

Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno

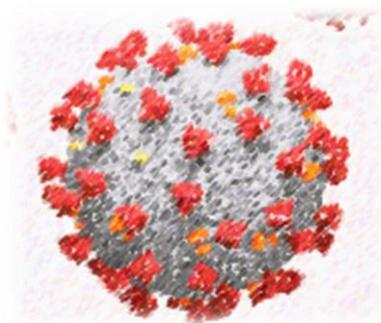


PREFEITURA DE
PALMAS



Acesso à Informação

RELATÓRIO E-SIC DEMANDA COVID-19



**Sistema Eletrônico do serviço de
Informações ao Cidadão**

AGOSTO/2021

ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed. Buriti – 3º Andar – Plano Diretor Sul - CEP: 77.021-658
Palmas/TO

(63) 3212.7131 - gabsetci@gmail.com



www.palmas.to.gov.br



[/cidade.palmas](https://www.facebook.com/cidade.palmas)



[@cidadepalmas](https://www.instagram.com/cidadepalmas)



[/cidadedepalmas](https://www.youtube.com/c/cidadedepalmas)

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

Prefeita de Palmas
Cinthia Alves Caetano Ribeiro

Secretaria de Transparência e Controle Interno
Vera Lúcia Thoma Isomura

Ouvidor Geral
Polyana Cavalcante Marconi

Diretoria de Registro e Tratamento de Reclamações de Serviços Públicos
Mônica Lúcia Vieira Bezerra

Diretoria de Sistema de Informações ao Cidadão
Jucilene do Nascimento Ribeirinha

Relação de Atendentes de Ouvidoria

Deolindina Mendes Monteiro
Maria Vênus Bandeira
Rosângela Fortaleza de
Matos
Luã Carvalho Bezerra
Solange Rodrigues dos
Santos
Francisca Ribeiro Soares

Palmas – TO, agosto de 2021

ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed. Buriti – 3º Andar – Plano Diretor Sul - CEP: 77.021-658
Palmas/TO

(63) 3212.7131 - gabsetci@gmail.com



1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Palmas, TO, nos termos do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a qual regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, bem como o Decreto Municipal nº 462, de 16 de maio de 2013, que regula a mencionada Lei no âmbito deste Município, o Decreto nº 1.572, de 26 de março de 2018, que atribui competências a órgãos e entidades municipais para o funcionamento do Portal da Transparência do município de Palmas, PORTARIA Nº 004/GAB/SETCI, de 16 de janeiro de 2019, a qual institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo municipal de Palmas, como sistema centralizado para o tratamento de pedidos de acesso à informação. Apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no mês de agosto de 2021 em cumprimento a suas atribuições e-SIC.

O objetivo é organizar e facilitar o procedimento de acesso a informação tanto para o cidadão quanto para a administração pública, o sistema permite que qualquer pessoa física ou jurídica tenha acesso e encaminhe pedidos de acesso a informação para os órgãos, por meio do sistema online ou presencial, dando a opção de acompanhar o cumprimento do prazo de respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações.

Os dados apresentados são extraídos de um banco de dados gerado a partir do Sistema eletrônico de Informação ao Cidadão (E-SIC). Os dados são analisados, visando conhecer os pedidos apresentados ao Município e monitorar o atendimento dos princípios da Lei de Acesso à Informação (LAI) pelos órgãos no atendimento das solicitações de informações.

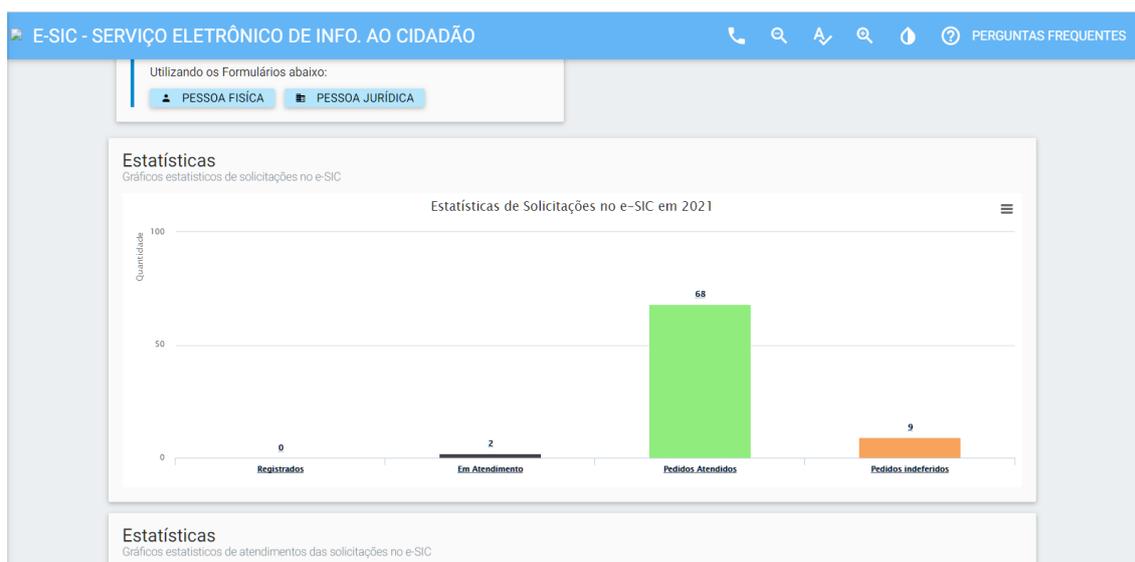
2 - ACESSO AO SISTEMA e-SIC

O acesso ao sistema pode ser feito por meio do site <http://ouvidoria.palmas.to.gov.br/sic/>,



