Vol. 1, nº 28 quarta-feira, 18 de novembro de 2026 · ISSN 3086-9293

OBSERVATÓRIO

EVOLUTA

Notícias e análises da administração pública evoluta.adm.br/observatorio

LEGISLAÇÃO E TRIBUNAIS

TCU estima falta equivalente a 1.503 Cras e envia aos tribunais de contas as falhas do Suas encontradas nos municípios

Auditoria feita com outros 20 tribunais de contas aponta equipes insuficientes, queda real de 33,5% no dinheiro federal e erros de registro contábil; acórdão recomenda medidas ao Ministério do Desenvolvimento Social e envia os achados aos tribunais de contas para…



Imagem ilustrativa

NESTE NÚMERO

TCU estima falta equivalente a 1.503 Cras e envia aos tribunais de contas as falhas do Suas encontradas nos municípios **3**

TCU dá 180 dias para o Ministério da Saúde apresentar plano para rever a política dos hospitais de pequeno porte; 74,6% deles estão sob gestão municipal **7**

Análise e guias: 2 artigos **10**

Prazos e expediente **16**

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 28

MUNICÍPIOS

TCU dá 180 dias para o Ministério da Saúde apresentar plano para rever a política dos hospitais de pequeno porte; 74,6% deles estão sob gestão municipal

Auditoria alcançou 1.449 hospitais com até 50 leitos e achou fluxos de referência sem formalização, prontuário sem compartilhamento e licença sanitária vencida ou ausente em parte das unidades; política nacional de 2004 não recebe adesões desde…

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação: guia completo para prefeituras e câmaras

Em resumo: duas leis organizam a relação entre o cidadão e o órgão público que o atende. A Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011, LAI) garante o direito de saber: o órgão deve divulgar informações…

CARREIRA DO SERVIDOR

Certificados, EAD e cursos in company para servidores: guia

Em resumo: capacitar servidores exige decidir o formato (curso aberto, EAD ou in company), contratar com segurança jurídica e comprovar depois que a capacitação aconteceu. O treinamento in company é contratado pelo próprio órgão, com conteúdo…

LEGISLAÇÃO E TRIBUNAIS

TCU estima falta equivalente a 1.503 Cras e envia aos tribunais de contas as falhas do Suas encontradas nos municípios

Auditoria feita com outros 20 tribunais de contas aponta equipes insuficientes, queda real de 33,5% no dinheiro federal e erros de registro contábil; acórdão recomenda medidas ao Ministério do Desenvolvimento Social e envia os achados aos tribunais de contas para…

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 28, art. 1 (18 nov. 2026)

**Foto: Prefeitura de Itapevi/Wikimedia Commons. Atendimento no Cras Maristela, em Itapevi (SP).*

O Tribunal de Contas da União (TCU) estimou que faltam no país o equivalente a 1.503 Centros de Referência de Assistência Social (Cras), em 696 municípios, e até 215 Centros de Referência Especializados de Assistência Social (Creas), em 142 municípios. Os números estão no Acórdão 3068/2026, aprovado pelo plenário em 11 de novembro, a partir de auditoria feita com outros 20 tribunais de contas. O tribunal enviou o resultado à associação dos membros dos tribunais de contas e aos tribunais de contas dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, para que considerem os problemas encontrados nas suas próprias fiscalizações das prefeituras.

Em resumo

- **A decisão:** Acórdão 3068/2026-Plenário, processo TC 005.775/2026-4, relator ministro Jhonatan de Jesus, sessão de 11 de novembro de 2026, por unanimidade.
- **O trabalho:** auditoria operacional coordenada pelo TCU com outros 20 tribunais de contas, sobre a sustentabilidade da rede do Sistema Único de Assistência Social (Suas), com foco no dinheiro que União, estados e municípios põem no sistema.
- **O tamanho:** questionários respondidos por mais de 12 mil agentes públicos, entre eles 4.802 secretários municipais de assistência social e 7.060 coordenadores de Cras, e visitas a 103 municípios de todas as unidades da Federação.
- **A falta de unidades:** déficit estimado de 1.503 Cras em 696 municípios, 69,5% deles no Norte e no Nordeste, e necessidade potencial de 215 Creas em 142 municípios.
- **O dinheiro:** o orçamento federal de cofinanciamento dos serviços caiu 33,5% em termos reais entre 2017 e 2025, enquanto os atendimentos cresceram 82,55%.
- **O registro contábil:** em 2025, só 23% dos municípios registraram despesas na subfunção 245, a de serviços socioassistenciais, criada pela Portaria SOF/MPO nº 169/2024.
- **O que o TCU decidiu:** sete recomendações ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), uma conjunta ao MDS e ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania e envio dos achados aos tribunais de contas. Não há multa nem prazo para as prefeituras.
- **O que fazer:** conferir a classificação das despesas do fundo municipal, a estrutura da vigilância socioassistencial, o plano municipal e os saldos parados, que são pontos que os tribunais de contas estaduais podem passar a olhar.

O que o TCU decidiu no Acórdão 3068/2026

A auditoria nasceu de um levantamento anterior do próprio tribunal sobre o cofinanciamento do Suas, julgado no Acórdão 899/2025. O tema também foi o segundo mais votado na consulta pública do TCU que deixa a sociedade escolher assuntos para fiscalizar. Segundo o tribunal, recebeu 1.231 votos e 158 relatos.

O trabalho foi feito pela Unidade de Auditoria Especializada em Previdência, Assistência e Trabalho (AudBenefícios), com outros 20 tribunais de contas. A cooperação ocorreu dentro da Rede Integrar, acordo entre o TCU, a Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) e o Instituto Rui Barbosa (IRB) para fiscalizar de forma coordenada políticas públicas descentralizadas.

O período analisado vai de 2017 a 2026, com mais atenção a 2024, 2025 e 2026. A equipe usou bases de dados nacionais, questionários, entrevistas, grupos focais e visitas a 103 municípios.

Responderam aos questionários 24 secretários estaduais, 4.802 secretários municipais de assistência social, 7.060 coordenadores de Cras e 771 coordenadores de serviços para a população em situação de rua.

O plenário aprovou o voto do relator por unanimidade. A decisão tem três tipos de medida.

Recomendações aos ministérios

O acórdão faz sete recomendações ao MDS (item 9.1). Em resumo, o ministério deve:

1. levar às instâncias de pactuação do Suas metas e indicadores atualizados de cobertura da rede, adaptáveis a cada região, e monitorar se a rede é suficiente, com metodologia publicada, sem impor um equipamento fixo onde equipes móveis ou oferta regional funcionarem melhor;
2. aperfeiçoar os instrumentos de execução e de monitoramento do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (Paif), inclusive o Registro Mensal de Atendimentos, e fortalecer os fluxos com o Sistema de Justiça, nos termos da Resolução CNAS nº 119/2023;
3. avaliar a atualização dos referenciais do Serviço Especializado em Abordagem Social, apoiar sua adoção pelos municípios e monitorar a Resolução CNAS/MDS nº 224/2026, que trata dos Centros Pop;
4. criar monitoramento permanente do dinheiro que os estados repassam aos

municípios para a proteção social básica e especial, com divulgação dos valores e da regularidade dos repasses;
5. revisar periodicamente os valores de referência do cofinanciamento federal, à luz do custo dos serviços;
6. melhorar a coleta e a divulgação dos dados financeiros do Censo Suas e do AgilizaSuas e, com a Secretaria do Tesouro Nacional (STN), criar rotina permanente para monitorar o uso da subfunção 245 pelos entes que recebem recursos;
7. identificar os municípios com fragilidades na vigilância socioassistencial, no planejamento e na execução dos recursos, para direcionar apoio, e acompanhar a execução dos planos municipais de assistência social, inclusive pelas prestações de contas.

O item 9.2 recomenda ao MDS e ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania que, com estados e municípios, apoiem diagnósticos periódicos da população em situação de rua e a criação de comitês locais de acompanhamento dessa política. O acórdão cita a decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) na ADPF 976.

Recomendação não é ordem. O voto lembra que, pela Resolução-TCU nº 315/2020, a recomendação deve indicar o que pode ser feito e o resultado esperado, sem descrever procedimentos que cabem ao gestor. O acórdão não fixa prazo para os ministérios.

Envio aos tribunais de contas

O item 9.3 é o que mais interessa às prefeituras. O TCU encaminhou a decisão à Atricon e aos tribunais de contas dos estados, do Distrito Federal e dos municípios "para que considerem, em suas ações de controle" quatro grupos de problemas:

- as lacunas de cobertura e as falhas de funcionamento da rede socioassistencial;
- as deficiências na vigilância socioassistencial, no planejamento local e na execução dos recursos transferidos aos fundos municipais;
- os indícios de insuficiência do cofinanciamento estadual;
- as inadequações nos registros orçamentários e financeiros.

