

Manual de acesso ao



e-SIC

1. Introdução .....	3
2. Ícone .....	4
3. Cadastro de usuário .....	5
4. Login .....	7
5. Editar cadastro .....	8
6. Pedido Eletrônico .....	9
7. Recurso .....	13
8. Motivo de Recurso .....	14
9. Pedido Presencial .....	15
10. Consulta de informação .....	16
11. Filtros de pesquisa .....	17
12. Resposta .....	18
13. Prazo de resposta .....	19
14. Recuperação de senha.....	20
15. Logoff.....	21

O acesso a informações públicas é direito fundamental de todo cidadão, estabelecido pela Lei Federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011. Com a Lei, ficou instituído que, desde o dia 16 de maio de 2012, qualquer cidadão pode solicitar informações às administrações e empresas, órgãos e entidades do Governo.

Para possibilitar à Prefeitura Municipal cumprir o que determina a legislação e viabilizar o acesso às informações aos cidadãos, dando mais transparência aos trâmites da administração pública, foi implantado o módulo e-SIC - Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão.

Com o SIC, qualquer pessoa - física ou jurídica - poderá, de forma simples, solicitar informações e acompanhar a tramitação do pedido junto à unidade em que a informação foi solicitada. Neste cadastro de pedido de informação, o cidadão especifica qual unidade precisa contatar, informa como quer receber a resposta à sua solicitação, insere uma descrição ao seu pedido e ainda tem a possibilidade de anexar um documento, em formato PDF, de até 3MB. O sistema registra o pedido e, automaticamente, envia por e-mail o protocolo para acompanhamento da requisição.

Além de poder fazer o pedido de informação e escolher a forma de resposta, o cidadão poderá acompanhar, com o número do protocolo, a tramitação do processo e o prazo de resposta; entrar com recurso, caso a resposta não seja satisfatória; e consultar as respostas recebidas. Tudo isso no próprio site.

Este manual foi desenvolvido para ajudar os internautas a solicitarem as informações e instruí-los sobre o funcionamento do serviço. Todas as orientações de uso e explicações das funcionalidades de cada item estão aqui. Caso necessário, entre em contato conosco. Estamos à disposição para mais esclarecimentos sobre a utilização do e-SIC.

Boa leitura!

Para proporcionar acesso facilitado aos recursos disponibilizados pelo e-SIC, na página principal deste site está disponível o ícone da ferramenta.




Ao clicar sobre o ícone, você será direcionado para uma página onde estarão disponíveis todas as opções referentes à abertura de uma solicitação de informação, o acompanhamento dela, possíveis recursos e todas as outras ferramentas referentes ao e-SIC.

# Cadastro de Usuário

Os pedidos de informação e o acompanhamento das solicitações são todos realizados por meio do Módulo e-SIC, no próprio Portal da Prefeitura Municipal. Para realizar um pedido e, posteriormente, acompanhá-lo, é necessário primeiramente cadastrar um usuário.

Para cadastrar o seu usuário, clique sobre o ícone do e-SIC e, na página que será aberta, selecione a opção de Cadastro de Usuário. A ferramenta disponibiliza um modelo simples de cadastro, que não exige o envio de documentos, de assinatura reconhecida, declaração de responsabilidade, nem exige uma idade mínima para a abertura de um chamado. São necessárias apenas informações básicas sobre o cidadão, para facilitar o envio e o acompanhamento das solicitações e diminuir a burocracia em relação aos trâmites do serviço.



TIPO DE PESSOA:

Pessoa Física  Pessoa Jurídica




Após clicar sobre a opção disponível para Cadastro, será exibida a página de “Cadastro de Usuário”. Selecione o tipo de pessoa, “Física” ou “Jurídica”, para ter acesso aos campos de preenchimento dos dados do usuário.

# Cadastro de Usuário

Ao selecionar o tipo de pessoa, os campos referentes à opção selecionada serão exibidos para preenchimento. Você deve estar atento para preencher todos os campos corretamente. Após a confirmação do cadastro, alguns dados não são editáveis.

**DADOS DO USUÁRIO:**

CPF:  Nome Completo:


E-mail:     Hotmail

Telefone(DDD/Número/Ramal):

Celular(DDD/Número):

Senha:  Confirme sua senha:

**DADOS PESSOAIS:**

Data de Nascimento:   Nacionalidade:  Seleccione  Naturalidade:  Estado Civil:  Seleccione  Sexo:  Seleccione

**DOCUMENTOS PESSOAIS**

**CARTEIRA DE HABILITAÇÃO**

CNH:




A B C D E

**ENDEREÇO:**

País:  Seleccione  Estado:  Seleccione  Município:  Seleccione  Bairro:

Tipo de Logradouro:  Seleccione  Logradouro:  Número:  Complemento:

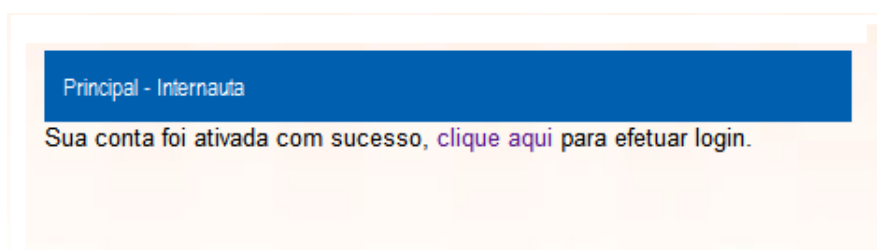
CEP:

Digite os caracteres que você vê na imagem:  
  

Após preencher todos os campos, clique sobre o botão “Salvar”.

Ao final da operação de cadastro você receberá, no e-mail informado, a ativação da conta. Clique sobre o link de confirmação de cadastro, disponível no e-mail.

Após clicar sobre o botão de confirmação da conta, recebido por e-mail, você será direcionado para a página de usuários. Clique sobre a opção “Clique Aqui”, da mensagem “Sua conta foi ativada com sucesso, clique aqui para efetuar login.”.



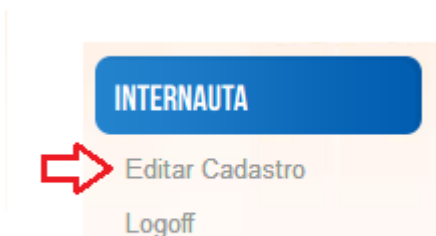
Você será direcionado para uma nova aba, desta vez com a opção de login. Digite os seus dados de e-mail e senha e clique sobre o botão “Entrar” para acessar a área de solicitação de informações.

O formulário de login possui um cabeçalho cinza com o texto "LOGIN" em azul. Abaixo, há dois campos de entrada: "E-mail:" e "Senha:". À direita dos campos, há um botão azul com o texto "Entrar". Na base do formulário, há dois links de texto: "Esqueceu a senha? Clique aqui." e "Não é cadastrado? Clique aqui.".

Ao clicar sobre a opção “Entrar”, você estará habilitado a solicitar informações e, caso já tenha realizado algum pedido, consultar as solicitações realizadas.

# Editar cadastro

Após efetuar login no site, informando os seus dados nos respectivos campos, dois novos botões ficarão disponíveis no menu: "Editar cadastro" e "Logoff".






Clicando-se sobre o botão "Editar cadastro", você será direcionado para a página em que os seus dados pessoais estarão disponíveis.

Caso necessário, você pode alterar qualquer informação, inserindo a correta no campo apropriado. Após a edição, clique sobre o botão "Salvar" para que as novas informações sejam atualizadas.

**TIPO DE PESSOA:**

**DADOS DO USUÁRIO:**

CPF:  Nome Completo:


E-mail:     Hotmail

Telefone(DDD/Número/Ramal):

Celular(DDD/Número):

Senha:  Confirme sua senha:

**DADOS PESSOAIS:**

Data de Nascimento:   Nacionalidade:  Seleccione  Naturalidade:  Seleccione  Estado Civil:  Seleccione  Sexo:  Seleccione

**DOCUMENTOS PESSOAIS**

**CARTEIRA DE HABILITAÇÃO**

**ENDEREÇO:**



# Pedido Eletrônico

Para realizar um pedido de informação, você deve clicar novamente sobre o ícone do e-SIC e selecionar a opção de solicitação de informação eletrônica. Ao selecionar esta opção, você será direcionado para a página de solicitação de informação. Nela, alguns campos estarão disponíveis para preenchimento.


Nome Solicitante:  Unidade:  Forma de recebimento da resposta:

Descrição da solicitação:

Caracteres restantes:

**\* Somente é permitido arquivo PDF, e com tamanho máximo de 3Mb.**

Digite os caracteres que você vê na imagem:



Além do nome do solicitante, preenchido automaticamente pelo sistema, você deve selecionar a unidade a qual o pedido será direcionado e, logo à frente, a forma como deseja receber a informação. No campo "Descrição da solicitação", digite, em até 5.000 caracteres, quais informações deseja receber. Aconselha-se a disponibilizar o máximo de informações que auxiliem os responsáveis a responder com mais clareza e agilidade.

# Pedido Eletrônico

Para complementar o pedido de informação, você pode anexar um arquivo em PDF e enviá-lo juntamente à solicitação. Para anexar o PDF, clique sobre o botão “Adicionar anexo” e selecione o arquivo do seu computador. Caso queira excluir o arquivo, você deve clicar sobre o X vermelho, exibido ao lado do nome do arquivo selecionado.

Arquivo carregado com sucesso.

pdf ex.pdf ✖

Digite os caracteres que você vê na imagem:



Enviar Solicitação

Caso seja exibido o CAPTCHA (Teste de Turing Público completamente automatizado para diferenciação entre computadores e humanos), você deve digitar, no campo correspondente, os caracteres que são exibidos. Esse procedimento é necessário para proporcionar mais segurança ao seu pedido.

Nos botões, exibidos ao lado dos caracteres do CAPTCHA, você tem duas opções: gerar uma nova imagem para o CAPTCHA ou ouvir os caracteres que estão sendo exibidos.

Após preencher todos os dados, clique sobre o botão “Enviar solicitação”.

# Pedido Eletrônico

Quando o pedido de informação for realizado com sucesso, você receberá, em sua caixa de entrada, um e-mail com informações sobre a solicitação. Além de informações úteis sobre a abertura do chamado, no e-mail estará disponível também o link de direcionamento à página em que o pedido se encontra.

Nesta página estarão disponíveis os seus dados pessoais, o arquivo anexado, os dados do pedido e o status dele.

**Dados do Solicitante**

Número CPF:  Nome completo:  E-mail:

Número do telefone:  Ramal:  Número do celular:

Endereço:  Complemento:  Bairro:  Município/UF:

CEP:

**Dados da Solicitação**

Número do protocolo:  Forma de recebimento da resposta:  Data da solicitação:  Data limite para resposta:  Unidade destinatária:

Status da solicitação:  Arquivo anexo:

Em tramitação [Clique aqui para visualizar o arquivo em anexo.](#)

Descrição da solicitação:

**Histórico da Solicitação**

Data	Unidade	Responsável	Status
08/10/2015	Câmara Municipal	Presidente da Câmara	Aberta

Data:  Unidade:  Responsável:

Descrição da tramitação:

Além disso, no campo “Histórico da Solicitação”, você pode conferir os detalhes sobre o pedido, a data em que ele foi realizado, a unidade que o recebeu, o responsável pela unidade e o status da tramitação do processo.

# Pedido Eletrônico

Quando a unidade responsável responde a sua solicitação, um e-mail é enviado à sua caixa de entrada, com informações sobre o pedido e a resposta. Também é enviado um link de direcionamento para a página onde a resposta se encontra.

## Dados do Solicitante

### Dados da Solicitação

Número do protocolo:  Forma de recebimento da resposta:  Data da solicitação:  Data limite para resposta:  Unidade destinatária:

Status da solicitação:

Descrição da solicitação:

### Histórico da Solicitação

Data	Unidade	Responsável	Status
02/10/2015	Câmara Municipal	Presidente da Câmara	Aberta
02/10/2015	Câmara Municipal	Presidente da Câmara	Respondida

Data:  Unidade:  Responsável:  Tipo de resposta:

Classificação do tipo de resposta:

Descrição da tramitação:

Arquivo anexo:

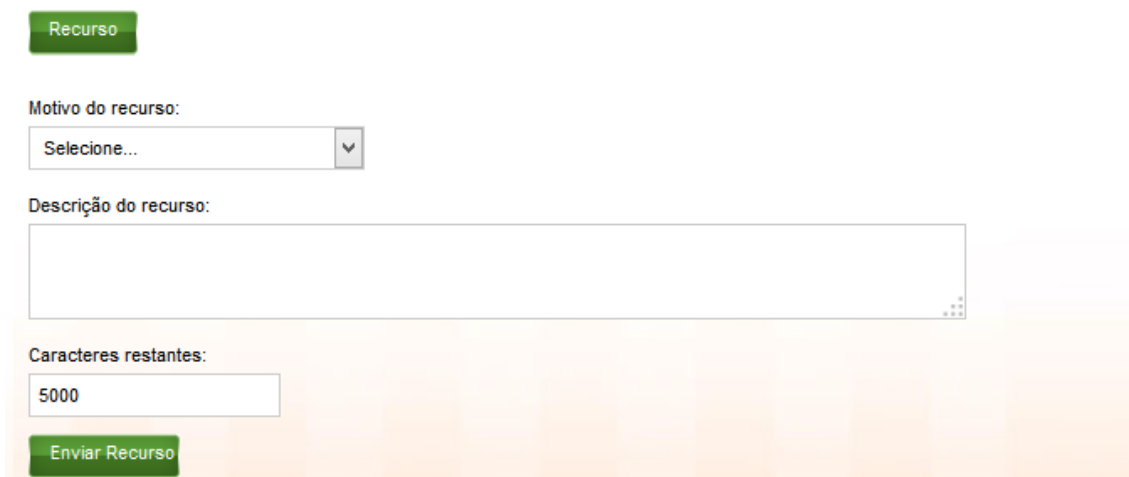
[Clique aqui para visualizar o arquivo em anexo.](#)

Ao ser direcionado para essa página, você terá acesso aos seus dados, aos dados da solicitação e à resposta. No campo “Descrição da Tramitação” estará a resposta ao pedido realizado e, logo abaixo, no campo “Arquivo Anexo”, estará o documento solicitado.

Ao clicar sobre o documento, uma tela de visualização será aberta no seu navegador com as opções de download.

Se a unidade responsável negar o acesso à informação solicitada, integral ou parcialmente, você poderá entrar com recurso, no próprio site, solicitando a disponibilização da informação integral ou contestando o não recebimento dela.

Caso queira entrar com recurso, vá até o final da página de resposta, clique sobre o botão “Recurso”, selecione o motivo, insira os detalhes sobre ele no campo específico e clique sobre o botão “Enviar recurso”.



Recurso

Motivo do recurso:  
Selecione...

Descrição do recurso:

Caracteres restantes:  
5000

Enviar Recurso

Quando a Prefeitura responder ao recurso, você receberá, novamente, um e-mail com os dados da resposta e com o link de direcionamento para a página onde a solicitação está cadastrada.

# Motivo de recurso

Para entrar com recurso, deve-se selecionar, obrigatoriamente, no campo “Motivo de Recurso”, uma das opções exibidas. Abaixo está listada a relação dos 14 motivos que são cadastrados automaticamente pelo sistema:

- Ausência de justificativa legal para classificação
- Autoridade classificadora não informada
- Data da classificação (de início ou fim) não informada
- Grau de classificação inexistente
- Grau de sigilo não informado
- Informação classificada por autoridade sem competência
- Informação incompleta
- Informação recebida não corresponde à solicitada
- Informação recebida por meio diferente do solicitado
- Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada
- Outros
- Prazo de classificação inadequado para o grau de sigilo
- Resposta insuficiente
- Resposta não foi dada no prazo

Atenção: a Prefeitura Municipal pode gerenciar a relação de motivos ao inserir ou excluir opções, implicando na alteração dessa listagem. Confira os motivos disponíveis no Portal e selecione o mais adequado ao recurso que será aberto por você.

# Pedido Presencial

A Prefeitura Municipal permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de informação, acompanhe os prazos e receba as respostas das solicitações realizadas também de forma presencial. Caso as informações relacionadas à localização do SIC Físico não estejam disponíveis na página principal do e-SIC, você deve selecionar a opção referente ao pedido presencial.

Ao clicar sobre este item, você será direcionado para uma matéria onde todas as informações referentes à localização e funcionamento do SIC Físico estarão disponíveis. Endereço, horário de funcionamento, setor responsável, número de telefone... Todas as informações estarão destacadas para facilitar o acesso do cidadão ao local onde é realizado o pedido presencial.

Tendo em mãos as informações referentes ao funcionamento do SIC Físico, basta que você se dirija até o local especificado e faça o seu pedido com um servidor capacitado para te atender.

# Consulta de informação

Todos os pedidos de informação já realizados por você ficam disponíveis em uma página específica do Portal da Prefeitura Municipal. Para acessar a listagem dos chamados abertos e ter acesso às informações relacionadas às suas solicitações, clique sobre o ícone do e-SIC, na página principal do site, e selecione a opção de acompanhamento de pedido.

Ao clicar sobre essa opção, você será direcionado para a página onde todos os pedidos já realizados por você estarão listados. Todas as solicitações são exibidas, automaticamente, sem a necessidade de preencher qualquer campo. Mas, para facilitar a localização de um pedido específico, campos de pesquisa estarão disponíveis para filtragem das solicitações. São oito campos que vão te auxiliar na localização de um pedido específico.

**PESQUISAR**

Palavra-chave  Unidade  Status  Data Solicitação

até  Data Expiração  até  Resultados por página

Resultados encontrados: 3

Protocolo	Unidade	Data Solicitação	Data Expiração	Status
201509010017-3	Secretaria de Esporte	30/09/2015	20/10/2015	Em tramitação
201510010018-9	Câmara Municipal	02/10/2015	22/10/2015	Respondida
201510010019-7	Câmara Municipal	08/10/2015	28/10/2015	Em tramitação



# Filtros de pesquisa

- O primeiro campo a ser exibido é o “Palavra-chave”. Deve-se digitar nele alguma palavra que foi utilizada na descrição do pedido ou o número do protocolo.
- O segundo é o campo “Unidade”. Nele, é necessário selecionar qual a Unidade Responsável pela solicitação a ser consultada.
- O requerente também pode exibir as suas solicitações por progresso, selecionando uma das opções disponíveis no Campo “Status”. As cinco opções são: “Em tramitação”, “Respondida”, “Em recurso”, “Transferida” e “Aguardando Análise”.
- Há também a busca por datas. Nesta opção basta selecionar um período com início e fim da data em que a solicitação foi realizada (nos campos “Data da solicitação” e “Até”); sendo possível também localizar o pedido pelo prazo final de resposta, inserindo um período (nos campos “Data expiração” e “Até”). Em ambas as opções, a solicitação tem que ter sido realizada dentro do período especificado. Para ajudá-lo na busca pela data, o Módulo SIC oferece calendários em todos os campos de data. Basta clicar sobre o ícone e selecionar a data desejada.
- Além de todos os campos do filtro, o solicitante ainda pode selecionar o número de solicitações que será exibido na mesma página, selecionando um número no campo “Resultado”. É possível exibir até 100 solicitações por vez. Nenhum campo é de preenchimento obrigatório, pode-se preencher quantos quiser ou deixar todos em branco.

Ao localizar a solicitação desejada, é necessário clicar sobre o número do protocolo. Assim, você será direcionado para a página onde todas as informações relacionadas a ela estarão disponíveis.

Resultados encontrados: 3

 Protocolo	Unidade	Data Solicitação	Data Expiração	Status
201509010017-3	Secretaria de Esporte	30/09/2015	20/10/2015	Em tramitação
201510010018-9	Câmara Municipal	02/10/2015	22/10/2015	Respondida
201510010019-7	Câmara Municipal	08/10/2015	28/10/2015	Em tramitação

Após clicar sobre o número do protocolo, você será direcionado para uma página onde os seus dados, os dados da solicitação e o histórico do pedido, contendo as respostas recebidas, os anexos, recursos utilizados e todas as outras informações referentes à solicitação estarão disponíveis.

#### Dados do Solicitante

#### Dados da Solicitação

Número do protocolo:  Forma de recebimento da resposta:  Data da solicitação:  Data limite para resposta:  Unidade destinatária:

Status da solicitação:  Arquivo anexo: [Clique aqui para visualizar o arquivo em anexo.](#)

Descrição da solicitação:

#### Histórico da Solicitação

Data	Unidade	Responsável	Status
08/10/2015	Câmara Municipal	Presidente da Câmara	Aberta

Para visualizar um trâmite específico, você precisa clicar sobre a data do item. Assim, as informações referentes à solicitação serão exibidas logo abaixo.

Atenção: Caso o pedido de informação não tenha sido disponibilizado ou não atenda às suas necessidades, você pode entrar com recurso, clicando sobre o botão específico. Para entender melhor a funcionalidade do item “Recurso”, consulte a página 14.

A Prefeitura Municipal tem um prazo determinado pela legislação para responder a todos os pedidos de informações realizados pelo site. O prazo está formalizado no “CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO”, da Lei Federal 12.527 de 18 de novembro de 2011.

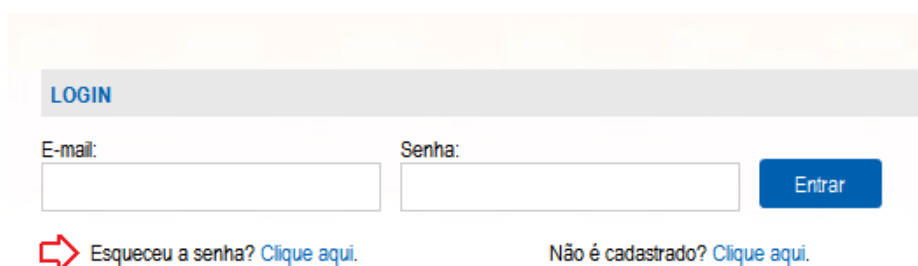
**De acordo com a Lei, fica estabelecido que:**

- Após a data de abertura da solicitação, a Prefeitura Municipal terá 20 dias para enviar a informação.
- Depois de respondida a solicitação, o cidadão tem até 10 dias para entrar com recurso, contestando a resposta.
- Após o envio do recurso, a administração tem mais cinco dias para respondê-lo.

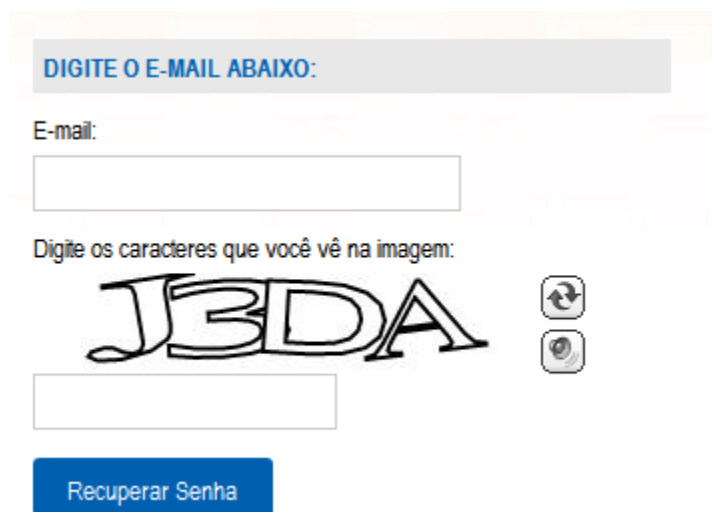
# Recuperação de senha

Caso você esqueça a senha de acesso à sua conta, é possível recuperá-la a qualquer momento. Basta clicar sobre o ícone do e-SIC, na página principal do site, e selecionar a opção “Cadastro”.

Será exibida a página de login. Nesta página, clique sobre a opção “Clique aqui”, do item “Esqueceu a senha? Clique aqui”.



Na página de recuperação de senha, digite o seu e-mail no campo “E-mail” e clique sobre o botão “Recuperar Senha”.



Após realizar essas operações, você receberá um e-mail com o seu usuário e a sua senha.

Como já aludido na página 8, ao fazer login no e-SIC, dois itens serão abertos automaticamente no menu do site.

Caso queira sair de sua conta, você deve clicar sobre o botão “Logoff”. Essa opção só será exibida quando você estiver logado à sua conta.



Atenção: o logoff é realizado, automaticamente, após 20 minutos sem utilizar os recursos do SIC.

É permitido acessar novamente a sua conta do e-SIC a qualquer momento. Para isso, basta clicar sobre o ícone do e-SIC e selecionar a opção desejada.

# PortalFácil

[www.portalfacil.com.br](http://www.portalfacil.com.br)



**Este manual foi desenvolvido pelo Portal Fácil, produto da Actcon.net, em atendimento à Lei de Acesso a Informações – Lei Federal 12.527/2011. Este guia de acesso ao SIC é direcionado ao cidadão, interessado em obter informações junto ao poder público. Neste Manual, pode-se encontrar todos os passos necessários para solicitar informações, entrar com recursos, entre outros procedimentos.**