

# SIC Presencial

Manual para atendimento presencial do Serviço de  
Informação ao Cidadão

2019



# Os pedidos de Acesso à Informação – Transparência Passiva



- **Acolhimento, tratamento e atendimento aos pedidos de acesso à informação feitos por qualquer interessado, independente da motivação.**

## e-SIC

Sistema Eletrônico de  
Informação ao Cidadão

Canal da Prefeitura de São Paulo para  
registro dos pedidos de informação

78 órgãos cadastrados

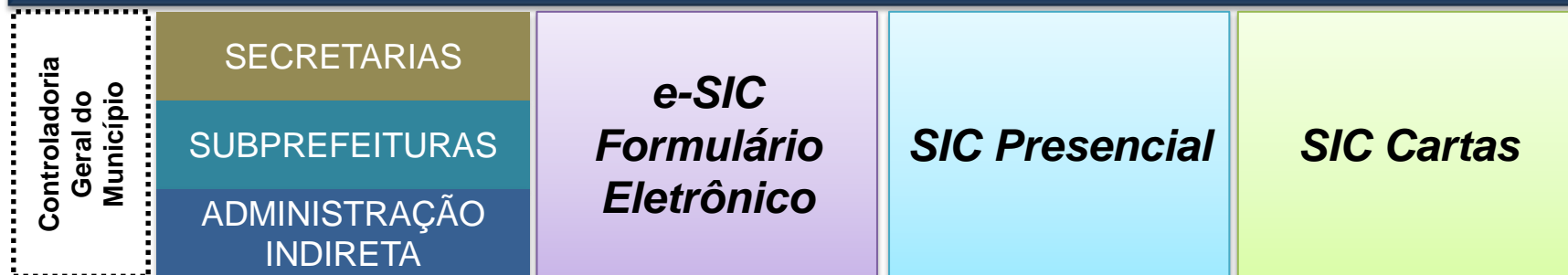
Acesso do munícipe:

<http://esic.prefeitura.sp.gov.br>

# Transparência Passiva



## SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO



### e-SIC

- <http://esic.prefeitura.sp.gov.br> [Acesso munícipe]
- [http://web155.prodam/SJ2502\\_Intranet/Account/Login.aspx](http://web155.prodam/SJ2502_Intranet/Account/Login.aspx) [ Acesso Servidor]

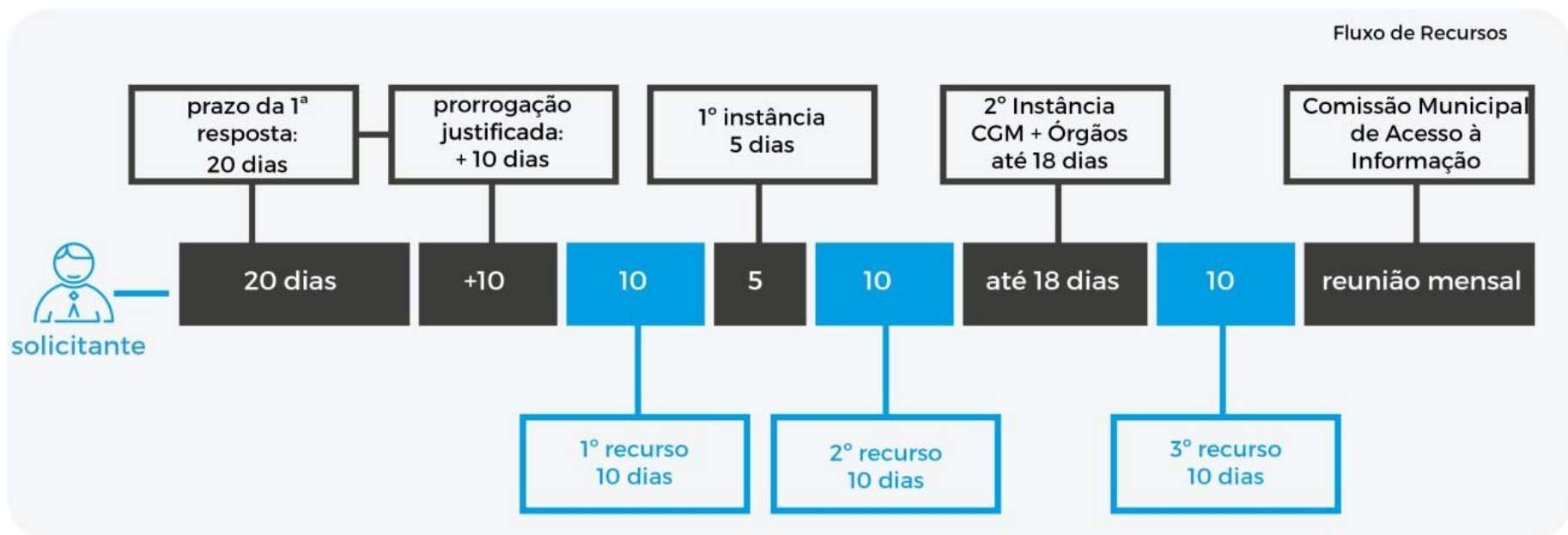
### SIC Presencial

- Disponibilização de um computador ao munícipe
- Formulário para preenchimento do munícipe

