

Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno

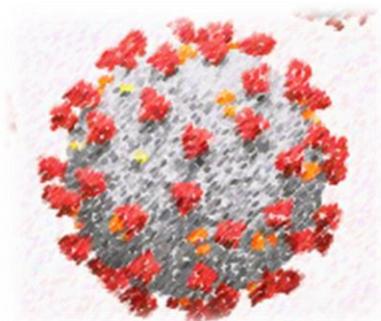


PREFEITURA DE
PALMAS



Acesso à Informação

RELATÓRIO E-SIC DEMANDA COVID-19



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

OUTUBRO/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

**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

Maria Vênus Bandeira
Rosângela Fortaleza de
Matos
Luã Carvalho Bezerra
Solange Rodrigues dos
Santos
Francisca Ribeiro Soares

Palmas – TO, outubro 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://twitter.com/cidadepalmas)



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



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

1- INTRODUÇÃO

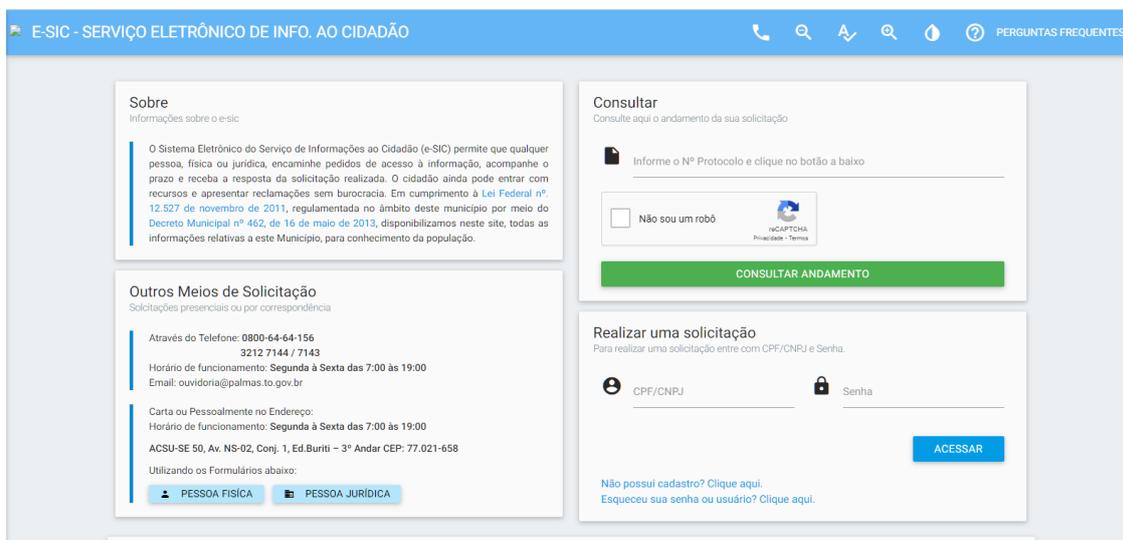
A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Palmas, TO, nos termos do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a qual regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, bem como o Decreto Municipal 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 outubro 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 shows the home page of the e-SIC system. The header includes the title 'E-SIC - SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFO. AO CIDADÃO' and navigation icons. The main content is divided into three sections: 'Sobre' (About), 'Outros Meios de Solicitação' (Other ways to request), and 'Consultar' (Consult). The 'Consultar' section has a 'CONSULTAR ANDAMENTO' button. The 'Realizar uma solicitação' (Make a request) section has input fields for 'CPF/CNPJ' and 'Senha' (Password), and an 'ACESSAR' (Access) button. There are also links for 'Não possuí cadastro? Clique aqui.' and 'Esqueceu sua senha ou usuário? Clique aqui.'



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 os órgãos que compõem o poder executivo da Administração Pública Municipal têm acesso, fato que facilita bastante o tratamento e o manuseio das demandas.

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

(63) 3212-7142

(63) 3212-7141

Horário de atendimento



Segunda à Sexta

das 7:00 às 19:00



Agende sua vacina!

<https://vacinaja.palmas.to.gov.br/>
Clique aqui





Página oficial de informação das ações de Vigilância da COVID-19 no município de Palmas.

