

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**

**ABRIL/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](mailto:gabsetci@gmail.com)



[www.palmas.to.gov.br](http://www.palmas.to.gov.br)



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



[@cidadepalmas](https://twitter.com/cidadepalmas)



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



[/cidadepalmas](https://www.youtube.com/cidadepalmas)

**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

**Palmas – TO, abril 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](mailto:gabsetci@gmail.com)



## 1- INTRODUÇÃO

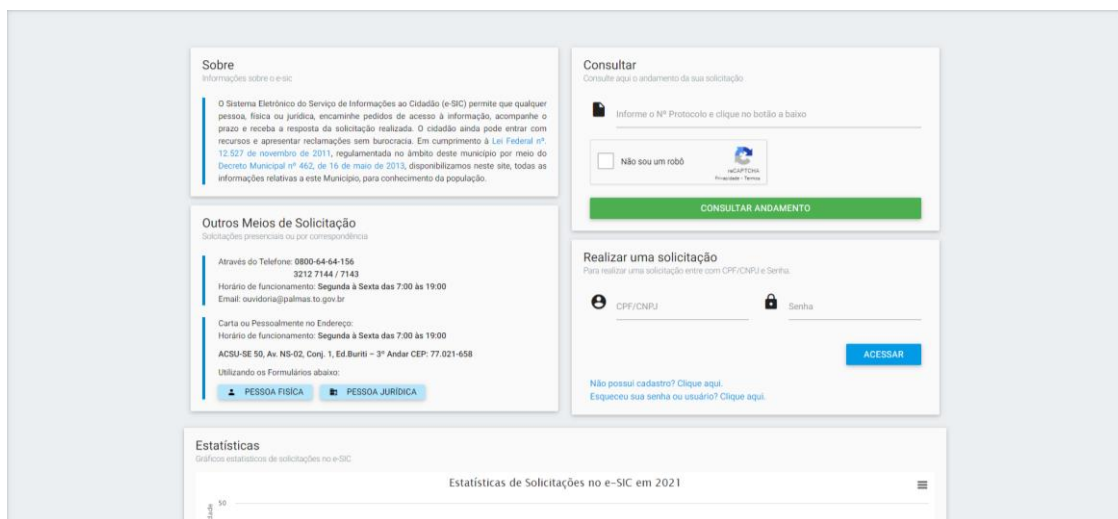
A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Palmas, TO, nos termos do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a qual regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, bem como o Decreto Municipal 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 abril 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 displays the e-SIC system interface with several sections:

- 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 receba 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.
- 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 FISICA
    - PESSOA JURIDICA
- Consultar**: Consultar aqui o andamento da sua solicitação.
  - Informe o Nº Protocolo e clique no botão a baixo
  - Não sou um robô
  - CONSULTAR ANDAMENTO
- 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.
- Estatísticas**: Gráficos estatísticos de solicitações no e-SIC. Estatísticas de Solicitações no e-SIC em 2021.

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 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

