

e-SIC 1.0

Manual do Usuário



PREFEITURA DE SANTANA DE PARNAÍBA



Sumário

1. Introdução	3
2. Tela Inicial	3
3. Primeiro Acesso	3
3.1. Cadastre-se	4
3.2. Criar Login	5
4. Realizar Login	6
4.1. Novo Pedido de Informação	7
4.2. Meus Pedidos de Informação	9
4.2.1. Abrindo uma Reclamação	11
4.2.2. Recebendo a Resposta	12
4.2.3. Abrindo um Recurso	13
4.2.4. Respondendo a um Questionário	13
5. Menu Estatísticas	14
5.1. Estatísticas de Pedidos de Informação	15
5.2. Estatísticas de Recursos e Reclamações	15

1. Introdução

Este Guia apresenta o sistema **e-SIC**, Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão, que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo, e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Municipal, e ainda entrar com Recursos e apresentar Reclamações, sem burocracia.

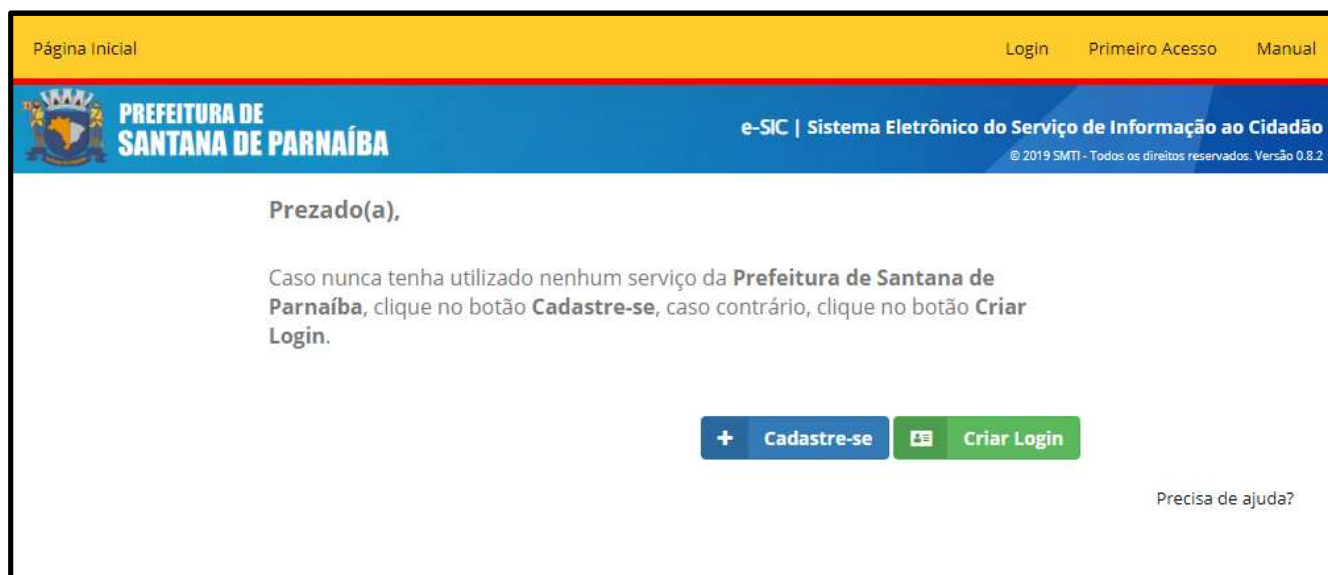
2. Tela Inicial



The screenshot shows the home page of the e-SIC system. At the top, there is a navigation bar with 'Página Inicial', 'Estatísticas', 'Login', 'Primeiro Acesso', and 'Manual'. Below this is a header with the Prefeitura de Santana de Parnaíba logo and the text 'e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão'. The main content area features a large yellow speech bubble icon with a green 'i' inside, followed by the text 'e-SIC Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão'. Below this, there is a paragraph explaining the system's purpose and a list of three icons: a padlock for 'Realizar Login', a right-pointing arrow for 'Primeiro Acesso', and a book with a gear for 'Manual do Usuário'. A 'Precisa de ajuda?' link is located at the bottom right.

