



**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**

**JANEIRO/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, janeiro 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 janeiro de 2021 em cumprimento a suas atribuições e-SIC.

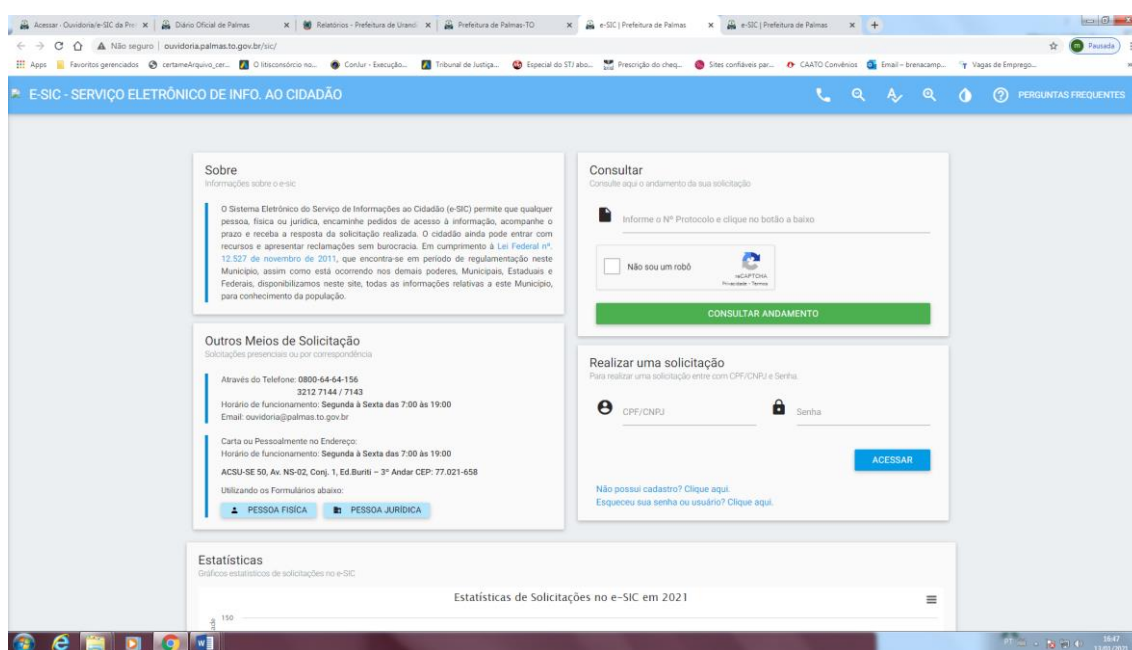
O objetivo é organizar e facilitar o procedimento de acesso a informação tanto para o cidadão quanto para a administração pública, o sistema permite que qualquer pessoa física ou jurídica tenha acesso e encaminhe pedidos de acesso a informação para os órgãos, por meio do sistema online ou presencial,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