O relator escreveu que o envio é "especialmente pertinente" porque "parte relevante das fragilidades se insere nas competências estaduais e municipais".

Aviso ao Congresso

O item 9.4 informa à Comissão de Assuntos Sociais do Senado e a duas comissões da Câmara, a de Previdência, Assistência Social, Infância, Adolescência e Família e a de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa, a redução real do orçamento federal, a insuficiência dos repasses e a diferença entre o que o Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS) aprovou e o que os projetos de lei orçamentária trouxeram. O voto registra que tramita no Senado a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 7/2026, aprovada na Câmara como PEC 383/2017, que define um financiamento mínimo da assistência social pelos três níveis de governo. Segundo o voto, a proposta tramitava no Senado na data do julgamento.

O processo foi encerrado (item 9.7). Não há, portanto, prazo de resposta nesta decisão.

Cras e Creas: os números da auditoria

A Lei Orgânica da Assistência Social (Loas), Lei nº 8.742/1993, diz que a proteção social básica é ofertada sobretudo no Cras e a especial, no Creas (art. 6º-C). O Cras é a "unidade pública municipal, de base territorial", instalada nas áreas de maior vulnerabilidade. O Creas atende pessoas e famílias em situação de risco por violação de direitos e pode ter gestão municipal, estadual ou regional.

A rede que falta

- Indicador — Resultado da auditoria
- Déficit estimado de Cras — 1.503 unidades em 696 municípios
- Peso do Norte e do Nordeste no déficit de Cras — 69,5% das unidades faltantes
- Necessidade potencial de Creas — 215 unidades em 142 municípios
- Municípios sem Centro Pop e sem abordagem social — 134 dos 332 com demanda potencial (40%)

Centro Pop é o Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua. Seas é o Serviço Especializado em Abordagem Social, que procura essas pessoas nas ruas.

Há uma ressalva importante. O voto diz que as estimativas usam parâmetros da Norma Operacional Básica do Suas (NOB-Suas) e do Pacto de Aprimoramento do Suas "adotadas para fins de análise". Segundo o relator, esses parâmetros, "em parte dos casos", não são requisito legal de implantação. Por isso, o tribunal não mandou abrir unidades. Recomendou metas pactuadas e monitoramento.

Cras com equipe curta

Entre os coordenadores de Cras ouvidos:

- 47% consideraram a equipe apenas parcialmente suficiente;
- 17% disseram que a equipe é insuficiente;
- 28% informaram não conseguir fazer visitas domiciliares toda semana;
- 36,4% disseram que pedidos do Poder Judiciário prejudicam forte ou totalmente o trabalho da unidade;
- 33,7% disseram o mesmo dos pedidos do Ministério Público.

O peso das demandas do Judiciário já tinha sido apontado pelo TCU em 2020, no Acórdão 1202/2020. O relator afirma que o problema persiste mesmo com parâmetros fixados pela Resolução CNAS nº 119/2023.

Atendimento à população de rua

Nos serviços para pessoas em situação de rua, só 49% dos equipamentos fazem abordagem social, 44% têm problemas de infraestrutura e 92% dos Centros Pop não têm equipe completa. A Resolução CNAS/MDS nº 224/2026 está em fase inicial. Os primeiros repasses ocorreram em junho de 2026, segundo o voto.

Por que faltam recursos

O achado de maior repercussão, nas palavras do relator, é o do financiamento.

- Indicador — 2017 — 2025
- Orçamento federal de cofinanciamento da proteção social básica e especial (valor nominal) — R$ 1,91 bilhão — R$ 1,89 bilhão
- Valor federal por atendimento em Cras, Creas e Centros Pop — R$ 80,37 — R$ 43,55

Corrigido pela inflação, o valor de 2025 é 33,5% menor que o de 2017. No mesmo período, os atendimentos registrados cresceram 82,55%. Em 2025, a execução

do orçamento federal do programa Proteção Social no Âmbito do Suas chegou a cerca de R$ 3,1 bilhões. Em 2024, a rede registrou cerca de 45,4 milhões de atendimentos.

O voto também afirma que, em todos os anos de 2019 a 2027, os projetos de lei orçamentária trouxeram valores menores que os das propostas aprovadas pelo CNAS. As diferenças vão de 26,3% a 91,5%.

Atraso nos repasses federais

Em 2025, 15,35% dos valores da proteção social básica, ou R$ 183,3 milhões, foram transferidos dois meses ou mais depois do mês de referência. O MDS explicou ao tribunal que parte disso veio de um deslocamento de um dia no processamento de maio (R$ 80 milhões) e de complementações feitas em dezembro, depois de reforço no orçamento (R$ 92 milhões).

A situação melhorou em 2026. Segundo o voto, o ministério passou a programar os repasses até o último dia útil do mês de referência, e 99,55% dos valores pagos de janeiro a agosto saíram em até um mês. O relator ressalva que essa melhora "resulta de decisão administrativa, e não de garantia estrutural": as normas do cofinanciamento não fixam prazo para os repasses, e as dotações podem ser bloqueadas.

O papel dos estados

A equipe só conseguiu dados de 11 estados sobre o dinheiro estadual. Mesmo assim, 2.048 municípios declararam usar recursos próprios para cobrir a falta de repasse estadual. Um estudo do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), citado no voto, indica que só 19% do cofinanciamento da proteção social básica recebido pelos municípios em 2022 veio dos estados. O tribunal tratou esse ponto como indício, não como conclusão.

Dinheiro parado em parte das cidades

O quadro não é igual em todo lugar. Segundo o voto, 1.380 municípios, 25% da base analisada, tinham saldos altos ou muito altos de recursos da proteção social básica. Em cerca de 8% dos municípios, o saldo acumulado passava do equivalente a um ano de repasses.

O relator afirma que o dado não desmente a falta de dinheiro federal no total, mas mostra que "a recomposição de valores, por si só, não resolve o problema onde há dificuldades de execução".

O que isso muda para o seu órgão

A decisão não cria obrigação nova para as prefeituras. O que muda é o foco do controle. Os tribunais de contas estaduais e municipais receberam a lista de falhas e foram convidados a considerá-la nas suas fiscalizações. Quatro pontos merecem atenção.

1. Subfunção 245 no orçamento. A Portaria SOF/MPO nº 169, de 12 de junho de 2024, mudou as subfunções da função 08, Assistência Social, com efeito a partir de 2025. A subfunção 245 reúne os serviços socioassistenciais. Em 2025, só 48% dos estados e 23% dos municípios registraram despesas nela. O voto diz que a ausência de registro não prova, sozinha, que o ente deixou de gastar com os serviços. Mas a falha "compromete a comparabilidade dos dados e a verificação da contrapartida" exigida pela Loas.

2. A contrapartida municipal. O art. 30 da Loas condiciona os repasses ao funcionamento do conselho, do fundo e do plano de assistência social. O parágrafo único exige ainda a "comprovação orçamentária dos recursos próprios destinados à Assistência Social, alocados em seus respectivos Fundos". Se a despesa está mal classificada, fica mais difícil provar essa contrapartida.

3. Vigilância socioassistencial e plano municipal. Segundo o voto, a vigilância socioassistencial está formalmente estruturada em só 38% dos municípios. Só 33,8% dos gestores municipais usam o Plano Municipal de Assistência Social de forma sistemática. Cerca de 56% dos municípios não conseguem manter as equipes mínimas de referência.

4. Saldos nos fundos. Os saldos altos de parte dos municípios entram no item sobre "execução dos recursos transferidos aos fundos municipais". A Loas já prevê que o município declare anualmente o uso do dinheiro federal em relatório de gestão apreciado pelo conselho (art. 30-C).

A leitura de que esses pontos podem aparecer nas próximas auditorias dos tribunais estaduais é do Observatório. O acórdão só pede que eles sejam considerados. Cada tribunal decide o que fiscalizar.

Quem faz o quê na prefeitura

As tarefas abaixo são sugestões do Observatório, com base nos achados do acórdão. A decisão não as impõe.

- **Secretaria de Assistência Social:** conferir os dados do Censo Suas e do Registro Mensal de Atendimentos, revisar o diagnóstico do território e verificar se o plano municipal está em uso.
- **Gestor do Fundo Municipal de Assistência Social:** conferir saldos por bloco de financiamento e planejar a execução do que está parado.
- **Contabilidade e planejamento:** conferir se as ações de proteção social básica e especial estão na subfunção 245 na lei orçamentária de 2026 e no projeto de 2027.
- **Conselho Municipal de Assistência Social:** acompanhar o relatório de gestão e os saldos.
- **Controle interno:** usar os quatro grupos de falhas do item 9.3 como roteiro de verificação.

