



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS

RELATÓRIO E-SIC
DEMANDA COVID-19

JULHO/2020

PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria 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, julho 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 julho 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 transparência e fortalecer o controle social às ações adotadas pela municipalidade no tocante ao combate ao novo coronavírus (Covid-19).

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

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.

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

Protocolo	Data de Encaminhamento	Orgao	Tipo	Assunto	Tramite	Respondidas
2020070825853	08/07/2020	Secretaria de saúde	online	Covid-19	Em atraso	Não

Referente ao mês de junho recebemos um total de 10 demandas, pedidos de acesso à informação, 3 (três); apenas não foram respondidas, ultrapassando o prazo de resposta..

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-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 DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouidoria 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. 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 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.

Estadísticas
Gráficos estatísticos de solicitações no e-SIC

Estadísticas de Solicitações no e-SIC em 2020

Categoria	Quantidade
Registrados	0
Em Atendimento	10
Pedidos Atendidos	56

Estadísticas
Gráficos estatísticos de andamento 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 reconhecimento 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, julho de 2020.