



**Prefeitura Municipal de Palmas**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**



## **Acesso à Informação**

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

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

**FEVEREIRO/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)



**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

**Diretoria de Registro e Tratamento de Reclamações de Serviços Públicos**  
Mônica Lúcia Vieira Bezerra

**Relação de Atendentes de Ouvidoria:**

Deolindina Mendes Monteiro  
Kamarriry Alves da Silva  
Maria Vênus Bandeira  
Rosângela Fortaleza de Matos

**Palmas – TO, fevereiro 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)



**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 fevereiro de 2021 em cumprimento a suas atribuições e-SIC.

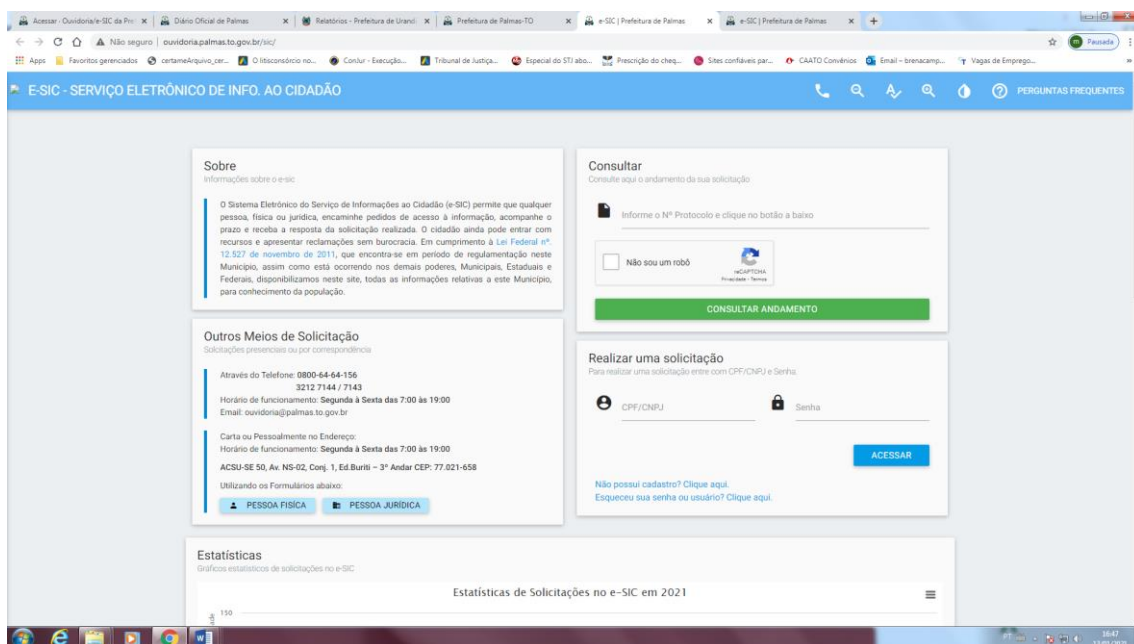
O objetivo é organizar e facilitar o procedimento de acesso a informação tanto para o cidadão quanto para a administração pública, o sistema permite que qualquer pessoa física ou jurídica tenha acesso e encaminhe pedidos de acesso a informação para os órgãos, por meio do sistema online ou presencial, 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.

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)