Riscos

- **Fiscalização dos tribunais de contas.** Os tribunais de contas dos estados e dos municípios receberam a decisão para considerar os achados. Na leitura do Observatório, o município com falhas nesses pontos pode ser alvo de apontamentos.
- **Contrapartida difícil de provar.** Despesa fora da subfunção 245 atrapalha a verificação da contrapartida exigida pelo art. 30 da Loas, segundo o voto.
- **Dinheiro parado.** A execução dos recursos dos fundos municipais está entre os pontos enviados aos tribunais de contas, e o MDS foi orientado a identificar municípios com fragilidades na execução.
- **Dependência de recursos próprios.** Com repasses federais menores em termos reais e indícios de falhas no repasse estadual, a prefeitura tende a bancar uma parte maior dos serviços.

Passo a passo para se preparar

1. **Leia o acórdão.** Abra o Acórdão 3068/2026-Plenário na pesquisa de jurisprudência do TCU e leia o item 9.3.

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 28 (18 nov. 2026)

2. **Confira a classificação.** No sistema de contabilidade e na lei orçamentária, verifique se as ações da proteção social básica e da especial estão na função 08, subfunção 245.
3. **Compare com o Siconfi.** Veja como as despesas da assistência social do município aparecem na Declaração de Contas Anuais enviada ao Tesouro Nacional.
4. **Levante os saldos.** Peça ao gestor do fundo o saldo por bloco e o tempo que o dinheiro está parado.
5. **Revise a vigilância socioassistencial.** Confira se há equipe ou responsável formalmente designado e se o diagnóstico do território está atualizado.
6. **Atualize o plano.** Verifique se o Plano Municipal de Assistência Social está vigente, aprovado pelo conselho e usado no planejamento.

Checklist

- Item 9.3 do Acórdão 3068/2026 lido pela secretaria e pelo controle interno.
- Ações de proteção social básica e especial classificadas na subfunção 245.
- Lei orçamentária de 2027 conferida antes da votação na câmara, se ainda houver tempo.
- Saldos do fundo municipal levantados por bloco.
- Vigilância socioassistencial com responsável designado.
- Plano Municipal de Assistência Social vigente e aprovado pelo conselho.
- Relatório de gestão do ano anterior apreciado pelo conselho.
- Equipes de referência dos Cras e Creas comparadas com o mínimo previsto.

Perguntas frequentes

Qual a diferença entre Cras e Creas no Suas?

Pela Loas, o Cras é a unidade pública municipal que oferta a proteção social básica às famílias do seu território. O Creas atende pessoas e famílias em situação de risco por violação de direitos, na proteção social especial, e pode ter gestão municipal, estadual ou regional.

O TCU mandou os municípios abrirem mais Cras?

Não. O acórdão recomenda ao MDS pactuar metas e monitorar a suficiência da rede. O relator diz que os parâmetros usados na estimativa não são, em parte dos casos, requisito legal de implantação.

O que a NOB-Suas tem a ver com a auditoria?

A auditoria usou parâmetros da NOB-Suas e do Pacto de Aprimoramento do Suas para estimar o déficit de Cras e Creas. O voto também cita os arts. 50 e 55 da NOB-Suas na recomendação sobre os valores de referência do cofinanciamento federal.

O que ainda não se sabe

- Quais tribunais de contas estaduais vão incluir os achados nos seus planos de fiscalização de 2027.
- Quais municípios estão entre os 696 com déficit de Cras. A lista não está no acórdão.
- Como e quando o MDS vai responder às recomendações, já que não há prazo.

O Observatório vai atualizar esta matéria se houver novidades.

Leia também no Observatório Evoluta

- Prestação de contas do Suas de 2024 e 2025: prazo e passo a passo
- TCU cria nota de 0 a 10 para o saneamento dos municípios

Fontes

1. TCU. Acórdão 3068/2026-Plenário, TC 005.775/2026-4, relator ministro Jhonatan de Jesus, sessão de 11/11/2026 (acórdão, voto e relatório). https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/redireciona/acordao-completo/ACORDAO-COMPLETO-2783131
2. TCU. "Auditoria identifica lacunas na cobertura da Rede Suas", 13/11/2026. https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/auditoria-identifica-lacunas-na-cobertura-da-rede-suas
3. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 (Loas), arts. 6º-C, 28, 30 e 30-C. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm
4. Fundo Nacional de Assistência Social (MDS). "A Portaria SOF/MPO nº 169, de 12 de junho de 2024, atualiza a discriminação da despesa por funções". https://fnas.mds.gov.br/a-portaria-sof-mpo-no-169-de-12-de-junho-de-2024-atualiza-a-discriminacao-da-despesa-por-funcoes/

- Créditos da imagem: Felipe Barros / Ex Libris / Prefeitura de Itapevi (PMI), "Cras Maristela", 18/1/2021, Wikimedia Commons, licença CC BY 2.0. https://commons.wikimedia.org/wiki/File:(2021.01.18)_Cras_Maristela_(50849269227).jpg

MUNICÍPIOS

TCU dá 180 dias para o Ministério da Saúde apresentar plano para rever a política dos hospitais de pequeno porte; 74,6% deles estão sob gestão municipal

Auditoria alcançou 1.449 hospitais com até 50 leitos e achou fluxos de referência sem formalização, prontuário sem compartilhamento e licença sanitária vencida ou ausente em parte das unidades; política nacional de 2004 não recebe adesões desde 2011

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 28, art. 3 (18 nov. 2026)



Imagem ilustrativa

**Foto: Eduardo Pazos/Wikimedia Commons (domínio público). Imagem ilustrativa; o hospital não está entre os visitados pelo TCU.*

O Tribunal de Contas da União (TCU) determinou que o Ministério da Saúde apresente, em 180 dias, um plano de ação para revisar a política nacional dos hospitais de pequeno porte do Sistema Único de Saúde (SUS). A decisão está no Acórdão 3065/2026, aprovado pelo plenário em 11 de novembro, depois de uma auditoria que alcançou 1.449 dos 2.091 hospitais do universo analisado. Três em cada quatro dessas unidades estão sob gestão municipal. Em muitas cidades, segundo o tribunal, elas são o principal ou o único hospital disponível.

Em resumo

- **A decisão:** Acórdão 3065/2026-Plenário, processo TC 005.181/2026-7, relator ministro Augusto Nardes, sessão de 11 de novembro de 2026, por unanimidade.
- **A ordem:** o Ministério da Saúde tem 180 dias para entregar ao TCU um plano de ação, com atividades, responsáveis, prazos e produtos, para subsidiar a revisão da Política Nacional para os Hospitais de Pequeno Porte.
- **O universo:** 2.091 hospitais em 1.934 municípios; 1.559 deles (74,6%) estão sob gestão municipal, segundo o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde.
- **O que a auditoria achou:** só 8,3% dos diretores disseram ter prontuário eletrônico que compartilha informações com outros serviços; cerca de 18% das respostas apontaram licença sanitária vencida ou ausente.
- **A política:** criada em 2004, continua em vigor, mas não está sendo aplicada e não recebe novas adesões desde 2011, segundo o próprio ministério.
- **O que não mudou:** a decisão não cria obrigação nova para as prefeituras. Ela vale para o Ministério da Saúde.
- **O que fazer:** conferir licença sanitária, fluxos de transferência formalizados, segurança do paciente e indicadores do hospital da cidade, pontos que a política revisada deve tratar.

O que o TCU decidiu sobre o hospital de pequeno porte

A auditoria foi feita pela Unidade de Auditoria Especializada em Saúde (AudSaúde). O tema foi o mais votado na consulta pública em que o TCU deixa a sociedade escolher o que fiscalizar. Segundo o tribunal, teve 1.462 votos e 257 relatos sobre dificuldades no atendimento.

O plenário aprovou o voto do relator por unanimidade. A decisão tem quatro medidas.

A determinação ao Ministério da Saúde

O item 9.1 determina que o ministério elabore e apresente ao TCU, "no prazo de 180 (cento e oitenta) dias", um plano de ação "destinado a subsidiar a revisão da Política Nacional para os Hospitais de Pequeno Porte". O plano deve trazer, no mínimo:

1. a avaliação do universo e da tipologia dos hospitais e, se preciso, a revisão dos critérios que os definem, com possível divisão por porte, perfil, esfera de gestão e região;
2. diretrizes para que gestores e instâncias de pactuação façam o diagnóstico do território e definam o papel de cada hospital;
3. referências de perfis assistenciais e dos requisitos de estrutura, equipamentos, pessoal, exames, segurança do paciente e controle de infecções;
4. diretrizes para integração regional, com contratualização, regulação do acesso, fluxos de referência e contrarreferência, transferência de pacientes e compartilhamento de informações clínicas;
5. a avaliação e eventual revisão do modelo de financiamento, inclusive a possibilidade de vincular incentivos a compromissos e resultados;
6. uma estratégia de transição para os hospitais que devam manter função hospitalar e para aqueles cujo perfil venha a ser mudado pelas instâncias competentes;
7. um modelo permanente de monitoramento, com indicadores e, sempre que possível, acompanhamento dos recursos federais por hospital.

