



**PREFEITURA DE PALMAS**  
**Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno**  
**Ouvidoria Geral do Município de Palmas**



**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS**

# **RELATÓRIO E-SIC**

## **DEMANDA COVID-19**

**JUNHO/2020**



**PREFEITURA DE PALMAS**  
**Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno**  
**Ouvidoria Geral do Município de Palmas**

**Prefeita de Palmas**  
Cinthia Alves Caetano Ribeiro

**Secretaria de Transparência e Controle Interno**  
Vera Lúcia Thoma Isomura

**Ouvidora Geral**  
Gisele Kenya Lenz

**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  
Kamarriry Alves da Silva  
Maria Vênus Bandeira  
Rosângela Fortaleza de Matos

**Palmas – TO, junho de 2020.**



**PREFEITURA DE PALMAS**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**  
**Ouvidoria Geral do Município de Palmas**

## **- INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Geral do Município de Palmas atua como um instrumento de participação e controle social, além de ser uma importante ferramenta de gestão, pois por meio de seus relatórios é possível que os Gestores identifiquem os problemas e as possíveis deficiências. Desse modo, é possível promover mudanças necessárias para ajustar o serviço público à qualidade desejada e pleiteada pelos cidadãos. Cabe ressaltar, que os relatórios são emitidos com base nas manifestações dos cidadãos registradas no sistema de ouvidoria que visam aperfeiçoar o serviço público.

Sendo assim, ele busca propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz do cidadão e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação detida pelo ente público municipal.

### **Serviço de Informação ao Cidadão**



Desde o dia 16 de maio de 2013 vigora em Palmas o Decreto 462/2013 que regulamentou a Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Municipal, estabelecendo prazos e formas para as respostas de pedido de acesso à informação.

Referente ao mês de junho do corrente ano foi contabilizado apenas (1) uma demanda referente a covid-19, no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), Não obstante as dificuldades ocasionadas ante a necessidade de reduzir a circulação de pessoas no prédio onde funciona a administração municipal e, por conseguinte, da adoção do sistema de trabalho remoto por parte dos servidores, o atendimento das solicitações de informações pelo E-SIC continua em pleno funcionamento, de modo a conferir



**PREFEITURA DE PALMAS**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**  
**Ouvidoria Geral do Município de Palmas**

transparência e fortalecer o controle social às ações adotadas pela municipalidade no tocante ao combate ao novo coronavírus (Covid-19).

Neste sentido, 1 (uma), tratamento dos pedidos de acesso à informações registrado via e-SIC, no mês de junho um pedido de Covid-19, ainda não foi respondido e o prazo encontra-se extrapolado.

<b>Protocolo</b>	<b>Data de Encaminhamento</b>	<b>Orgao</b>	<b>Tipo</b>	<b>Assunto</b>	<b>Tramite</b>	<b>Respondidas</b>
2020062225635	22/06/2020	Secretaria de saúde	online	Covid-19	Em atraso	Não

Mesmo diante do momento em que estamos, foi disponibilizado mais uma ferramenta, e está de forma online no Portal da Prefeitura: <http://ouvidoria.palmas.to.gov.br>, para fomentar o direito dos cidadãos ao acesso às informações; assim, a OGM – melhora sua forma de operação e facilita o cidadão a registrar sua demanda.

Sobre os registros, encaminhamentos e tramitação das manifestações relacionadas ao COVID-19, 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. 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.

Cabe salientar, que no âmbito do Município, as manifestações são recebidas, tratadas, encaminhadas, e respondidas por meio de um próprio sistema eletrônico e-ou 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.



**PREFEITURA DE PALMAS**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**  
**Ouvidoria Geral do Município de Palmas**

**E-SIC - SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFO. AO CIDADÃO**

**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, que encontra-se em período de regulamentação neste Município, assim como está ocorrendo nos demais poderes, Municipais, Estaduais e Federais, 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

Carta ou Pessoalmente no Endereço:  
ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed. Buritil – 3º Andar CEP: 77.021-658  
Telefone: 3212-7134

Utilizando os Formulários abaixo:

- PESSOA FÍSICA
- PESSOA JURÍDICA

**Consultar**  
Consulte aqui o andamento da sua solicitação

Informe o N° 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

**E-SIC - SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFO. AO CIDADÃO**

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 2020**

Categoria	Quantidade
Registrados	0
Em Atendimento	10
Pedidos Atendidos	56

**Estatísticas**  
Gráficos estatísticos de atendimentos das solicitações no e-SIC



**PREFEITURA DE PALMAS**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**  
**Ouvidoria Geral do Município de Palmas**

**– CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com o objetivo de colaborar com a humanização do serviço público, tornando-o capaz de entender os anseios da sociedade e a real missão do servidor público, vemos na ouvidoria o canal de comunicação transparente e eficaz entre o usuário e o serviço público.

É preciso que os gestores tenham a compreensão de que a Ouvidoria, é uma ferramenta de gestão e que pode auxiliá-los nas tomadas de decisões, bem como na busca do aperfeiçoamento da máquina pública e no melhoramento dos serviços públicos prestados por meio da Ouvidoria Geral, visando maior qualidade e eficácia do atendimento ao público, por meio de uma gestão proativa.

Por fim, acreditamos na importância do reconhecida por toda administração pública municipal e com isso identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento de cada Pasta. Desta forma, será possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais.

**Palmas – TO, junho de 2020.**