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

CEP: 77.021-658

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

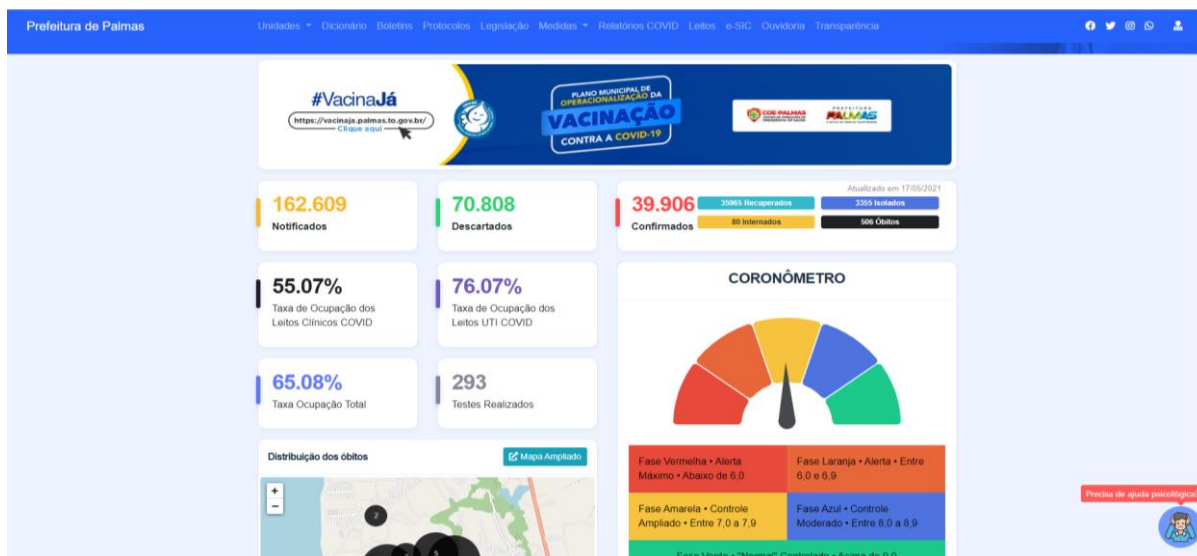
(63) 3212-7143

(63) 3212-7142

(63) 3212-7141

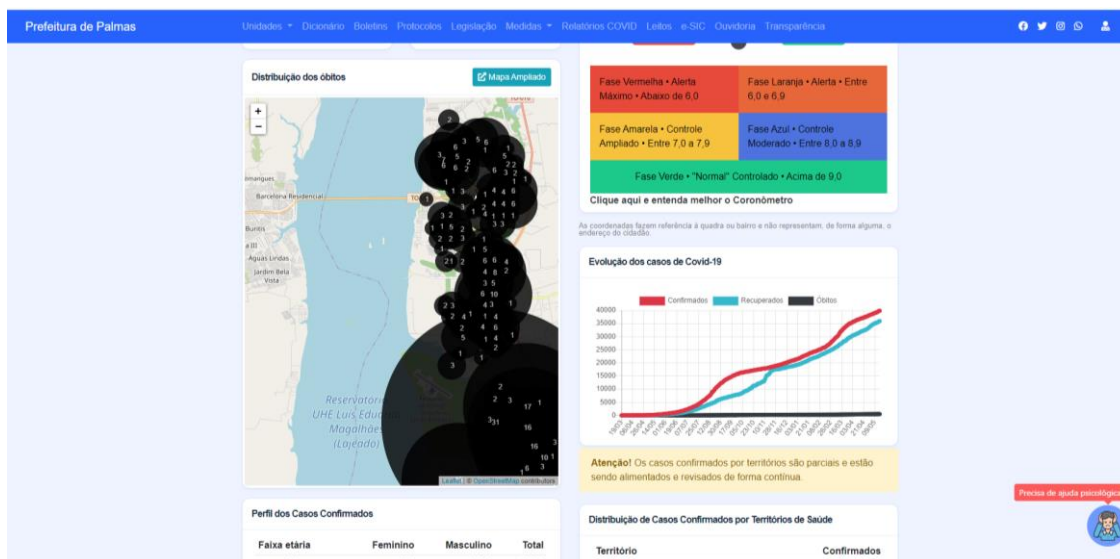
Segunda à Sexta

das 7:00 às 19:00



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](mailto:gabsetci@gmail.com)



### 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), consta 1(uma) demanda referente a covid-19; no mês de abril. 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, exceto 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	
3	-	-	<b>3</b>

**Tabela 1.1 – Detalhamento de Registros e-SIC:**

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021042128651	21/04/2021	Casa Civil	Online	Acesso à informação	Respondida
2021041128521	11/04/20251	Secretaria de Desenvolvimento Social	Online	Acesso à informação	Respondida
2021040928500	09/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Acesso à informação	Respondida

**Tabela 1.1 –Total Registros COVID -19:**



Registrados via e-OUV COVID-19			TOTAL
Respondido	Não Respondido	Improcedidos	22
13	07	2	

Tabela 2.1 – Detalhamento Registros COVID -19:

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021043028782	30/04/2021	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	Online	Pedido de Informação	Pendente
2021042728717	27/04/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Pedido de Informação	Respondida
2021042628690	26/04/2021	Secretaria de Desenvolvimento Social	Online	Pedido de Informação	Pendente
2021042628680	26/04/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Acesso a Informação	Solicitação de Recurso
2021042628679	26/04/2021	Secretaria de Desenvolvimento Social	Online	Pedido de Informação	Pendente
2021042628678	26/04/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Acesso a Informação	Solicitação de Recurso
2021042228661	22/04/2021	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	Online	Recolhimento de galhos	Improcedente
2021042128651	21/04/2021	Casa Civil	Online	Pedido de Informação	Respondida
2021042028648	20/04/2021	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	Online	Serviços de Infraestrutura	Respondida
2021041828612	17/04/2021	Secretaria de Governo	Online	Pedido de Informação	Solicitação de extensão de Prazo
20210417286411	17/04/2021	Secretaria de Planejamento, Gestão e	Online	Pedido de Informação	Respondida



		Desenvolvimento Humano			
2021041728610	17/04/2021	Secretaria de Desenvolvimento Social	Online	Pedido de Informação	Respondida
2021041528595	15/04/2021	Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	Online	Pedido de Informação	Respondida
2021041428574	14/04/2021	Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	Online	Pedido de Informação	Pendente
202104128569	14/04/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Pedido de Informação	Improcedente
2021041128521	11/04/2021	Secretaria de Desenvolvimento Social	Online	Pedido de Informação	Respondida
2021041128520	11/04/2021	Secretaria de Desenvolvimento Social	Online	Pedido de Informação	Respondida
2021040928505	09/04/2021	Secretaria de Finanças	Online	Pedido de Informação	Respondida
2021040928504	09/04/2021	Secretaria de Finanças	Online	Pedido de Informação	Respondida
2021040928503	09/04/2021	Secretaria de Finanças	Online	Acesso a Informação	Respondida
2021040928500	09/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021040828493	08/04/2021	Secretaria de Finanças	Online	Alvará de funcionamento	Respondida

## 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.