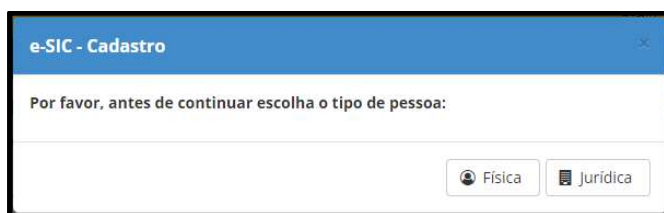
3. Primeiro Acesso

Ao clicar no botão “Primeiro Acesso”, você verá a seguinte tela:



The screenshot shows the 'Primeiro Acesso' page. At the top, there is a navigation bar with 'Página Inicial', 'Login', 'Primeiro Acesso', and 'Manual'. Below this is a header with the Prefeitura de Santana de Parnaíba logo and the text 'e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão'. The main content area features the text 'Prezado(a), Caso nunca tenha utilizado nenhum serviço da Prefeitura de Santana de Parnaíba, clique no botão **Cadastre-se**, caso contrário, clique no botão **Criar Login**.' Below this text are two buttons: a blue button with a plus sign and the text 'Cadastre-se', and a green button with a document icon and the text 'Criar Login'. A 'Precisa de ajuda?' link is located at the bottom right.

Se você já tiver utilizado algum sistema da prefeitura, clique em “Criar Login”, caso contrário, clique em “Cadastre-se”.



Caixa de diálogo exibida ao clicar em “Criar Login”

Não importa qual deles você clicar, o sistema irá exibir uma caixa de diálogo perguntando se você é Pessoa Física ou Jurídica.

Escolha o tipo correspondente, e continue de acordo.

3.1. Cadastre-se

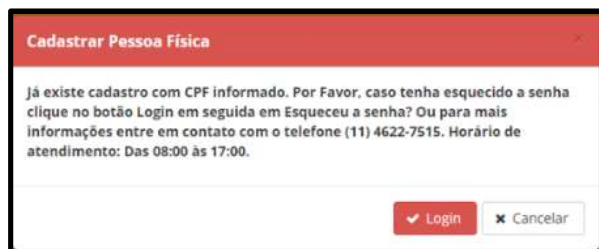
Ao criar o cadastro de uma pessoa física, a tela à direita será exibida.

Todos os campos com (*) são de preenchimento obrigatório.

A seção de documentos, como o nome indica, é preenchida com todos os documentos da pessoa a ser cadastrada.

