

E-SIC

RELATÓRIO ANUAL

1- INTRODUÇÃO

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) tem como objetivo principal possibilitar o acesso da população a informações públicas, promovendo a transparência e a participação cidadã na gestão pública. O e-SIC é uma plataforma que permite aos cidadãos protocolar solicitações de informações sobre os serviços prestados pela administração pública, conforme assegurado pela Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011). Através deste sistema, os usuários podem encaminhar suas demandas, sejam positivas ou negativas, às autoridades competentes, que devem tomar as providências cabíveis, acompanhando o tratamento e a resolução de cada manifestação.

A implantação do e-SIC, seguindo os princípios da Eficiência e da Transparência, visa garantir que os cidadãos tenham fácil acesso a informações relevantes, promovendo a correta aplicação dos recursos públicos e permitindo o controle social. Além disso, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, também assegura que os cidadãos sejam tratados com dignidade e respeito na prestação de serviços públicos, e estabelece que as manifestações sejam tratadas de forma eficiente e transparente.

Com o objetivo de facilitar o acesso da população a este sistema, o Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco emitiu a Resolução nº 159, de 15 de dezembro de 2021, que determina a criação e a implementação de Ouvidorias / e-SIC nos órgãos públicos do estado. Essa medida visa criar canais adequados para que a população possa identificar suas necessidades e obter respostas em tempo hábil. Neste contexto, foi instituído o e-SIC da Câmara Municipal de Tacaratu – PE, conforme a Portaria Municipal nº 17, de 30 de agosto de 2022, permitindo que todos os munícipes da localidade exerçam seu direito constitucional de participação e controle social de forma eficiente e acessível.

Dessa forma, o Sistema e-SIC torna-se um mecanismo essencial para estreitar a relação entre o poder público e os cidadãos, garantindo que as informações solicitadas sejam fornecidas de forma transparente e tempestiva.



Emmanuel

"in verbis":

"[...]Art. 5º (...) XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado; (Regulamento) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

§ 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem. Ademais, a Ouvidoria possibilita à população uma participação mais efetiva na administração pública através da pontuação das deficiências no serviço público o que beneficia à todos. "

De igual sorte

"[...] Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)."



Emisante

- ✓ I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).
- ✓ II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)
- ✓ III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

Todas as manifestações de Ouvidoria / e-SIC são recebidas e registradas na plataforma Prochat/WhatsApp (87) 99957-0129, no site da Câmara de vereadores de Tacaratu-PE (www.tacaratu.pe.leg.br), podendo, também, o cidadão entrar em contato conosco através do e-mail: esiccamaramunicipaldetacaratu@gmail.com.

2- OBJETIVO

Apresentar aos órgãos competentes e a quem interessar os anseios da população a cerca dos serviços prestados pelos órgãos públicos do município de Tacaratu – PE, bem como, abrir espaço para que a população possa manifestar sua opinião e sensibilizar os munícipes sobre seus direitos Constitucionais e sociais e ainda transparecer os gastos e atos das unidades pública vinculadas ao poder, os quais nortearão as melhorias a serem implantadas pela administração local.



Embaixador

3- LOCAL DE RECEBIMENTO

Todas as manifestações são recebidas e registradas via WhatsApp (87) 9 9957 – 0129, no site da Câmara de Tacaratu – PE (WWW.tacaratu.pe.leg.br), através do e - mail : esiccamaramunicipaldetacaratu@gmail.com.

4- DA DIVULGAÇÃO DO E-SIC

A divulgação sobre o funcionamento e a definição do que é o E-SIC ocorreu em diversos locais, como:

- ✓ Sessões Legislativas;
- ✓ Rádio local;
- ✓ Cartazes em algumas secretarias do município;
- ✓ Nas redes sociais (Instagram).
- ✓ Sessões Legislativas (ordinária, extraordinária e solene);
- ✓ Nas redes sociais (YouTube).

5- DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

O horário de expediente ocorre de segunda a sexta das 08h às 13h de forma presencial ou nos locais já mencionados no **item 3**. As manifestações recebidas fora do horário de funcionamento são analisadas sempre respeitando os prazos legais segundo a Lei 13.460/2017.

6- REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas típicas do E-SIC: reclamações, elogios, informações e denúncias tiveram poucos registros nesta Câmara Municipal, mas algumas foram verificadas.



Emisauto

Tabela 01

Tabela 01 mostra as manifestações recebidas pelo E-SIC da Câmara Municipal de Tacaratu -PE no ano de 2024.