### SIC Cartas

- Recebimento de cartas ou ofícios em que há solicitação de informação, com base na LAI, devem ser encaminhadas à Divisão de Transparência Passiva para inserção no sistema e-SIC

# Prazo de atendimento e Instâncias recursais



# O Sistema e-SIC



Acesso do servidor pelo link:

[http://web155.prodam/SJ2502\\_Intranet/Account/Login.aspx](http://web155.prodam/SJ2502_Intranet/Account/Login.aspx)

Portal da  
**TransParência**

Sistema e-SIC

 **Módulo Administrativo**

E-mail: amandafaria@prefeitura.sp.gov.br

Senha: ●●●●●●●●

Validação CAPTCHA:



Ler o texto do CAPTCHA

Gerar novo CAPTCHA

Digite o texto do CAPTCHA:

Enviar

[Esqueci a senha](#)

# Atendimento presencial do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)



**Objetivo de proporcionar atendimento presencial aos cidadãos e cidadãs, além do meio eletrônico disponível**

**Unidade física para atendimento ao público com o objetivo de receber e registrar pedidos de acesso à informação e atender, informar e orientar quanto ao acesso à informação;**

**Unidade física deve estar identificada;**

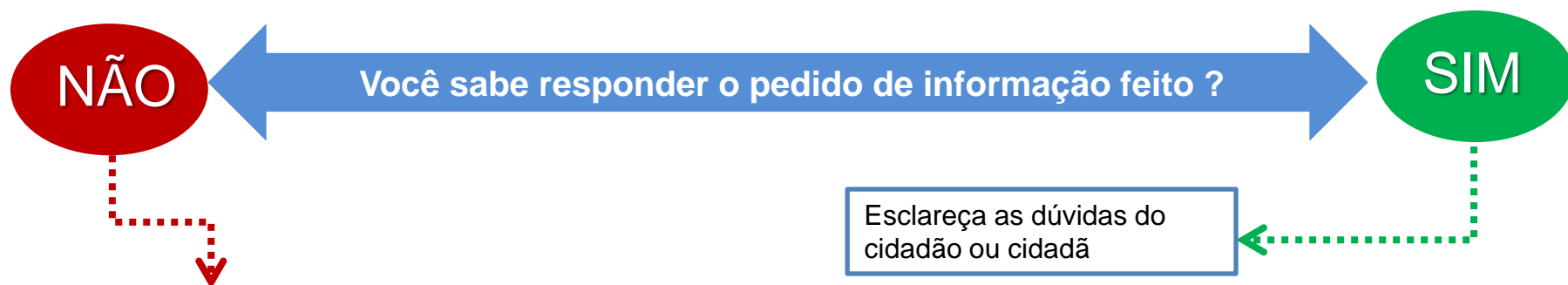
**Deve ser de fácil acesso;**

**Deve ser aberta ao público.**

# SIC Presencial - Sugestão de atendimento padrão



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



1º Veja se a informação pedida já está disponível na página do órgão ou em outro canal;

2º Caso a informação já esteja disponível, informe ao munícipe e oriente;

3º Se a informação não estiver disponível, informe ao munícipe sobre a possibilidade de registrar um pedido de informação no Sistema e-SIC;

4º Verifique a possibilidade de disponibilizar um computador para que o munícipe registre seu pedido no e-SIC. Neste caso o munícipe cadastrará seu próprio pedido no Sistema e-SIC;

5º Ou disponibilize o formulário para preenchimento do pedido de informação. Neste caso o servidor deverá inserir o pedido no Sistema e-SIC  
(Módulo Balcão);

6º Ao finalizar a requisição, forneça o número de protocolo do pedido e oriente a pessoa sobre os prazos legais e os locais de consulta à resposta.

# Disponibilização de um computador





# Disponibilização de um computador ao cidadão e cidadã



Nessa modalidade o órgão disponibilizará um computador para que o/a cidadão/ã acesse o Sistema e-SIC, faça seu cadastro e registre sua solicitação. O acompanhamento e o registro de recurso pode ser feito pelo próprio site, não necessitando comparecer novamente na unidade.

