou que a norma está devidamente alinhada às exigências da IN SCI nº 01/2017, apresentando formato e conteúdo compatíveis com os padrões de clareza, aplicabilidade e efetividade. Ademais, as respostas obtidas no Memorando/OUVIDORIA nº 008/2025 permitiram analisar cada um dos eixos de auditoria propostos.

1. Aplicabilidade prática – Constatou-se que a norma foi efetivamente implantada em abril de 2025, estando em uso pelas unidades administrativas, que a aplicam como referência no tratamento das manifestações. A Ouvidoria destacou a clareza do texto, que orienta tanto os servidores quanto os cidadãos sobre os procedimentos a serem observados.





2. Resultados alcançados – Mais de 90% dos pedidos de acesso à informação têm sido concluídos dentro do prazo, e os relatórios estatísticos demonstram evolução no cumprimento das manifestações, atribuída à utilização integrada dos sistemas e-OUV e e-SIC. Houve, portanto, avanço efetivo na eficiência e na padronização do atendimento.

3. Fluxos de atendimento – Os fluxos previstos na norma vêm sendo respeitados pelas áreas demandadas, assegurando a tramitação adequada das manifestações. Os relatórios disponíveis ao público evidenciam eficácia na execução, ainda que comparativos históricos tenham sido parcialmente comprometidos pela mudança de sistema ocorrida próxima à publicação da nova versão da IN.

4. Prazos – Verificou-se que os prazos previstos na norma são atendidos em percentual superior a 80%. O tempo médio de resposta encontra-se reduzido para menos de 20 dias em aproximadamente 80% dos casos, índice que demonstra conformidade com os parâmetros legais e melhoria significativa em relação ao cenário anterior.

5. Sigilo e proteção de dados – Não foram registrados incidentes ou falhas relacionadas à confidencialidade ou ao tratamento de dados sensíveis. A norma e a prática administrativa estão assegurando a proteção dos dados dos usuários, em conformidade com a LGPD e as boas práticas de governança da informação.

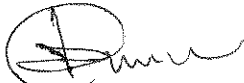
Diante do exposto, conclui-se que a Instrução Normativa SOV nº 01/2017, versão 03, cumpre sua finalidade de disciplinar o atendimento, o registro, o tratamento e a resposta às manifestações da Ouvidoria, além de regulamentar o acesso à informação no Município de Anchieta/ES. Os resultados relatados comprovam avanços significativos em eficiência administrativa, transparência, controle social e proteção de dados.



Recomenda-se a continuidade do acompanhamento dos indicadores pela Controladoria e pela Ouvidoria, de forma a manter a evolução alcançada e consolidar as boas práticas já implementadas.

Anchieta/ES, 14 de outubro de 2025.

**AUDITORES:**



**INGRID TEIXEIRA SENNA**

Diretora de Fiscalização, Inspeção e Auditoria

Portaria n. 332/2024



**RENAN MATTOS DOS SANTOS**

Diretor de Transparência, Acesso à Informação, Integridade e *Compliance*

Portaria n. 501/2025

