

MANUAL DO CIDADÃO



E-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) servirá de auxílio ao SIC (setor físico), para consulta via internet.

Sumário

Introdução	2
Sobre o e-SIC	3
Primeiro acesso	4
Acesso ao e-SIC	6
Principais funções do sistema	6
Dados cadastrais	7
Dicas Para Fazer um Pedido	8
Registrar pedido	9
Resposta do pedido	11
Consultar Pedido	11
Acompanhamento de resposta ao pedido	12
Recurso	13
Histórico	16
Avisos	16

Introdução

A partir do dia 16 de maio de 2012, o Brasil passou a contar com mais um instrumento de transparência, a Lei federal n. 12.527/11, que permite ao cidadão ter acesso à informação pública em tempo integral e sem restrições – informação ativa. A Lei garante ao cidadão não só informação, mas um direito ao saber, o que fortalece a capacidade do indivíduo de conhecer outros direitos essenciais como saúde, educação e benefícios sociais. Além disso, a participação efetiva do cidadão garante uma gestão de qualidade, ao passo que quanto mais pessoas participam e colaboram para a mudança de uma nova cultura na aplicação correta dos gastos públicos, mais ganhos serão revertidos para a população através de serviços qualidade.

Com o advento da Lei Complementar N. 131/09, conhecida como Lei da Transparência Fiscal, o Brasil já havia dado um grande passo para a gestão transparente, obrigando vários tipos de entidades a criarem seus Portais de Transparência, de forma que venham possibilitar ao cidadão obter dados discriminados dos gastos, em tempo real e em meio eletrônico. Com a lei de acesso à informação, o País consolidou definitivamente todas as informações necessárias para o cumprimento da democracia brasileira.

Entretanto, a população poderá solicitar por meio de Sistemas de Informações ao Cidadão – e-SIC, as informações solicitadas e não contempladas nos Portais, que cada entidade, obrigatoriamente, deverá disponibilizar em prazo não superior a 20(vinte) dias.

Antes de solicitar uma informação, aconselha-se que o cidadão realize uma leitura criteriosa deste Manual – e-SIC, para que o exercício da cidadania seja praticada de forma consciente e responsável.

Boa leitura!

e-SIC

O Sistema e-SIC foi desenvolvido para subsidiar as entidades no cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11), quanto a obrigatoriedade de implantação do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) em cada entidade. O sistema permite que o cidadão possa fazer pedidos de informações, via internet, dirigidos à entidade, de forma centralizada, e possibilita aos gestores acompanharem e gerenciarem as demandas da sociedade a fim de tomada de decisões.

Para consultar a página principal do sistema o usuário deverá acessar a página da entidade ao qual o cidadão deseja obter informações, reportando aos banners que fazem referência à LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO.

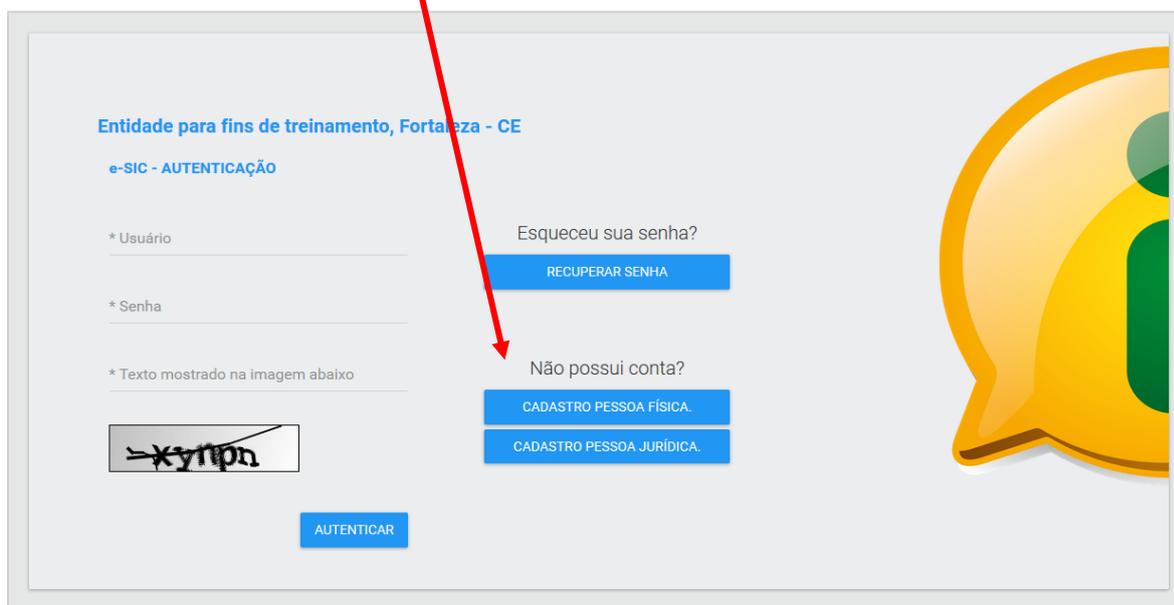
Na página inicial do e-SIC, além da área específica de solicitação de informações, o cidadão terá conhecimento dos normativos, obrigatoriedade de publicação, definições de termos técnicos e uma cartilha que ressalta as vantagens da cultura de acesso.

Através de uma senha cadastrada previamente (ver demonstração abaixo), os cidadãos poderão:

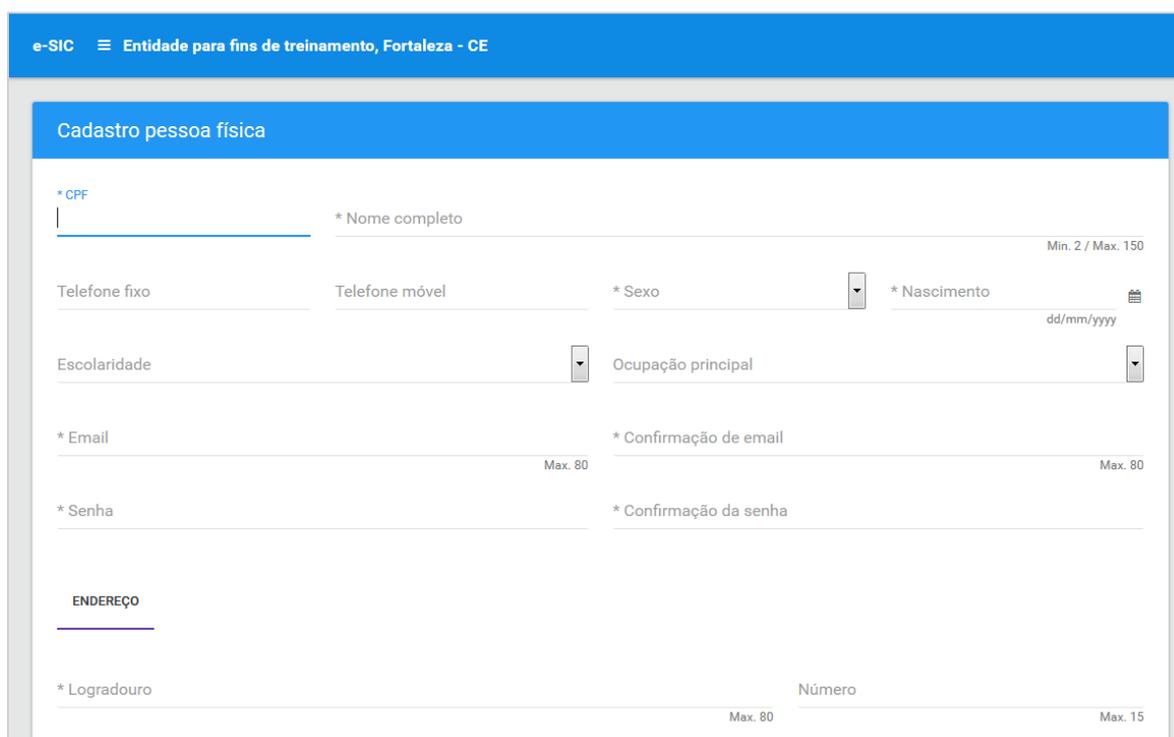
- Registrar pedidos de informações;
- Acompanhar pedidos de informações: trâmites e prazos;
- Entrar com recursos;
- Consultar respostas recebidas.