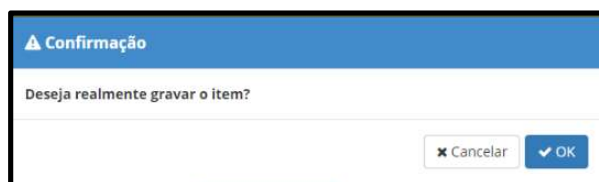
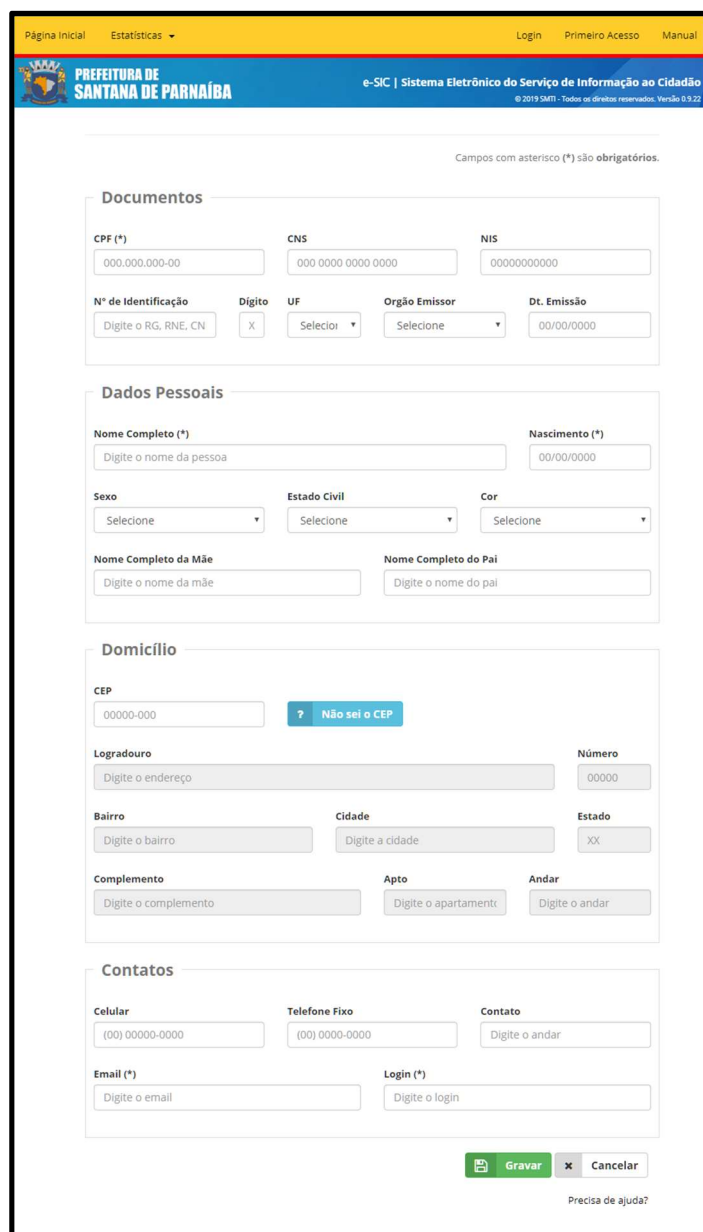
Embora o único obrigatório seja o CPF, ao incluir mais você facilita o seu cadastro em outros sistemas da prefeitura, como Sistemas da Saúde, Habitação, etc.

Caso seu CPF já seja cadastrado, a mensagem de erro a seguir será exibida:



Caso isso ocorra, clique em “Cancelar”, volte à tela de primeiro acesso, clique em “Criar Login” e depois em “Pessoa Física” e continue o cadastro.

Caso não haja problemas, assim que preencher todos os dados, clique em “Gravar”, e confirme, na caixa de diálogo.

3.2. Criar Login

Para criar um Login para o e-Sic, você já deve ser cadastrado em algum sistema da Prefeitura de Santana de Parnaíba.

No caso de uma pessoa física, ao clicar nos botões “Criar Login” → “Pessoa Física”, você verá a tela a seguir:



The screenshot shows the 'Criar Login' page for a physical person. At the top, there is a navigation bar with 'Página Inicial', 'Login', 'Primeiro Acesso', and 'Manual'. Below this is the header for 'PREFEITURA DE SANTANA DE PARNAÍBA' and 'e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão'. The main content area includes a greeting 'Prezado (a) solicitante Pessoa Física.', instructions for creating a password, and two input fields: 'CPF (*)' with the value '000.000.000-00' and 'Login (*)' with the placeholder 'Informe o Login'. A blue 'Criar Login' button is positioned below the fields, and a link for 'Precisa de ajuda?' is at the bottom right.

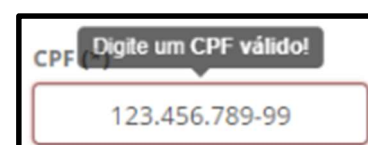
Caso você digite um CPF não encontrado no sistema, o sistema retornará um erro:



The screenshot shows the same 'Criar Login' page, but with an error message displayed in a red box on the right. The error message reads: 'Ocorreu um problema ao realizar essa operação. Se o problema persistir, entre em contato com a SMTI através do telefone (11) 4622-7515, informando o código do erro exibido abaixo. CÓDIGO DO ERRO: 220'. The 'CPF (*)' field now contains '123.456.789-09' and the 'Login (*)' field contains 'CIDADÃO'. The 'Criar Login' button and 'Precisa de ajuda?' link are still visible.