Determinação é diferente de recomendação. A recomendação indica uma melhoria. A determinação é uma ordem, e o próprio acórdão autoriza o monitoramento do seu cumprimento (item 9.5).

O texto do acórdão fixa os 180 dias, mas não diz a data a partir da qual o prazo é contado.

As outras medidas

- **Base de dados (item 9.2):** o TCU vai enviar ao ministério os dados do

diagnóstico nacional, com os questionários e a metodologia, respeitada a proteção dos dados pessoais.
- **Acompanhamento (item 9.3):** a AudSaúde foi autorizada a abrir um processo para acompanhar os planos de melhoria feitos com quatro hospitais de Pernambuco.
- **Comunicação (item 9.4):** a decisão foi enviada ao Ministério da Saúde, à Secretaria de Saúde de Pernambuco, às secretarias municipais de saúde de Nazaré da Mata, São Caetano, Bonito e Santa Maria do Cambucá, à Confederação Nacional dos Municípios, ao Conselho Nacional de Secretários de Saúde (Conass) e ao Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (Conasems).

Quantos leitos tem um hospital de pequeno porte

Depende da regra. A política nacional, criada pela Portaria GM/MS nº 1.044/2004, abrange hospitais de 5 a 30 leitos. Hoje ela está no Anexo XXIII da Portaria de Consolidação GM/MS nº 2/2017.

A auditoria usou um recorte mais amplo. Considerou hospitais gerais vinculados ao SUS, de baixa e média complexidade, com 5 a 50 leitos disponíveis ao SUS. O Ministério da Saúde informou ao tribunal um conceito ainda maior: 5.391 estabelecimentos com 1 a 50 leitos no cadastro nacional.

Quem são esses hospitais

- Indicador — Resultado
- Hospitais no universo da auditoria — 2.091, em 1.934 municípios
- Hospitais alcançados pelo diagnóstico — 1.449 (69,3%)
- Respostas completas aos questionários — 7.423
- Sob gestão municipal — 1.559 (74,6%)
- Gestão dupla — 13,7%
- Gestão estadual — 11,7%
- Estabelecimentos públicos — 68,1%

Os questionários foram respondidos por secretarias municipais e estaduais de saúde, diretores dos hospitais, agentes comunitários de saúde, enfermeiros da Estratégia Saúde da Família e conselheiros municipais de saúde.

O que eles fazem

Entre os hospitais pesquisados, mais de 93% informaram ter urgência e emergência 24 horas. Mais de 92% fazem observação clínica, mais de 91% fazem internação clínica de adultos e cerca de 87% estabilizam pacientes graves para transferência.

O relator afirma que essas unidades "não podem ser analisadas exclusivamente sob a ótica de seu porte físico ou do número de leitos". Hospitais de tamanho parecido têm papéis muito diferentes conforme a região.

Os problemas que a auditoria encontrou

Segundo o voto, não há falta generalizada de recursos nem isolamento generalizado dessas unidades. Mais de 80% dos hospitais informaram ter, ao mesmo tempo, as condições mínimas para o primeiro atendimento e a reanimação cardiovascular. As falhas estão mais na organização e na integração com o resto da rede.

- Ponto avaliado — Diretores dos hospitais — Secretarias de saúde
- Prontuário eletrônico com compartilhamento efetivo de informações clínicas — 8,3% — 8,4%
- Fluxo de referência dentro do município formalizado — 54,9% — 48,9%
- Falha ou indisponibilidade de equipamento que afetou o atendimento em 12 meses — 38,6% — 31,0%
- Mecanismos de segurança do paciente parciais ou ausentes — 27,5% — 30,8%
- Financiamento insuficiente ou inconstante como obstáculo — 54,8% — 53,4%
- Dificuldade de transferir ou encaminhar pacientes como obstáculo — 41,8% — 39,6%

Outros achados do relatório:

- cerca de 30% das respostas apontaram falta de carteira de serviços atualizada;
- o planejamento regional participou da definição da oferta em pouco mais da metade dos casos;
- a contratualização formal com outros serviços da rede alcança cerca de metade das respostas;
- cerca de 18% das respostas indicaram licença sanitária vencida ou ausência de licença;
- cerca de 40% dos hospitais e das secretarias têm monitoramento de indicadores insuficiente ou inexistente, segundo o voto.

Os quatro eixos da auditoria

O relatório organizou o diagnóstico em quatro eixos. Em cada um, o tribunal registrou o que funciona e o que falha.

1. Lugar na rede de atenção à saúde

Os hospitais não estão isolados, diz o voto. Os mecanismos de regulação "estão amplamente disseminados" e os fluxos existem. O problema é a governança. Cerca de metade dos hospitais tem contrato formal com a rede, mas cerca de quatro em cada dez gestores disseram não participar das instâncias que acompanham esses contratos.

Agentes comunitários, enfermeiros da Estratégia Saúde da Família e conselheiros relataram procura frequente desses hospitais por casos que poderiam ser resolvidos na atenção primária. O relator ressalva que isso "não caracteriza inadequação por si só", mas pode indicar falhas na organização da rede.

2. Capacidade de funcionamento

Não há falta generalizada de recursos, conclui o voto. As fragilidades estão na estrutura de internação, na continuidade de equipamentos, insumos e exames e na composição das equipes multiprofissionais. Já os recursos para o primeiro atendimento e a estabilização de pacientes estão disponíveis na maioria das unidades.

3. Condições sanitárias e segurança

O quadro é "predominantemente favorável", segundo o tribunal, mas com falhas relevantes em parte das unidades:

- cerca de metade dos hospitais inspecionados pela vigilância sanitária nos últimos 24 meses foi considerada só parcialmente regular, com pendências;
- cerca de um quarto informou ter capacidade parcial ou nenhuma para responder à falta de energia elétrica, água ou gases medicinais;
- cerca de um quarto não tem Comissão de Controle de Infecção Hospitalar em funcionamento;
- o registro e a análise de eventos

adversos ainda não fazem parte da rotina de todos os hospitais.

4. Experiência do usuário

A maioria dos respondentes avaliou bem o atendimento. Mesmo assim, cerca de um quarto apontou problemas no acolhimento e na definição de prioridades. Entre um quarto e um terço disse que as informações sobre diagnóstico, tratamento e exames nem sempre são passadas de forma clara.

A política nacional, parada desde 2011

Segundo o Ministério da Saúde, em informação de maio de 2026 citada no relatório, a política nacional "não se encontra atualmente operacionalizada". Não há fluxo para novas adesões desde 2011. Dos 517 hospitais que aderiram, 508 seguem habilitados.

O ministério atribuiu a perda de efetividade, entre outros fatores, à defasagem dos valores financeiros previstos e às mudanças na organização e no financiamento da atenção hospitalar.

O dinheiro envolvido

O ministério informou ao tribunal que esses estabelecimentos registraram, em 2025, cerca de R$ 1,214 bilhão em produção hospitalar no Sistema de Informações Hospitalares (SIH/SUS) e R$ 2,069 bilhões em produção ambulatorial no Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA/SUS). O total é de cerca de R$ 3,283 bilhões.

O que diz o relator

Para o ministro Augusto Nardes, os resultados "afastam a percepção" de que esses hospitais sejam estruturas sem função assistencial relevante. "O principal desafio identificado, portanto, não está em justificar sua existência, mas em assegurar que exerçam papel compatível com as necessidades da população", escreveu no voto.

Sobre a política nacional, o relator afirma que ela "permanece formalmente vigente sem dispor dos instrumentos necessários para cumprir essa finalidade". Ele também delimita o alcance da ordem: "A medida não importa substituição da atuação do gestor pelo Tribunal, nem antecipa o conteúdo da futura política."

As visitas em Pernambuco

Além dos questionários, a equipe visitou quatro hospitais em Pernambuco, nos municípios de Nazaré da Mata, São Caetano, Bonito e Santa Maria do Cambucá. Também ouviu pacientes sobre o atendimento.

Ao fim de cada visita, a equipe montou com gestores municipais e estaduais, direção do hospital e gerência regional de saúde um Plano Colaborativo de Melhoria. Esses planos são voluntários e, segundo o voto, não se confundem com determinações nem recomendações do TCU. O voto registra resultados iniciais em integração da rede, protocolos, segurança do paciente e fluxos de atendimento. O tribunal vai acompanhar a evolução desses planos em processo próprio.