Ouvidoria: 0800-64-64-156

CORONAVÍRUS

#PalmasContraOCoronavirus

PLANO DE RETOMADA DAS AULAS 2021

234.850
Notificados

112.678
Descartados

53.130
Confirmados

Atualizado em 15/11/2021

11.10%
Taxa de Ocupação dos
Leitos Clínicos COVID

14.50%
Taxa de Ocupação dos
Leitos UTI COVID

12.50%
Taxa Ocupação Total

150
Testes Realizados

Distribuição dos óbitos

[Mapa Ampliado](#)

Fase Vermelha • Alerta Máximo • Abaixo de 6,0	Fase Laranja • Alerta • Entre 6,0 e 6,9
Fase Amarela • Controle Ampliado • Entre 7,0 a 7,9	Fase Azul • Controle Moderado • Entre 8,0 a 8,9
Fase Verde • "Normal" Controlado • Acima de 9,0	

Clique aqui e entenda melhor o Coronômetro

As coordenadas fazem referência à quadra ou bairro e não representam, de forma alguma, o endereço do cidadão.

Evolução dos casos de Covid-19

Atenção! Os casos confirmados por territórios são parciais e estão sendo alimentados e revisados de forma contínua.

[AGENDAR VACINA](#)

Perfil dos Casos Confirmados

Faixa etária	Feminino	Masculino	Total
≤ 10 anos	1.458	1.511	2.969
11 a 19 anos	2.376	2.099	4.475
20 a 29 anos	6.332	5.052	11.384
30 a 39 anos	7.291	6.096	13.387
40 a 49 anos	5.768	4.676	10.444
50 a 59 anos	3.086	2.828	5.914
60 a 69 anos	1.371	1.423	2.794
70 a 79 anos	594	600	1.194
80 a 89 anos	236	247	483
90 a 99 anos	41	45	86
Total	28.553	24.577	53.130

Distribuição de Casos Confirmados por Territórios de Saúde

Território	Confirmados
Xambioá	11760
Apinajé	7300
Krahô	7046
Kanela	6683
Karajá	5912
Xerente	5326
Javáé	4354
Pankaranu	1037

Clique e entenda os territórios

Casos de COVID-19 por Sexo

sendo alimentados e revisados de forma contínua.

Perfil dos Casos Confirmados

Faixa etária	Feminino	Masculino	Total
≤ 10 anos	1.458	1.511	2.969
11 a 19 anos	2.376	2.099	4.475
20 a 29 anos	6.332	5.052	11.384
30 a 39 anos	7.291	6.096	13.387
40 a 49 anos	5.768	4.676	10.444
50 a 59 anos	3.086	2.828	5.914
60 a 69 anos	1.371	1.423	2.794
70 a 79 anos	594	600	1.194
80 a 89 anos	236	247	483
90 a 99 anos	41	45	86
Total	28.553	24.577	53.130

Distribuição de Casos Confirmados por Territórios de Saúde

Território	Confirmados
Xambioá	11760
Apinajé	7300
Krahô	7046
Kanela	6683
Karajá	5912
Xerente	5326
Javáé	4354
Pankaranu	1037

Clique e entenda os territórios

Casos de COVID-19 por Sexo

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 outubro. Porém a mesma foi improcedida por falta de informações para sanar o problema, sendo assim, 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, 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	12
07	3	2	

Tabela 1.1 – Detalhamento de Registros e-SIC:

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021103131210	31/10/2021	Secretaria de Finanças	Online	Pedido de informação	Respondida
2021102831189	28/10/2021	Casa Civil	Online	Pedido de informação	Respondida
2021102631151	26/10/2021	Secretaria da Educação	Online	Pedido de informação	Respondida
2021102431103	24/10/2021	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	Online	Pedido de informação	Respondida
2021102031054	20/10/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Improcedente
2021101530983	15/10/2021	Secretaria da Educação	Online	Pedido de informação	Respondida
2021101430963	14/10/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Pedido de informação	Improcedente
2021101430953	13/10/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Pedido de informação	Respondida

2021101430952	13/10/2021	Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas	Online	Pedido de informação	Em atraso
2021100530852	05/10/2021	Secretaria Municipal de Finanças	Online	Pedido de informação	Respondida
2021100430848	04/10/2021	Procuradoria Geral do Município	Online	Pedido de informação	Em atraso
2021100430847	04/10/2021	Procuradoria Geral do Município	Online	Pedido de informação	Em atraso

Tabela 1.1 – Total Registros COVID -19:

Registrados via e-OUV COVID-19			TOTAL
Respondido	Não Respondido	Improcedidos	-
07	3	2	12
Protocolo	Secretaria	Covid-19	
2021102031054	Secretaria da Saúde	1	-

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 diante da melhoria de cada órgão.