O código de erro será diferente para cada vez que o erro ocorrer.

Caso o CPF esteja errado, o campo será exibido como na imagem à direita, mas se ele estiver correto e retornar a mensagem acima, volte à tela de primeiro acesso, clique em “Cadastrar-se” e depois em “Pessoa Física” e continue o cadastro.



A close-up of the 'CPF (*)' input field. The field contains the value '123.456.789-99'. Above the field, a red speech bubble contains the text 'Digite um CPF válido!'.

Para uma pessoa jurídica, você deve clicar nos botões “Criar Login” → “Pessoa Jurídica”, onde verá a tela a seguir:

Página Inicial Login Primeiro Acesso Manual

PREFEITURA DE SANTANA DE PARNAÍBA e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
© 2019 SMTI - Todos os direitos reservados. Versão 0.9.4

Prezado(a) solicitante,

Para criação do login de acesso ao e-SIC, será necessário informar os **dados da empresa e do contato**.

Os dados precisarão estar corretos para o envio da senha no e-mail informado.

Nome Fantasia (*) <input type="text" value="Informe o nome fantasia da empresa"/>	Razão Social (*) <input type="text" value="Informe a razão social da empresa"/>
CNPJ (*) <input type="text" value="00.000.000/0001-00"/>	CPF Contato (*) <input type="text" value="000.000.000-00"/>
Nome Contato (*) <input type="text" value="Informe o nome do contato"/>	Celular Contato (*) <input type="text" value="(00) 00000-0000"/>
E-mail Contato (*) <input type="text" value="Informe o e-mail do contato"/>	Login (*) <input type="text" value="Crie o login de acesso"/>

[Criar Login](#)

[Precisa de ajuda?](#)

✓ **Sucesso**

Senha de acesso criada com sucesso!
A senha temporária foi enviada para o e-mail informado.

[OK](#)

Assim que preencher todos os dados, e clicar em “Criar Login”, se tudo der certo, você verá a caixa de diálogo a esquerda aparecer:

Caso ocorra algum erro, uma caixa de diálogo será exibida, que lhe informará como proceder.

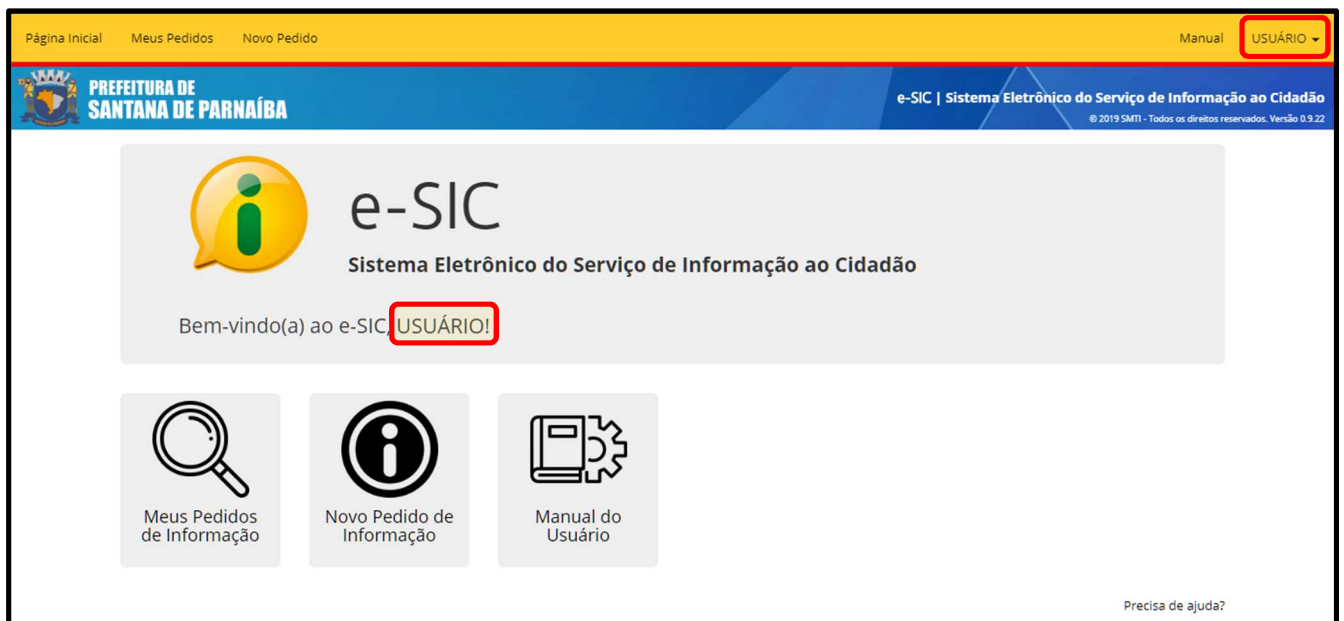
4. Realizar Login

Ao clicar no botão “Realizar Login”, você verá a seguinte tela:



A imagem de fundo pode variar

Escolha entre “Pessoa Física” ou “Pessoa Jurídica” e digite seu Usuário e Senha. Ao clicar em Conectar, você retornará a tela inicial, porém com algumas diferenças:



Seu nome será exibido ao invés do texto “USUÁRIO”.

Seu Nome será exibido na tela, e dois botões serão substituídos.

4.1. Novo Pedido de Informação

Ao clicar em “Novo Pedido de Informação”, você verá a seguinte tela:

Página Inicial Meus Pedidos Novo Pedido Manual USUÁRIO ▾

PREFEITURA DE SANTANA DE PARNAÍBA e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
© 2019 SMTI - Todos os direitos reservados. Versão 0.9.22

Novo Pedido

(*) Campos obrigatórios

Meio preferencial de resposta *

- Selecione - ▾

Informações

Dica O campo "resumo" deverá indicar os principais assuntos abordados no pedido. O campo "detalhamento" deverá conter a especificação detalhada do pedido.

Resumo *

Digite o resumo do pedido

Detalhamento *

Digite o detalhamento do pedido

Arquivos

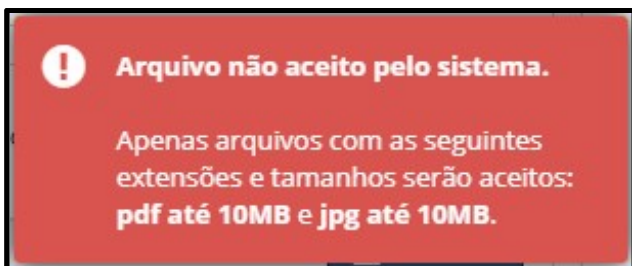
Dica Se for necessário, realize o envio dos arquivos que complementarão as informações do pedido.

Selecione **Anexar**

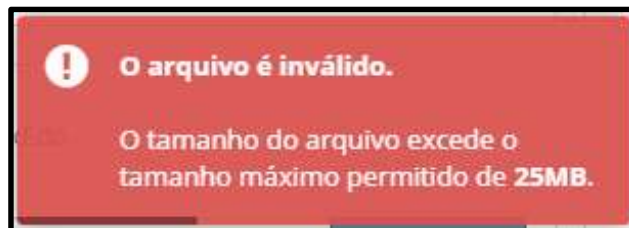
Gravar

- ❖ No campo “Meio preferencial de resposta”, escolha como deseja receber a resposta de seu pedido.
- ❖ No campo “Resumo”, digite um resumo do que você deseja saber, similar ao assunto de um e-mail.
- ❖ No campo “Detalhamento”, digite, da forma mais detalhada possível, o que você deseja saber.
- ❖ Caso seja necessário, clique no botão “Selecione” e escolha um arquivo, e então clique em “Enviar”.

O arquivo deve ter no máximo 25 MB e ser um .PDF ou um .JPG. Caso o arquivo não atenda esses requisitos, as seguintes mensagens serão exibidas:



Arquivo em formato Incorreto



Arquivo muito grande

Caso o arquivo seja enviado com sucesso, ele será exibido numa lista abaixo do campo, e você pode clicar no “X” para excluí-lo. Assim que você acabar de digitar os dados do seu pedido e, se necessário, de anexar os arquivos, clique em “Gravar”.