Linha do tempo

- Data — Fato
- 2004 — Portaria GM/MS nº 1.044 cria a Política Nacional para os Hospitais de Pequeno Porte
- 2011 — Último ano com fluxo de novas adesões à política, segundo o ministério
- 2017 — Política é consolidada no Anexo XXIII da Portaria de Consolidação GM/MS nº 2
- Antes da auditoria — Tema é o mais votado na consulta pública "Você escolhe, o TCU fiscaliza!"
- 11/11/2026 — Plenário aprova o Acórdão 3065/2026
- 13/11/2026 — TCU divulga o resultado
- 180 dias — Prazo para o Ministério da Saúde apresentar o plano de ação

Hospital de pequeno porte: o que muda para o seu município

A determinação vale para o Ministério da Saúde. A prefeitura não tem prazo nem nova obrigação por causa deste acórdão. Mas três pontos interessam a quem administra um hospital pequeno.

1. A política vai ser revista. O plano de ação deve tratar de critérios, financiamento, transição e monitoramento. Isso pode mudar, no futuro, o papel e as regras de custeio dessas unidades. O acórdão não antecipa o resultado.

2. O papel do hospital entra em discussão. O item 9.1.6 fala em estratégia de transição para hospitais "cuja atuação venha a ser modificada pelas instâncias competentes". Ou seja, a revisão pode levar a redefinir o perfil de parte das unidades. Quem decide são as instâncias de pactuação do SUS, não o TCU.

3. Os dados do seu hospital podem pesar. O plano deve criar indicadores e acompanhar os recursos federais por estabelecimento, identificado pelo código do cadastro nacional. Dados corretos de produção e de leitos tendem a ganhar importância. Essa leitura é do Observatório.

Quem faz o quê na prefeitura

As tarefas abaixo são sugestões do Observatório, com base nos achados da auditoria. O acórdão não as impõe aos municípios.

- **Secretaria de Saúde:** conferir se o hospital tem carteira de serviços atualizada e se o papel dele está definido no planejamento regional.
- **Direção do hospital:** conferir licença sanitária, plano de resíduos, Núcleo de Segurança do Paciente e notificação de eventos adversos.
- **Regulação:** formalizar os fluxos de referência e contrarreferência e de transferência de pacientes, dentro e fora do município.
- **Controle e avaliação:** conferir o cadastro de leitos e serviços e a produção registrada nos sistemas do SUS.
- **Conselho Municipal de Saúde:** acompanhar os indicadores e as reclamações de usuários.

Riscos

- **Mudança de regras sem preparo.** Se a política revisada mudar o perfil ou o custeio dos hospitais, o município com dados desatualizados pode ter mais dificuldade para defender o papel da sua unidade. É uma avaliação do Observatório.
- **Licença sanitária.** Fazer funcionar hospital sem licença do órgão sanitário pode configurar infração sanitária, segundo a Lei nº 6.437/1977, independentemente desta auditoria.
- **Transferência informal.** Fluxos sem formalização dependem de contatos pessoais e atrasam o atendimento de casos graves, segundo os achados do relatório.

- **Financiamento.** Mais da metade dos diretores e das secretarias apontou financiamento insuficiente ou inconstante como obstáculo.

Passo a passo para se preparar

1. **Leia a decisão.** Abra o Acórdão 3065/2026-Plenário na pesquisa de jurisprudência do TCU e leia o item 9.1.
2. **Confira o cadastro.** No Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde, verifique se leitos, serviços e equipes do hospital estão atualizados.
3. **Revise a licença.** Confira a validade da licença sanitária e as pendências da última inspeção.
4. **Formalize os fluxos.** Registre por escrito com quem o hospital troca pacientes e como pede transferência.
5. **Meça.** Defina poucos indicadores, como ocupação, transferências e eventos adversos, e acompanhe todo mês.
6. **Acompanhe o ministério.** O plano de ação deve sair em 180 dias. O Observatório vai acompanhar.

Checklist

- Item 9.1 do Acórdão 3065/2026 lido pela secretaria de saúde.
- Carteira de serviços do hospital atualizada.
- Papel do hospital definido no planejamento regional.
- Licença sanitária válida.
- Plano de gerenciamento de resíduos em dia.
- Núcleo de Segurança do Paciente em funcionamento.
- Fluxos de referência, contrarreferência e transferência formalizados.
- Cadastro de leitos e serviços conferido.
- Indicadores do hospital acompanhados todo mês.

Perguntas frequentes

Hospital de pequeno porte tem quantos leitos?

Pela política nacional de 2004, de 5 a 30 leitos. A auditoria do TCU de 2026 considerou hospitais gerais com 5 a 50 leitos disponíveis ao SUS.

Qual é a legislação do hospital de pequeno porte?

A Portaria GM/MS nº 1.044/2004 criou a política nacional. Ela hoje está consolidada no Anexo XXIII da Portaria de Consolidação GM/MS nº 2/2017.

O TCU mandou fechar hospitais pequenos?

Não. O tribunal determinou ao Ministério da Saúde um plano de ação para revisar a política. Eventual mudança de perfil de hospitais cabe às instâncias competentes do SUS.

O que ainda não se sabe

- A data de início da contagem dos 180 dias.
- Se a revisão vai mudar valores de custeio ou critérios de habilitação.
- Quando o ministério vai abrir a discussão com estados e municípios.

O Observatório vai atualizar esta matéria se houver novidades.

Leia também no Observatório Evoluta

- Piso Fixo de Vigilância em Saúde de 2026: valores por município
- TCU estima falta equivalente a 1.503 Cras e envia falhas do Suas aos tribunais de contas

Fontes

1. TCU. Acórdão 3065/2026-Plenário, TC 005.181/2026-7, relator ministro Augusto Nardes, sessão de 11/11/2026 (acórdão, voto e relatório). https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/redireciona/acordao-completo/ACORDAO-COMPLETO-2783028
2. TCU. "Hospitais de pequeno porte do SUS precisam de melhorias", 13/11/2026. https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/hospitais-de-pequeno-porte-do-sus-precisam-de-melhorias

- Créditos da imagem: Eduardo Pazos, "Hospital Municipal Dr. José Gustavo Alves", Andrelândia (MG), Wikimedia Commons, domínio público. https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Hospital_Municipal_Dr._Jos%C3%A9_Gustavo_Alves.JPG

Análise e guias

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação: guia completo para prefeituras e câmaras

Em resumo: duas leis organizam a relação entre o cidadão e o órgão público que o atende. A Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011, LAI) garante o direito de saber: o órgão deve divulgar informações de interesse coletivo sem…

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 28, art. 2 (18 nov. 2026)



Imagem ilustrativa

Em resumo: duas leis organizam a relação entre o cidadão e o órgão público que o atende. A Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011, LAI) garante o direito de saber: o órgão deve divulgar informações de interesse coletivo sem ser pedido (transparência ativa) e responder a pedidos de acesso (transparência passiva), em regra em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 com justificativa. A Lei 13.460/2017 protege o usuário de serviços públicos: assegura o direito de apresentar reclamação, denúncia, sugestão, elogio e outras manifestações, com resposta conclusiva em até 30 dias, prorrogáveis uma vez. A ouvidoria é o canal que costura as duas coisas. Este guia mostra como estruturar o serviço, o passo a passo de cada tipo de pedido, os erros mais comuns e onde se aprofundar.

Neste guia:

- Ouvidoria, SIC e LAI: quem faz o quê
- Lei de Acesso à Informação na prática
- Manifestações da Lei 13.460
- Como estruturar a ouvidoria e o serviço de informação
- Negativa, sigilo e informação pessoal
- Recursos: o que cabe e em quanto tempo
- Checklist
- Erros comuns
- Perguntas e respostas
- Para aprofundar
- Fontes oficiais

Ouvidoria, SIC e LAI: quem faz o quê?

Os termos se misturam no dia a dia, mas têm funções distintas:

- **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC, ou e-SIC quando eletrônico):** é o canal por onde se pede acesso a informações públicas. A LAI prevê que o acesso seja assegurado por serviço de informações ao cidadão, com atendimento, orientação e informações sobre tramitação e protocolo (art. 9º, I).
- **Ouvidoria:** recebe e encaminha manifestações dos usuários de serviços públicos (reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação) e acompanha a resposta. A Lei 13.460/2017 define suas atribuições, entre elas promover a participação do usuário, acompanhar a prestação dos serviços, propor melhorias e promover mediação e conciliação (art. 13).
- **Carta de Serviços ao Usuário:** documento que informa quais serviços o órgão presta, como acessá-los e quais são os compromissos de qualidade (Lei 13.460, art. 7º).