1. Certifique-se que o computador tenha acesso à internet;
2. Oriente o/a cidadão/ã a acessar <http://esic.prefeitura.sp.gov.br>;
3. Se não possuir cadastro, deverá realizar um cadastro;
4. Após o registro do pedido de informação, oriente a guardar o número de protocolo;
5. Oriente sobre os prazos legais, os recursos e a forma de consulta da resposta do pedido registrado.

## Módulo Balcão





**Nessa modalidade o servidor será responsável por registrar no sistema e-SIC o pedido de informação conforme preenchido pelo cidadão/cidadã no formulário padrão**

- 1. Solicite que o/a cidadão/cidadã preencha o formulário de “[Registro de Pedido de Acesso à Informação](#)”;**
- 2. Servidor deverá acessar o e-SIC pelo módulo administrativo. Link: [http://web155.prodam/SJ2502\\_Intranet/Account/Login.aspx](http://web155.prodam/SJ2502_Intranet/Account/Login.aspx) ;**
- 3. Consulte se o cidadão ou a cidadã já possui cadastro no e-SIC;**
- 4. Se não possuir cadastro, realize o cadastro;**
- 5. Entre no cadastro do(a) cidadão/cidadã;**
- 6. Registre o novo pedido de informação no botão “Nova requisição”;**
- 7. Ao finalizar o registro, forneça o número de protocolo do pedido, o código gerado e oriente quanto aos prazos legais, possibilidade de recursos e os locais de consulta à resposta**



## ATENÇÃO

1. Ao final do registro do pedido informe: o número do protocolo e o código;
2. É importante informar que ao registrar um pedido no Módulo Balcão, eventuais recursos só poderão ser registrados da mesma forma, preenchendo o formulário presencialmente de [“Registro de Recurso”](#);
3. Sempre confirme com o/a cidadão/cidadã se o texto registrado está de acordo com o que foi escrito no formulário;
4. No módulo balcão, o munícipe pode acompanhar sua solicitação pelo e-SIC (caso tenha cadastro) ou pelo link: <http://esic.prefeitura.sp.gov.br/VerificarPedido.aspx>
5. Sempre controle os atendimentos presenciais feitos na sua Unidade

## Módulo Balcão – Passo a Passo



# Módulo Balcão – Passo a Passo



Acesse o Sistema e-SIC – Administrativo

[http://web155.prodam/SJ2502\\_Intranet/Account/Login.aspx](http://web155.prodam/SJ2502_Intranet/Account/Login.aspx)

vá para o conteúdo |  
prefeitura.sp.gov.br Transparência São Paulo

## Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC

 **Módulo Administrativo**

E-mail:

Senha:

Validação CAPTCHA:  


Digite o texto do CAPTCHA:

[Ouvir o texto do CAPTCHA](#) [Gerar novo CAPTCHA](#)

[Entrar](#)

[Esqueci a senha](#)

# Módulo Balcão – Passo a Passo



## Como acessar:

vá para o conteúdo |  
prefeitura.sp.gov.br Transparência São Paulo

### Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC

Módulo Administrativo

E-mail:

Senha:

Validação CAPTCHA:

Digite o texto do CAPTCHA:

[Ouvir o texto do CAPTCHA](#) [Gerar novo CAPTCHA](#)

[Entrar](#) [Esqueci a senha](#)

**Inserir o e-mail institucional**

**Caso seja o primeiro acesso, digitar a senha padrão (em letras minúsculas)**

**Digitar o texto do CAPTCHA observando as letras maiúsculas e minúsculas**

**Clicar no botão entrar**

No primeiro acesso, será preciso inserir a senha-padrão para criar uma nova senha, em seguida.



# Módulo Balcão – Passo a Passo

## Funcionalidade do e-SIC – Módulo Balcão





# Módulo Balcão – Passo a Passo



## 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...



Novo Requerente



Buscar Requerente

# Módulo Balcão – Passo a Passo



## 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.**

# Módulo Balcão – Passo a Passo



## Buscar Requerente

Ao clicar no nome pesquisado, aparecerão os dados cadastrados daquele requerente.

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

### ATENÇÃO

Os dados dos requerentes são informações privadas e não devem ser utilizados para outros fins.



# Módulo Balcão – Passo a Passo

## 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.

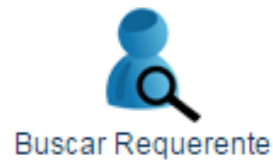
## Comunicados Importantes

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...