**Prefeitura Municipal de Palmas**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**

### Presencial



Protocolo Geral da Prefeitura  
municipal de Palmas

ACSU-SE 50, AV. NS-02,

Conj. 1, Ed. Buriti – 3º Piso

CEP: 77.021-658

### Telefone



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

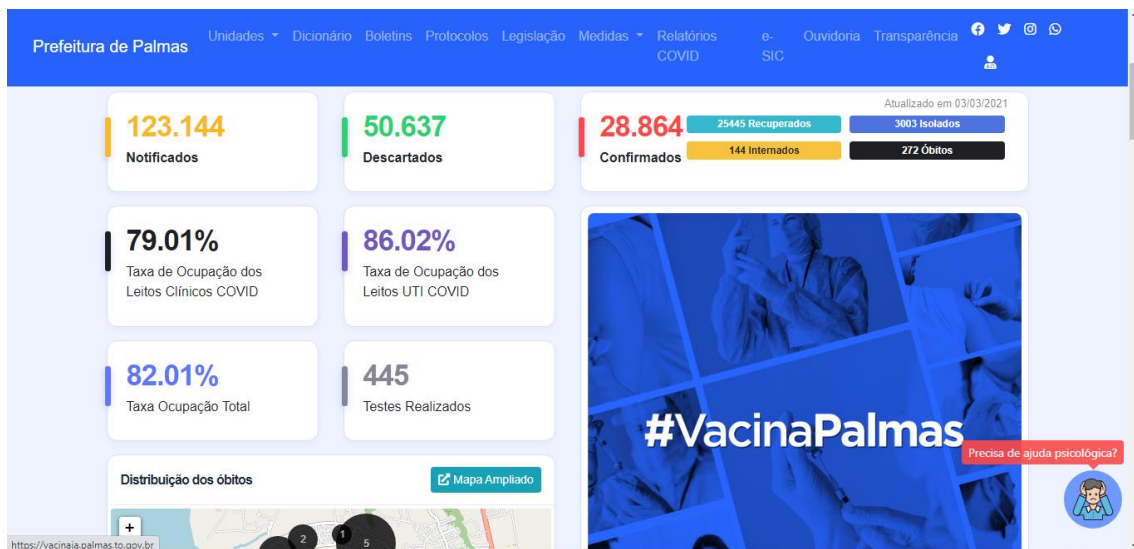
(63) 3212-7143

### Horário de atendimento



Segunda à Sexta

das 7:00 às 19:00

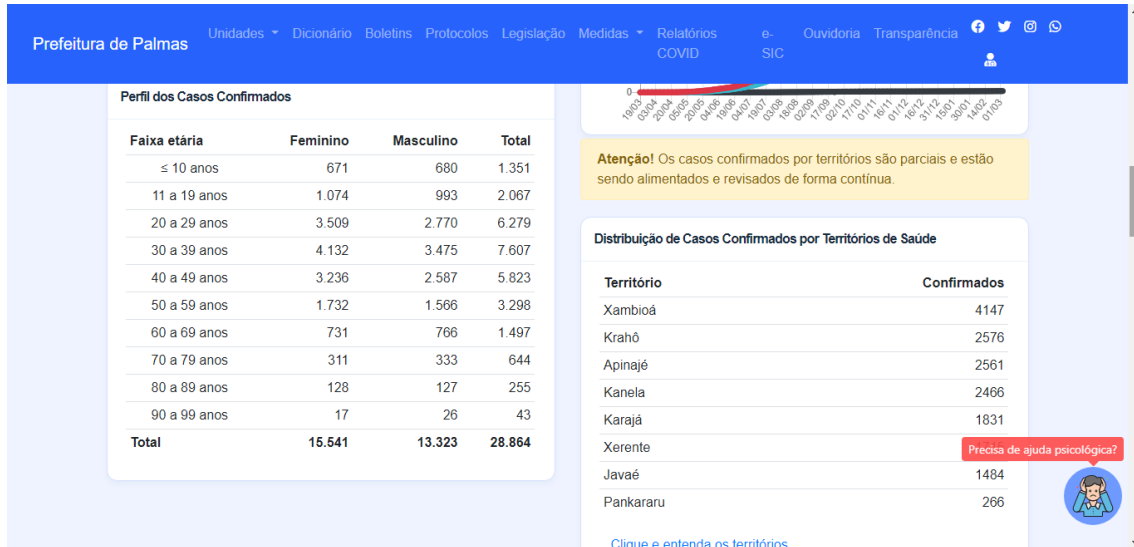


ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed. Buriti – 3º Andar – Plano Diretor Sul - CEP: 77.021-658  
Palmas/TO

(63) 3212.7131 - [gabsetci@gmail.com](mailto:gabsetci@gmail.com)



**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.

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)



**Prefeitura Municipal de Palmas**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**

De modo geral, as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas às autoridades competentes. Os esclarecimentos recebidos são avaliados e, 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 fevereiro. Não obstante as dificuldades ocasionadas antes à 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 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	7
1	4	2	

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

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021022427908	24/02/2021	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos	Online	Acesso à informação	Pendente



**Prefeitura Municipal de Palmas**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**

		de Palmas			
2021022427907	24/02/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Acesso à informação	Improcedente
2021021727794	17/02/2021	Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas	Online	Acesso à informação	Pendente
2021021627784	16/02/2021	Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	Online	Acesso à informação	Solicitação de Recurso
2021021227742	12/02/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Acesso à informação	Respondida
2021021227741	12/02/2021	Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego	Online	Acesso à informação	Pendente
2021020127584	01/02/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Acesso à informação	Improcedente





Prefeitura Municipal de Palmas  
Secretaria de Transparência e Controle Interno

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

Registrados via e-OUV COVID-19			TOTAL
Respondido	Não Respondido	Improcedidos	12
4	5	3	

**Tabela 2.1 – Detalhamento Registros COVID -19:**

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021022827943	28/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021022627933	26/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021022427896	24/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021022127831	21/02/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente
2021021727797	17/02/2021	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente
2021021727795	17/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021021627774	16/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021021127731	11/02/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente
2021020927682	09/02/2021	Secretaria da Educação	Online	Covid-19	Respondida
2021020327624	03/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021020127596	01/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021020127584	01/02/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente



**Prefeitura Municipal de Palmas**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**

## **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.

Em Cumprimento aos Decretos Nº 1.998, de 26 de fevereiro de 2021, Decreto Nº 2.003, de 03 de março de 2021, Informamos toda equipe desta Ouvidoria Geral do Município - OGM de Palmas –TO, vem exercendo trabalhos e cumprindo todas as atividades inerentes ao setor, dessa forma, tratamos todas as demandas/solicitações 100%, exceto atendimento presencial.