

Prefeitura Municipal de Tarumã



e-SIC

SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Versão 1.0

Índice de conteúdo

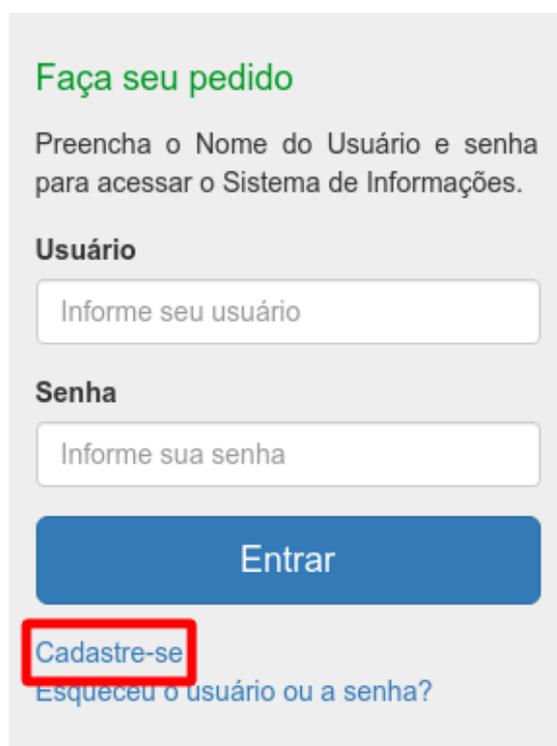
1. Efetuando Seu Cadastro de solicitante.....	2
2. Conhecendo a Área de Trabalho do e-SIC.....	3
3. Registrando um Pedido de Informação.....	4
4. Consultando Um Pedido de Informação.....	5
4.1.Pelo Atalho na Área de Trabalho ou Pelo Menu Principal.....	6
4.2.Pelo Botão do E-mail de Protocolo.....	8
5. Registrando um Recurso.....	8
6. Consultado um Recurso.....	10

1. EFETUANDO SEU CADASTRO DE SOLICITANTE

Para efetuar o seu cadastro de solicitante no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) basta acessar o endereço abaixo:

https://www.taruma.sp.gov.br/esic/sistema/solicitante/novo_cadastro

Também é possível acessar o cadastro pelo link “Cadastre-se” que consta na parte inferior do quadro de login do e-SIC como destacado em vermelho na figura a seguir:



Faça seu pedido

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema de Informações.

Usuário

Senha

Entrar

Cadastre-se

[Esqueceu o usuário ou a senha?](#)

Figura 1: Destacado em vermelho o link para cadastrar um novo solicitante.

Após clicar no link, você será redirecionado para a página de cadastro de solicitante. Uma vez lá, basta escolher o tipo de solicitante que você é, ou seja, pessoa física se você é uma pessoa comum ou pessoa jurídica se você deseja fazer uma solicitação de informação como representante de uma empresa.

Em seguida, preencha o formulário de cadastro e clique no botão “Salvar” no final da página. Se nenhuma problema com os dados informados for encontrado, você será redirecionado automaticamente para a área de trabalho do e-SIC. Paralelamente,

uma mensagem de boas vindas será enviado para o endereço de e-mail informado no formulário de cadastro.

2. CONHECENDO A ÁREA DE TRABALHO DO E-SIC

Na área de trabalho do e-SIC você tem acesso a todas as funções necessárias para solicitar e acompanhar uma solicitação de informação ou recurso. A figura a seguir apresenta a área de trabalho e quatro pontos de interesse destacados em pelo círculo vermelho:

The screenshot shows the e-SIC system interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon (1), 'INÍCIO', 'REGISTRAR PEDIDO', 'CONSULTAR', 'DADOS CADASTRAIS', and 'SAIR'. Below this is a green header with the 'e-SIC' logo, the subtitle 'SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO', a user login field, and a session expiration timer. The main content area features three service tiles: 'Registrar Pedido' (2), 'Consultar Pedido' (3), and 'Consultar Recurso' (4). The footer contains the 'Acesso à Informação' logo, the text 'Prefeitura Municipal de Tarumã', and the copyright notice '2017 © Todos os direitos reservados.'

Figura 2: Área de trabalho do e-SIC

Os pontos de interesse são:

1. Menu principal. Neste menu tem-se as seguintes opções:
 - a. INÍCIO: para voltar para a área de trabalho inicial;

- b. REGISTRAR PEDIDO: para acessar o formulário de registro de pedidos de informação;
 - c. CONSULTAR: para consultar pedidos de informação e recursos;
 - d. DADOS CADASTRAIS: para atualizar dados cadastrais ou alterar a senha; e
 - e. SAIR: para encerrar sessão.
2. Atalho para o formulário de registro de solicitações de informação;
 3. Atalho para a consulta de registros de solicitações de informação;
 4. Atalho para a consulta de registros de recursos.

3. REGISTRANDO UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Fazer uma solicitação de informação é simples e rápido, basta acessar o formulário apropriado pelo atalho (veja figura 3) na área de trabalho do e-SIC ou pelo menu principal na opção “REGISTRAR PEDIDO” (veja figura 4).



Registrar Pedido

Faça seu pedido de informação.

Figura 3: Atalho para o formulário de registro de pedidos de informação.

REGISTRAR PEDIDO

Figura 4: Opção do menu principal para acessar o formulário de registro de pedidos de informação.

No formulário de registro de solicitação de informação você deverá preencher os campos obrigatórios:

1. Local: para qual local da Prefeitura Municipal de Tarumã sua solicitação será encaminhada;
2. Forma de recebimento da resposta: você pode optar por receber a resposta pelo próprio sistema e-SIC ou você pode ir pessoalmente

buscar as informações solicitadas no local que deverá ser indicado pelo atendente do seu pedido;

3. Resumo da solicitação: forneça uma breve descrição da sua solicitação de informação;
4. Detalhamento da solicitação: neste campo você deve colocar todos os dados que julgar necessário para que o atendente da sua solicitação possa lhe atender da forma mais objetiva possível.

Registrar Solicitação de Informação

Campos com (*) são obrigatórios.

Figura 5: Formulário de registro de solicitação de informações

Também é possível anexar até 5 documentos de no máximo 2 MB cada para auxiliar o atendente da sua solicitação a entender com mais acuracidade o seu pedido. Os anexos são opcionais, portanto, não é necessário anexar nenhum arquivo caso você não queira.

Após preencher todo o formulário resolva o *reCAPTCHA* marcando a caixa de seleção “Não sou um robô” e clique em “Registrar Pedido”.

Sua solicitação de informação será registrada e um relatório dela será gerado juntamente com um número de protocolo. Você poderá imprimir

o relatório com o protocolo. Uma cópia do relatório da sua solicitação também será enviada para o seu endereço de e-mail cadastrado.

4. CONSULTANDO UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO

É possível consultar o progresso de atendimento da sua solicitação de

informação, para isso, existem três caminhos que permitem chegar ao formulário de consulta dos seus pedidos: pelo atalho (ver figura 6) na área de trabalho do e-SIC; pelo menu principal (ver figura 7) na opção “CONSULTAR” > “Solicitações”; e pelo botão “Consultar Pedido” que consta no corpo da mensagem enviada para o seu endereço de e-mail com o protocolo da solicitação.



Consultar Pedido

Figura 6: Atalho para o formulário de consulta de pedidos de informação.



Figura 7: Opção do menu principal para acessar o formulário de consulta de pedidos de informação.

4.1. Pelo Atalho na Área de Trabalho ou Pelo Menu Principal

Ao acessar pelo atalho na área de trabalho do e-SIC ou pelo menu principal, você será levado ao formulário como demonstrado na figura 8 a seguir:

Consultar Solicitação de Informação

Preencha qualquer campo abaixo para filtrar a consulta ou deixe-os em branco para listar todas as solicitações registradas até o momento.

Dados da Consulta 🔍

Protocolo	Data Registro (De)	Data Registro (Até)
<input type="text"/>	<input type="text"/> 📅	<input type="text"/> 📅

Aguardando resposta Em tramitação Encerradas Todas

Local

▼

Forma de recebimento da resposta

▼

Figura 8: Formulário de consulta de solicitações de informação.

Preencha os campos do formulário de consulta com as informações que você souber e clique em “Consultar Pedido”. Ao informar o número do protocolo da sua solicitação de informação, o formulário irá exibir exatamente o pedido que deseja.

Todas as solicitações de informações encontradas são listadas em uma planilha abaixo do formulário, que por sua vez, é recolhido para ocupar menos espaço e permitir melhor navegação pelos resultados.

Para visualizar todas as informações da sua solicitação de informação basta clicar no link “Detalhes” no final da linha de cada registro (ver figura 9).

Situação	Ações
Aguardando resposta	Detalhes
Encerrado	Detalhes

Figura 9: Cada registro de solicitação possui uma coluna para indicar a "Situação" do pedido e uma coluna de "Ações" com links que exibem mais detalhes do pedido.

Você será levado para a página de “Detalhes da Solicitação”. Lá, na aba “Histórico de Tramitação”, é possível conhecer os estágios que sua solicitação assume enquanto está sendo atendida. E na aba “Dados da Solicitação” é possível rever os dados do pedido e será nesta mesma aba que a resposta para a sua solicitação será exibida, assim que o pedido for encerrado. Veja exemplos da página de detalhes da solicitação nas figuras 10 e 11 a seguir:

Detalhes da Solicitação

Campos com () são obrigatórios ao gravar uma resposta.*

Dados da SolicitaçãoHistórico de Tramitação

Recebido pelo local

Data do evento:	20/04/2017
Local do evento:	Paço Municipal
Prazo:	15/05/2017

Voltar

Figura 10: Na aba "Histórico de Tramitação" é possível conhecer os estágios que a solicitação assume até ser encerrada.

Detalhes da Solicitação

Campos com (*) são obrigatórios ao gravar uma resposta.

Dados da Solicitação	Histórico de Tramitação
Protocolo 17000.2.00007.2	
Data da solicitação:	20/04/2017
Prazo final para atendimento:	15/05/2017 (Dias restantes: 25)
Local:	Paço Municipal
Forma de recebimento da resposta:	Pelo sistema (com avisos por e-mail)
Resumo da solicitação:	Resumo da Solicitação (Teste)
Detalhamento da solicitação: Detalhamento da solicitação de informação (Teste)	
Anexos: (Não há anexos)	
<input type="button" value="Voltar"/>	

Figura 11: Na aba "Dados da Solicitação" é possível rever as informações fornecidas durante o registro da solicitação e é também onde as respostas da solicitação são exibidas.

4.2. Pelo Botão do E-mail de Protocolo

Ao acessar pelo botão "Consultar Pedido" que consta no corpo da mensagem enviada para o seu endereço de e-mail com o protocolo da solicitação você será direcionado para a página de "Detalhes da Solicitação" (ver figura 11). O e-SIC solicitará login e senha sempre que constatar que não existe uma sessão aberta para você no sistema, se isso ocorrer, prossiga normalmente com o login para pode visualizar a página de detalhes da solicitação.

5. REGISTRANDO UM RECURSO

Recursos podem ser registrados apenas após o encerramento da solicitação e somente se o local para o qual a sua solicitação foi encaminhada possuir um local hierarquicamente superior.

Os recursos são registrados a partir de uma solicitação de informação encerrada, então, não é possível registrar recursos sem que, antes, se faça uma

solicitação de informação e aguarde o seu atendimento. Existe um prazo legal de 10 dias após o encerramento da solicitação para fazer o registro de um recuso.