Na caixa de diálogo que será aberta, clique em “OK”.



Arquivo válido



Assim que seu pedido for aberto, uma caixa de diálogo será aberta, mostrando o nº de protocolo do seu pedido de Informação. Assim que você clicar em “OK”, você será retornado à Tela Inicial.

Se por acaso você não tiver anotado o número de protocolo, é possível recuperá-lo clicando em “Meus Pedidos”.

4.2. Meus Pedidos de Informação

Depois que tiver efetuado o Login, ao clicar em “Meus Pedidos de Informação”, você verá a seguinte tela:

Página Inicial Meus Pedidos Novo Pedido Manual USUÁRIO ▾

**PREFEITURA DE
SANTANA DE PARNAÍBA** e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
© 2019 SMTI - Todos os direitos reservados. Versão 0.8.1

Q Meus Pedidos

Dica Digite o nº de protocolo do pedido que você procura e clique no botão "pesquisar", ou simplesmente clique no botão "pesquisar" para listar todos os seus pedidos.

Nº de protocolo

Você pode digitar um número de protocolo de algum pedido, ou deixar em branco, que trará todos os seus pedidos.

Página Inicial Meus Pedidos Novo Pedido Manual USUÁRIO ▾

**PREFEITURA DE
SANTANA DE PARNAÍBA** e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
© 2019 SMTI - Todos os direitos reservados. Versão 0.9.22

Q Meus Pedidos

Dica Digite o nº de protocolo do pedido que você procura e clique no botão "pesquisar", ou simplesmente clique no botão "pesquisar" para listar todos os seus pedidos.

Nº de protocolo

Nº de protocolo	Resumo	Data de registro do pedido	Prazo final de resposta ao pedido	Último andamento	
190321000012900	Resumo	21/03/2019	09/04/2019	Solicitação (Pedido de Informação)	<input type="button" value="Q"/>

Ao clicar na Lupa de um dos pedidos, você verá os detalhes de seu pedido.

Página Inicial Meus Pedidos Novo Pedido Manual USUÁRIO ▾

**PREFEITURA DE
SANTANA DE PARNAÍBA** e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
© 2019 SMTI - Todos os direitos reservados. Versão 0.8.1

🔍 Detalhes do Pedido #141

Informações

Código: 141 **Nº de protocolo:** 190221000001500 **Data de abertura:** 21/02/2019 **Data limite de resposta:** 13/03/2019

Origem do pedido: Registro feito pela Internet pelo próprio solicitante

Solicitante: USUÁRIO

Meio preferencial de resposta: Resposta retirada pessoalmente

Resumo: Resumo

Detalhamento: Detalhamento

⇌ Andamentos 📁 Arquivos

Código	Tipo de andamento	Data do andamento	Prazo em dias	
405	Solicitação (Pedido de Informação)	21/02/2019	20	“

Conforme o pedido for recebendo andamentos, todos eles serão exibidos na lista de Andamentos.

4.2.1. Abrindo uma Reclamação

Caso o prazo de resposta do seu pedido não seja atendido, um botão surgirá na lista de andamentos que lhe permite abrir uma reclamação.

⇌ Andamentos 📁 Arquivos

Código	Tipo de andamento	Data do andamento	Prazo em dias		
500	Solicitação (Pedido de Informação)	26/01/2019	20	“	⇌

Assim que clicar no botão, uma janela de diálogo será exibida, onde você deve digitar alguma observação de sua reclamação.

Reclamação
(*) Campos obrigatórios

Observações *

✕ Cancelar
📄 Gravar

Assim que clicar em “Gravar”, sua reclamação estará registrada, e aparecerá na lista de andamentos.

Andamentos
📁 Arquivos

Código	Tipo de andamento	Data do andamento	Prazo em dias	
500	Solicitação (Pedido de Informação)	26/01/2019	20	“
502	Reclamação	26/02/2019	5	“

4.2.2. Recebendo a Resposta

Assim que seu pedido de informação for respondido, você verá um novo andamento:

Andamentos
📁 Arquivos

Código	Tipo de andamento	Data do andamento	Prazo em dias	
500	Solicitação (Pedido de Informação)	26/01/2019	20	“
502	Reclamação	26/02/2019	5	“
508	Resposta ao Solicitante	26/02/2019	0	“ 📄

Para ver detalhes da Resposta, clique no botão com o símbolo de Aspas, que diz “Clique para visualizar as observações”.

Resposta ao Item
✕

Observação: Resposta a Pedido

📁 Arquivos

Nenhum arquivo enviado

Nesse caso, a resposta é o texto “Resposta a Pedido”, e não há nenhum arquivo em anexo.

Caso haja algum arquivo em anexo, a lista funciona da mesma forma da lista de arquivos de pedidos.

Voltando a tela principal do pedido, você verá um botão para responder um Questionário. Mais informações sobre ele serão encontradas na seção [Respondendo a um Questionário](#).

4.2.3. Abrindo um Recurso

Assim que o pedido for respondido, caso a resposta não seja satisfatória, você pode abrir um recurso:



Recurso do solicitante (*) Campos obrigatórios

Pedido

Informações

Resumo Teste Desenvolvimento

Detalhamento Teste

Resposta ao Solicitante

Teste

Tipo do Recurso *

- Selecione -

Recurso *

✖ Cancelar
Gravar

Assim que você clicar no botão com duas flechas, a janela da esquerda será aberta.

Nessa janela, existem detalhes do pedido em informações, e a Resposta do Pedido será exibida logo abaixo.

Escolha um tipo de recurso, e preencha o campo "Recurso" com todas as informações possíveis, sobre como a resposta dada não corresponde ao pedido feito.

Assim que acabar, clique em "Gravar", onde uma janela de confirmação será exibida.

Confirmação

Deseja realmente gravar o recurso?

✖ Cancelar
✔ OK

E assim que confirmar, uma janela será exibida confirmando o registro do recurso.

E assim que ver a janela a direita, um novo andamento será gerado:

✓ Sucesso

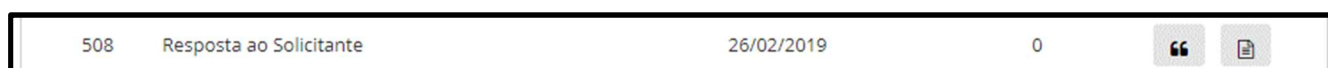
O recurso foi gravado com sucesso!

✔ OK

Código	Tipo de andamento	Data do andamento	Prazo em dias	
627	Solicitação (Pedido de Informação)	28/02/2019	3	“
628	Resposta ao Solicitante	28/02/2019		“
629	Recurso	28/02/2019		“

4.2.4. Respondendo a um Questionário

Em alguns momentos, normalmente ao fim de um pedido, existirá um botão para responder a um Questionário de Satisfação:



Nessa imagem, é o botão da direita.

Assim que clicar nesse botão, um Questionário será aberto:

Página Inicial Meus Pedidos Novo Pedido Manual

**PREFEITURA DE
SANTANA DE PARNAÍBA** e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
© 2019 SMTI - Todos os direitos reservados. Versão

Questionário de avaliação de resposta à Solicitação de Informação


1) A resposta fornecida foi satisfatória (S/N) ? *

Sim Não

2) Por favor indique sua satisfação com o prazo da resposta. *

Nada satisfeito Pouco satisfeito Nem satisfeito, nem insatisfeito Satisfeito Muito Satisfeito

3) Quais sugestões você teria para o aprimoramento do e-SIC? *



O questionário pode ser diferente.

Assim que responder, clique em “Enviar Respostas”. A janela de diálogo a direita será aberta, e assim que confirmar, sua lista de andamentos será alterada, contendo um novo andamento, como na imagem abaixo.

⚠ Confirmação

Deseja realmente gravar o item?

≡ Andamentos **📁 Arquivos**

Código	Tipo de andamento	Data do andamento	Prazo em dias	
529	Solicitação (Pedido de Informação)	25/02/2019	20	“
533	Resposta ao Solicitante	26/02/2019	0	“
534	Questionário de Avaliação da resposta à Solicitação de Informação	26/02/2019		“

5. Menu Estatísticas

Antes de fazer login, no topo da página, é possível visualizar uma opção “Estatísticas”. Ao clicar nessa opção, o menu a seguir será exibido:



5.1. Estatísticas de Pedidos de Informação

Ao clicar no item “Pedidos de Informação”, você verá a seguinte tela:



Um menu pra escolher a data pode sobrepor a caixa de seleção.

Você pode escolher uma data inicial e final para trazer as estatísticas, e, através da caixa de seleção, escolher se prefere um gráfico em barra ou em linha.

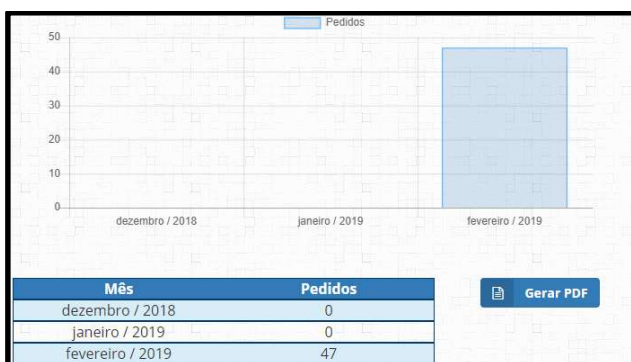


Gráfico em Barra



Gráfico em Linha

Ao clicar em “Gerar PDF”, o sistema criará um arquivo .PDF com todas as informações da tela.

5.2. Estatísticas de Recursos e Reclamações

Ao clicar no item “Recursos & Reclamações”, você verá a seguinte tela:



Página Inicial Estatísticas ▾ Login Primeiro Acesso Manual

**PREFEITURA DE
SANTANA DE PARNAÍBA** e-SIC | Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
© 2019 SMTI - Todos os direitos reservados. Versão 0.9.22

Recursos e Reclamações

Data Inicial (Pedido) Data Final (Pedido)

Data Inicial (Recursos & Reclamações) Data Final (Recursos & Reclamações)

Barra ▾ **Limpar** **Pesquisar**

Um menu pra escolher a data pode sobrepor a caixa de seleção.

Ao preencher um dos pares de data e clicar em “Pesquisar”, o sistema retornará um gráfico com todas as estatísticas de Recursos e Reclamações que atendam os critérios preenchidos.

- Se você preencher apenas as datas de Pedidos, o PDF conterá todas as reclamações e recursos de todos os pedidos abertos entre as datas especificadas.
- Se você preencher apenas as datas de Recursos e Reclamações, o PDF conterá os recursos e reclamações criados entre as datas especificadas de todos os pedidos.
- Se você preencher ambos os pares de datas, o PDF conterá os recursos e reclamações criados entre as datas especificadas, desde que elas pertençam a pedidos criados entre as datas especificadas.
- Se você não seguir nenhum dos cenários acima, o sistema, ao invés de gerar um PDF, exibirá uma mensagem de erro.

! Preencha as Datas Inicial e Final e "Pedido" ou de "Recursos & Andamentos"!!

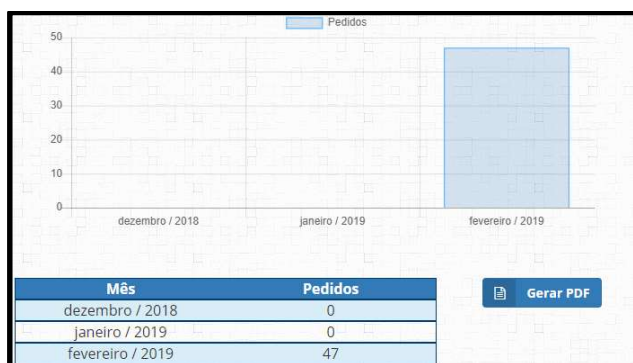


Gráfico em Barra



Gráfico em Linha

Ao clicar em “Gerar PDF”, o sistema criará um arquivo .PDF com todas as informações da tela.

*** FIM ***

