



Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno



Acesso à Informação

RELATÓRIO E-SIC **DEMANDA COVID-19**

Sistema Eletrônico do serviço de
Informações ao Cidadão

MARÇO/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://twitter.com/cidadepalmas)



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



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



Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno

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

Relação de Atendentes de Ouvidoria

Deolindina Mendes Monteiro
Maria Vênus Bandeira
Rosângela Fortaleza de Matos
Luã Carvalho Bezerra

Palmas – TO, março 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



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)



Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno

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 março 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.





Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno

2 - ACESSO AO SISTEMA e-SIC

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

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.



Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno

Presencial



Telefone



Horário de atendimento



Protocolo Geral da Prefeitura
municipal de Palmas

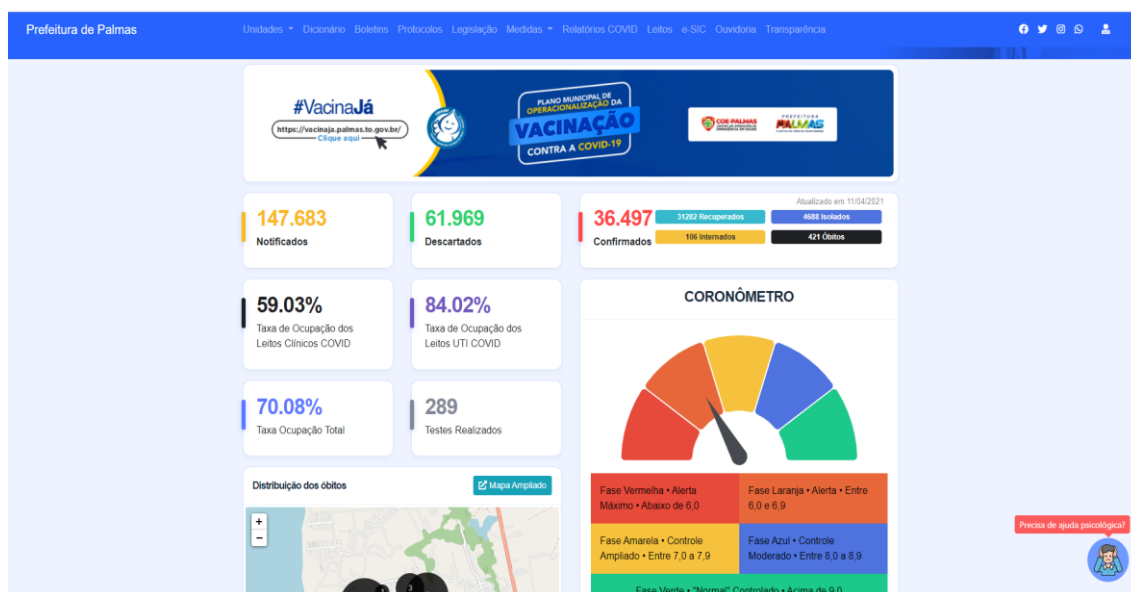
ACSU-SE 50, AV. NS-02, Conj. 1,
Ed. Buriti – 3º Piso

CEP: 77.021-658

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

(63) 3212-7143

Segunda à Sexta
das 7:00 às 19:00

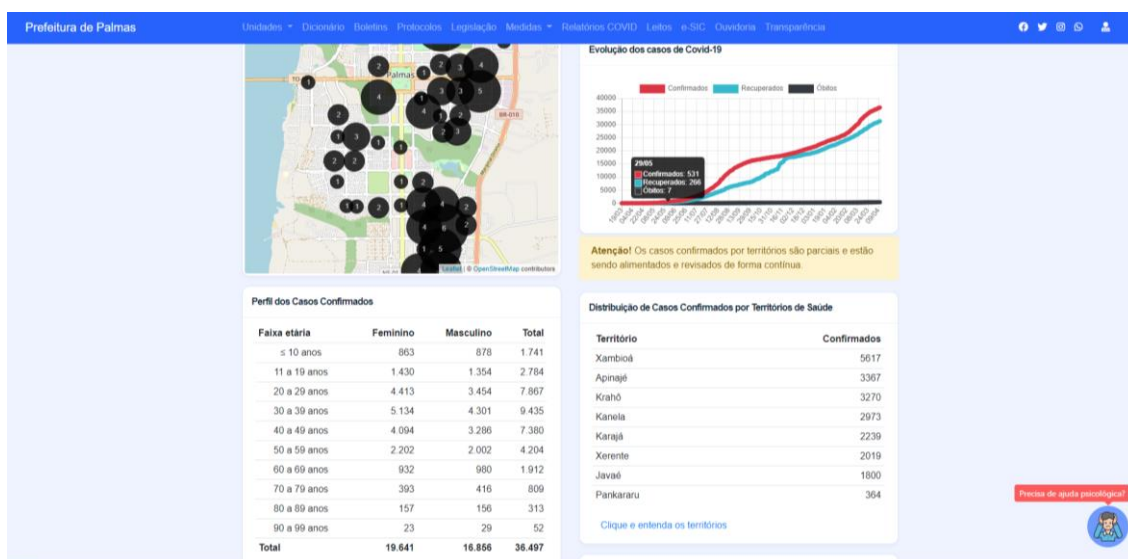


ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed. Buriti – 3º Andar – Plano Diretor Sul - CEP: 77.021-658
Palmas/TO

(63) 3212.7131 - gabsetci@gmail.com



Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno



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,



Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno

atendendo 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 março. 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	1
1	-	-	

Tabela 1.1 – Detalhamento de Registros e-SIC:

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021031628188	16/03/2021	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	54
22	28	4	



Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno

Tabela 2.1 – Detalhamento Registros COVID -19:

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021033128412	31/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021033028393	30/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021032928376	29/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032928373	29/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032628366	26/03/2021	Secretaria da Habitação	Online	Covid-19	Improcedente
2021032528344	25/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032528338	25/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032528334	25/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032428322	24/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032428321	24/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032428319	24/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032428317	24/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032428316	24/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032428314	24/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021032328297	23/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021032228295	22/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021032228287	22/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021032228275	22/03/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente
2021031928265	19/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031928264	19/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031928263	19/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031828262	18/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031828236	18/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031828234	18/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031728226	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031728225	17/03/2021	Gabinete do Prefeito	Online	Covid-19	Respondida



Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno

2021031728214	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031728213	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031728212	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031728211	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031728210	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031728208	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031728206	17/03/2021	Casa Civil	Online	Covid-19	Respondida
2021031728205	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031728204	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031728201	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031728200	17/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031628191	16/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031628188	16/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031628185	16/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031628184	16/03/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente
2021031528161	15/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031228148	15/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031228147	12/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021031228136	12/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031228134	12/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031228133	12/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031228131	12/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021031028093	09/03/2021	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	Online	Covid-19	Respondida
2021030828059	08/03/2021	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	Online	Covid-19	Respondida
2021030828055	08/03/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente
2021030428015	04/03/2021	Casa Civil	Online	Covid-19	Respondida
2021030428012	04/03/2021	Casa Civil	Online	Covid-19	Respondida



Prefeitura Municipal de Palmas
Secretaria de Transparência e Controle Interno

2021030428006	04/03/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
---------------	------------	---------------------	--------	----------	----------

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.

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.