The screenshot shows the homepage of the e-SIC system. The header includes the title "E-SIC - SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFO. AO CIDADÃO" and navigation icons. The main content is divided into three columns:

- Sobre:** Information about the e-SIC system, stating it allows citizens to request information and receive responses. It mentions the system is based on Law Federal nº. 12.527 of November 2011 and Municipal Decree nº. 462 of May 2013.
- Outros Meios de Solicitação:** Lists alternative ways to request information, including phone (0800-64-64-156), email (ouvidoria@palmas.to.gov.br), and in-person at the ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed. Buriti - 3º Andar CEP: 77.021-658.
- Consultar:** A section for checking the status of a request, with a button "CONSULTAR ANDAMENTO".
- Realizar uma solicitação:** A section for making a request, with fields for CPF/CNPJ and Senha, and a button "ACESSAR".



Para formalizar um pedido, dirija-se à unidade física do SIC para solicitar a informação desejada. Preencha o formulário de pedido de acesso à informação. Os

atendentes do SIC informarão o número de protocolo do seu pedido, além de tirar quaisquer dúvidas referente a realização do mesmo . Cabe salientar, que no âmbito do Município, as manifestações são recebidas, tratadas, encaminhadas, e respondidas por meio de um próprio sistema eletrônico e-Ouv via web, no qual todos os órgãos que compõem o poder executivo da Administração Pública Municipal têm acesso, fato que facilita bastante o tratamento e o manuseio das demandas.

Presencial



Telefone



Horário de atendimento



Protocolo Geral da Prefeitura
municipal de Palmas

0800-64-64-156
(63) 3212-7144

ACSU-SE 50, AV. NS-02, Conj. 1,
Ed. Buriti – 3º Piso

(63) 3212-7143

CEP: 77.021-658

(63) 3212-7142

(63) 3212-7141

Segunda à Sexta

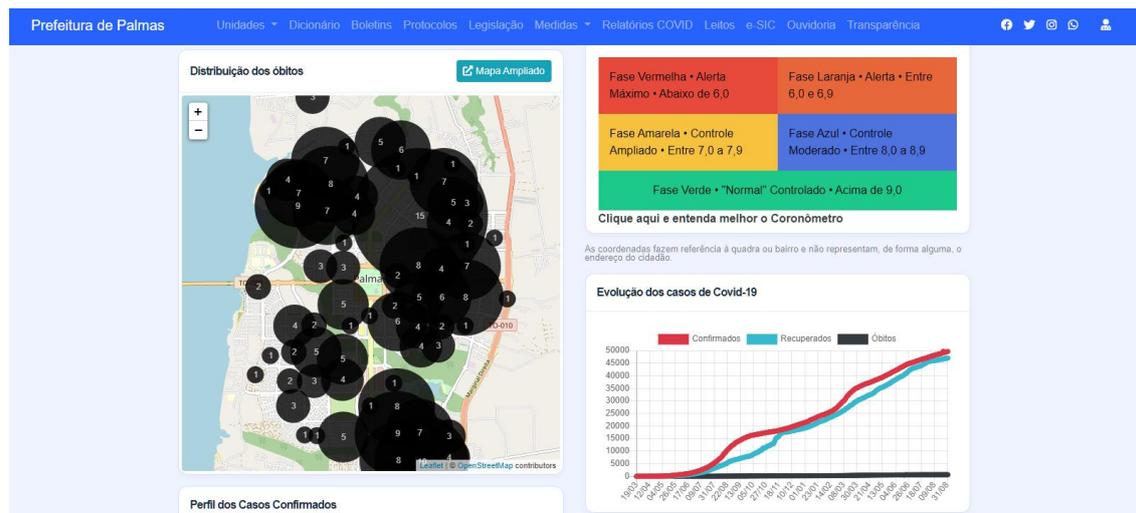
das 7:00 às 19:00



Agende sua vacina!

<https://vacinaja.palmas.to.gov.br/>
Clique aqui





Prefeitura de Palmas | Unidades | Dicionário | Boletins | Protocolos | Legislação | Medidas | Relatórios COVID | Leitos | e-SIC | Ouvidoria | Transparência

Perfil dos Casos Confirmados

Faixa etária	Feminino	Masculino	Total
≤ 10 anos	1.278	1.334	2.612
11 a 19 anos	2.146	1.886	4.032
20 a 29 anos	5.953	4.742	10.695
30 a 39 anos	6.829	5.788	12.617
40 a 49 anos	5.419	4.429	9.848
50 a 59 anos	2.915	2.695	5.610
60 a 69 anos	1.273	1.359	2.632
70 a 79 anos	543	569	1.112
80 a 89 anos	213	226	439
90 a 99 anos	35	42	77
Total	26.604	23.070	49.674

Atenção! Os casos confirmados por territórios são parciais e estão sendo alimentados e revisados de forma contínua.

