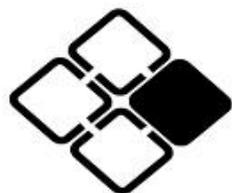


# Cartilha para usuários - módulo balcão - SIC Presencial



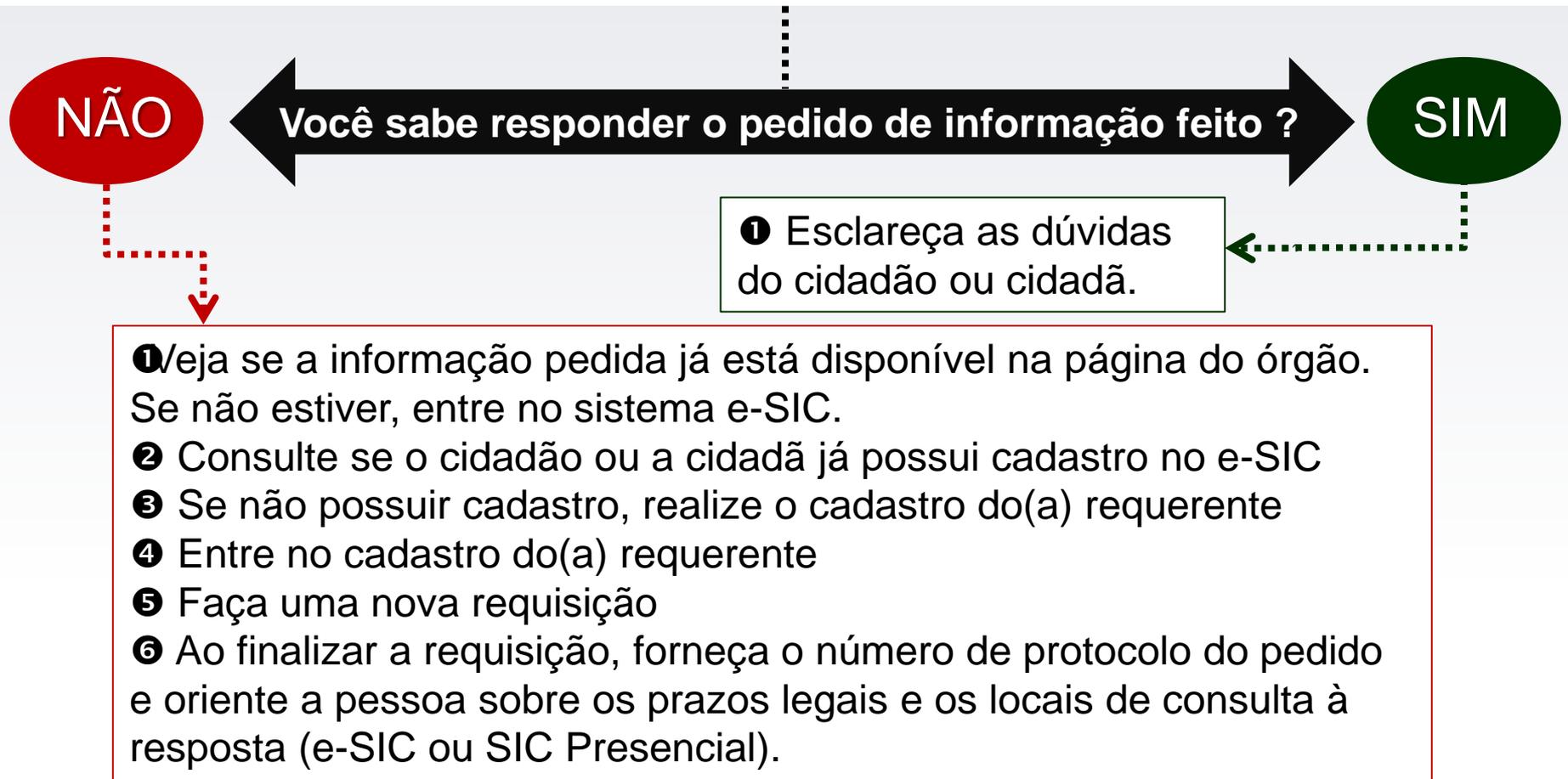
**REDE  
INFO**  
AGENTES PÚBLICOS PELO  
ACESSO A INFORMAÇÃO  
NA PREFEITURA DE SÃO PAULO



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA GERAL

# Atendimento padrão

Quando um cidadão ou cidadã pede alguma informação sobre qualquer órgão da prefeitura, como realizar um bom atendimento?



# Como acessar o e-SIC?

Link intranet: <http://esic.prefeitura.sp.gov.br/atendimento>

tran  arência

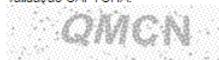
Sistema e-SIC

Módulo Administrativo

E-mail:

Senha:

Validação CAPTCHA:



[Ler o texto do CAPTCHA](#)

[Gerar novo CAPTCHA](#)

Digite o texto do CAPTCHA:

[Enviar](#)

[Esqueci a senha](#)

# Como acessar?

Preencher os campos iniciais de acesso.

transparência

Sistema e-SIC

Módulo Administrativo

E-mail:

Senha:

Validação CAPTCHA:



Ler o texto do CAPTCHA

Gerar novo CAPTCHA

Digite o texto do CAPTCHA:

Enviar

Esqueci a senha

No primeiro acesso, será preciso reiniciar o sistema para criar uma nova senha.

- 1 Inserir o e-mail institucional
- 2 Caso seja o primeiro acesso, digitar a senha prodam (em letras minúsculas)
- 3 Digitar o texto do CAPTCHA observando as letras maiúsculas e minúsculas
- 4 Clicar no botão enviar

# Funcionalidades do e-SIC

Faça o download de material de treinamento para o sistema e-SIC



Modulo Balcão



Botões de navegação

## Comunicados Importantes

Ver Mais.	IMPORTANTE	10/09/2014
Ver Mais.	Feriado e ponto facultativo	17/08/2014
Ver Mais.	IMPORTANTE	03/06/2014
Ver Mais.	IMPORTANTE	02/06/2014

Comunicados anteriores...

Visualize alguns comunicados importantes sobre o sistema e-SIC



Cadastro de novos requerentes  
Dica: só utilizar se cidadão ou cidadã nunca fez nenhum pedido de informação antes



Buscar requerentes para novos pedidos ou consulta a pedidos antigos  
Dica: esta é a principal funcionalidade do sistema!

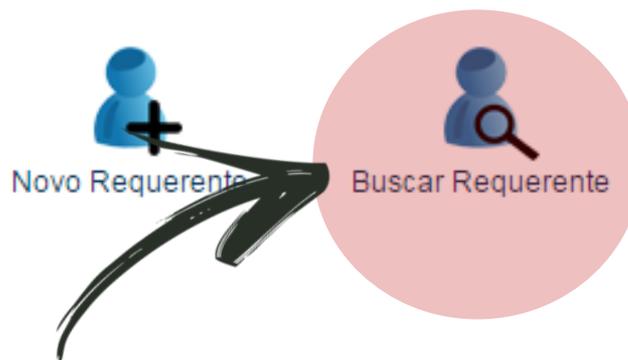
# Buscar requerente

A funcionalidade **buscar requerente** deve ser a primeira funcionalidade a ser acessada quando um cidadão ou uma cidadã requer um pedido de informação.

## Comunicados Importantes

Ver Mais..	IMPORTANTE	10/09/2014
Ver Mais..	Feriado e ponto facultativo	17/06/2014
Ver Mais..	IMPORTANTE	03/06/2014
Ver Mais..	IMPORTANTE	02/06/2014

[Comunicados anteriores...](#)



➡ **Dica:** mesmo quando a pessoa diz não ter cadastro no Sistema e-SIC, é indicado visualizar se o cadastro já não foi feito anteriormente, evitando duplicidades de cadastros no sistema.

# Buscar requerente

CARTILHA  
E-SIC

Modulo Balcão

Voltar

Trocar senha

Sair

## Buscar Requerente Balcão

Pessoa Física  Pessoa Jurídica

Nome:  OU

CPF:  OU

E-mail:

Buscar

Se o requerente é uma **pessoa física** a busca pode ser feita pelo nome, pelo CPF ou pelo e-mail do indivíduo.