**Telefone**



**Horário de atendimento**



Protocolo Geral da Prefeitura  
municipal de Palmas

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

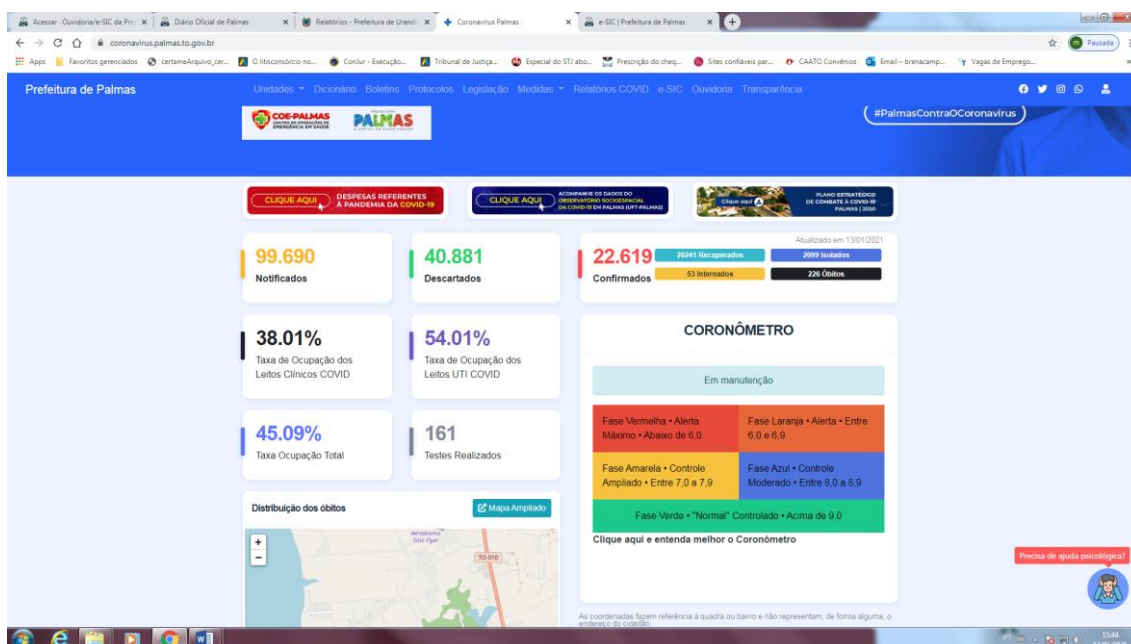
CEP: 77.021-658

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

(63) 3212-7143

Segunda à Sexta

das 7:00 às 19:00

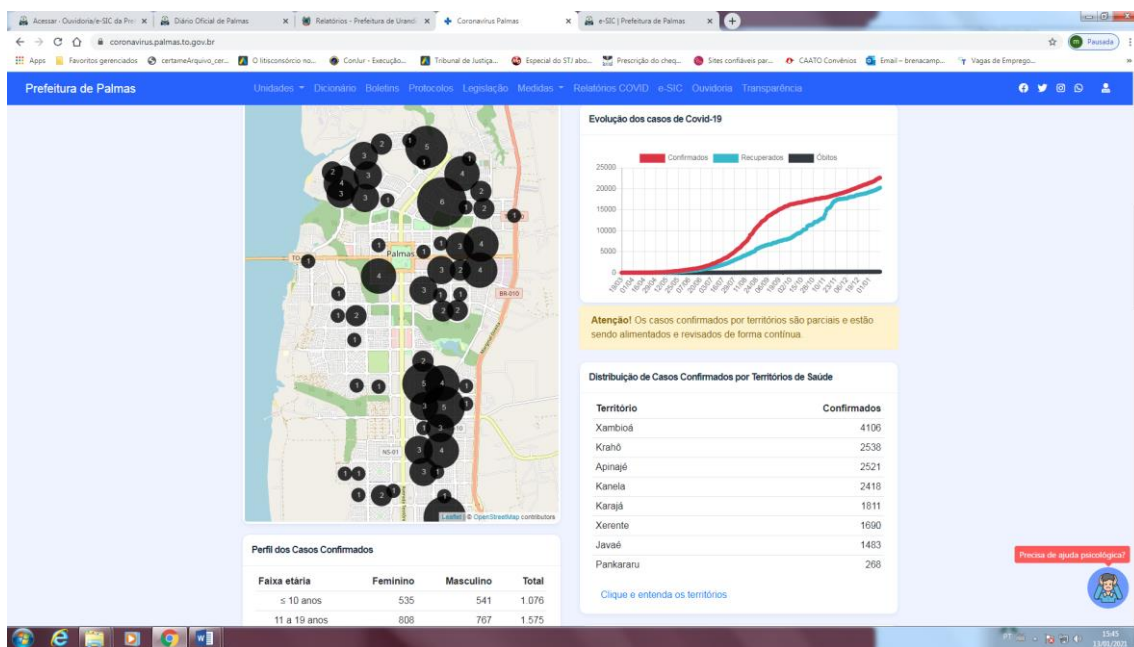


ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed. Buriti – 3º Andar – Plano Diretor Sul - CEP: 77.021-658  
Palmas/TO

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



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

#### **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, atendendo de forma conclusiva a manifestação do cidadão, será encaminhada a resposta conclusiva ao cidadão demandante.

O sistema de Informação ao Cidadão (SIC), consta 3(três) demanda referente a covid-19; no mês de janeiro. 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	5
4	1	-	

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



Prefeitura Municipal de Palmas  
Secretaria de Transparência e Controle Interno

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021012027458	20/01/2021	Casa Civil	Online	Acesso à informação	Respondida
20210111227349	11/01/2021	Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	Online	Acesso à informação	Respondida
2021011027323	10/01/2021	Secretaria de Finanças	Online	Acesso à informação	Pendente
2021010727310	07/01/2021	PROCON Palmas	Online	Acesso à informação	Respondida
2021010727309	07/01/2021	PROCON Palmas	Online	Acesso à informação	Respondida

Tabela 1.1 – Total Registros COVID -19:

Registrados via e-OUV COVID-19			TOTAL
Respondido	Não Respondido	Improcedidos	3
2	1	-	

Tabela 2.1 – Detalhamento Registros COVID -19:

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021013027572	30/01/2021	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	Online	Covid-19	Pendente
2021011627405	16/01/2021	Secretaria da Educação	Online	Covid-19	Respondida
2021011627404	16/01/2021	Secretaria da Educação	Online	Covid-19	Respondida







**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.