

ORIENTAÇÃO TÉCNICA – DIVISÃO DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Nº 02/2019 – CGM-OGM

DATA: 03/04/2019

ASSUNTO: Atendimento presencial do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

DIRIGIDA: Chefias de Gabinete e servidores atendentes do SIC.

JUSTIFICATIVA: Necessidade de garantia do Artigo 12 do Decreto Municipal 53.623/2012, em que é prevista a necessidade de uma unidade física para atendimento ao público, com a finalidade de abrigar seu próprio Serviço de Informações ao Cidadão.

ATENDIMENTO PRESENCIAL DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC PRESENCIAL

O Decreto municipal 53.623, de 12 de dezembro de 2012, estabelece em seu Artigo 12º que *“todas as secretarias, subprefeituras, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município deverão dispor de, no mínimo, uma unidade física para atendimento ao público, com a finalidade de abrir seu próprio Serviço de Informações ao Cidadão – SIC”*, que terá por objetivos:

I - receber e registrar pedidos de acesso à informação;

II - atender, informar e orientar o público quanto ao acesso à informação.

Devendo ainda essa unidade física ser identificada, de fácil acesso e aberta ao público (Art. 12, §1º do Decreto 53.623/12). Quando o órgão não puder instalar propriamente uma unidade física do SIC deverá oferecer à população, no mínimo, o *serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação.*

• Atribuições do atendimento presencial do SIC:

I – Receber o pedido de acesso e, sempre que possível, fornecer imediatamente a informação solicitada;

II – Registrar o pedido de acesso à informação no Sistema e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) e entregar o protocolo de registro do pedido presencial, contendo número de protocolo, data de registro do pedido e código de verificação.

III – Encaminhar o pedido recebido e registrado ao responsável pelo fornecimento da informação, previsto no Art. 18 do Decreto nº 53.623/2012.

Assim, o atendimento presencial do SIC deve garantir que o munícipe receba orientações quanto aos procedimentos do acesso à informação e ao registro de pedidos de acesso à informação no município de São Paulo.

As informações sobre o atendimento presencial do SIC (endereço, horário de funcionamento, telefone de contato, e-mail para contato) devem estar disponíveis no site do órgão também na seção **e-SIC** do botão **Acesso à Informação** conforme determinado na Portaria Intersecretarial nº03/2014¹.

- **Atendimento no SIC Presencial**

O servidor ou servidores responsáveis pelo atendimento na unidade presencial do SIC devem ser capazes de (1) orientar quanto aos procedimentos do acesso à informação, os prazos de atendimento, instâncias recursais e demais questões relacionadas à Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/12) e ao Decreto Municipal 53.623/12 e (2) registrar no Sistema e-SIC os pedidos de informação apresentados presencialmente, utilizando-se do Módulo Balcão².

Orienta-se que o registro dos pedidos de informação apresentados presencialmente pode ocorrer de duas formas:

1. Órgão **disponibiliza um computador** com acesso à internet para que o munícipe acesse o Sistema e-SIC (www.esic.prefeitura.sp.gov.br), faça o seu cadastro e registre a sua solicitação naquele momento, ou
2. O órgão **disponibiliza o formulário de pedido de informação presencial**, em que o atendente deverá registrar o pedido descrito no Sistema e-SIC (**Módulo Balcão**) após o preenchimento do formulário, gerando um número de protocolo e um código, devendo ambos ser entregues obrigatoriamente ao munícipe no momento do registro.

- **Disponibilização de computador**

¹ A Controladoria Geral do Município disponibiliza essas informações sobre o seu SIC Presencial, confira: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/acesso_a_informacao/index.php?p=151868

² O cadastro de servidores no Módulo Balcão do e-SIC deve ser solicitado pela Chefia de Gabinete do órgão à Divisão de Transparência Passiva por meio de e-mail à transparenciapassiva@prefeitura.sp.gov.br

Nessa modalidade o órgão disponibilizará um computador para que o munícipe acesse o Sistema e-SIC, faça seu cadastro e registre sua solicitação de informação por si. O acompanhamento e o registro de recurso pode ser feito no próprio Sistema e-SIC, não necessitando que o munícipe compareça novamente na unidade.

É importante certificar-se que computador tenha acesso à internet e orientar o munícipe quanto ao site correto para registro do pedido no município de São Paulo (www.esic.prefeitura.sp.gov.br) e que ele deverá realizar um cadastro e em seguida registrar seu pedido de informação ao órgão que deseje. O munícipe receberá alertas no e-mail cadastrado quanto à tramitação do seu pedido, sendo importante que guarde o número de protocolo do pedido registrado.

O atendente deve orientar o munícipe quanto às formas de consulta do pedido e sua resposta, possibilidade de registro de recursos às respostas apresentadas e os prazos de atendimento.

- **Módulo Balcão**

O atendimento nesta forma deve ocorrer quando o órgão não possui computador para deixar à disposição para o munícipe registrar seu pedido de informação, se o munícipe não possui e-mail ou acesso à internet que possibilite acessar o Portal e-SIC e realizar o seu cadastro.

Esse processo inicia com o munícipe preenchendo o Formulário de Solicitação de Informação³ em que obrigatoriamente deverá informar nome, documento de identificação, e-mail (se houver), órgão ao qual se destina a pergunta e descrição da solicitação de informação. Há a possibilidade de o munícipe registrar o pedido como pessoa física e como pessoa jurídica, conforme desejar.

Após o preenchimento do formulário o atendente deverá acessar o Sistema e-SIC no Módulo Balcão e inserir o pedido de informação escrito pelo munícipe. Ao final deverá ser entregue ao munícipe o canhoto do formulário com o **número de protocolo, código, prazo de atendimento do pedido e unidade SIC Presencial.**

- PROCEDIMENTO

³ Modelo disponível no Portal da Controladoria Geral do Município:
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/transparencia_passiva/index.php?p=261539

→ Solicite que o munícipe preencha o formulário de “Registro de Pedido de Acesso à Informação”;

→ Acesse o Sistema e-SIC pelo módulo administrativo. Link:

http://web155.prodam/SJ2502_Intranet/Account/Login.aspx e clique no botão

“Balcão”;

→ Consulte se o munícipe já possui cadastro no e-SIC inserindo seus dados no campo “Buscar Requerente”;

→ Caso não possua cadastro, realize o cadastro do(a) munícipe no campo “Novo Requerente”. Atente-se às informações indicadas como obrigatórias.

→ Após esse procedimento entre no cadastro do(a) munícipe;

→ Cadastre o pedido de informação ao clicar no botão “Nova requisição”;

→ Ao cadastrar o pedido de informação é necessário escolher o órgão, transcrever a solicitação conforme escrita no formulário e clicar em “Enviar” para finalizar o pedido;

→ Ao finalizar o registro do pedido forneça o número de protocolo do pedido, o código, o prazo de atendimento da solicitação e a unidade cadastradora;

→ Sempre oriente quanto aos prazos legais de atendimento, a possibilidade de registro de recursos e os locais de consulta da resposta.

- **Materiais de orientação e consulta**

A Controladoria disponibiliza em seu site os modelos de formulário de pedido de informação presenciale orientações gerais para servidores e munícipes:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/transparencia_passiva/index.php?p=261539

Divisão de Transparência Passiva

De Acordo.

Ouvidoria Geral do Município