Uma vez satisfeitas as condições citadas nos dois parágrafos anteriores, é possível registrar um recurso por meio do botão apropriado que ficará disponível na página de Detalhes da Solicitação, veja exemplo na figura 12.

Dados da Solicitação [Histórico de Tramitação](#)

Protocolo
17000.2.00007.2

Data da solicitação:	20/04/2017
Data de encerramento:	24/04/2017
Prazo final para recurso:	04/05/2017
Local:	Paço Municipal
Forma de recebimento da resposta:	Pelo sistema (com avisos por e-mail)
Resumo da solicitação:	Resumo da Solicitação (Teste)

Detalhamento da solicitação:
Detalhamento da solicitação de informação (Teste)

Anexos:
(Não há anexos)

Deferimento
Deferido

Resposta para a solicitação
Resposta da solicitação (Teste)

Anexos da resposta
(Não há anexos)

[Registrar Recurso](#) [Voltar](#)

Figura 12: Página de detalhes de uma solicitação de informação encerrada que demonstra o botão para registrar recursos (botão azul), que por sua vez, fica habilitado abaixo da resposta da solicitação.

Ao clicar no botão, você será levado para a página “Registrar Recurso”. Existem apenas dois campos que precisam ser preenchidos para concluir o registro do recurso (veja figura 13): Tipo de recurso e Justificativa. É possível anexar também até 5 arquivos de 2MB cada para auxiliar o atendente a entender sua justificativa.

Dados do Recurso

Local hierarquicamente superior

Gabinete do Prefeito

Tipo de recurso*

Selecione

Justificativa*

Caracter(es) restante(s): 2000

+ Incluir anexos (Máximo de 5 arquivos de 2M cada)

Registrar Recurso Cancelar

Figura 13: Formulário registro de recurso.

Note que o campo “Local hierarquicamente superior” já vem preenchido com o nome do local para o qual o seu recurso será encaminhado.

Seu recurso será registrado e um relatório dele será gerado, quanto ao número de protocolo, ele será o mesmo da solicitação objeto do recurso. Você poderá imprimir o relatório com o protocolo. Uma cópia do relatório da sua solicitação também será enviada para o seu endereço de e-mail cadastrado.

É permitido registrar apenas um recurso para cada solicitação. No entanto, se o local hierarquicamente superior para onde o seu recurso foi encaminhado também possuir um local hierarquicamente superior, ou seja, um local acima dele, você terá uma nova possibilidade de entrar com um novo recurso após o encerramento do atual.

6. CONSULTADO UM RECURSO

O processo de consulta de recursos é análogo ao de consulta de solicitações de informações. É possível consultar o progresso de atendimento do seu recurso de três formas: pelo atalho (ver figura 14) na área de trabalho do e-SIC; pelo menu principal (ver figura 15) na opção “CONSULTAR” > “Recursos”; e pelo botão “Consultar Recurso” que

consta no corpo da mensagem enviada para o seu endereço de e-mail com o protocolo do recurso.



Consultar Recurso

Figura 14: Atalho para o formulário de consulta de recursos.

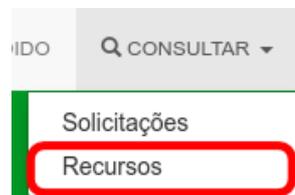


Figura 15: Opção do menu principal para acessar o formulário de consulta de recursos.

Para visualizar todas as informações do seu recurso basta clicar no link “Detalhes” no final da linha de cada registro.

Você será levado para a página de “Detalhes do Recurso”. Lá, na aba “Histórico de Tramitação”, é possível conhecer os estágios que seu recurso assume enquanto está sendo atendido. E na aba “Dados do Recurso” é possível rever os dados do recurso e será nesta mesma aba que a resposta para o seu recurso será exibida, assim que for encerrado.