Muitos municípios reúnem SIC e ouvidoria na mesma unidade. Funciona, desde que cada tipo de pedido siga o seu rito e o seu prazo. Um pedido de informação não é uma reclamação, e confundir os dois leva a respostas fora do prazo.

Lei de Acesso à Informação na prática

Transparência ativa: o que divulgar sem ser pedido

O art. 8º da LAI obriga os órgãos a divulgar, em local de fácil acesso, informações de interesse coletivo ou geral. O conteúdo mínimo inclui competências e estrutura organizacional, repasses e transferências, despesas, licitações e contratos, dados de programas, obras e projetos e respostas a perguntas frequentes (§1º). Na internet, o site deve ter ferramenta de pesquisa, permitir gravação de relatórios em formatos abertos e editáveis, manter informações atualizadas, oferecer canal de contato e ser acessível a pessoas com deficiência (§3º). O art. 8º, §4º dispensa municípios com até dez mil habitantes da divulgação obrigatória na internet, mantida a divulgação de execução orçamentária e financeira prevista na Lei de Responsabilidade Fiscal (art. 73-B da LC 101/2000, em tempo real). Nos demais municípios, a divulgação na internet continua obrigatória.

Transparência passiva: como responder a um pedido

1. **Receba o pedido por qualquer meio legítimo.** Qualquer interessado pode pedir acesso, com identificação do requerente e especificação da informação (art. 10). Os órgãos devem aceitar pedidos pelo site (art. 10, §2º).
2. **Não exija o motivo.** É vedada qualquer exigência sobre os motivos do pedido de informação de interesse público (art. 10, §3º).
3. **Registre e dê o número de protocolo.** O serviço de informações deve informar a tramitação (art. 9º, I).
4. **Verifique se a informação está disponível.** Se estiver, o acesso deve ser imediato (art. 11).
5. **Se não estiver imediata, responda em até 20 dias.** Nesse prazo o órgão comunica a data, o local e o modo de consulta, ou as razões da recusa, ou informa que não possui a informação e, se souber, indica quem a detém (art. 11, §1º).
6. **Prorrogue só com justificativa.** O prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa e ciência do requerente (art. 11, §2º).
7. **Entregue o conteúdo.** A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, e só o custo de reprodução de documentos pode ser cobrado, com possibilidade de isenção para quem não puder pagar sem prejuízo do próprio sustento ou da família (art. 12).

Os municípios têm autonomia para regulamentar procedimentos por lei própria, observadas as normas gerais da LAI (art. 45 da LAI). Por isso, vale conhecer o decreto ou a lei municipal que organiza o SIC local.

Manifestações da Lei 13.460/2017

A lei define manifestações como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos (art. 2º, V). Alguns pontos que valem para qualquer ouvidoria:

- A manifestação é dirigida à ouvidoria e deve identificar o requerente; a identificação não pode ser exigida de forma que inviabilize o pedido, nem se pode exigir o motivo (art. 10, §§1º e 2º).
- Pode ser apresentada por meio eletrônico, correspondência ou verbalmente, e a verbal deve ser reduzida a termo (art. 10, §4º).
- A identidade do requerente é informação pessoal protegida (art. 10, §7º).
- Nenhuma manifestação pode ser recusada sob pena de responsabilidade do agente público (art. 11).
- O tratamento segue as etapas do art. 12: recebimento no canal adequado, emissão de comprovante, análise prévia e apuração, decisão administrativa final e ciência ao usuário.
- A decisão administrativa final deve ser

enviada ao usuário em até 30 dias, prorrogáveis uma vez por igual período mediante justificativa expressa (art. 16).

A ouvidoria também presta contas. Deve elaborar anualmente relatório de gestão com o número de manifestações, os motivos, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas, e encaminhá-lo à direção do órgão e divulgá-lo na internet (arts. 14 e 15). Esse relatório é a principal ferramenta para transformar reclamação em melhoria.

Para os usuários participarem do acompanhamento e da avaliação dos serviços, a lei prevê conselhos de usuários, de caráter consultivo (art. 18), e a avaliação contínua dos serviços, com pesquisa de satisfação ao menos uma vez por ano (art. 23).

Como estruturar a ouvidoria e o serviço de informação na prefeitura ou na câmara

1. **Formalize por ato próprio.** Crie ou atualize por lei ou decreto a unidade, as atribuições, o responsável (ouvidor) e o rito dos pedidos, tanto para a LAI quanto para a Lei 13.460.
2. **Garanta independência e acesso à direção.** O ouvidor precisa levar os problemas ao gestor sem filtro e ter acesso às áreas para pedir informação.
3. **Disponibilize canais.** Formulário no site, atendimento presencial, telefone e e-mail. Garanta que o formulário não exija mais que o necessário para identificar o requerente.
4. **Adote sistema de registro e prazo.** Cada pedido deve ter protocolo, responsável, data limite e histórico. Planilha serve no começo, mas perde controle com o volume.
5. **Defina pontos focais nas secretarias** com prazo interno menor que o legal, para sobrar tempo de revisão.
6. **Padronize respostas.** Tenha modelos de resposta, de negativa fundamentada e de prorrogação.
7. **Publique a Carta de Serviços** e mantenha-a atualizada (Lei 13.460, art. 7º).
8. **Acompanhe indicadores:** tempo médio de resposta, percentual respondido no prazo, taxa de resolução, satisfação do usuário e assuntos recorrentes.
9. **Publique o relatório anual.**

Negativa, sigilo e informação pessoal

O acesso é a regra. A negativa precisa ser fundamentada, e o requerente tem direito ao inteiro teor da decisão de negativa, por certidão ou cópia (art. 14). Quando houver negativa por sigilo, o requerente deve ser informado sobre a possibilidade de recurso, os prazos e a autoridade que o apreciará (art. 11, §4º).

Há três situações principais em que o órgão pode restringir o acesso:

- **Informação classificada como sigilosa.** Só pode ser classificada se imprescindível à segurança da sociedade ou do Estado, nos graus ultrassecreto (até 25 anos), secreto (até 15 anos) e reservado (até 5 anos) (art. 24, §1º). O sigilo é exceção.
- **Informação pessoal.** Tem acesso restrito por até 100 anos a agentes públicos autorizados e à própria pessoa; a divulgação a terceiros depende de previsão legal ou consentimento expresso (art. 31). A LGPD complementa essa proteção; veja o guia de LGPD no setor público.
- **Informação inexistente.** Se o órgão não possui o dado, deve informar isso e, quando souber, indicar quem o detém (art. 11, §1º, III). A LAI não obriga a produzir informação nova que não exista.

Existem limites ao sigilo. Não se pode negar acesso a informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais, e não podem ser objeto de restrição as informações ou documentos sobre violações de direitos humanos praticadas por agentes públicos ou a mando de autoridades (art. 21).

A lei também define condutas ilícitas do agente público, como recusar-se a fornecer a informação, retardá-la deliberadamente ou fornecê-la de forma incorreta, incompleta ou imprecisa (art. 32, I). Daí a importância de procedimento e prazo organizados.

Recursos: o que cabe e em quanto tempo

Se o acesso for negado, o interessado pode recorrer à autoridade hierarquicamente superior em 10 dias, contados da ciência da decisão, e a autoridade deve responder em 5 dias (art. 15). No Poder Executivo federal há instâncias adicionais, como a Controladoria-Geral da União (art. 16). Nos Poderes Legislativo e Judiciário e no Ministério Público, a revisão segue normas próprias (art. 18). Em Estados e Municípios, as instâncias de recurso dependem da regulamentação local: confira o decreto ou a lei do seu ente e deixe a informação visível no site e nas respostas.

Checklist de ouvidoria e acesso à informação

- Ato formal que cria a ouvidoria e o SIC, com ouvidor e atribuições definidos.
- Formulário eletrônico e canal presencial, sem exigência do motivo do pedido.
- Protocolo para cada pedido, com prazo, responsável e histórico.
- Prazos internos: pontos focais respondem antes do prazo legal.
- Modelos de resposta, de prorrogação justificada e de negativa fundamentada.
- Transparência ativa conferida contra o art. 8º da LAI.
- Carta de Serviços ao Usuário publicada e atualizada.
- Relatório anual de gestão da ouvidoria publicado.
- Pesquisa de satisfação ao menos uma vez por ano.
- Rotina de proteção de dados pessoais do manifestante.