➡ Dica: a melhor forma de buscar um requerente cadastrado é pelo seu nome. Digite o primeiro nome da pessoa e clique em **buscar**.

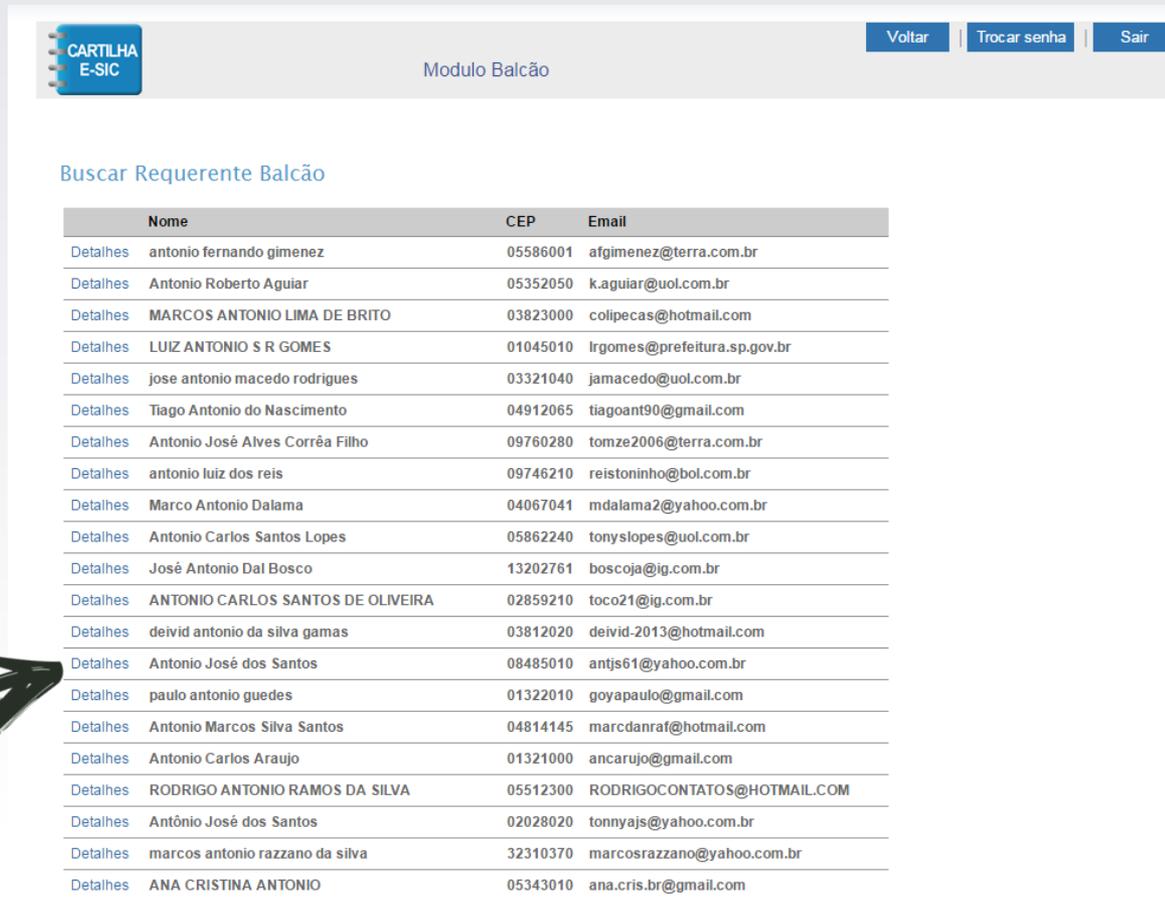
# Buscar requerente

O resultado da pesquisa indicará todos os requerentes com o nome pesquisado.

A tela ao lado é um exemplo de resposta do sistema quando se buscou pelo nome 'Antônio'.

O resultado indicou todos os cadastros já feitos no Sistema e-SIC por pessoas que possuem o nome 'Antonio' em qualquer parte do nome delas.

Ao encontrar o nome do(a) requerente, clique em **detalhes**.



	Nome	CEP	Email
Detalhes	antonio fernando gimenez	05586001	afgimenez@terra.com.br
Detalhes	Antonio Roberto Aguiar	05352050	k.aguiar@uol.com.br
Detalhes	MARCOS ANTONIO LIMA DE BRITO	03823000	colipeças@hotmail.com
Detalhes	LUIZ ANTONIO S R GOMES	01045010	lrgomes@prefeitura.sp.gov.br
Detalhes	jose antonio macedo rodrigues	03321040	jamacedo@uol.com.br
Detalhes	Tiago Antonio do Nascimento	04912065	tiagoant90@gmail.com
Detalhes	Antonio José Alves Corrêa Filho	09760280	tomze2006@terra.com.br
Detalhes	antonio luiz dos reis	09746210	reistoninho@bol.com.br
Detalhes	Marco Antonio Dalama	04067041	mdalama2@yahoo.com.br
Detalhes	Antonio Carlos Santos Lopes	05862240	tonyslopes@uol.com.br
Detalhes	José Antonio Dal Bosco	13202761	boscoja@ig.com.br
Detalhes	ANTONIO CARLOS SANTOS DE OLIVEIRA	02859210	toco21@ig.com.br
Detalhes	deivid antonio da silva gamas	03812020	deivid-2013@hotmail.com
Detalhes	Antonio José dos Santos	08485010	antjs61@yahoo.com.br
Detalhes	paulo antonio guedes	01322010	goyapaulo@gmail.com
Detalhes	Antonio Marcos Silva Santos	04814145	marcdanraf@hotmail.com
Detalhes	Antonio Carlos Araujo	01321000	ancarujo@gmail.com
Detalhes	RODRIGO ANTONIO RAMOS DA SILVA	05512300	RODRIGOCONTATOS@HOTMAIL.COM
Detalhes	Antônio José dos Santos	02028020	tonnyajs@yahoo.com.br
Detalhes	marcos antonio razzano da silva	32310370	marcosrazzano@yahoo.com.br
Detalhes	ANA CRISTINA ANTONIO	05343010	ana.cris.br@gmail.com

➡ **Dica:** ao encontrar o nome do(a) requerente, confirme o e-mail fornecido para certificar-se de que é realmente aquela pessoa e não uma pessoa homônima, isto é, com nome e sobrenome iguais.

# Buscar requerente

Ao clicar em detalhes, aparecerá os dados cadastrados daquele requerente.

Clique em **Confirmar** se os dados informados são os dados da pessoa que buscou.

The screenshot shows a web interface for 'Modulo Balcão'. At the top left is a 'CARTILHA E-SIC' logo. At the top right are buttons for 'Voltar', 'Trocar senha', and 'Sair'. The main content area is titled 'Buscar Requerente Balcão' and contains a form with the following fields: Nome Completo, CPF, Tipo de Documento, Número de Documento, Data de Nascimento, Sexo, Escolaridade, Email, CEP, Número do Endereço, Complemento, and Telefone. A large red rounded rectangle is overlaid on the form, containing the text: 'ATENÇÃO Os dados dos requerentes são informações privadas e não devem ser utilizados para outros fins.' At the bottom of the form are 'Cancelar' and 'Confirmar' buttons.

➡ **Dica:** os dados do(a) requerente podem estar desatualizados. Mesmo se estiverem, clique em **Confirmar**. Haverá uma funcionalidade específica para atualizações cadastrais.

# Novo requerente

Quando uma pessoa nunca fez um pedido de informação, é preciso cadastrá-la antes de abrir o pedido de informações.

Para fazer o cadastro de novo usuário, usar a funcionalidade **novo requerente**.

## Comunicados Importantes

Ver Mais..	IMPORTANTE	10/09/2014
Ver Mais..	Feriado e ponto facultativo	17/06/2014
Ver Mais..	IMPORTANTE	03/06/2014
Ver Mais..	IMPORTANTE	02/06/2014

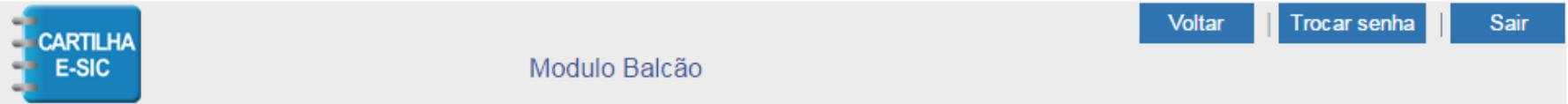
[Comunicados anteriores...](#)



➡ **Dica:** antes de cadastrar novos requerentes sempre consulte se aquela pessoa já está cadastrada no e-SIC, usando a funcionalidade **buscar requerente**.

# Novo requerente

Após clicar em **novo requerente**, abrirá a primeira tela para inserir os **dados cadastrais** do requerente.



Dados Cadastrais

Pessoa Física  Pessoa Juridica

- Escolha **pessoa física** se o pedido for realizado por um indivíduo.
- Escolha **pessoa jurídica** se o pedido for realizado por uma empresa, associação, órgão governamental, órgão não governamental etc.

# Novo requerente

Escolhendo o cadastro de **pessoa física**, os seguintes dados são obrigatórios:

**Dados Cadastrais**

Pessoa Física  Pessoa Juridica

Nome completo (\*)

CPF

Tipo de identificacao (\*) Selezione ▼

Número de identificação (\*)

Data de Nascimento

Sexo Selezione ▼

Escolaridade Selezione ▼

Profissão Selezione ▼

CEP

Logradouro

Bairro

Cidade

UF

Número do Imóvel

Complemento

Telefone (DDD + número)

E-mail

- Nome completo  
[digite o nome completo do requerente, sem abreviações]
- Tipo de identificação  
[escolha o documento de identificação do requerente]
- Número de identificação  
[digite o número do documento identificação]

➡ **Dica:** o preenchimento de todos os outros campos são opcionais. Quanto mais dados forem informados, melhores serão os relatórios estatísticos fornecidos à população em relação ao perfil do usuário do Sistema e-SIC.

# Novos requerentes

Escolhendo o cadastro de **pessoa jurídica**, os seguintes dados são obrigatórios:

**Dados Cadastrais**

Pessoa Física  Pessoa Juridica

Razão Social (\*)

CNPJ (\*)

Nome do representante (\*)

Cargo do representante

Tipo de Instituição

Área de atuação

CEP

Logradouro

Bairro

Cidade

UF

Número do Imóvel

Complemento

Telefone (DDD + número)

E-mail

- **Razão Social**  
[digite o nome completo da instituição, sem abreviações]
- **CNPJ**  
[digite o número do CNPJ da instituição]
- **Nome do representante**  
[digite o nome do representante da instituição]

➡ **Dica:** o preenchimento de todos os outros campos são opcionais. Quanto mais dados forem informados, melhores serão os relatórios estatísticos fornecidos à população em relação ao perfil do usuário do Sistema e-SIC.

# Novo requerente



Após o preenchimento dos dados do requerente, o cadastro está finalizado e você já pode fazer o registro do pedido de informação.

# Nova requisição

Se o requerente já tinha um cadastro antes e você o localizou na busca feita, após confirmar o nome e os dados do requerente, é preciso clicar na funcionalidade **nova requisição** para o registro de um novo pedido.

 **CARTILHA E-SIC**

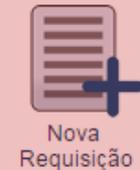
Módulo Balcão  
Requerente: Antonio José dos Santos

Início | Trocar senha | Sair

## Comunicados Importantes

Ver Mais..	IMPORTANTE	10/09/2014
Ver Mais..	Feriado e ponto facultativo	17/06/2014
Ver Mais..	IMPORTANTE	03/06/2014
Ver Mais..	IMPORTANTE	02/06/2014

Comunicados anteriores...



# Nova requisição

Chegou a hora de registrar o pedido de informação. Essa é a tela de registro de pedidos.

Agora basta você:

- ✓ Escolher o órgão para o qual o pedido será encaminhado.
- ✓ Descrever a solicitação feita.
- ✓ Perguntar se a pessoa requerente autoriza ou não autoriza a divulgação de sua pergunta.
- ✓ Clicar em **Enviar** para finalizar o pedido.

