



## **Acesso à Informação**

# **RELATÓRIO E-SIC DEMANDA COVID-19**

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

**OUTUBRO/2020**



**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, outubro de 2020**



# INTRODUÇÃO

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.

O objetivo do E-sic 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.

O acesso ao sistema pode ser feito por meio do site <http://ouvidoria.palmas.to.gov.br/sic/>; Através do Telefone: 0800-64-64-156/3212-7144/7143; Carta ou Pessoalmente, no Endereço: ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed.Buriti 3º Andar ; CEP:77.021-658; Palmas-TO, 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.



Administração do Site - Prefeitura de Palmas-TO x Prefeitura de Palmas-TO x e-SIC | Prefeitura de Palmas x globo.com - Absolutamente tu! x

Não seguro ouvidoria.palmas.to.gov.br/sic/

Apps Favoritos gerenciados globo.com - Absolu...

**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 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  
3212 7144 / 7143  
Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 7:00 às 19:00


Carta ou Pessoalmente no Endereço:  
ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed. Buriti - 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 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.](#)

Administração do Site - Prefeitura de Palmas-TO x Prefeitura de Palmas-TO x e-SIC | Prefeitura de Palmas x globo.com - Absolutamente tu! x

Não seguro ouvidoria.palmas.to.gov.br/sic/

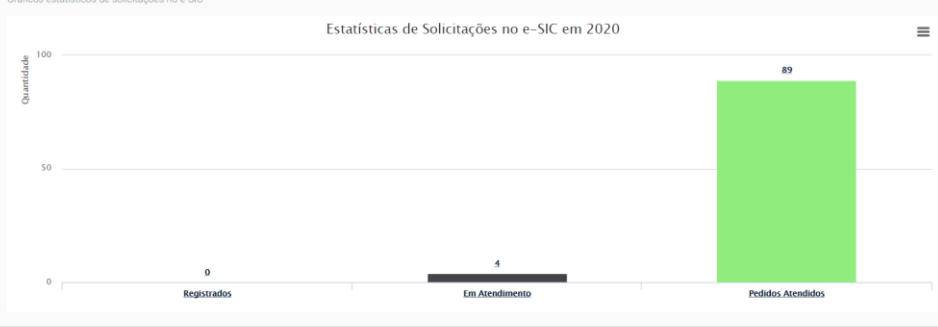
Apps Favoritos gerenciados globo.com - Absolu...

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

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

**Estadísticas**  
Gráficos estatísticos de solicitações no e-SIC

**Estadísticas de Solicitações no e-SIC em 2020**



Estado	Quantidade
Registrados	0
Em Atendimento	4
Pedidos Atendidos	89

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

**Estadísticas de atendimentos das solicitações no e-SIC em 2020**



## 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.

O sistema de Informação ao Cidadão (SIC), Não consta nenhuma demanda referente a covid-19; no Mês de outubro; 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 de alguns servidores, 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).



Neste sentido, foi contabilizado **(0)**, demanda, pedido covid-19 e um quantitativo de **(10)**, demandas, tratamento dos pedidos de acesso à informações registrado via e-SIC, no mês de **outubro** com assuntos diversos, desse quantitativo **(3)**, ainda não foi respondido, **(2)**, foi pedido recurso e o prazo encontra-se extrapolado. **OBS; lembrando que demandas em recurso é de inteira responsabilidade do órgão reencaminhado.**

## 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 com compromisso e dedicação para com os servidores envolvidos.

Por fim, acreditamos poder alcançar nossa missão, de prestar um serviço de excelência a 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.

**Palmas – TO, outubro de 2020**