OBS:

| Nº | Data recebimento de | Informação ou reclamação | Data encaminhamento de ao órgão competente | Órgão destino de | Resposta obtida |
|----|---------------------|--------------------------|--------------------------------------------|-------------------|-----------------|
| 01 | 09/04/2024 | Informação | 09/04/2024 | Sem especificação | Sim |
| 02 | 05/04/2024 | Informação | 05/04/2024 | Sem especificação | Sim |
| 03 | 07/06/2024 | Informação | 07/06/2024 | Sem especificação | Sim |
| 04 | 17/09/2024 | Informação | 17/09/2024 | Sem especificação | Sim |
| 05 | 21/09/2024 | Informação | 25/09/2024 | Sem especificação | Sim |
| 06 | 03/12/2024 | Informação | 04/12/2024 | Sem especificação | Sim |
| 07 | 12/12/2024 | Informação | 15/01/2025 | Sem especificação | Sim |

- O e-SIC da Câmara de Tacaratu – PE, recebeu sete **(07)** pedidos de informações em 2024;
- Quatro **(04)** pedidos foram respondidos tempestivamente;
- Dois **(02)** pedidos foram analisados e respondidos em dias posteriores, porém respeitando o que diz a Lei Nº 13.460/2017 sobre os prazos;
- Um **(01)** pedido de informação foi respondido no mês de janeiro de 2025, pois a responsável pela Ouvidoria estava de férias. Em anexo.



Emissante

7- ANÁLISES DE PONTOS RECORRENTES

Embora o e-SIC disponibilize diferentes categorias de manifestações, o item mais recorrente foi o **pedido de INFORMAÇÃO**, com quatro (04) questionamentos relacionados às reuniões legislativas. Isso demonstra tanto o interesse quanto a falta de informação da população sobre uma das principais atribuições dos legisladores municipais: as **sessões legislativas**. Outras duas (02) manifestações tratavam do envio de determinadas leis municipais, e apenas uma (01) dizia respeito a informações específicas sobre os vereadores.

Esse cenário reforça não apenas a importância do e-SIC como canal oficial de acesso à informação, mas também a necessidade de **ampliar a divulgação de suas funcionalidades**, abrangendo tanto o centro urbano quanto a zona rural do município.

8- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As manifestações recebidas por meio do e-SIC foram, em sua maioria, prontamente respondidas pela responsável pelo setor, uma vez que se tratavam de **pedidos de informações públicas já disponíveis** ou de fácil acesso dentro da estrutura da Câmara Municipal.

9- FALHAS NAS PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A informação é um instrumento transformador, essencial para garantir a dignidade das pessoas diante das mais diversas circunstâncias. Nesse aspecto, a **Câmara Municipal de Tacaratu ainda apresenta falhas**, especialmente pela ausência de uma divulgação contínua de suas atividades e dos meios pelos quais a população pode se manter informada sobre suas atribuições, como também sobre datas e horários das sessões legislativas.



Emisauto

10-SUGESTÃO DE MELHORIA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Diante do cenário apresentado e das manifestações recebidas (principalmente **pedidos de informações**), constata-se que o órgão público precisa investir de forma significativa em **divulgação das suas ações e dos serviços oferecidos**, desde os mais simples até os mais complexos. É necessário priorizar os meios de comunicação com maior alcance na região, como: **rádio, site oficial e carro de som**.

Essa iniciativa **potencializa a participação social na gestão pública** e contribui para um acesso mais amplo e democrático aos serviços prestados.

Além disso, recomenda-se a **implantação da Câmara Itinerante**, ação já adotada por diversas casas legislativas do país, com o objetivo de **aproximar o poder legislativo da população**, especialmente daqueles que residem em áreas mais afastadas da zona urbana.

11- ANÁLISE E CONCLUSÃO

Diante do exposto, observa-se que embora existem Leis que assegurem uma participação democrática nas ofertas dos serviços públicos, os munícipes, ainda, resistem em demonstrarem seus anseios relativos aos serviços prestados pelo órgão público.

Deve-se considerar, também, uma baixa divulgação da existência das atividades da ouvidoria (**EMBORA NO SITE DA REFERIDA CÂMARA, TENHA A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS**), principalmente nas áreas rurais, como um meio de comunicação que poderia resultar em uma melhoria na vida dessas comunidades longínquas.

Para o próximo ano existe a necessidade urgente de aumentar o efetivo de divulgações em todo o território do município de Tacaratu trazendo para perto da gestão pública as demandas de todos os cidadãos da região.


CÁSSIA MARIA VIEIRA SANTOS
OUVIDORA LEGISLATIVO


ANTENOR GOMES DE OLIVEIRA FILHO
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL