



e- SIC

Manual do Cidadão

**Controladoria
Geral do
Estado**

Sumário

| | |
|---|----|
| Introdução | 3 |
| O e-SIC | 4 |
| Cadastrando-se no e-SIC | 5 |
| Acessando o e-SIC | 8 |
| Funções do e-SIC | 9 |
| Envio de avisos por e-mail pelo e-SIC | 10 |
| Como fazer um pedido de acesso | 11 |
| Como localizar um pedido | 12 |
| Como recorrer a uma resposta | 14 |
| Como localizar um recurso | 16 |
| Relatórios Genéricos | 17 |

Atualização do manual: Agosto de 2019

Introdução

A **Lei de Acesso à Informação** - Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e regulamenta o direito constitucional de acesso à informação.

Para que os órgãos e entidades consigam seguir as regras, prazos e orientações fixados pela Lei, a Controladoria-Geral do Estado (CGE) desenvolveu o **e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)**. O sistema funciona na internet e centraliza os pedidos e recursos dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais. O e-SIC está disponível no site **www.esic.cge.gov.br**.

Este manual tem como objetivo orientar o manuseio do e-SIC e é destinado aos cidadãos que usarão o sistema. A CGE deseja uma excelente leitura e se coloca à disposição para novos esclarecimentos.

O e-SIC

O e-SIC fica disponível no endereço www.esic.cge.gov.br



O sistema permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe **pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual**. Por meio do e-SIC também é possível realizar outras ações, como:

- Acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos.
- Entrar com recursos e acompanhar o andamento deles.
- Apresentar reclamação por omissão de resposta.
- Consultar respostas recebidas.

No site do e-SIC você ainda encontra relatórios estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação, além de links importantes sobre a Lei.

Suporte e-SIC: Caso você tenha problemas ao utilizar o e-SIC e não consiga tirar suas dúvidas por meio deste manual, entre em contato com a equipe técnica do sistema através do e-mail suporte.esic@cge.gov.br

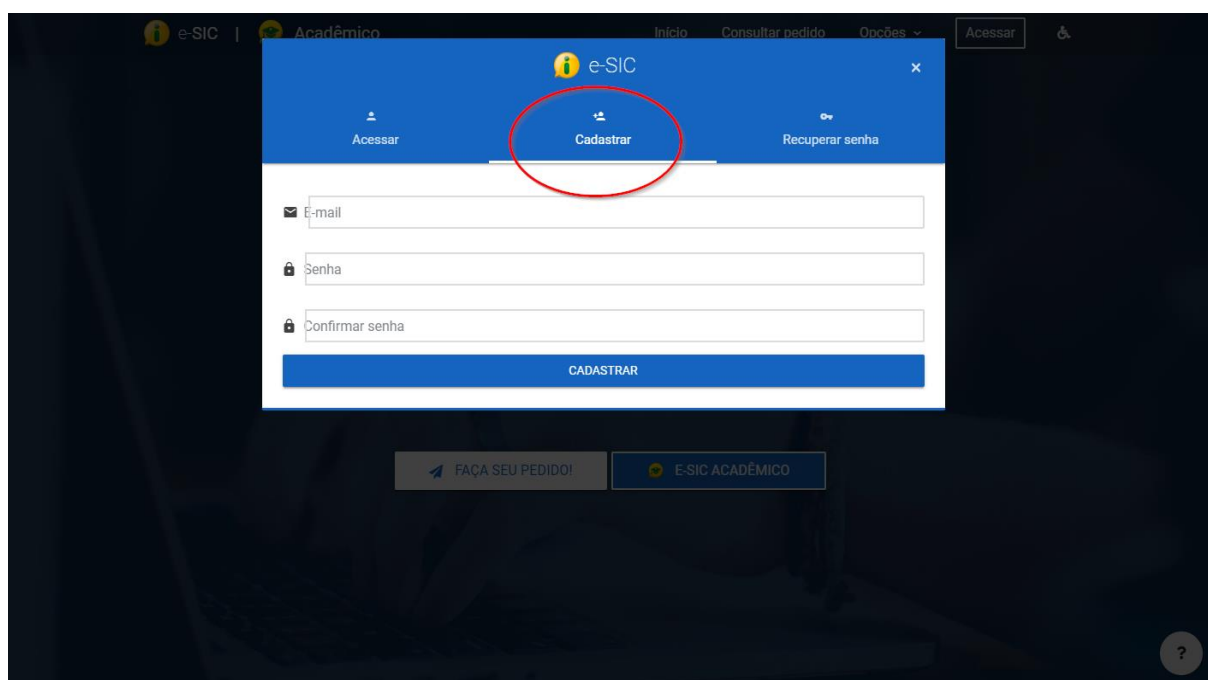
Cadastrando-se no e-SIC

Para **acessar o e-SIC**, é preciso se cadastrar:

- 1 Acesse o site do e-SIC, clique em “Acessar”



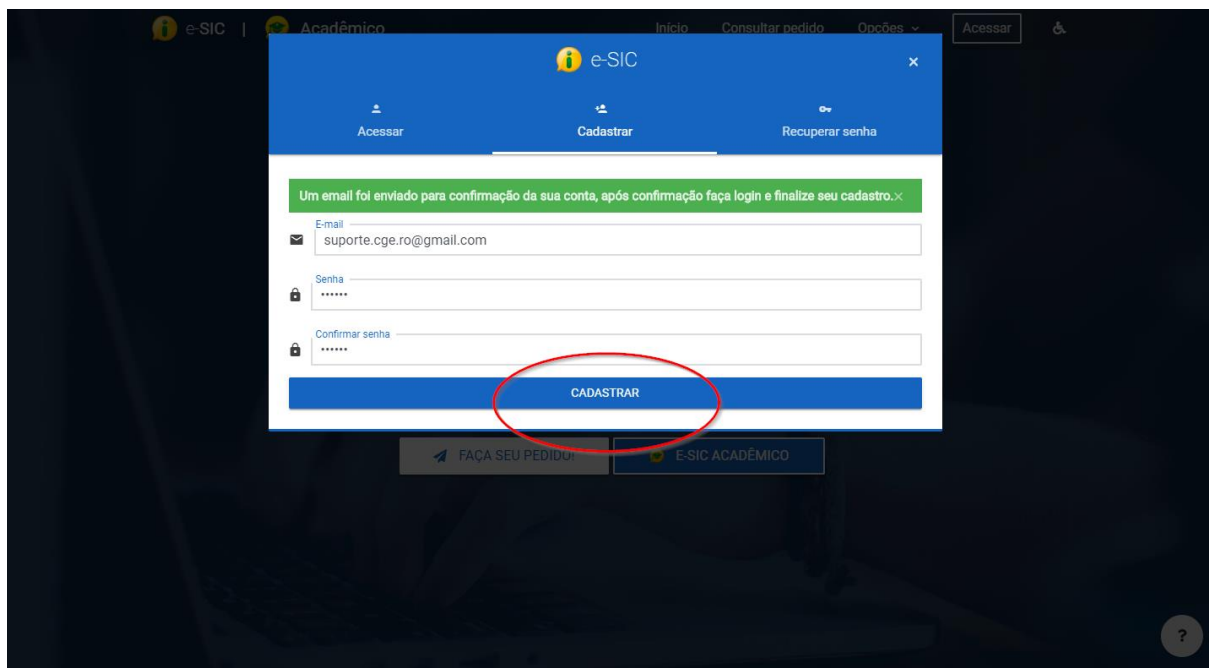
- 2 Sendo o primeiro acesso, clique em “Cadastrar”, e insira um e-mail e uma senha.



Dica: Na seção “*Opções*”, localizada na página inicial do site do e-SIC, você encontra informações sobre como fazer o seu primeiro pedido de informação a órgãos, entidades e empresas estatais do Executivo Estadual.

Cadastrando-se no e-SIC

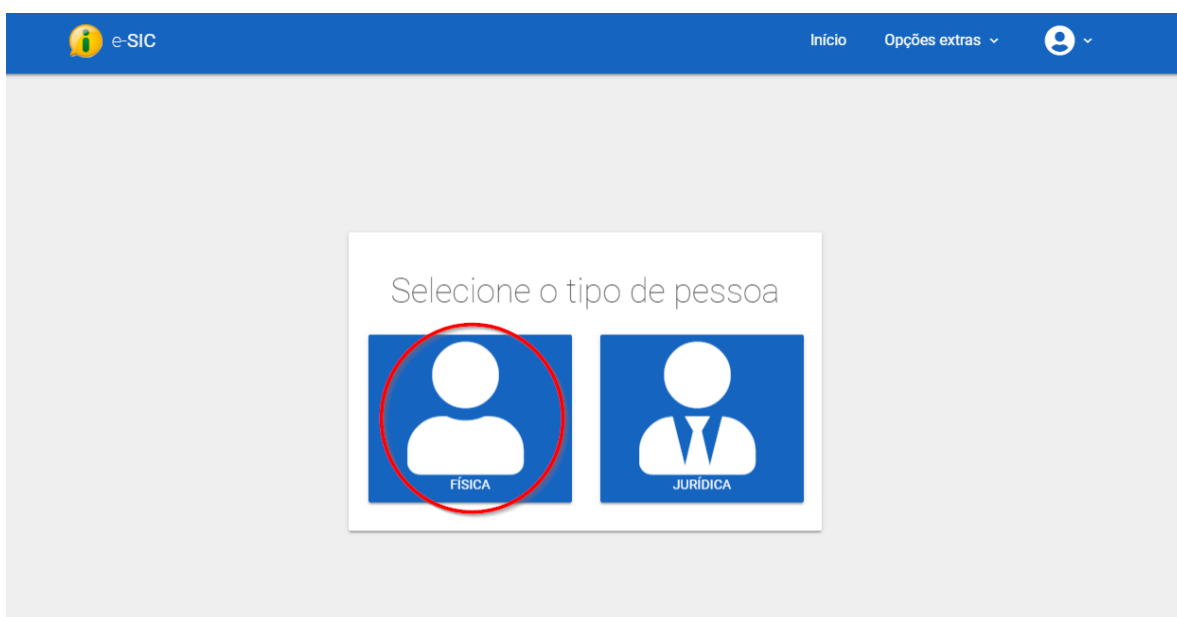
- 3 Ao clicar em **“Cadastrar”**, será enviado um e-mail para o destino informado com um link de confirmação de cadastro.



The screenshot shows the e-SIC registration interface. At the top, there's a blue header with the e-SIC logo and navigation links: 'Início', 'Consultar pedido', 'Opções', and 'Acessar'. Below the header, there are three tabs: 'Acessar', 'Cadastrar', and 'Recuperar senha'. The 'Cadastrar' tab is active. A green message box states: 'Um email foi enviado para confirmação da sua conta, após confirmação faça login e finalize seu cadastro.x'. Below this, there are input fields for 'E-mail' (containing 'suporte.cge.ro@gmail.com'), 'Senha' (masked with dots), and 'Confirmar senha' (masked with dots). A red circle highlights the 'CADASTRAR' button at the bottom of the form. The background is dark with a faint image of a person.

Observação: Ao clicar no link enviado ao e-mail cadastrado, será redirecionado a tela **“Acessar”**, devendo ser preenchido com e-mail e senha para prosseguir com o cadastro

- 4 Selecione o tipo de pessoa, sendo ela **“Física”**.



The screenshot shows the e-SIC user selection screen. At the top, there's a blue header with the e-SIC logo, 'Início', 'Opções extras', and a user profile icon. The main content area is light gray. A white box in the center contains the text 'Selecione o tipo de pessoa'. Below this text are two blue square buttons with white icons. The left button shows a person icon and is labeled 'FÍSICA'. The right button shows a person in a suit icon and is labeled 'JURÍDICA'. A red circle highlights the 'FÍSICA' button.

Cadastrando-se no e-SIC

5

Preencha os campos corretamente com os dados pessoais. Preenchido, clique em salvar.

e-SIC Início Opções extras

Início > Tipo de Pessoa > Cadastrar pessoa física

Cadastrar pessoa física

Atenção: Os asteriscos (*) referem-se aos campos de preenchimento obrigatório.

Dados pessoais

Nome * CPF *

Data de nascimento * 01/01/0001 Gênero * --- Telefone *

Escolaridade * Profissão *

Endereço

CEP * Endereço * Complemento Número *

Bairro * Estado * Cidade *

SALVAR

Atenção: Os campos com asteriscos (*) são obrigatórios.

O sistema então direcionará você à tela de Menu no e-SIC. Sendo possível a visualização dos status e a quantidade dos pedidos existentes.

e-SIC | Acadêmico Início Pedidos Recursos Opções extras

Nenhum pedido registrado no sistema

0 EM ANDAMENTO 0 RESPONDIDOS 0 À VENCER 0 VENCIDOS

Nenhum pedido registrado no sistema

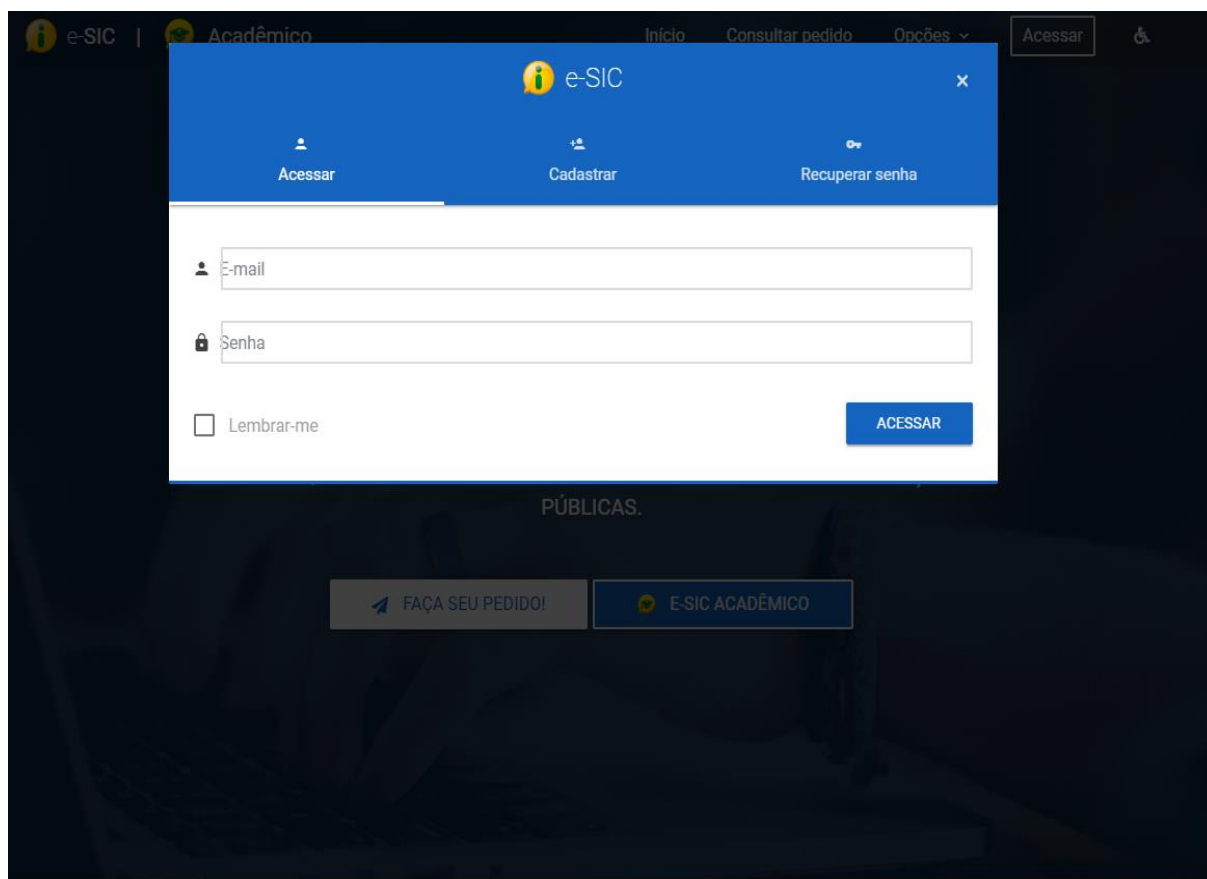
0 RECURSOS ABERTOS 0 RECURSOS RESPONDIDOS 0 RECURSOS À VENCER 0 RECURSOS VENCIDOS

?

Observação: A quantidade de pedidos e recursos variam de acordo com o tipo de perfil do usuário.

Acessando o e-SIC

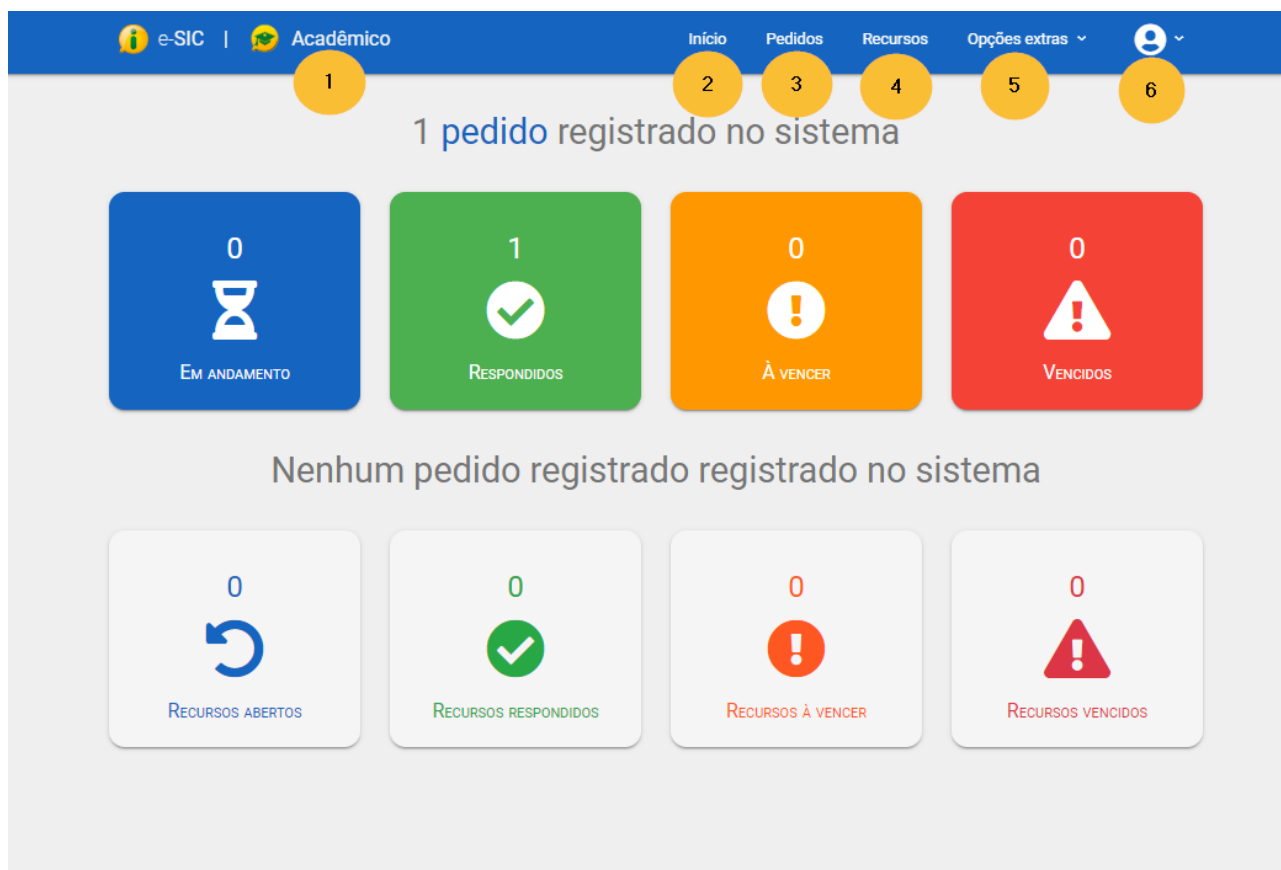
Para acessar o e-SIC, entre no site www.esic.gov.br, clique no campo “**Acessar**” digite seu **e-mail cadastrado** e **senha**, nos campos indicados, disponível na página inicial do site.



Dica: Caso tenha esquecido a sua senha, clique em “**Recuperar Senha**” digite o e-mail que deseja receber a senha provisória. Verifique o e-mail cadastrado e altere para a nova senha.

Funções do e-SIC

O e-SIC oferece **diversas funções**. Por meio do sistema, você pode registrar pedidos de acesso à informação, interpor recursos, entre outras ações.



- 1 **“Acadêmico”**, consegue efetuar o login no e-SIC acadêmico, caso tenha interesse.
- 2 **“Início”**, tem a visualização geral dos status e quantidades de pedidos e recursos efetuados.
- 3 **“Pedidos”**, você pode fazer um novo pedido e acompanhar seu andamento nesta seção e adicionar recurso caso seja necessário.
- 4 **“Recurso”**, você pode acompanhar o andamento do seu recurso nesta seção caso tenha efetuado um. (Leia mais sobre na pág.17).
- 5 Nas **“Opções Extras”**, contém as perguntas mais frequentes efetuadas, relatórios genéricos e ajuda caso seja preciso.
- 6 Aqui você pode ver e alterar seus dados cadastrais, alterar senha ou sair do sistema.

Envio de avisos por e-mail pelo e-SIC

Você receberá **avisos por e-mail**, enviados pelo e-SIC, quando:

- * Seu **pedido, recurso ou reclamação for enviado** com sucesso;
- * O prazo de resposta do seu pedido for **prorrogado**;
- * Seu pedido for **encaminhado** a outro órgão, entidade ou empresa;
- * A **resposta** do seu pedido ou recurso estiver disponível.

Como fazer um pedido

- 1 Para fazer um novo pedido clique na seção **“Adicionar Pedido”**.

1

- 2 Na tela de **“Adicionar pedidos”**, selecione o campo **“Forma de Recebimento da resposta”** para escolher como receberá a resposta do pedido.

2

3

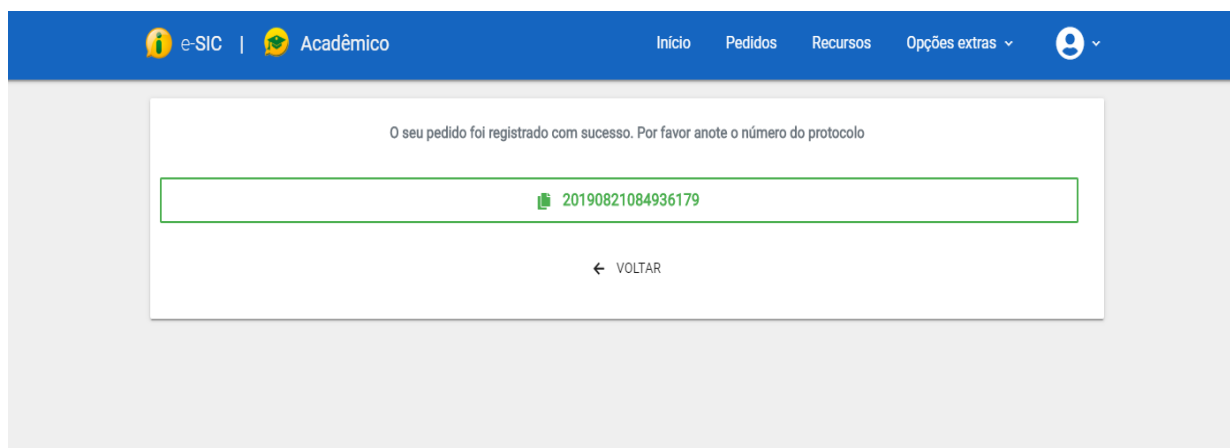
4

5

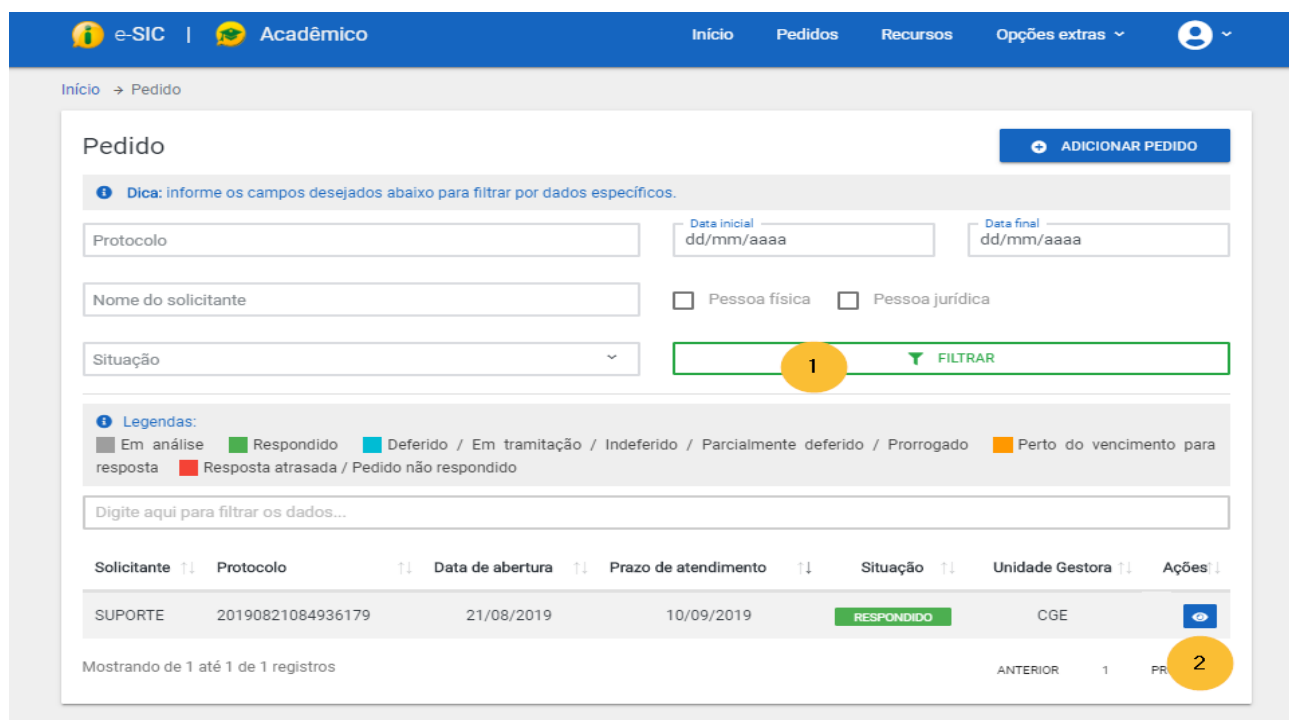
- 3 Faça a descrição do seu pedido, de forma clara e objetiva com no **mínimo 30 caracteres**.
- 4 Caso tenha algum anexo para ser inserido no pedido, clique em **“inserir anexos”**.
- 5 Após os campos preenchido clique **“Salvar”**.

Como localizar um pedido

Quando um novo pedido é registrado com sucesso um protocolo é gerado e exibido ao usuário que tem a opção de copiá-lo.



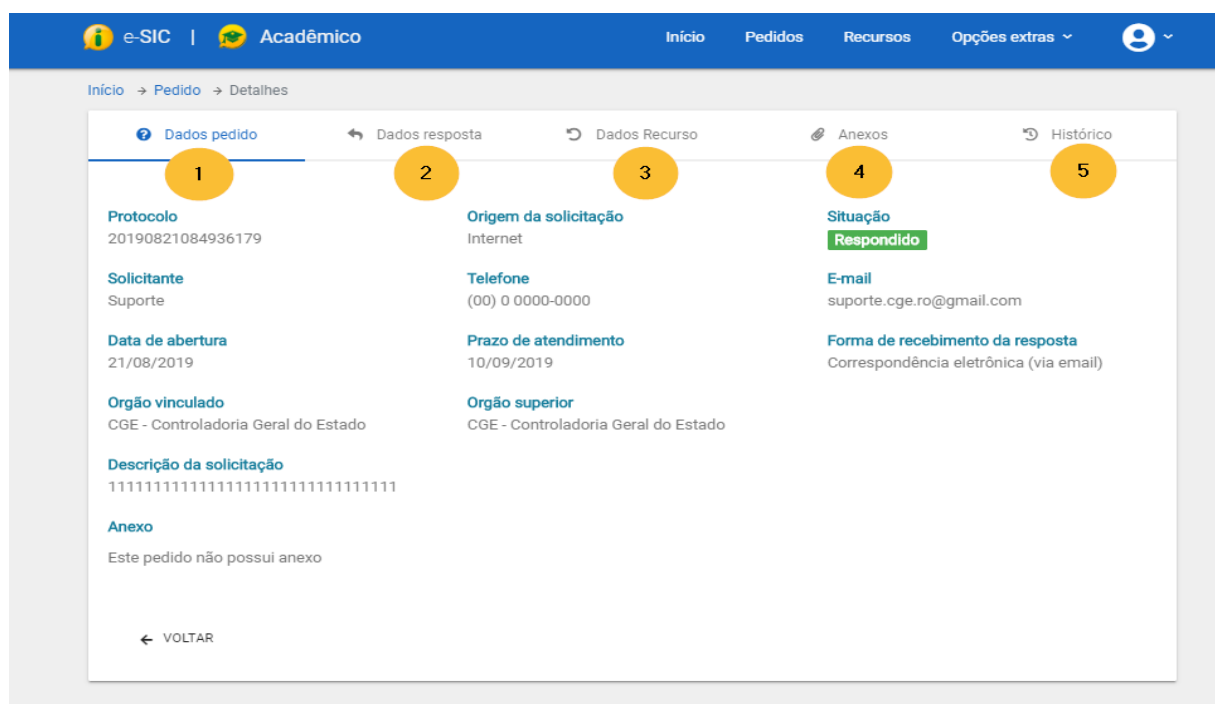
Ao voltar para a tela de pedidos, será exibido uma lista com os pedidos que foram solicitados. Sendo possível:



- 1 No campo **“Filtrar”**, é possível buscar todos os pedidos ou filtrar por um em específico (sendo preenchido nos campos acima se preferido for).
- 2 Ao clicar em **“Detalhes”**, você pode visualizar os detalhes do seu pedido e recorrer caso seja necessário.

Como localizar um pedido


Ao clicar em detalhes, você terá as seguintes opções:




- 1 **“Dados Pedidos”**, é possível a visualização detalhada dos dados dos pedidos cadastrados.
- 2 **“Dados Resposta”**, é possível a visualização detalhada dos dados da resposta dada ao pedido feito.
- 3 **“Dados Do Recurso”**, é possível recorrer a uma resposta do pedido caso não atenda a sua solicitação e também uma lista com os recursos solicitados. (Leia mais na pág. 14.)
- 4 **“Anexos”**, caso tenha algum anexo no pedido ou na resposta solicitado é possível visualiza-lo nesta seção.
- 5 **“Histórico”**, contém todas as movimentações feitas nos pedidos e nos recursos, da criação até o momento atual.

Como recorrer a uma resposta

Caso exista um pedido respondido, mas a resposta não atendeu à solicitação feita é possível recorrer a está resposta. Para isso você precisa ir em “Pedidos”, “Detalhes”.

 e-SIC


 Acadêmico

Início

Pedidos


Recursos

Opções extras



Pedido

ADICIONAR PEDIDO

 **Dica:** Informe os campos desejados abaixo para filtrar por dados específicos.


Data inicial


Data final


☐ Pessoa física ☐ Pessoa jurídica


Situação


FILTRAR


 **Legendas:**


 Em análise

 Respondido

 Deferido / Em tramitação / Indeferido / Parcialmente deferido / Prorrogado

 Perto do vencimento para resposta

 Resposta atrasada / Pedido não respondido

| Solicitante | Protocolo | Data de abertura | Prazo de atendimento | Situação | Unidade Gestora | Ações |
|-------------|-------------------|------------------|----------------------|------------|-----------------|---|
| SUPORTE | 20190821084936179 | 21/08/2019 | 10/09/2019 | EM ANÁLISE | CGE |  |

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

ANTERIOR

1

PRÓXIMO

Ao clicar em “**Detalhes**”, mostrará os detalhes do pedido, então clique em “**Dados Recurso**”.