## Registrar Pedido

Interessado:	Antonio José dos Santos
Data de abertura:	03/08/2016
Órgão:	Selecione ▾
Prazo de atendimento:	23/08/2016
Forma de recebimento da resposta:	Balcão ▾

Descrição da solicitação:

Caracteres restantes: 6000

Prezado (a):

A transparência pública é importante para toda a coletividade, por isso a resposta a este pedido de informação será divulgada, preservando-se dados pessoais (caso houver). Já o texto da sua pergunta só será divulgado com sua autorização.

- Autorizo a divulgação da minha pergunta
- Não autorizo a divulgação da minha pergunta

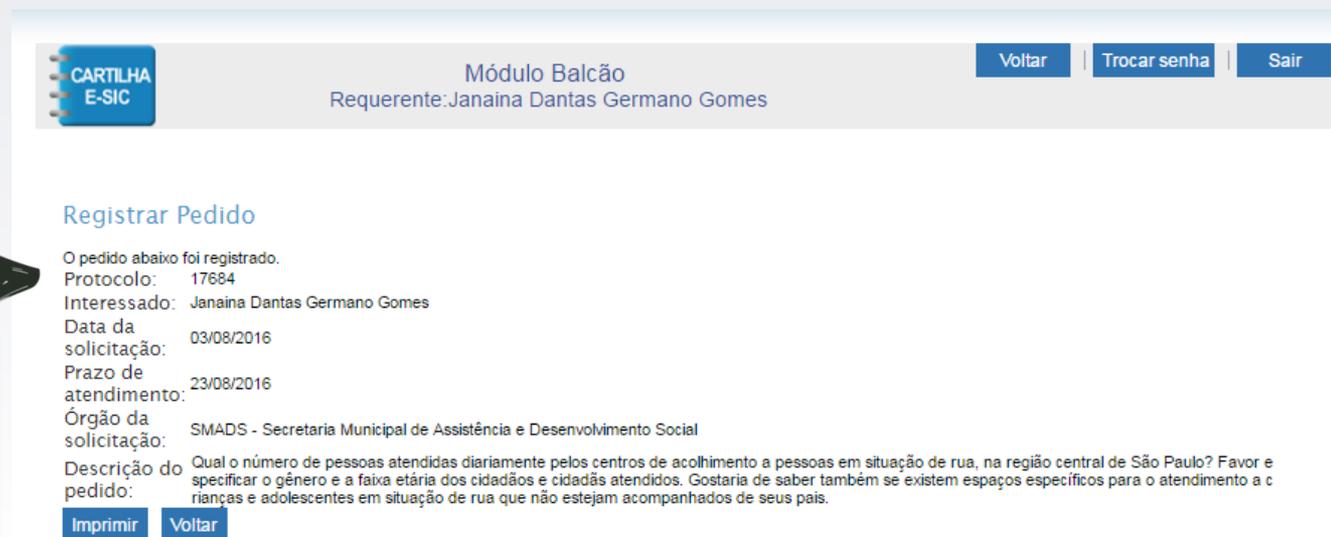
**IMPORTANTE:** Dados pessoais serão preservados também no texto da pergunta.

Enviar

# Nova requisição

**PARABÉNS!**

Seu pedido foi registrado corretamente!!!



**CARTILHA E-SIC** | **Módulo Balcão** | **Voltar** | **Trocar senha** | **Sair**  
Requerente: Janaina Dantas Germano Gomes

### Registrar Pedido

O pedido abaixo foi registrado.

Protocolo: 17684  
Interessado: Janaina Dantas Germano Gomes  
Data da solicitação: 03/08/2016  
Prazo de atendimento: 23/08/2016  
Órgão da solicitação: SMADS - Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Descrição do pedido: Qual o número de pessoas atendidas diariamente pelos centros de acolhimento a pessoas em situação de rua, na região central de São Paulo? Favor especificar o gênero e a faixa etária dos cidadãos e cidadãs atendidos. Gostaria de saber também se existem espaços específicos para o atendimento a crianças e adolescentes em situação de rua que não estejam acompanhados de seus pais.

**Imprimir** **Voltar**

Não se esqueça de fornecer o número de protocolo do pedido à pessoa requerente, informando os prazos legais para a obtenção da resposta.