Primeiro acesso

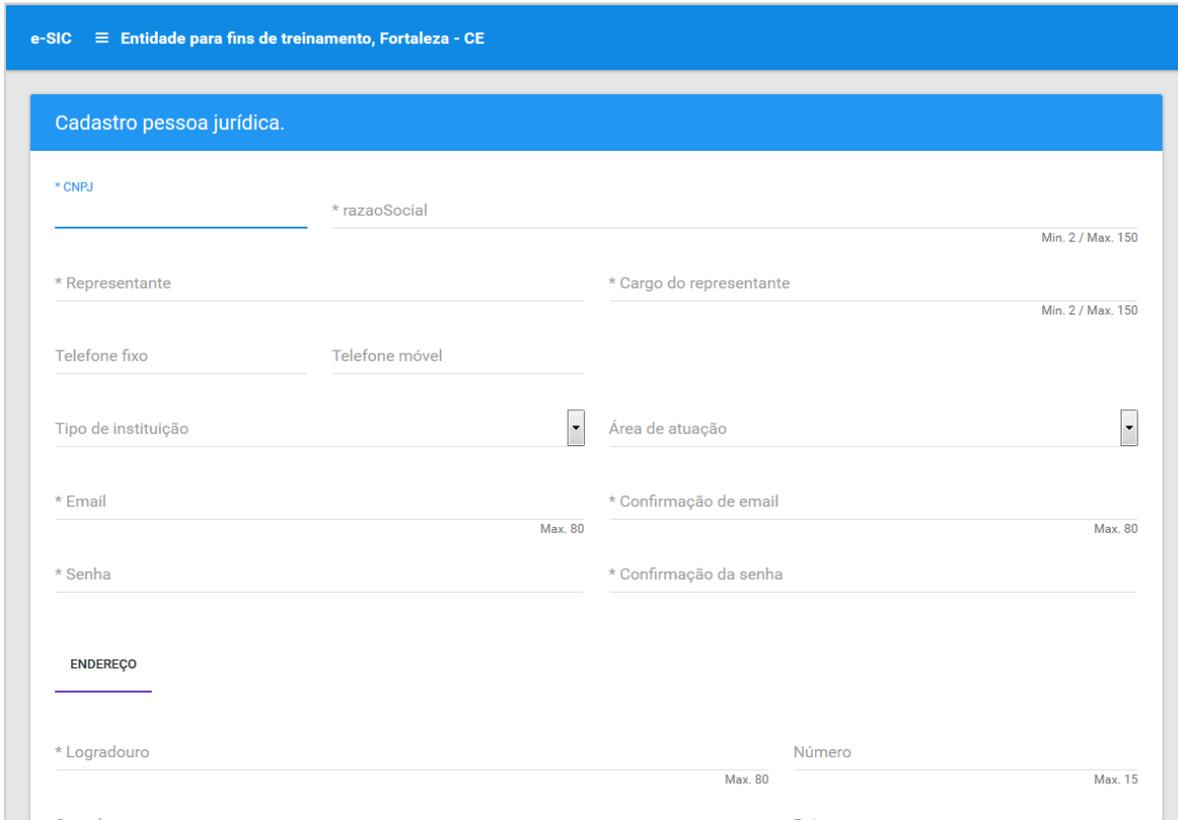
Já na primeira página, na área “Cadastre-se”, o usuário deverá efetuar o cadastro preenchendo todos os campos solicitados como dados pessoais, endereço, CPF (ou CNPJ), e-mail, etc., e ao finalizar, marcar a opção “gravar” para salvar registro. Os campos obrigatórios serão informados na tela. Existem dois cadastros diferentes: um para pessoa física e outro para pessoa jurídica.



Veja tela (parcial) de cadastro da pessoa física:



Tela de cadastro de pessoa jurídica



The screenshot shows the 'Cadastro pessoa jurídica' form within the e-SIC system. The header indicates the user is logged in as 'Entidade para fins de treinamento, Fortaleza - CE'. The form is titled 'Cadastro pessoa jurídica.' and contains the following fields:

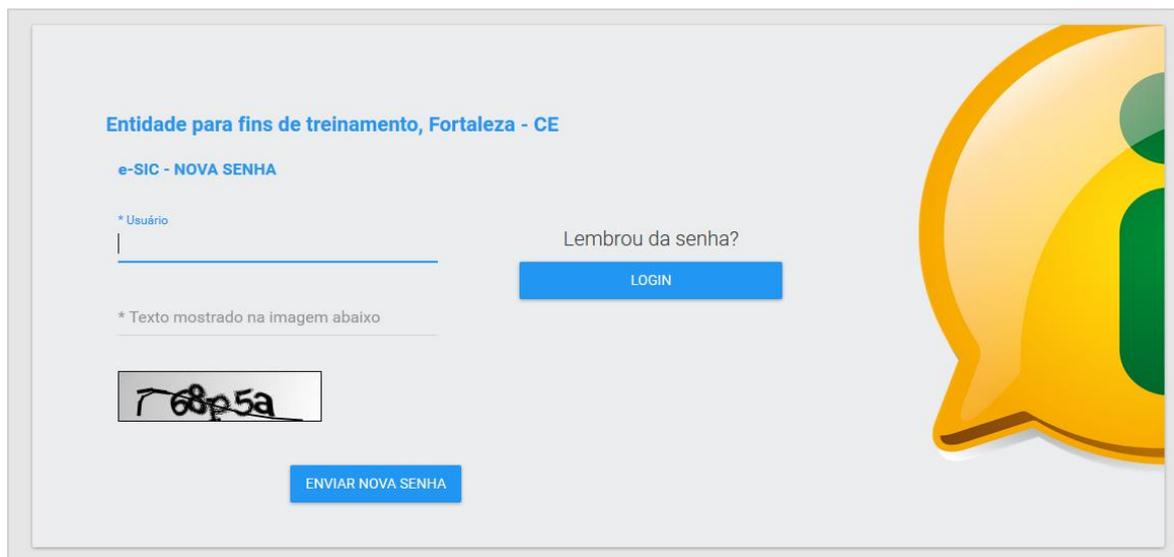
- * CNPJ (required)
- * razãoSocial (required, Min. 2 / Max. 150)
- * Representante (required)
- * Cargo do representante (required, Min. 2 / Max. 150)
- Telefone fixo
- Telefone móvel
- Tipo de instituição (dropdown menu)
- Área de atuação (dropdown menu)
- * Email (required, Max. 80)
- * Confirmação de email (required, Max. 80)
- * Senha (required)
- * Confirmação da senha (required)
- ENDEREÇO**
- * Logradouro (required, Max. 80)
- Número (required, Max. 15)

Para finalizar o cadastro, clique no botão 'Confirmar'. Após este passo, o cidadão poderá logar com o email e a senha informado. Todos os dados pessoais e senha podem ser alterados após login.

Acesso ao e-SIC

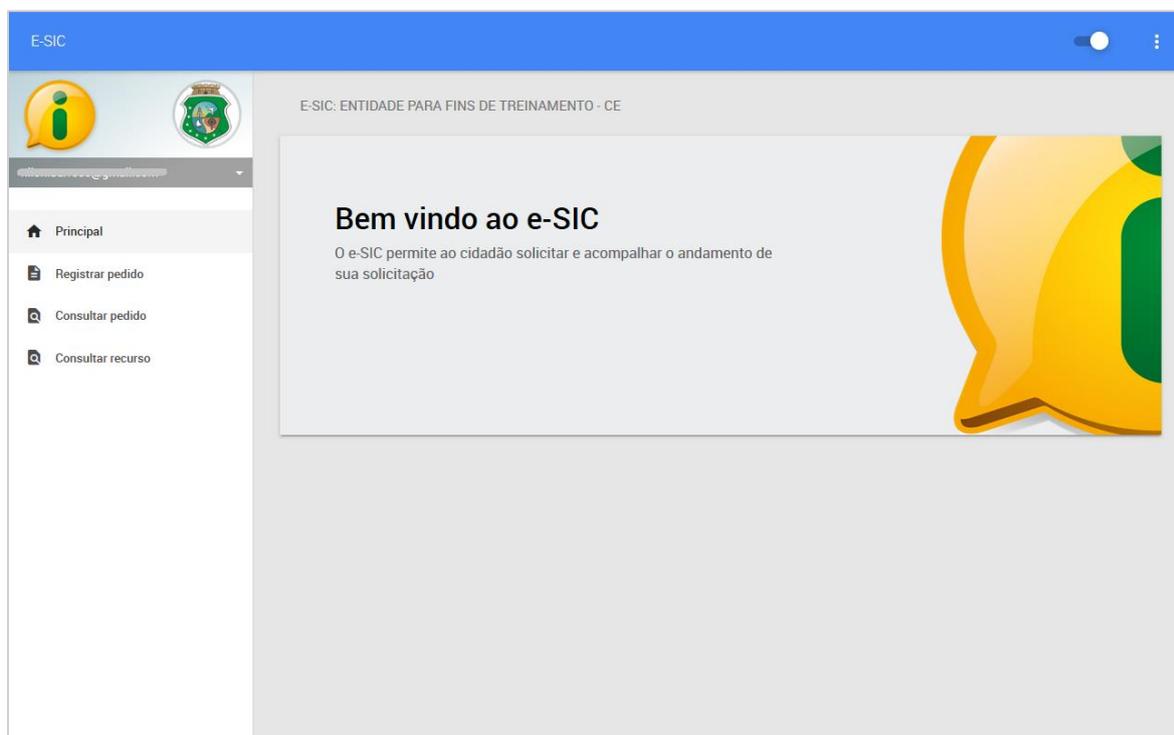
Ao retornar à tela de login, insira email, senha e o código de segurança captcha e clique no botão autenticar para entrar na página principal do e-SIC.

