

Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno

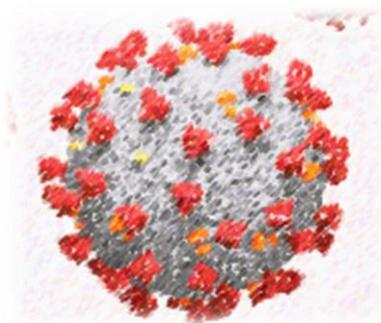


PREFEITURA DE
PALMAS



Acesso à Informação

RELATÓRIO E-SIC DEMANDA COVID-19



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

DEZEMBRO/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

**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

Maria Vênus Bandeira
Rosângela Fortaleza de
Matos
Luã Carvalho Bezerra
Solange Rodrigues dos
Santos

Palmas – TO, dezembro 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 dezembro 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/>,



E-SIC - SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFO. AO CIDADÃO

PERGUNTAS FREQUENTES

Sobre
Informações sobre o e-sic

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e reciba a resposta da solicitação realizada. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia. Em cumprimento à Lei Federal nº 12.527 de novembro de 2011, regulamentada no âmbito deste município por meio do Decreto Municipal nº 462, de 16 de maio de 2013, disponibilizamos neste site, todas as informações relativas a este Município, para conhecimento da população.

Consultar
Consulte aqui o andamento da sua solicitação

Informe o Nº Protocolo e clique no botão a baixo

Não sou um robô

CONSULTAR ANDAMENTO

Outros Meios de Solicitação
Solicitações presenciais ou por correspondência

Através do Telefone: 0800-64-64-156
3212 7144 / 7143
Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 7:00 às 19:00
Email: ouvidoria@palmas.to.gov.br

Carta ou Pessoalmente no Endereço:
Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 7:00 às 19:00
ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed. Buriti – 3º Andar CEP: 77.021-658
Utilizando os Formulários abaixo:

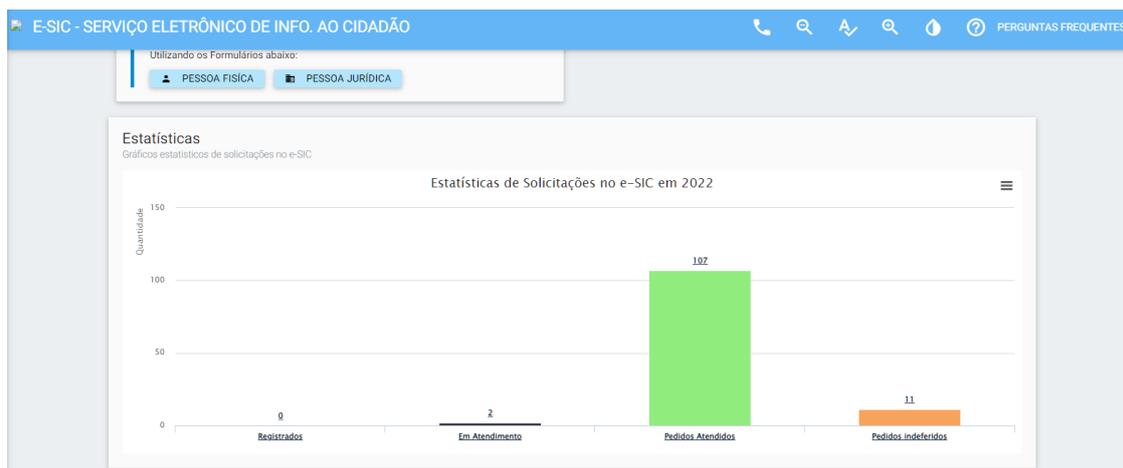
[PESSOA FÍSICA](#) [PESSOA JURÍDICA](#)

Realizar uma solicitação
Para realizar uma solicitação entre com CPF/CNPJ e Senha.

CPF/CNPJ Senha

ACESSAR

[Não possui cadastro? Clique aqui.](#)
[Esqueceu sua senha ou usuário? Clique aqui.](#)



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.

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

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!

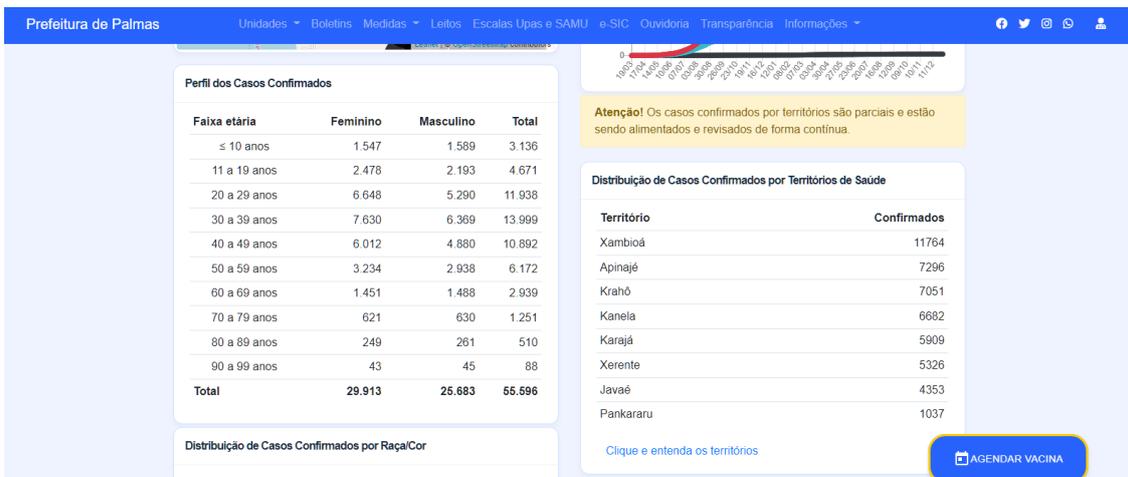
<https://vacinaja.palmas.to.gov.br/>
Clique aqui



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 @cidadepalmas /cidadedepalmas



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 demanda referente a covid-19; no mês de dezembro, sendo assim, 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 e fortalecer o controle social às ações adotadas pela municipalidade conferir transparência no tocante ao combate ao novo coronavírus (Covid-19).

Tabela 1 – Total Registros e-SIC:

| Registrados via e-OUV | | | TOTAL |
|-----------------------|----------------|--------------|-------|
| Respondido | Não Respondido | Improcedidos | 08 |
| 06 | 02 | - | |

Tabela 1.1 – Detalhamento de Registros e-SIC:

| Protocolo | Data do encaminhamento | Órgão | Tipo | Assunto | Trâmite |
|---------------|------------------------|--|--------|----------------------|------------|
| 2021122732008 | 27/12/2021 | Controladoria Geral | Online | Pedido de informação | Respondida |
| 2021120631746 | 06/12/2021 | Secretaria da Saúde | Online | Pedido de informação | Em Atraso |
| 2021120631739 | 06/12/2021 | Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana | Online | Pedido de informação | Respondida |
| 2021120631728 | 06/12/2021 | Secretaria de Finanças | Online | Pedido de informação | Respondida |
| 2021120531719 | 05/12/2021 | Secretaria da Saúde | Online | Pedido de informação | Em Atraso |
| 2021120531718 | 05/12/2021 | Secretaria da Saúde | Online | Pedido de informação | Respondida |
| 2021120531717 | 05/12/2021 | Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos | Online | Pedido de informação | Respondida |
| 2021120131643 | 01/12/2021 | Secretaria de Finanças | Online | Pedido de informação | Respondida |

Tabela 1.1 –Total Registros COVID -19:

| Registrados via e-OUV COVID-19 | | | TOTAL |
|--------------------------------|-----------------------|---------------------|-----------|
| Respondido | Não Respondido | Improcedidos | - |
| 06 | 02 | - | 08 |
| Protocolo | Órgão | 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.