Erros comuns

- **Exigir justificativa do pedido de informação.** A lei veda.
- **Deixar o prazo vencer sem resposta.** Mesmo sem a informação pronta, comunique, justifique e prorrogue dentro do prazo.
- **Responder com "consulte o portal"** sem indicar onde exatamente a informação está.
- **Negar por "sigilo" sem fundamento.** Sigilo depende de classificação, não de preferência do gestor.
- **Entregar dados pessoais sem avaliar a proteção devida.**
- **Tratar ouvidoria como caixa de reclamação sem resposta.** Canal que não resolve perde a confiança do cidadão.
- **Não publicar o relatório anual** nem usar os dados para mudar processos.
- **Misturar prazos.** A LAI e a Lei 13.460 têm ritos e prazos diferentes.

Perguntas e respostas

Qual é o prazo para responder a um pedido de acesso à informação?

Se a informação estiver disponível, o acesso é imediato. Quando não estiver, o prazo é de até 20 dias, prorrogável por mais 10, mediante justificativa expressa (Lei 12.527/2011, art. 11, §§1º e 2º).

Qual é o prazo para responder a uma manifestação de ouvidoria?

A decisão administrativa final deve ser enviada ao usuário em até 30 dias, prorrogáveis uma vez por igual período, com justificativa (Lei 13.460/2017, art. 16).

O cidadão precisa dizer para que quer a informação?

Não. É vedada qualquer exigência sobre os motivos do pedido de informação de interesse público (LAI, art. 10, §3º).

Pode cobrar para fornecer a informação?

A busca e o fornecimento são gratuitos. Pode haver cobrança do custo de reprodução de documentos, com isenção para quem não puder pagar sem prejuízo do próprio sustento ou da família (LAI, art. 12).

Pedido anônimo precisa ser respondido?

Na LAI, o pedido deve conter a identificação do requerente (art. 10). Já para denúncias e outras manifestações da Lei 13.460, a identificação também é prevista (art. 10), e o tratamento de denúncias anônimas segue a regulamentação do ente. Consulte a norma local e a assessoria jurídica.

Quem decide o recurso em prefeitura?

A LAI prevê o recurso à autoridade hierarquicamente superior (art. 15). As instâncias seguintes em âmbito municipal dependem da regulamentação do ente.

Vereador pode usar a LAI para pedir informação ao Executivo?

A LAI vale para qualquer interessado, e o vereador também exerce a fiscalização por outros instrumentos previstos na Lei Orgânica e no regimento. Veja o texto Vereadores e a LAI: como pedir informações ao Executivo.

Posso usar inteligência artificial na ouvidoria?

Pode apoiar a triagem e a sugestão de resposta, desde que haja revisão humana e proteção dos dados do manifestante. Veja o guia de IA no setor público.

Para aprofundar

- Lei de Acesso à Informação: prazos e regras para responder pedidos
- Como responder um pedido de acesso à informação passo a passo
- Negativa de acesso à informação: quando é possível e como justificar
- Informação sigilosa na LAI: graus, prazos e quem pode classificar
- Checklist de transparência ativa do site da prefeitura (LAI, art. 8º)
- Direitos do usuário do serviço público: o que a Lei 13.460 garante
- Como estruturar a ouvidoria da prefeitura: passo a passo
- Ouvidoria e e-SIC: diferenças e dúvidas frequentes
- Carta de Serviços ao Usuário: o que é e como a prefeitura monta
- Indicadores de ouvidoria: tempo de resposta, resolução e satisfação

Veja também os verbetes do glossário ouvidoria pública, e-SIC, Lei de Acesso à Informação, transparência ativa e transparência passiva.

Fontes oficiais

- Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), arts. 3º, 8º a 12, 14, 15, 16, 18, 21, 24, 31, 32 e 45. planalto.gov.br. Consulta em 12/11/2026.
- Lei 13.460/2017 (participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), arts. 2º, 7º, 10 a 16, 18 e 23. planalto.gov.br. Consulta em 12/11/2026.
- Lei 13.709/2018 (LGPD). planalto.gov.br. Consulta em 12/11/2026.
- Controladoria-Geral da União: orientações sobre LAI e ouvidoria. gov.br/cgu.

Fontes:
Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) — Presidência da República (Planalto) (planalto.gov.br)
Lei nº 13.460/2017 — Presidência da República (Planalto) (planalto.gov.br)
Lei nº 13.709/2018 (LGPD) — Presidência da República (Planalto) (planalto.gov.br)

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 28 (18 nov. 2026)

CARREIRA DO SERVIDOR

Certificados, EAD e cursos in company para servidores: guia

Em resumo: capacitar servidores exige decidir o formato (curso aberto, EAD ou in company), contratar com segurança jurídica e comprovar depois que a capacitação aconteceu. O treinamento in company é contratado pelo próprio órgão, com conteúdo adaptado à sua legislação…

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 28, art. 4 (18 nov. 2026)



Imagem ilustrativa

Em resumo: capacitar servidores exige decidir o formato (curso aberto, EAD ou in company), contratar com segurança jurídica e comprovar depois que a capacitação aconteceu. O treinamento in company é contratado pelo próprio órgão, com conteúdo adaptado à sua legislação e aos seus casos, e pode ser presencial, online ou híbrido. A Lei 14.133/2021 prevê o treinamento e o aperfeiçoamento de pessoal entre os serviços técnicos especializados que podem ser contratados por inexigibilidade, desde que haja inviabilidade de competição e notória especialização do contratado (art. 74, III, f, e § 3º). O certificado é a prova da capacitação: deve trazer elementos que permitam a conferência, como QR Code e código identificador, e o órgão que o aceita deve verificá-lo antes de usá-lo em progressão, seleção ou prestação de contas.

Por que capacitar servidores é uma obrigação de gestão?

A Constituição determina que a União, os Estados e o Distrito Federal mantenham escolas de governo para a formação e o aperfeiçoamento dos servidores, constituindo-se a participação nos cursos um dos requisitos para a promoção na carreira, facultada a celebração de convênios ou contratos entre os entes federados (art. 39, § 2º). Para os municípios, a regra não impõe a criação de escola própria, mas a lógica é a mesma: o plano de carreira local costuma exigir cursos para progressão e promoção, e a gestão de pessoas precisa de um plano de capacitação baseado em necessidades reais. O passo a passo de um plano anual está em Plano anual de capacitação de servidores: como montar e acompanhar.

Na prática, a capacitação do servidor aparece em quatro momentos: na entrada (integração e estágio probatório), na mudança de rotina (nova lei, novo sistema), no desenvolvimento da carreira (progressão, promoção) e na prestação de contas (comprovar que o curso contratado foi realizado). Cada momento pede um formato e um tipo de comprovação diferentes.

Curso aberto, EAD ou in company: como escolher?

- Formato — Como funciona — Quando faz mais sentido
- Curso aberto — Turma reúne servidores de órgãos diferentes, com conteúdo geral — Temas amplos, poucos participantes, troca de experiências entre municípios
- EAD (ensino a distância) — Aulas gravadas ou ao vivo, em ambiente virtual, com avaliação e frequência registradas — Muitos servidores, rotinas dispersas, necessidade de repetir o conteúdo ao longo do tempo
- In company — Capacitação contratada pelo órgão, com conteúdo adaptado à sua legislação, estrutura e casos — Assuntos locais (decretos, rotinas, sistemas e documentos do próprio órgão), turmas com perfil homogêneo
- Programa para consórcio — Programa regional contratado por consórcio ou associação de municípios, com servidores de vários municípios — Municípios pequenos com a mesma necessidade e orçamento limitado

O critério central é a aderência ao problema. Um curso genérico dificilmente resolve uma dúvida que depende de decreto, rotina e documentos do próprio município. Já um tema amplo e estável pode funcionar bem em formato aberto ou EAD. Veja os prós e contras em EAD para servidores públicos: presencial, online ou híbrido? e a comparação entre os formatos em Treinamento in company para prefeituras: quando vale mais a pena.

O que muda no in company

Como contratar capacitação com segurança jurídica?

A contratação segue a Lei 14.133/2021. Há duas vias principais:

- **Licitação**, quando há competição viável entre fornecedores para o objeto definido.
- **Inexigibilidade**, quando a competição é inviável. A lei lista entre os serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais ou empresas de notória especialização o treinamento e o aperfeiçoamento de pessoal (art. 74, III, f). Considera-se de notória especialização o profissional ou a empresa cujo desempenho anterior, estudos, experiência, publicações, equipe técnica ou outros requisitos permitam inferir que o trabalho é essencial e adequado para satisfazer plenamente o objeto do contrato (art. 74, § 3º). Nessas contratações, é vedada a subcontratação de empresas e a atuação de profissionais distintos daqueles que justificaram a inexigibilidade (art. 74, § 4º).

Na contratação direta, o processo precisa conter a demonstração da necessidade, a justificativa da escolha do contratado, a justificativa do preço e os documentos de habilitação exigidos, com parecer jurídico quando a lei e o regulamento local exigirem (a Lei 14.133 detalha esses requisitos no art. 72). O Tribunal de Contas da União mantém orientações sobre inexigibilidade de serviços técnicos especializados em seu portal de licitações

ISSN 3086-9293 · Vol. 1, nº 28 (18 nov. 2026)

e contratos. O passo a passo da contratação de capacitação está em Contratar capacitação de servidores: passo a passo na Lei 14.133.

Checklist mínimo antes de contratar:

- ☐ Necessidade de capacitação documentada (diagnóstico, demanda das áreas).
- ☐ Objeto claro: tema, público, formato, número de participantes, entregáveis.
- ☐ Via de contratação definida e justificada pela área jurídica.
- ☐ Pesquisa de preços ou justificativa de preço conforme a via escolhida.
- ☐ Previsão de como será comprovada a execução (lista de frequência, material, certificados).
- ☐ Forma de avaliar o resultado depois do curso (Avaliar treinamento de servidores: o modelo de Kirkpatrick aplicado).

Como funciona o certificado e por que verificá-lo?

O certificado comprova que o servidor concluiu a capacitação e é usado em progressões, processos seletivos, avaliações de desempenho e na prestação de contas do contrato de treinamento. Por isso, deve ser verificável. Boas práticas de emissão incluem identificador único, dados de curso e participante, data e carga horária, e um meio de consulta pública. As boas práticas estão em Boas práticas para emitir certificados: 7 cuidados de segurança e o uso de QR Code, em Certificado digital com QR Code: boas práticas para emitir e conferir.

Como conferir um certificado, passo a passo

1. Peça o certificado original ou digital completo, com QR Code e código.
2. Consulte pela página de verificação indicada no documento, apontando a câmera do celular para o QR Code ou digitando o código.
3. Compare nome, curso e dados exibidos com o documento apresentado.
4. Registre no processo a data e o resultado da conferência.
5. Em caso de divergência, não aceite o documento e comunique a chefia e o controle interno.

O roteiro para comissões que avaliam certificados está em Checklist para a comissão conferir certificados de capacitação, e o guia de verificação em Verificar certificado de curso: como conferir a autenticidade. Sobre tecnologia, veja o que a assinatura eletrônica admite em Assinatura eletrônica em certificados: o que a lei admite e os limites dos certificados com blockchain em Certificados com blockchain: o que são e quais os limites.

Como montar uma capacitação EAD que funcione?

- **Defina objetivos observáveis**: o que o servidor deve saber fazer ao final.
- **Estruture trilhas** por perfil de cargo ou de unidade (Trilhas de aprendizagem para servidores: como desenhar).
- **Combine teoria e prática**, com casos do órgão e exercícios.
- **Registre frequência e avaliação**, para que o certificado tenha lastro.
- **Meça resultados** além da satisfação: aprendizagem, mudança de comportamento no trabalho e efeito no serviço. O modelo de Kirkpatrick é aplicado em Avaliar treinamento de servidores: o modelo de Kirkpatrick aplicado.

Que registros guardar em cada capacitação?

Quem contrata e quem recebe o certificado deve guardar, no processo administrativo, um conjunto mínimo de documentos que permita demonstrar, diante do controle interno ou externo, que o serviço foi de fato prestado. Uma lista de referência:

- Documento que justifica a necessidade e define o objeto, o público e o formato.
- Contrato ou instrumento equivalente, com cronograma e entregáveis.
- Lista de presença ou registro de frequência, física ou na plataforma.
- Material utilizado (apostila, slides, exercícios), para comprovar o conteúdo.
- Certificados emitidos, com resultado da verificação de autenticidade quando forem usados em carreira.
- Avaliação do curso e, se possível, evidência de aplicação no trabalho nos meses seguintes.

Essa documentação protege o gestor, facilita a fiscalização do contrato e permite reaproveitar o conteúdo em turmas futuras. Quem fiscaliza a execução deve conferir o realizado com o contratado, como em qualquer contrato de serviço.

Erros comuns

- Contratar curso genérico para um problema que depende de norma e rotina locais.
- Usar inexigibilidade sem demonstrar notória especialização e a justificativa do preço.
- Substituir a equipe técnica que justificou a contratação ou subcontratar o serviço.
- Aceitar certificado sem verificar a autenticidade.
- Não guardar no processo a prova da execução (frequência, material, certificados).
- Medir apenas a satisfação dos participantes.
- Capacitar sem plano: cursos isolados que não se ligam à carreira nem aos problemas do órgão.

Perguntas frequentes

Todo curso para servidor pode ser contratado por inexigibilidade?

Não. A inexigibilidade exige inviabilidade de competição e notória especialização, e deve ser justificada no processo. A área jurídica deve analisar caso a caso.

O certificado em PDF vale para progressão?

Depende do plano de carreira e da regra local. O importante é que o documento possa ser conferido na origem. Aplique o roteiro de Checklist para a comissão conferir certificados de capacitação.

Capacitação via consórcio é permitida?

A Constituição, ao tratar das escolas de governo, admite convênios ou contratos entre entes federados para formação de servidores (art. 39, § 2º). A forma de contratação pelo consórcio depende do contrato de consórcio e da legislação aplicável; consulte a procuradoria.

Para aprofundar

- Treinamento in company para prefeituras: quando vale mais a pena
- EAD para servidores públicos: presencial, online ou híbrido?
- Plano anual de capacitação de servidores: como montar e acompanhar
- Contratar capacitação de servidores: passo a passo na Lei 14.133
- Trilhas de aprendizagem para

servidores: como desenhar
- Avaliar treinamento de servidores: o modelo de Kirkpatrick aplicado
- Verificar certificado de curso: como conferir a autenticidade
- Checklist para a comissão conferir certificados de capacitação
- Boas práticas para emitir certificados: 7 cuidados de segurança
- Documentação de um treinamento in company: o que guardar no processo

Conheça também o guia de escola de governo municipal. Este guia é orientação geral e não substitui a análise da procuradoria do seu município.

Fontes oficiais

- Constituição da República, art. 39, § 2º, Planalto (consulta em 12/11/2026).
- Lei 14.133/2021, arts. 72 e 74, Planalto (consulta em 12/11/2026).
- Licitações e Contratos: Orientações e Jurisprudência do TCU, item 5.10.1.3, Tribunal de Contas da União.

Fontes:
Constituição da República, art. 39, § 2º — Planalto (planalto.gov.br)
Lei 14.133/2021, arts. 72 e 74 — Planalto (planalto.gov.br)
Licitações e Contratos: Orientações e Jurisprudência do TCU, item 5.10.1.3 — Tribunal de Contas da União (licitacoesecontratos.tcu.gov.br)

Prazos da semana

20/11 Repasse mensal à Câmara (art. 29-A) e limites de gasto do Legislativo (Repasse de novembro de 2026)

Datas sujeitas à confirmação no ato de cada ano e na lei local. Calendário completo: evoluta.adm.br/prazos/

EVOLUTA
Eficiência e inovação na gestão.
A Evoluta reúne a Evoluta Assessoria e o Instituto Evoluta e atende prefeituras, câmaras municipais, autarquias, terceiro setor e organizações de políticas públicas, com atuação em mais de 100 cidades, em todos os estados do Brasil.
ÁREAS DE ATUAÇÃO
Gestão Pública & Desenvolvimento Institucional · Projetos & Processos · Escola de Governo · GovTech & Produtos Digitais · Comunicação Institucional & Legislativa · Parcerias & Compras Públicas
SERVIÇOS LIGADOS AOS TEMAS DESTE NÚMERO

Reforma Administrativa da Prefeitura
Reestruturação do organograma, das competências e das unidades da administração direta e indireta, com elaboração dos…

Estruturação de Projetos Estratégicos
Transformação de demandas organizacionais em projetos com objetivos, escopo, entregas, cronograma, responsáveis e estimativa dos recursos…

Responsabilidade do Gestor Público
Improbidade administrativa, LINDB e erro grosseiro como parâmetros para a tomada de decisão.

WhatsApp
+55 16 3331-5868
Cursos gratuitos
Escola de Governo: 6 cursos on-line com certificado
evoluta.adm.br/ead

OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
Publicação diária de notícias e análises da administração pública

EXPEDIENTE

Editor responsável	Matheus Bernardo Delbon
Corpo editorial	Charles Vinícius, Caique Camilo e Gustavo Bispo
Editora	Instituto Evoluta, CNPJ 52.385.606/0001-96. Rua São Bento, 1.271, Centro, Araraquara-SP, CEP 14801-300
Periodicidade	Diária
Este número	Vol. 1, nº 28 (18 nov. 2026)
Redação	observatorio@evoluta.adm.br
ISSN	3086-9293

Número on-line