Da mesma forma, o cidadão poderá recuperar a sua senha, caso tenha esquecido:



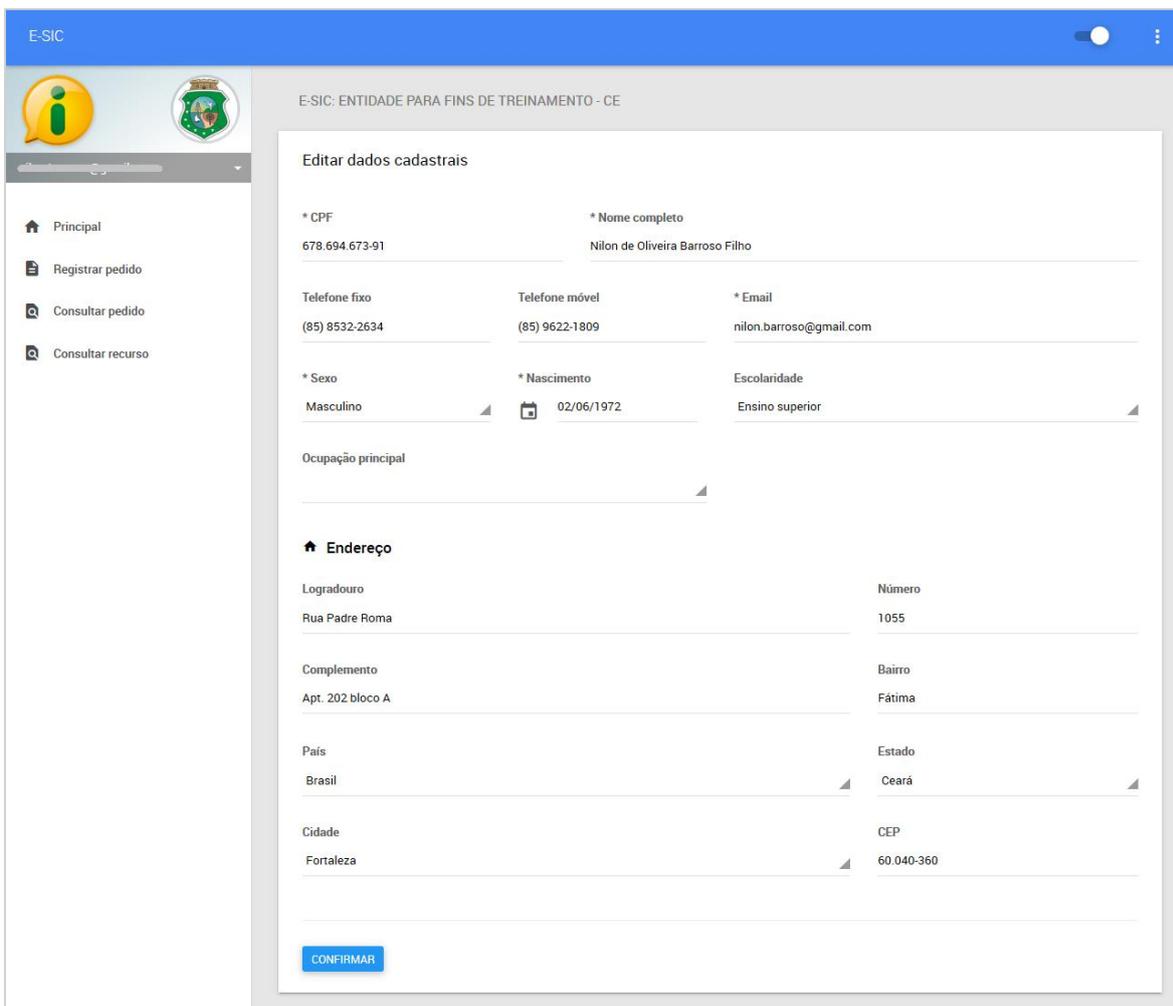
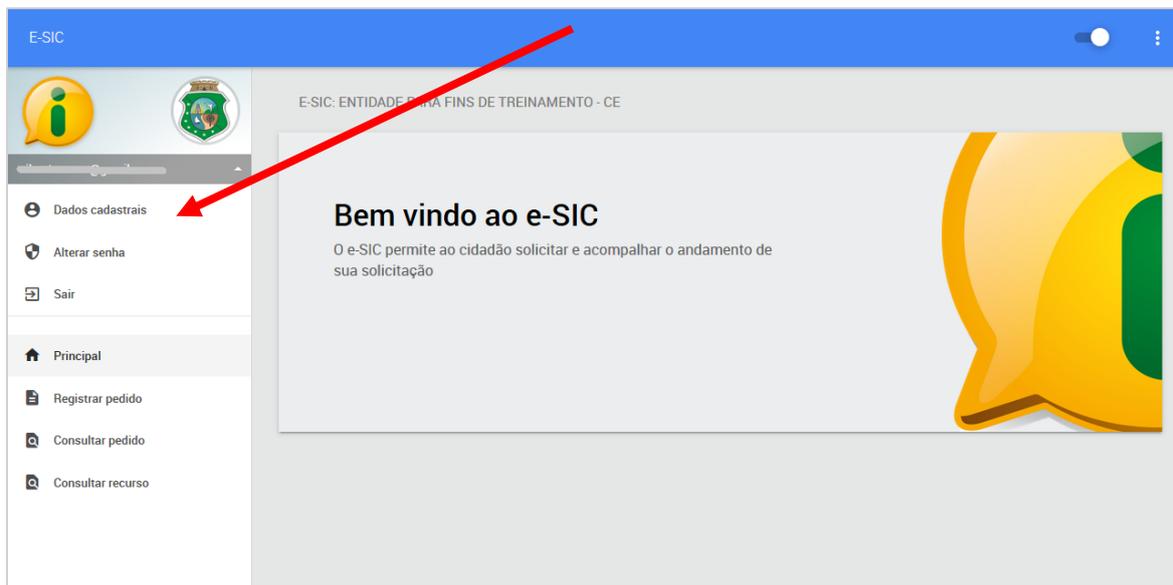
Principais funções do sistema

Nesta tela o cidadão terá acesso a todas as funcionalidades do sistema como: **Registrar pedidos; Consultar pedidos; Consultar recursos; Dados cadastrais.**



Dados cadastrais

Os dados cadastrais podem ser atualizados a qualquer momento pelo cidadão e servem de suporte para que a equipe do SIC possa entrar em contato e atendê-lo.



* CPF		* Nome completo	
678.694.673-91		Nilon de Oliveira Barroso Filho	
Telefone fixo	Telefone móvel	* Email	
(85) 8532-2634	(85) 9622-1809	nilon.barroso@gmail.com	
* Sexo	* Nascimento	Escolaridade	
Masculino	02/06/1972	Ensino superior	
Ocupação principal			
Endereço			
Logradouro	Número		
Rua Padre Roma	1055		
Complemento	Bairro		
Apt. 202 bloco A	Fátima		
País	Estado		
Brasil	Ceará		
Cidade	CEP		
Fortaleza	60.040-360		
<input type="button" value="CONFIRMAR"/>			

Dicas para fazer um pedido

Antes de fazer um pedido, fique atento a essas dicas:

• **Observe se a informação desejada pertence a entidade.** Caso não saiba para quem encaminhar o pedido, acesse o sítio eletrônico da respectiva entidade e verifique quais são suas competências, responsabilidades, programas e projetos.

• **Antes de realizar sua solicitação, é importante verificar se a informação se encontra disponível na página do respectivo órgão ou entidade, através do próprio Portal de Transparência.** Com isso, você poderá ter acesso imediato à informação de seu interesse e ainda conhecerá as demais informações que já são disponibilizadas na internet pelo órgão ou entidade.

• **Faça um pedido de cada vez. Isso facilitará a compreensão sobre qual é a informação solicitada e poderá diminuir o tempo de resposta.** Caso decida enviar mais de uma pergunta por vez, as solicitações serão respondidas em conjunto, mesmo que uma informação já se encontre disponível.

• **Seja objetivo e escreva de forma clara.** É importante que o órgão compreenda qual é o seu pedido para lhe dar a resposta adequada.