e-SIC | Acadêmico

InícioPedidosRecursosOpções extras

Início → Pedido → Detalhes

Dados pedidoDados respostaDados RecursoAnexosHistórico

Protocolo

20190821084936179

Solicitante

Suporte

Data de abertura

21/08/2019

Orgão vinculado

CGE - Controladoria Geral do Estado

Descrição da solicitação

11111111111111111111111111111111

Anexo

Este pedido não possui anexo

Origem da solicitação

Internet

Telefone

(00) 0 0000-0000

Prazo de atendimento

10/09/2019

Órgão superior

CGE - Controladoria Geral do Estado

Situação

Em análise

E-mail

suporte.cge.ro@gmail.com

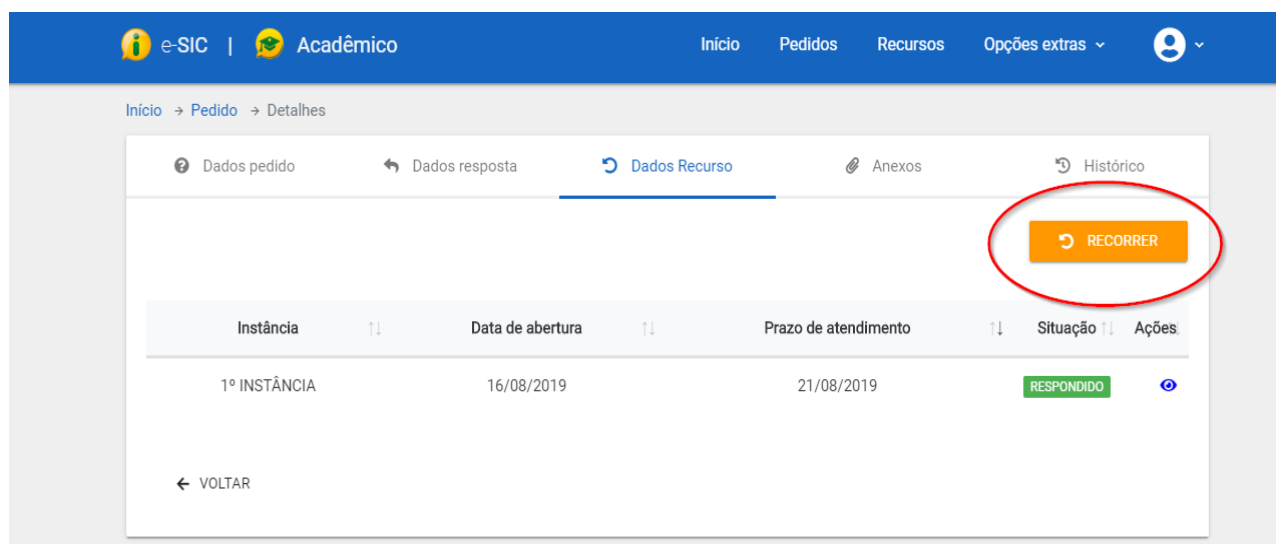
Forma de recebimento da resposta

Correspondência eletrônica (via email)

VOLTAR

Como recorrer a uma resposta

Caso seu pedido já tenha uma resposta então será exibido nesta seção “**Dados Recursos**”, podendo recorrer a resposta ou visualizar caso já tenha recorrido. Para recorrer clique em “**Recorrer**”.



Observação: Só é permitido recorrer a uma resposta de um pedido até a 4ª Instância, sendo seu limite máximo.

Agora você precisa adicionar um recurso, preenchendo os campos solicitados.

A imagem mostra o formulário 'Adicionar Recurso' no sistema e-SIC Acadêmico. No topo, há uma barra azul com o logotipo e-SIC | Acadêmico e menus para Início, Pedidos, Recursos e Opções extras. Abaixo, uma barra de navegação indica a localização: Início → Pedido → Detalhes → Adicionar Recurso. O formulário tem o título 'Adicionar Recurso' e uma mensagem de atenção: 'Atenção: Os asteriscos (*) referem-se aos campos de preenchimento obrigatório.' Os campos são:

- 1. Tipo de recurso *
- 2. Descrição *
- 3. INserir ANEXO (link)
- 4. SALVAR (botão verde)

Como localizar um recurso

- 1 Escolha o “Tipo de Recurso”, que melhor se encaixe a sua solicitação.
- 2 Faça a descrição do recurso, de forma clara e objetiva com no **mínimo 30 caracteres**.
- 3 Caso tenha algum anexo para ser inserido no pedido, clique em “**inserir anexos**”.
- 4 Após os campos preenchido clique “**Salvar**”.

Para localizar o pedido que foi aberto de maneira rápida e simples basta clicar em “**Recursos**”. Podendo clicar em “**filtrar**” esses recursos preenchendo ou não os campos abaixo e abrir “**Detalhes**” desses recursos.

Recurso

Dica: informe os campos desejados abaixo para filtrar por dados específicos.

Nome do solicitante ☐ Pessoa física ☐ Pessoa jurídica

Situação Data inicial Data final

QUALQUER TIPO dd/mm/aaaa dd/mm/aaaa

FILTRAR

Digite aqui para filtrar os dados...

| Nome do solicitante ↑↓ | Protocolo do pedido ↑↓ | Data de registro ↑↓ | Prazo ↑↓ | Situação ↑↓ | Instância do recurso ↑↓ | Ações ↓ |
|------------------------|------------------------|---------------------|------------|-------------|-------------------------|---------|
| CAPITÃO MIRANHA | 20190816115015836 | 16/08/2019 | 21/08/2019 | RESPONDIDO | 1º INSTÂNCIA | |

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

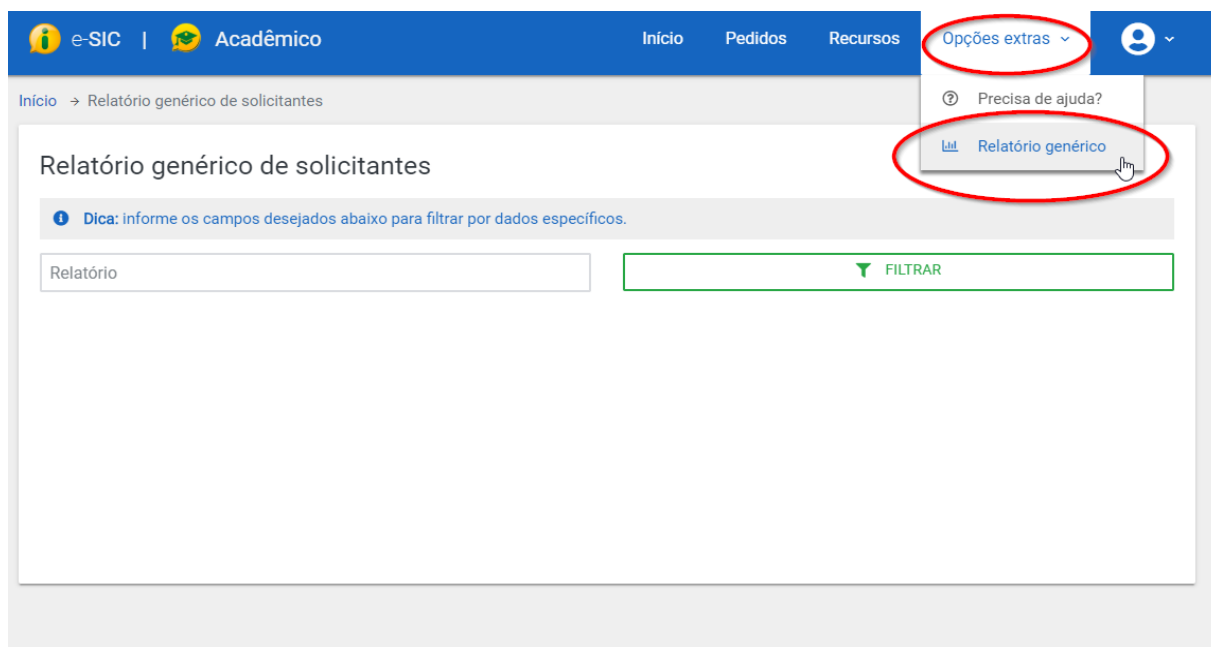
ANTERIOR 1 PRÓXIMO

Relatórios Genéricos

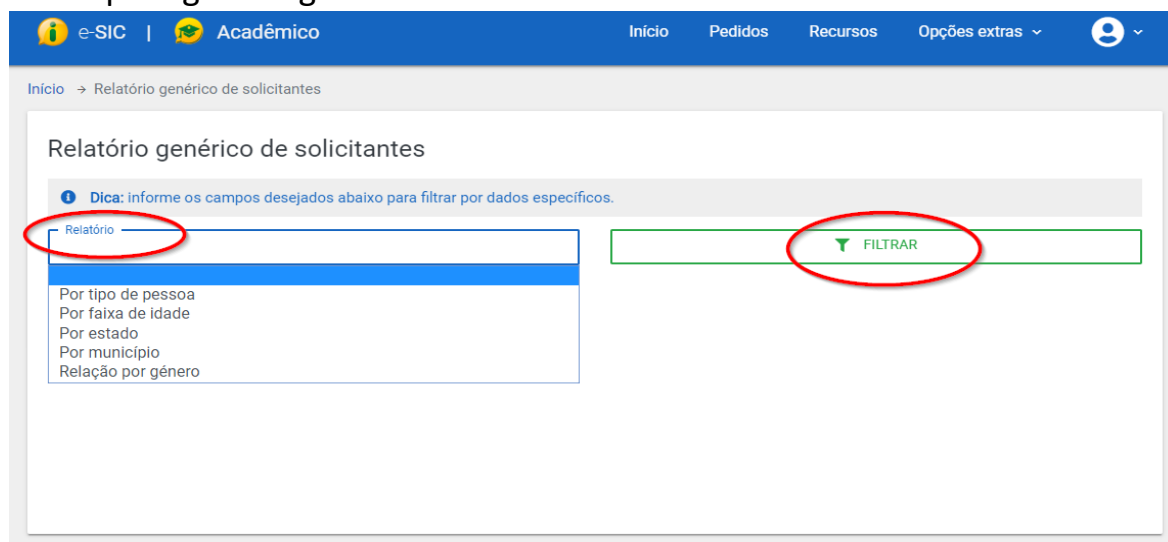
É possível gerar relatórios gráficos de solicitantes que fizeram pedidos, divididos por:

- Por tipo de pessoa
- Por faixa de idade
- Por estado
- Por município
- Relação por gênero

Para gerar um relatório basta clicar em **“Opções extras”**, e selecionar a opção **“Relatório genérico”**.



Selecione o tipo de relatório que deseja verificar na opção **“Relatório”** e selecionar **“Filtrar”** para gerar o gráfico.



Relatórios Genéricos

Sendo assim então possível a visualização do gráfico conforme for selecionada o tipo de relatório solicitado.