Distribuição de Casos Confirmados por Territórios de Saúde

Território	Confirmados
Xambioá	11491
Apinajé	7134
Krahô	6876
Kanela	6496
Karajá	5705
Xerente	5071
Javaé	4192
Pankararu	1009

Clique e entenda os territórios

3- SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Sobre os registros, encaminhamentos e tramitação das manifestações relacionadas ao COVID-19, Com objetivo de informar aos órgãos responsáveis no combate a pandemia, acerca da participação/colaboração da sociedade Palmense, e sua percepção na lida com a calamidade, que estruturamos o presente relatório, sem prejuízo dos relatórios de movimentação geral e mensal das manifestações, sobre os diversos serviços, sobre os pedidos de acesso à informação baseada na (LAI) — Lei Nacional 12.527/2011, todos em consonância com o Decreto Municipal nº 462, de 16 de maio de 2013, e suas alterações.

4 - PROCESSO DE TRABALHO

O atendimento realizado é tanto para usuários quanto servidores. As manifestações podem ser feitas de forma anônima, identificada, e sigilosa quando se trata de COVID-19, conforme solicitação do demandante.

De modo geral, as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às autoridades competentes. Os esclarecimentos recebidos são avaliados e, atendidos de forma conclusiva a manifestação do cidadão, será encaminhada a resposta conclusiva ao cidadão demandante.

O sistema de Informação ao Cidadão (SIC), não consta nenhuma demanda referente a covid-19; no mês de agosto. Não obstante as dificuldades ocasionadas antes a necessidade de reduzir a circulação de pessoas no prédio onde funciona a administração municipal e, o sistema de trabalho encontra-se normal, de forma presencial por parte de todos os colaboradores, o atendimento das solicitações de informações pelo e-SIC continua em pleno funcionamento, de modo a conferir transparência e fortalecer o controle social às ações adotadas pela municipalidade no tocante ao combate ao novo coronavírus (Covid-19).

Tabela 1 – Total Registros e-SIC:

Registrados via e-OUV			TOTAL
Respondido	Não Respondido	Improcedidos	10
6	2	2	

Tabela 1.1 – Detalhamento de Registros e-SIC:

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021083030329	30/08/2021	Improcedente	Online	Pedido de informação	Improcedida
2021082430243	24/08/2021	Secretaria de Saúde	Online	Pedido de informação	Encaminhada
2021081930188	19/08/2021	Secretaria de Educação	Online	Pedido de informação	Respondida
2021081930180	19/08/2021	Secretaria de Finanças	Online	Pedido de informação	Respondida
2021081730130	17/08/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Pedido de informação	Respondida
2021081630109	16/08/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Pedido de informação	Encaminhada
2021081430089	14/08/2021	Improcedente	Online	Pedido de informação	Improcedida
2021081330070	12/08/2021	Secretaria de Educação	Online	Pedido de informação	Respondida
2021081030026	10/08/2021	Secretaria Municipal de Finanças	Online	Pedido de informação	Respondida

2021080429941	04/08/2021	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	Online	Pedido de informação	Respondida
---------------	------------	--	--------	-------------------------	------------

Tabela 1.1 – Total Registros COVID -19:

Registrados via e-OUV COVID-19			TOTAL
Respondido	Não Respondido	Improcedidos	-
6	2	2	10
Protocolo	Secretaria	Covid-19	
-	-	-	-

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com objetivo de colaborar com o serviço público no intuito de construir e alcançar um conhecimento que seja capaz de ser utilizado como modificador da realidade do poder público, vemos na ouvidoria e-SIC o canal de comunicação transparente e eficaz entre o usuário e o serviço público.

Buscamos a conquista e o entrosamento com o servidor público diante de suas manifestações em busca de uma informação benéfica, procuramos estar sempre em busca do aprimoramento; No entanto é a partir desse entendimento que começamos a perceber que o Município não apenas realiza mediação entre o cidadão e a Gestão na resolução de conflitos, mas também é acolhedora de novas necessidades e ou tendências do setor público; Com compromisso e dedicação para com os servidores envolvidos.



O sistema possibilita informações vislumbrado o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados, buscamos resolver de forma coesa e clara as manifestações dos cidadãos do município de palmas encaminhando aos órgãos competentes, para tomar as devidas providencias permitindo apontar falhas e melhorias na administração pública, necessárias na prestação de serviço de qualidade aos seus.

Por fim, acreditamos poder alcançar nossa missão, de prestar um serviço de excelência sociedade, podendo prever uma possível mudança, tanto social, quanto econômica sendo reconhecida por toda administração pública municipal identificando os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento de cada Pasta, garantindo e sustentando nossa visão diante da melhoria de cada órgão.