• **Identifique no seu pedido o destinatário, o tipo de informação solicitada, as suas características (em que, para que, quais, quantos, etc.) e qual o período desejado;**

• **Evite solicitar informações sem necessidade ou desproporcionais.** Aquelas demandas consideradas excessivas e descabidas poderão não ser atendidas.

• **Verifique se os seus dados estão atualizados.** O envio de sua resposta e os contatos, quando necessário, para o esclarecimento de dúvidas em relação ao seu pedido serão realizados através dos dados cadastrais.

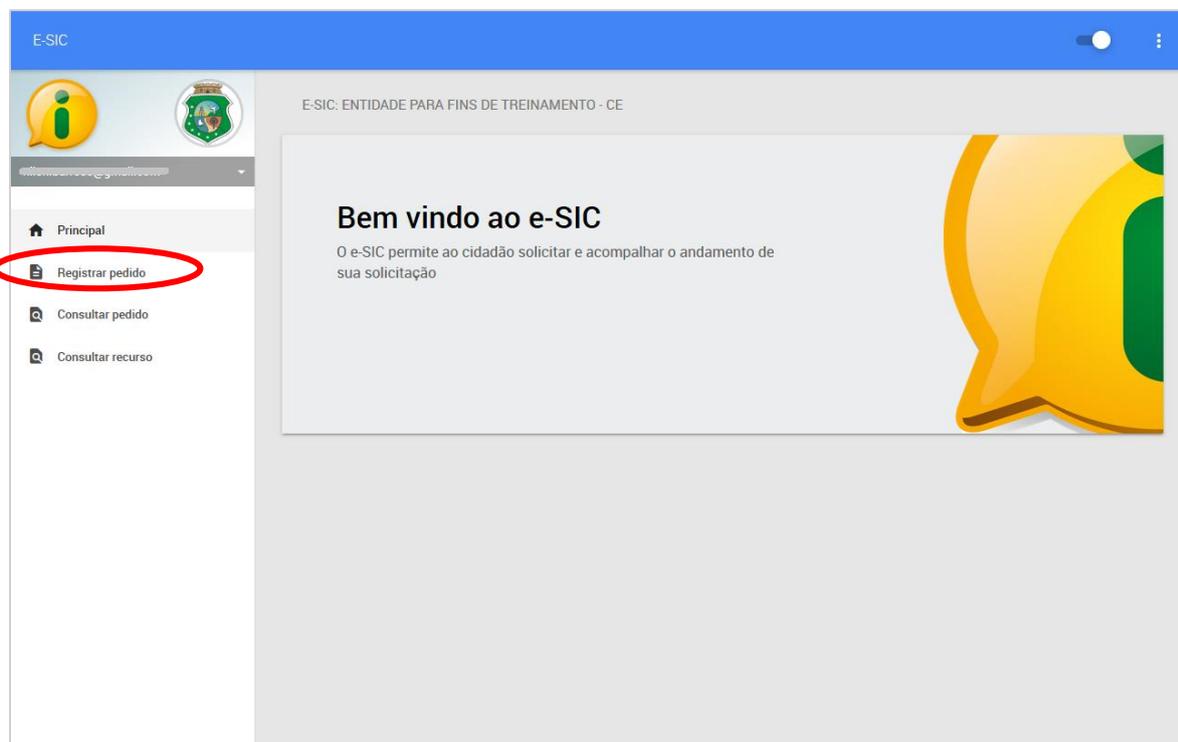
• **Informe os dados pessoais somente nos campos destinados para tal fim.** Futuramente, as solicitações realizadas poderão ser publicadas, logo evitem utilizar os dados pessoais no campo dedicado à descrição do pedido de acesso à informação.

• **Não peça informações pessoais pelo e-SIC.** Os respondentes não estão autorizados a respondê-lo, pois o e-SIC não validará a identidade.

Fonte: Manual e-SIC – Guia do Cidadão – CGU

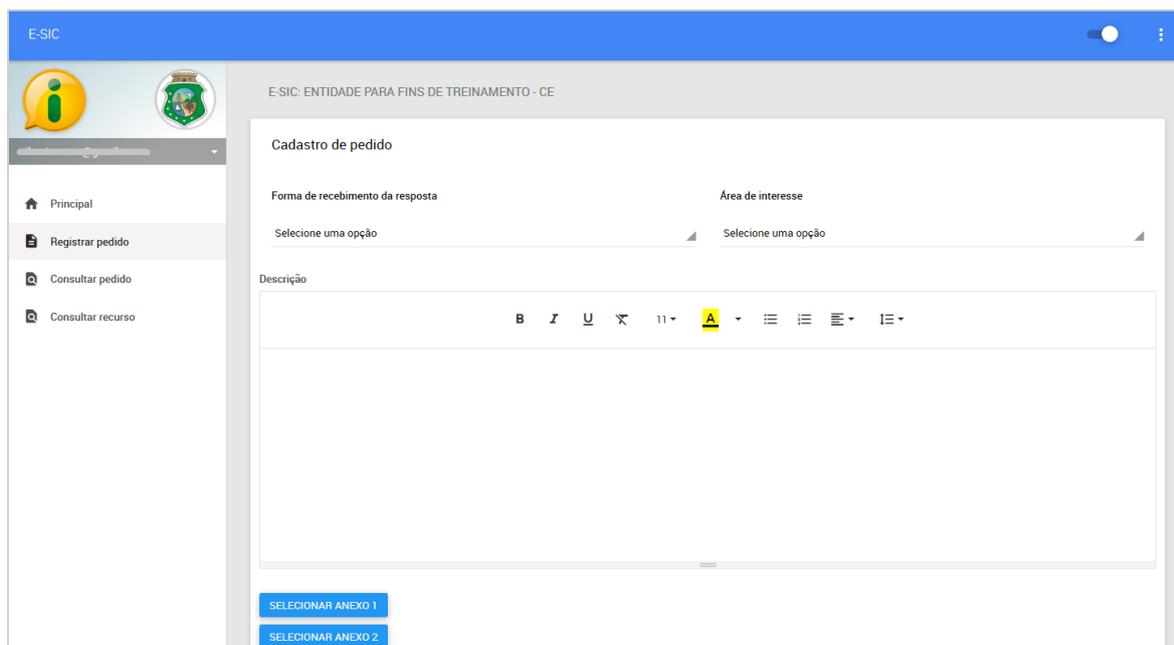
Registrar pedido

1º Passo: Para a correta realização de um pedido, o cidadão deverá clicar em REGISTRAR PEDIDO e preencher os dados necessários, conforme ilustrado na segunda tela.



2º Passo: No cadastro do pedido todas os campos são de preenchimento obrigatório, exceto a opção de anexar arquivos, que fica a critério do solicitante da informação. Vejam as informações necessárias para que seu pedido tenha confirmado o envio:

- **Forma de recebimento da resposta:** O solicitante pode escolher receber a resposta através de E-mail, PESSOALMENTE no balcão da própria entidade ou acessando diretamente o SISTEMA com avisos para seu e-mail, através do usuário e senha já cadastrados;
- **Área de interesse:** Nesta aba o cidadão deverá escolher a área de interesse relacionada ao assunto do pedido de informação, conforme demonstrado abaixo:
- **Descrição:** Aqui descreverá a pergunta ou dúvida a qual deseja obter resposta, levando-se em conta a conjugação do máximo de informação para que o e-SIC compreenda o seu questionamento. Seja claro, objetivo e tente atender tais características (**em que, para que, quais, quantos, quando, etc.**).

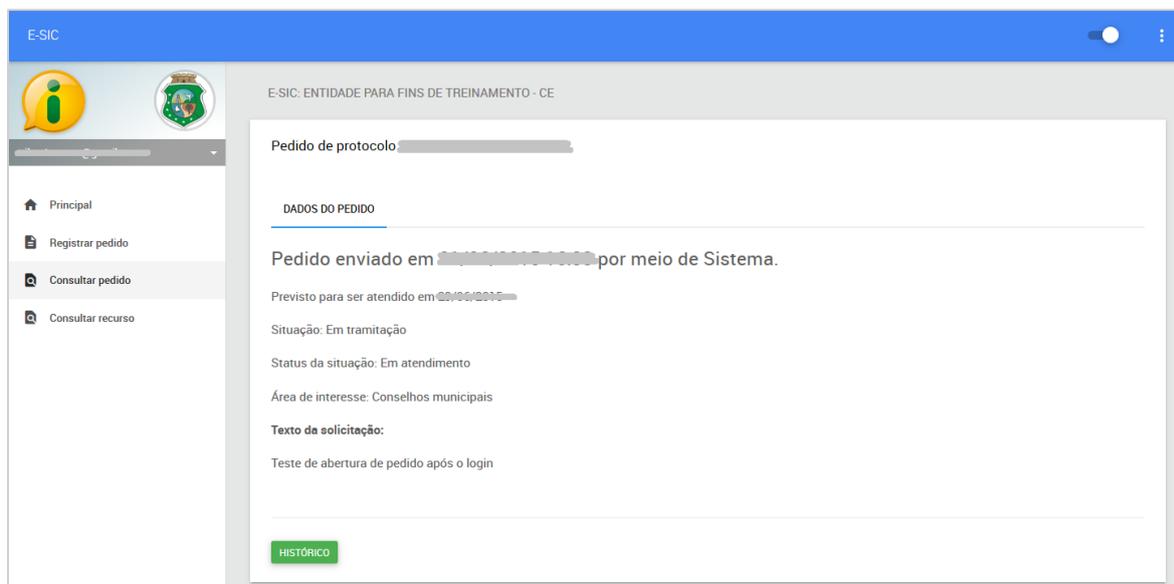


Lembrando que o texto não poderá ultrapassar a quantidade de 2000 caracteres, fato que impede o registro do seu pedido.

Entretanto, o solicitante poderá embasar a sua solicitação através de arquivos, imagens e planilhas, contemplando, no máximo, 5 arquivos.

- **Anexos:** Após a descrição do pedido, o solicitante poderá anexar até 5 arquivos;

Em seguida, uma tela com as informações do pedido mais o status do atendimento será apresentada. Veja abaixo:



Visualização do pedido:

Na tela do pedido encontra-se a data, hora, prazo de atendimento, situação do pedido, descrição e os anexos, caso existam. Ao lado você acessará os dados do histórico do pedido demonstrando toda sua movimentação.

Resposta do pedido

O pedido de informação, ao ser respondido, será remetido automaticamente para o e-mail do solicitante cadastrado no início do processo, explicando o acompanhamento e o trâmite do protocolo, conforme notificação exemplificada abaixo:

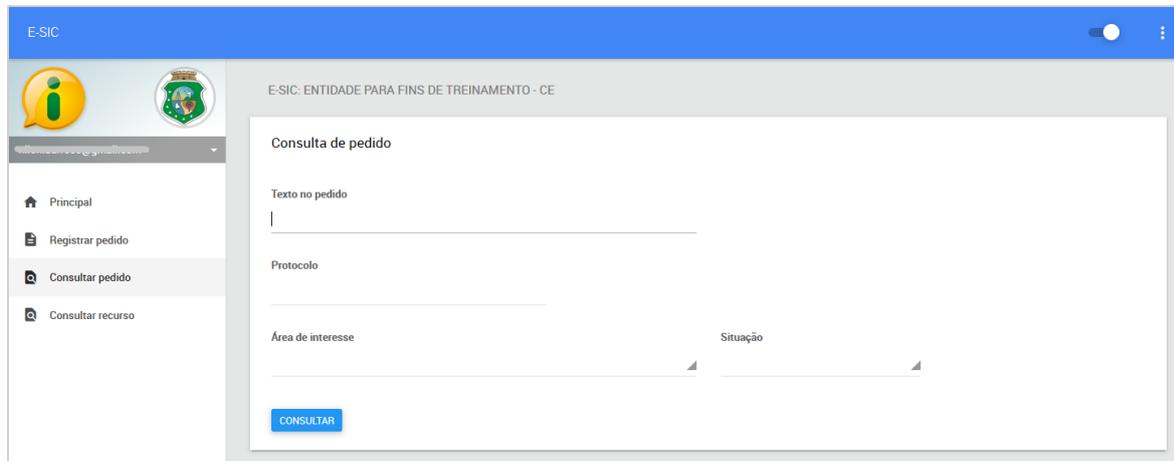
Na tela de detalhamento do pedido os dados da resposta poderão ser visualizados.

Para visualizar dados de um pedido vá para consulta de pedido.

Consultar pedido

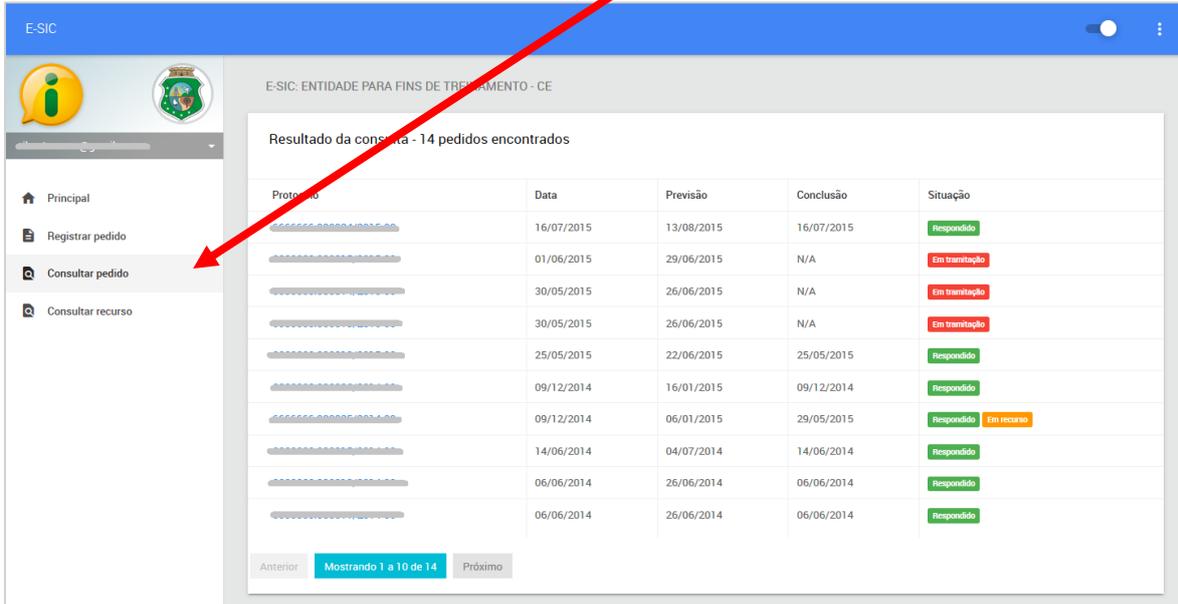
Nesta tela o cidadão tem oportunidade de consultar a sua solicitação e acompanhar o andamento do pedido realizado, bem como os que já tenham sido respondidos pelo Sistema de Informação ao Cidadão.

Para isso, basta clicar na opção e o sistema permitirá a edição dos campos a serem preenchidos pelo requisitante da informação. Caso o requisitante possua o número do protocolo (o mesmo que foi enviado para o e-mail cadastrado), é possível encontrar rapidamente o seu pedido.



The screenshot shows the E-SIC web application interface. At the top, there is a blue header with the text 'E-SIC' and a search icon. Below the header, there is a navigation menu on the left with options: 'Principal', 'Registrar pedido', 'Consultar pedido' (highlighted), and 'Consultar recurso'. The main content area is titled 'E-SIC: ENTIDADE PARA FINS DE TREINAMENTO - CE' and 'Consulta de pedido'. It contains a form with the following fields: 'Texto no pedido' (a text input field), 'Protocolo' (a text input field), 'Área de interesse' (a dropdown menu), and 'Situação' (a dropdown menu). A blue 'CONSULTAR' button is located at the bottom of the form.

Após preenchimento clique em Consultar. Para detalhar pedido clicar o número de protocolo.



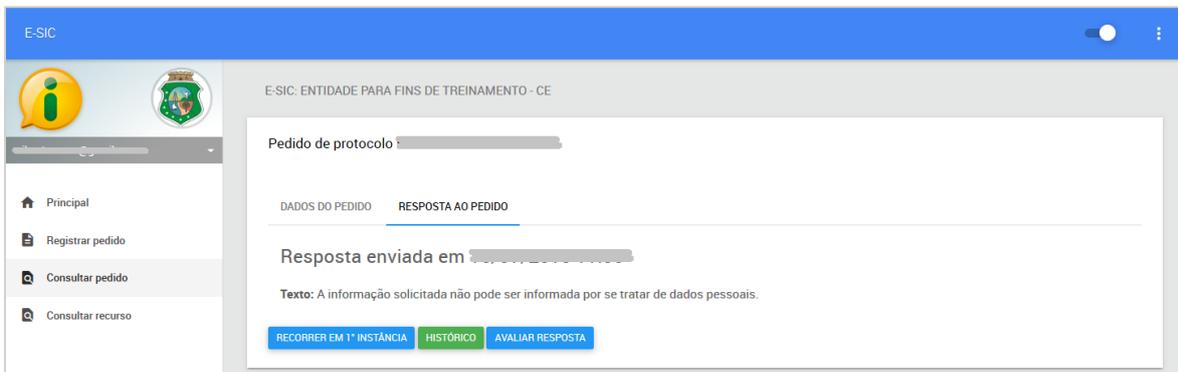
Resultado da consulta - 14 pedidos encontrados

Protocolo	Data	Previsão	Conclusão	Situação
[Redacted]	16/07/2015	13/08/2015	16/07/2015	Respondido
[Redacted]	01/06/2015	29/06/2015	N/A	Em tramitação
[Redacted]	30/05/2015	26/06/2015	N/A	Em tramitação
[Redacted]	30/05/2015	26/06/2015	N/A	Em tramitação
[Redacted]	25/05/2015	22/06/2015	25/05/2015	Respondido
[Redacted]	09/12/2014	16/01/2015	09/12/2014	Respondido
[Redacted]	09/12/2014	06/01/2015	29/05/2015	Respondido Em recurso
[Redacted]	14/06/2014	04/07/2014	14/06/2014	Respondido
[Redacted]	06/06/2014	26/06/2014	06/06/2014	Respondido
[Redacted]	06/06/2014	26/06/2014	06/06/2014	Respondido

Anterior **Mostrando 1 a 10 de 14** Próximo

Acompanhamento da resposta do pedido

Ao consultar o pedido, o cidadão terá a opção de acompanhar o seu histórico.



Pedido de protocolo [Redacted]

DADOS DO PEDIDO **RESPOSTA AO PEDIDO**

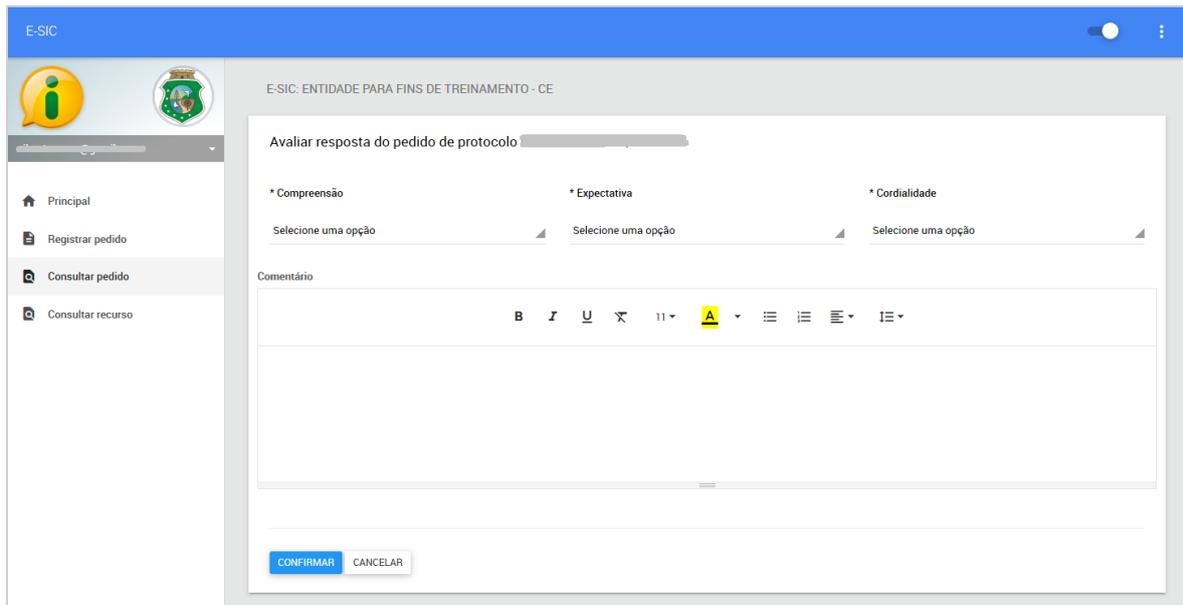
Resposta enviada em [Redacted]

Texto: A informação solicitada não pode ser informada por se tratar de dados pessoais.

[RECORRER EM 1ª INSTÂNCIA](#) [HISTÓRICO](#) [AVALIAR RESPOSTA](#)

Após obter uma resposta do pedido e caso não esteja satisfeito com a mesma, é possível entrar com recurso nessa tela. Ainda nessa tela é possível avaliar a resposta recebida.

Seguem abaixo os critérios para a avaliação.



E-SIC

E-SIC: ENTIDADE PARA FINS DE TREINAMENTO - CE

Avaliar resposta do pedido de protocolo [redacted]

* Compreensão * Expectativa * Cordialidade

Selecione uma opção Selecione uma opção Selecione uma opção

Comentário

[Rich text editor with buttons: B, I, U, A, list icons]

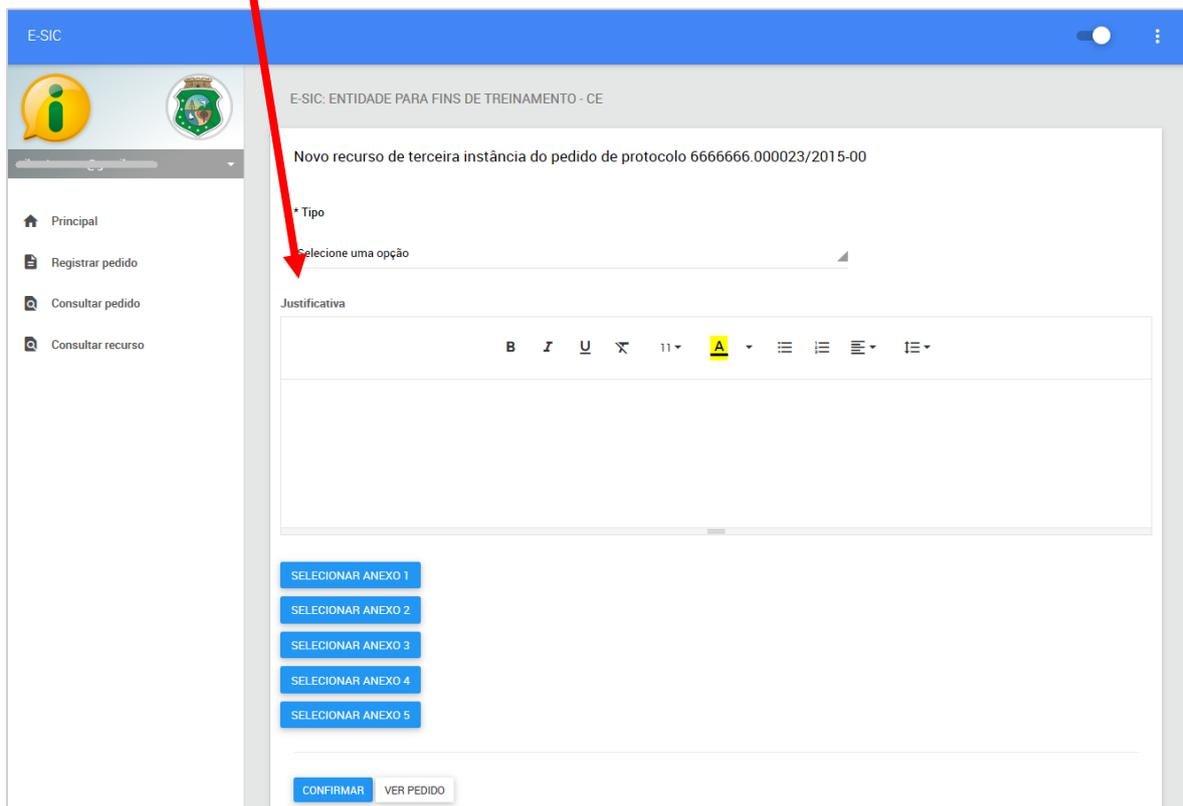
CONFIRMAR CANCELAR

Recurso

Para o correto registro do recurso, o cidadão escolherá o tipo de recurso já padronizado pelo governo federal, preencherá o campo justificando o motivo da discordância e, conforme o caso, anexará até 5(cinco) arquivos para complementar o embasamento do recurso. Após preencher os campos necessários, é só confirmar para finalizar a tarefa.

Veja exemplo a seguir:

Tela para recurso



E-SIC

E-SIC: ENTIDADE PARA FINS DE TREINAMENTO - CE

Novo recurso de terceira instância do pedido de protocolo 6666666.000023/2015-00

* Tipo

Selecione uma opção

Justificativa

[Rich text editor with buttons: B, I, U, A, list icons]

SELECIONAR ANEXO 1
SELECIONAR ANEXO 2
SELECIONAR ANEXO 3
SELECIONAR ANEXO 4
SELECIONAR ANEXO 5

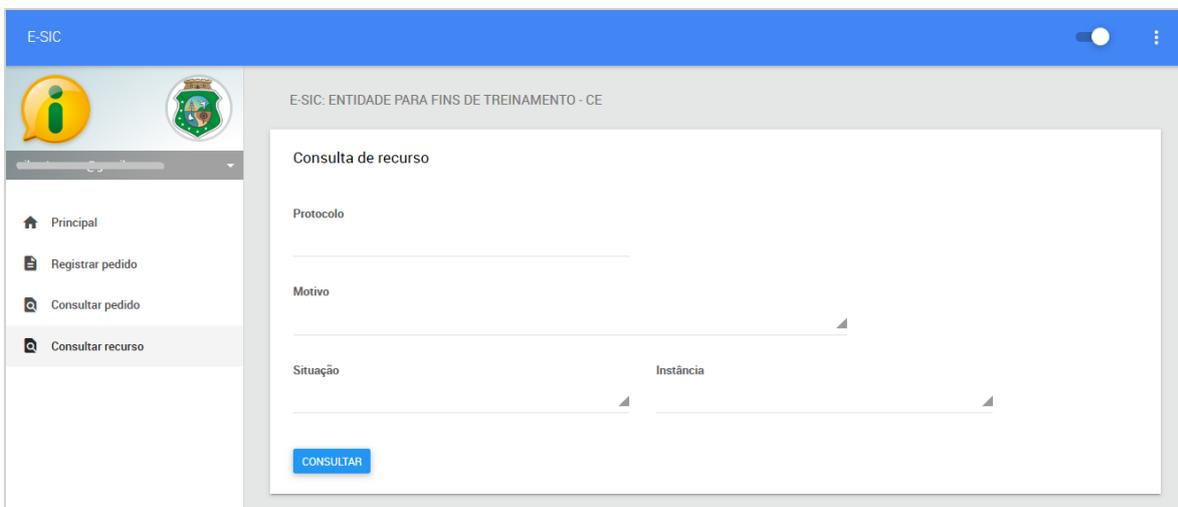
CONFIRMAR VER PEDIDO

Note: A red arrow points from the 'Tela para recurso' header to the 'Tipo' dropdown menu.

A partir desta tela observe que os procedimentos se repetem, mas obedecendo os prazos estipulados na legislação:

- 1) Solicitação de pedido de informação pelo cidadão;
- 2) O SIC responde;
- 3) O cidadão pode entrar com recurso na instância adequada;
- 4) O SIC responde;
- 5) E, assim, caso o pedido não seja finalizado, o cidadão irá interpor recurso até a terceira e última instância.

Consultar recurso



E-SIC

E-SIC: ENTIDADE PARA FINS DE TREINAMENTO - CE

Consulta de recurso

Protocolo

Motivo

Situação

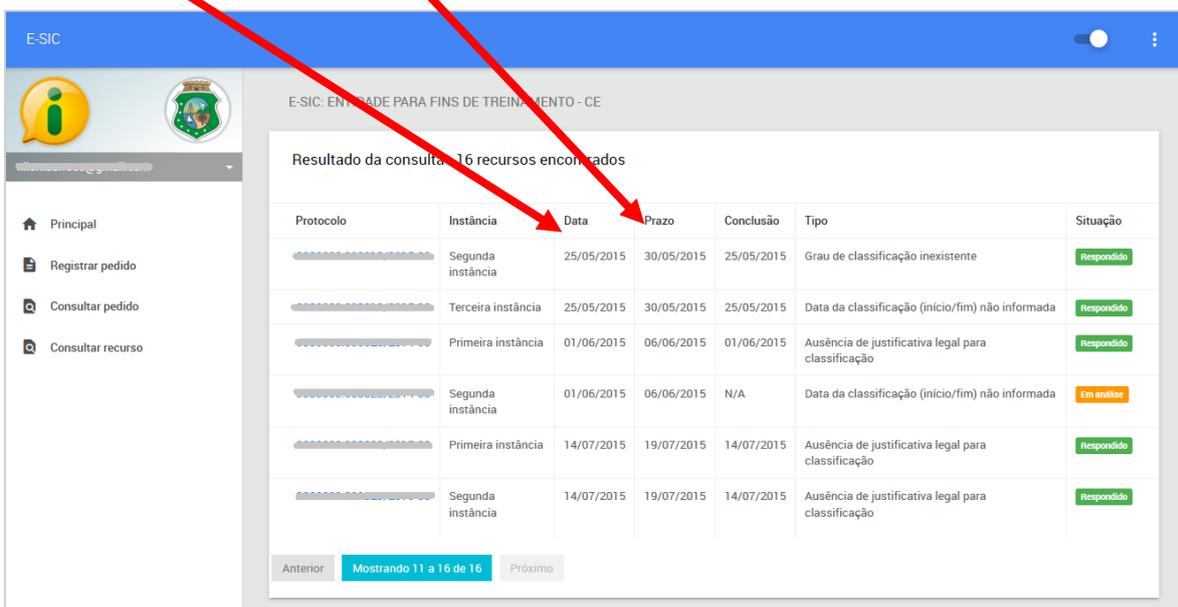
Instância

CONSULTAR

Resultado da consulta

Data do recurso

Prazo legal



E-SIC

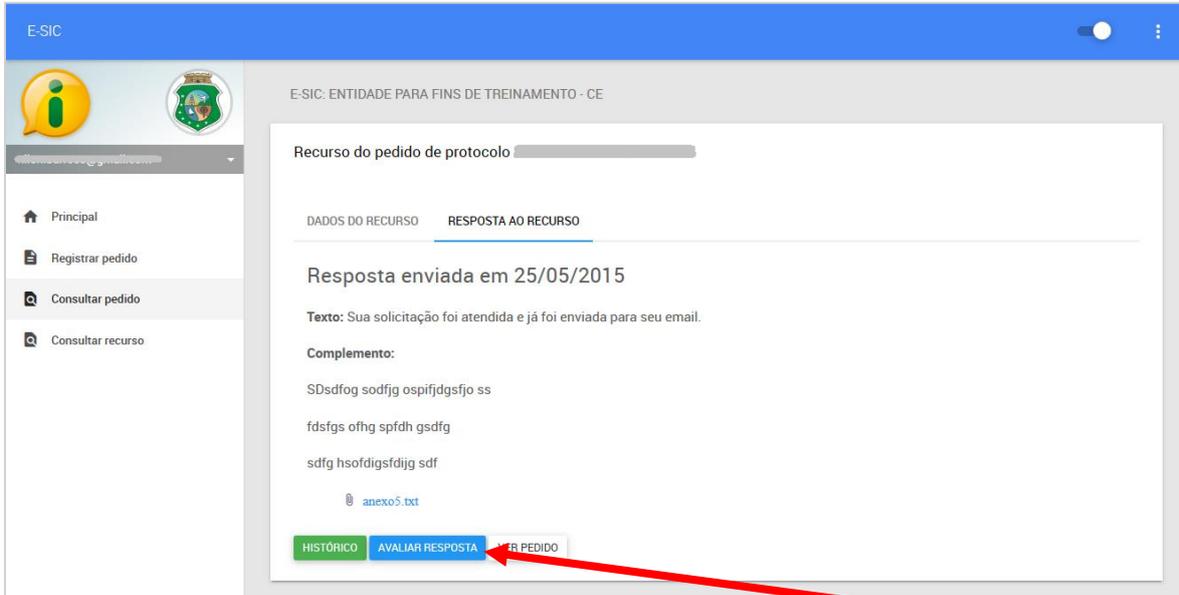
E-SIC: ENTIDADE PARA FINS DE TREINAMENTO - CE

Resultado da consulta: 16 recursos encontrados

Protocolo	Instância	Data	Prazo	Conclusão	Tipo	Situação
	Segunda instância	25/05/2015	30/05/2015	25/05/2015	Grau de classificação inexistente	Respondido
	Terceira instância	25/05/2015	30/05/2015	25/05/2015	Data da classificação (início/fim) não informada	Respondido
	Primeira instância	01/06/2015	06/06/2015	01/06/2015	Ausência de justificativa legal para classificação	Respondido
	Segunda instância	01/06/2015	06/06/2015	N/A	Data da classificação (início/fim) não informada	Em análise
	Primeira instância	14/07/2015	19/07/2015	14/07/2015	Ausência de justificativa legal para classificação	Respondido
	Segunda instância	14/07/2015	19/07/2015	14/07/2015	Ausência de justificativa legal para classificação	Respondido

Anterior **Mostrando 11 a 16 de 16** Próximo

Detalhe do recurso



E-SIC

E-SIC: ENTIDADE PARA FINS DE TREINAMENTO - CE

Recurso do pedido de protocolo [REDACTED]

DADOS DO RECURSO **RESPOSTA AO RECURSO**

Resposta enviada em 25/05/2015

Texto: Sua solicitação foi atendida e já foi enviada para seu email.

Complemento:

SDsdfog sodfjg ospifjdgfsjo ss

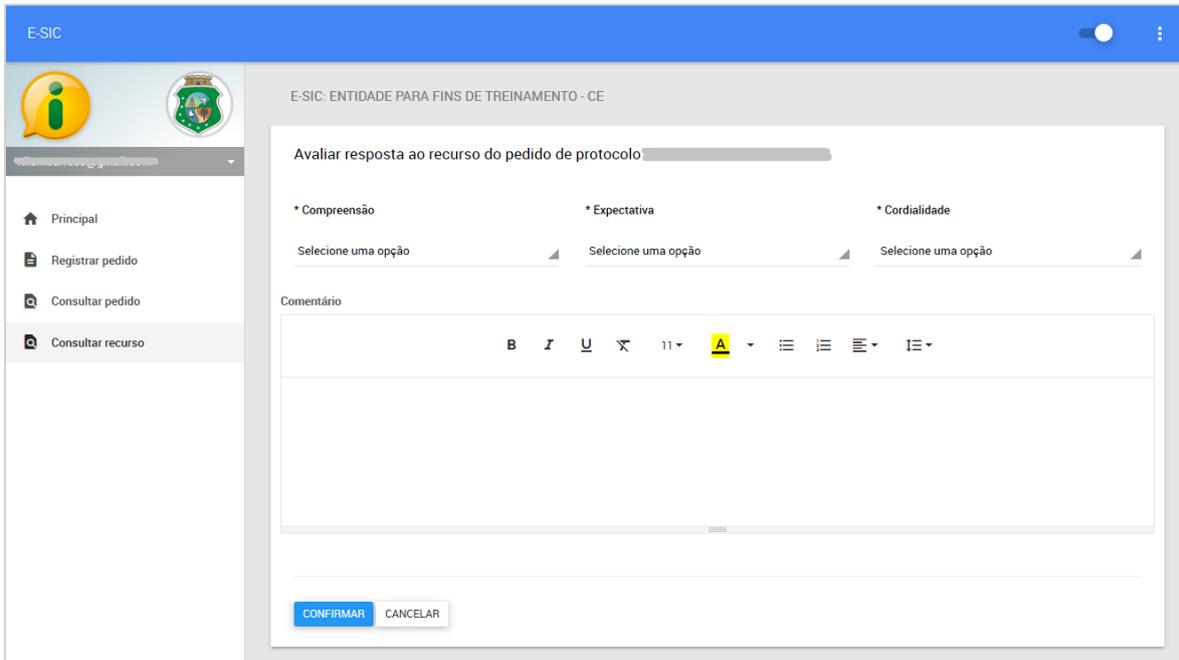
fdsfjgs ofhg spfdh gsdjfg

sdfg hsofdjgsfdijj sdf



HISTÓRICO **AVALIAR RESPOSTA** **FEZ PEDIDO**

A exemplo da resposta ao pedido, a resposta ao recurso também poderá ser avaliada para fins de melhoria do atendimento.



E-SIC

E-SIC: ENTIDADE PARA FINS DE TREINAMENTO - CE

Avaliar resposta ao recurso do pedido de protocolo: [REDACTED]

* Compreensão * Expectativa * Cordialidade

Selecione uma opção Selecione uma opção Selecione uma opção

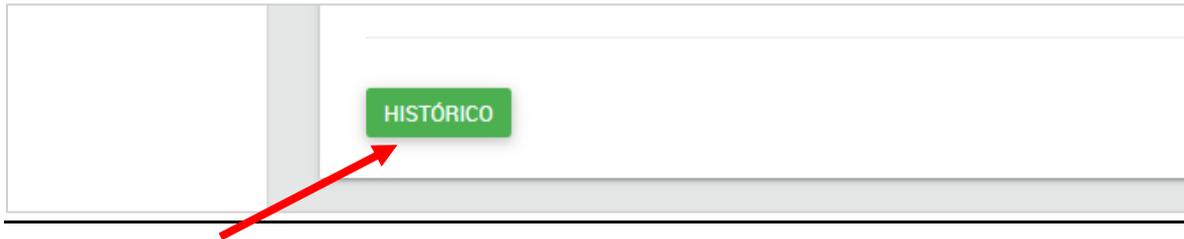
Comentário

B **I** **U** **X** 11 **A** **☰** **☰** **☰** **☰**

CONFIRMAR CANCELAR

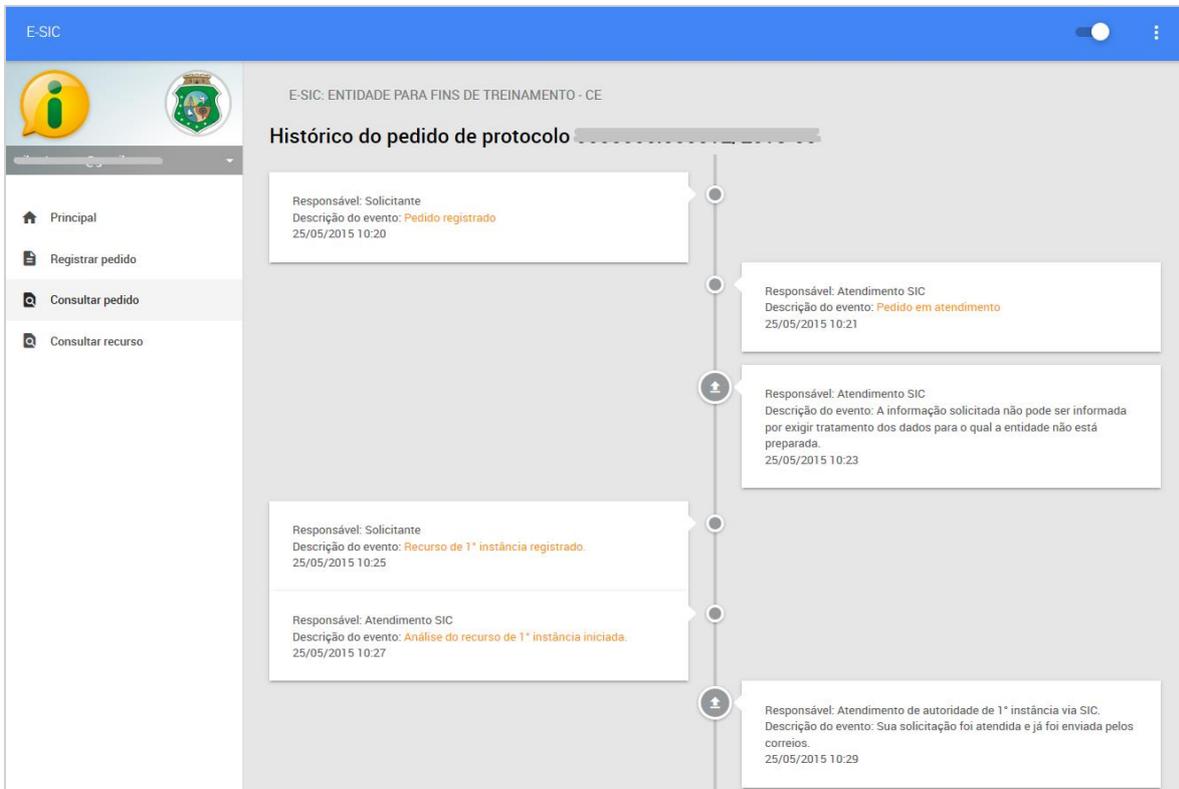
Histórico

Na tela de visualização do pedido é possível solicitar a tela de histórico.



Visualizar histórico

No histórico é possível visualizar todos os movimentos e estados que seu pedido teve ao longo do tempo.



E-SIC

E-SIC: ENTIDADE PARA FINS DE TREINAMENTO - CE

Histórico do pedido de protocolo

- Responsável: Solicitante
Descrição do evento: **Pedido registrado**
25/05/2015 10:20
- Responsável: Atendimento SIC
Descrição do evento: **Pedido em atendimento**
25/05/2015 10:21
- Responsável: Atendimento SIC
Descrição do evento: A informação solicitada não pode ser informada por exigir tratamento dos dados para o qual a entidade não está preparada.
25/05/2015 10:23
- Responsável: Solicitante
Descrição do evento: **Recurso de 1ª instância registrado**
25/05/2015 10:25
- Responsável: Atendimento SIC
Descrição do evento: **Análise do recurso de 1ª instância iniciada**
25/05/2015 10:27
- Responsável: Atendimento de autoridade de 1ª instância via SIC.
Descrição do evento: Sua solicitação foi atendida e já foi enviada pelos correios.
25/05/2015 10:29

Avisos

Para sua comodidade, você será avisado por e-mail, pelo e-SIC, nas seguintes situações:

- Quando o seu pedido /recurso for enviado com sucesso
- Quando o prazo de resposta do seu pedido for prorrogado
- Quando o seu pedido /recurso for respondido