Novo Requerente



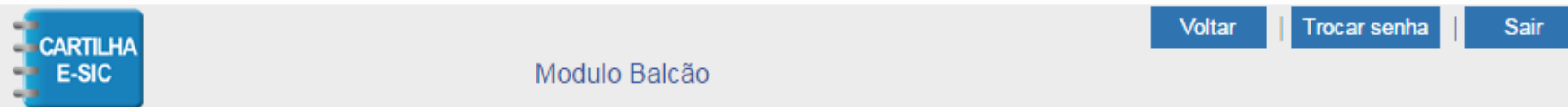
Buscar Requerente

# Módulo Balcão – Passo a Passo



## 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.

# Módulo Balcão – Passo a Passo



## Novo Requerente

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

- **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]

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

- **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.**

# Módulo Balcão – Passo a Passo



## Nova requisição

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

### 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...



Lista de Todos os Pedidos



Consultar Pedido por Número



Nova Requisição



Trocar Requerente

# Módulo Balcão – Passo a Passo



## 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.**

Clicar em **Enviar** para finalizar o pedido.

### Registrar Pedido

Interessado:	<input type="text"/>
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**





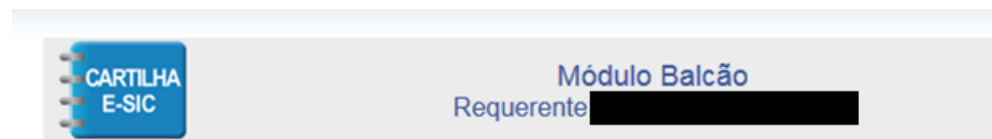
# Módulo Balcão – Passo a Passo

## Nova requisição

Pronto! O novo pedido de informação foi registrado

Preencha o canhoto do formulário de registro de pedido de informação com o número de protocolo, código gerado e prazo de atendimento.

Não se esqueça de informar sobre recursos, prazos de atendimento e formas de consulta.

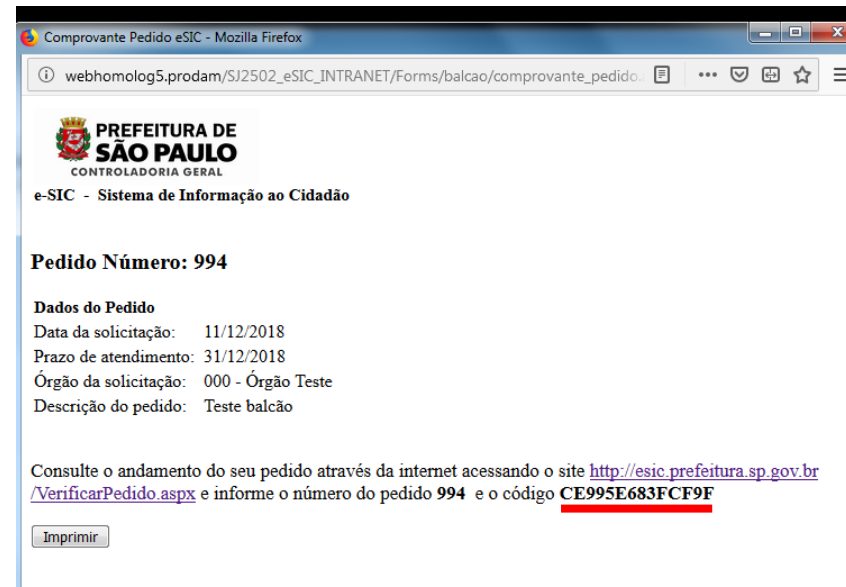


### Registrar Pedido

O pedido abaixo foi registrado.

Protocolo: 994  
Interessado: [Redacted]  
Data da solicitação: 11/12/2018  
Prazo de atendimento: 31/12/2018  
Órgão da solicitação: 000 - Órgão Teste  
Descrição do pedido: Teste balcão

[Imprimir](#) [Voltar](#)



# Módulo Balcão – Passo a Passo



## Forma de consulta do Pedido de Informação registrado no Módulo Balcão

Após o registro do pedido pelo módulo balcão o cidadão pode consultar o andamento do seu pedido por meio do link: <http://esic.prefeitura.sp.gov.br/VerificarPedido.aspx> em que deverá indicar o **número do pedido** e o **código**.



Sistema e-SIC

Tela de login do Sistema de Informação do Cidadão e-SIC

E-mail:

Senha:

Validação CAPTCHA:



[Ler o texto do CAPTCHA](#) | [Gerar novo CAPTCHA](#)

Digite o texto do CAPTCHA:

[Entrar](#) ou [Cadastre-se](#)

[Esqueci a senha](#)

[Possui um protocolo emitido via balcão? Clique aqui para consultá-lo.](#)



Sistema e-SIC

Verificar Pedido

Pedido:

Código:

[Verificar](#)

[Voltar](#)



# Ficou com dúvidas?

[transparenciapassiva@prefeitura.sp.gov.br](mailto:transparenciapassiva@prefeitura.sp.gov.br)

3334-7409

Controladoria Geral do Município

Ouvidoria Geral do Município – OGM

Divisão de Transparência Passiva



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO