

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
AUDITORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ



MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA e-SIC

Belém - PA
2017

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	2
2 O SISTEMA e-SIC	4
Fluxo interno	4
3 PRIMEIRO ACESSO	5
4 PERFIS DE USUÁRIO	7
5 CADASTRO DE USUÁRIOS NO e-SIC	8
6 RECEBER E LOCALIZAR PEDIDOS NO e-SIC	9
7 VISUALIZAR DETALHES DE UM PEDIDO	9
8 COMO RESPONDER A UM PEDIDO	11
9 COMO PRORROGAR O PRAZO DE UM PEDIDO	13
10 CONSULTANDO AS ESTATÍSTICAS	14
11 CONTAGEM DE PRAZOS	16

1 INTRODUÇÃO

O Sistema e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão) do Governo do Estado do Pará permite que qualquer pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação sobre assuntos relacionados aos Órgão/Entidades do Poder Executivo Estadual, conforme determina o Art. 7º do Decreto Estadual Nº 1.359, de 31 de agosto de 2015, que regula o acesso à informação previsto na Lei Nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação – LAI.

Para gerenciar as solicitações e respostas realizados ao Poder Executivo Estadual no âmbito da LAI, a Auditoria Geral do Estado disponibiliza aos gestores e aos cidadãos o e-SIC. Trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como acesso único aos pedidos de informação.

O objetivo do e-SIC é organizar e facilitar o procedimento de acesso à informação tanto para o cidadão quanto para a Administração Pública. Até mesmo os pedidos feitos pessoalmente em todos os órgãos e entidades do Governo Estadual, devem ser registrados no sistema.

Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o atendimento pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, pelo sistema ou, através de busca no órgão; O usuário também poderá entrar com recursos e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito do acesso às informações públicas.

O sistema também permite que os órgãos e entidades acompanhem a implementação da Lei e produz estatísticas sobre o seu cumprimento. O e-SIC gera consultas com dados referentes a todas as solicitações de acesso à informação e seus respectivos prazos de respostas.

O acesso ao sistema pode ser feito por meio do site www.sistemas.pa.gov.br/esic . Além disso, todas as seções de Acesso à Informação dos sites dos órgãos e entidades do Executivo Estadual disponibilizam links para acesso ao sistema.

É importante destacar, que o Sistema e-SIC será o principal canal de comunicação de acesso à informação, o cidadão deverá, portanto, acessar periodicamente para acompanhar todas as respostas de suas solicitações.

O e-SIC permitirá aos cidadãos:

- Registrar pedidos de informação;
- Acompanhar pedidos de informação: trâmites e prazos;
- Entrar com recursos;
- Consultar respostas recebidas.

Este manual tem como objetivo orientar o manuseio do e-SIC e é destinado aos servidores da administração pública do Poder executivo estadual do estado do Pará que usarão o sistema para receber e responder pedidos de acesso à informação. A Auditoria Geral do Estado do Pará deseja uma excelente leitura e se coloca à disposição para novos esclarecimentos sobre a utilização do e-SIC.

2 O SISTEMA e-SIC

O e-SIC fica disponível no site www.sistemas.pa.gov.br/esic e centraliza todos os pedidos de informação amparados pelo decreto governamental nº 1.359/2015 que forem dirigidos ao Poder Executivo do Estado do Pará, bem como todos os Órgãos/Entidades integrantes da sua Administração Direta e Indireta.

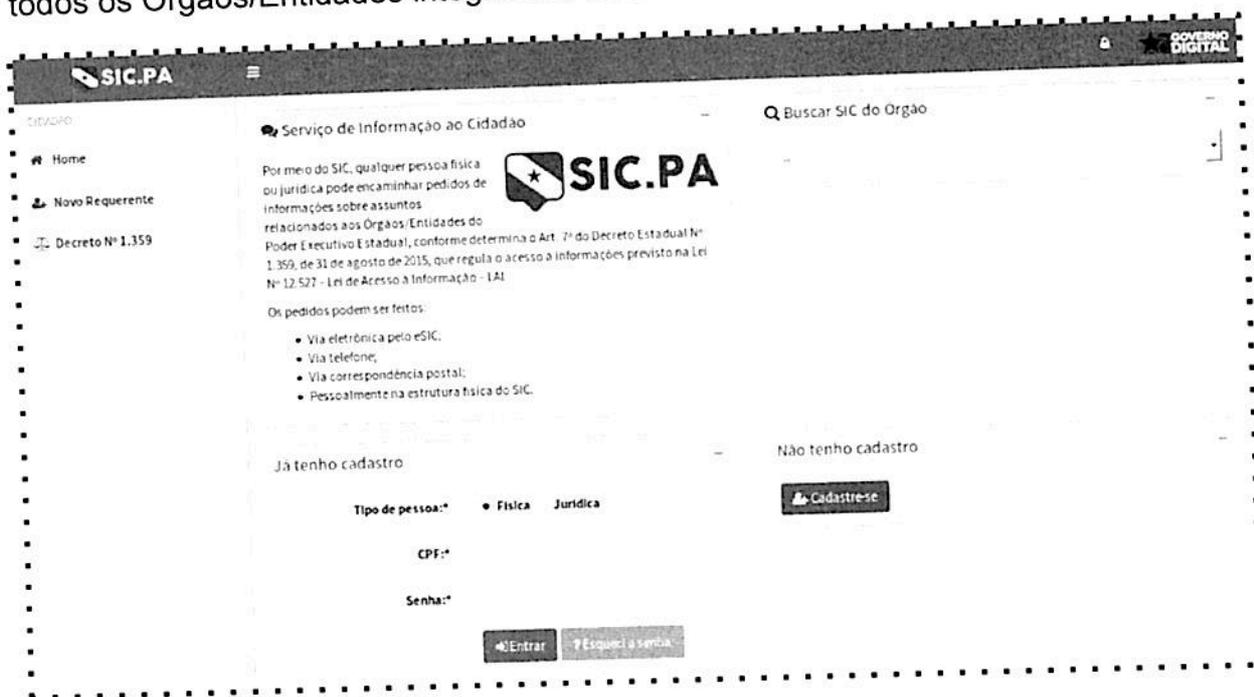


Imagem 1 - e-SIC Página inicial

O sistema permite:

- Acessar e responder os pedidos de acesso à informação e recursos recebidos;
- Acompanhar os prazos para respostas;
- Prorrogar pedidos;
- Obter estatísticas de atendimentos.

Fluxo interno

O e-SIC funciona somente para a entrada e saída dos pedidos de acesso. O sistema não abrange o fluxo interno de documentos de cada órgão. Neste primeiro momento, também não haverá uma integração entre o e-SIC e os sistemas existentes de fluxo interno.

O SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) deve tomar as providências para responder a um pedido de acesso de acordo com o seu próprio fluxo interno e, em seguida, deve disponibilizar a resposta para o cidadão via e-SIC.

3 PRIMEIRO ACESSO

Antes de acessar o e-SIC, o servidor precisa ter sido cadastrado no subsistema Governo Digital¹.

Ao ser cadastrado, o servidor receberá um e-mail com uma senha provisória. Para acessar o e-SIC pela primeira vez, ele deve usar seu próprio login e a senha fornecida por e-mail. No primeiro acesso, o sistema irá pedir para alterar a senha pessoal.

Veja os passos:

1. Acesse o site <https://www.sistemas.pa.gov.br/esic>
2. Clique no ícone para acessar a área administrativa
3. O sistema direciona para a área de autenticação, ou seja, Governo digital.

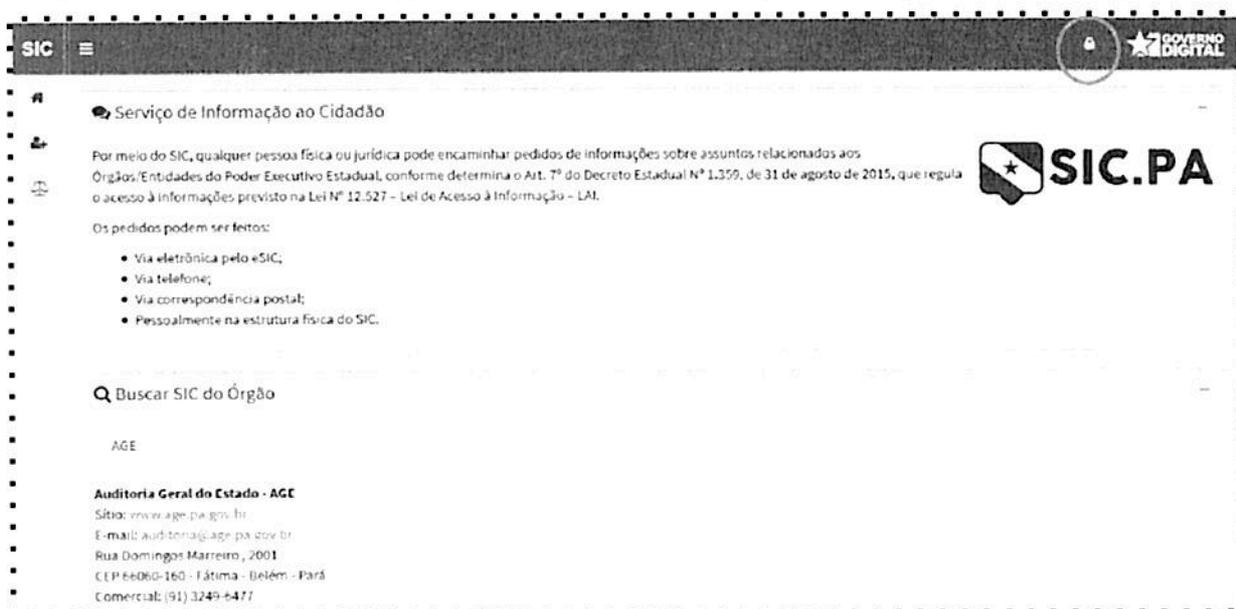


Imagem 2 - Acesso à área administrativa

¹ Subsistema que gerencia o controle de acesso de todos os usuários dos sistemas que se encontram hospedados na PRODEPA



Imagem 3 - Login no Governo Digital

4. Na área de "Autenticação", insira o seu nome de usuário e senha. Então, clique no botão "Entrar".



Imagem 4 - Tela principal após o Login

4 PERFIS DE USUÁRIO

Para utilizar o e-SIC, os servidores precisam estar cadastrados no sistema com um dos perfis de usuário existentes. Existem 4 tipos de perfis

Responsável SIC: Pode realizar ações para o seu órgão. É responsável pela atualização dos dados dos SICs. Além disso, pode consultar os pedidos de informação, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los.

Poderá existir mais de um usuário com esse perfil em um SIC. Para solicitar o cadastro de um servidor como Responsável SIC, envie um e-mail para auditoria@age.pa.gov.br.

Autoridade de Gerenciamento: Pode realizar ações para o seu órgão. É responsável pela atualização dos dados dos SICs. Além disso, pode consultar os pedidos de informação que tiveram reclamação e respondê-los.

Autoridade Hierarquicamente Superior: Pode realizar ações para o seu órgão. É responsável por consultar os recursos de 1ª Instância e respondê-los.

Autoridade Máxima do Órgão: Pode realizar ações para o seu órgão. É responsável por consultar os recursos de 2ª Instância e respondê-los.

Veja na tabela abaixo que ações podem ser realizadas por cada tipo de perfil:

Permissão de acesso	Responsável SIC	Autoridade de gerenciamento	Autoridade Hierarquicamente Superior	Autoridade Máxima do Órgão
Consultar Pedidos de informação	✓	✓	✓	✓
Responder pedidos de informação	✓			
Responder reclamação		✓		
Responder Recurso de 1ª instância			✓	

Responder recurso de 2ª instância				✓
Responder recurso de revisão				✓
Consultar estatística	✓	✓	✓	✓

5 CADASTRO DE USUÁRIOS NO e-SIC

O cadastramento de servidores no e-SIC ocorre da seguinte maneira:

A AGE cadastra todos os servidores com os seus respectivos perfis: Responsável SIC, Autoridade de Gerenciamento, Autoridade Hierarquicamente Superior e Autoridade Máxima do Órgão. Para solicitar o cadastro de um servidor com o perfil de Responsável SIC, envie um e-mail para auditoria@age.pa.gov.br ou por ofício, para os demais perfis.

6 RECEBER E LOCALIZAR PEDIDOS NO e-SIC

Quando uma solicitação é registrada no e-SIC, ela fica disponível no sistema e os SICs são informados por meio de cada e-mail do servidor responsável pela resposta. Esse aviso, no entanto, é um suporte adicional e não substitui a verificação periódica do sistema.

Para localizar um pedido no sistema, siga os passos descritos abaixo.

1. Acesse a área  **Solicitação**, disponível no menu lateral do sistema.
2. O sistema apresenta a tela de consulta de pedidos oferece vários filtros.

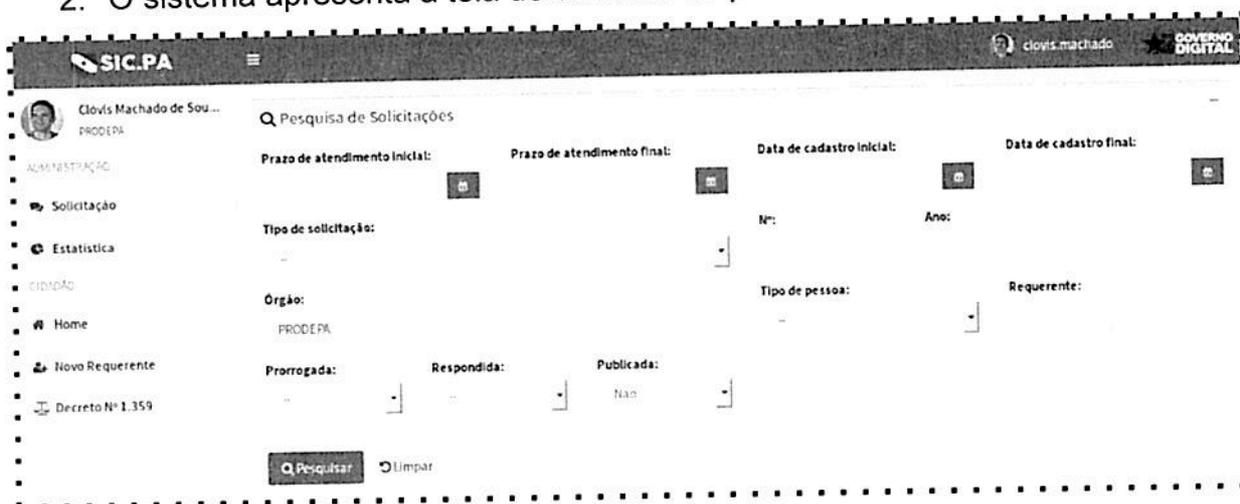


Imagem 5 - Tela de pesquisa de Solicitações

Utilizando o filtro “Publicada”, que por padrão se encontra em “Não” é possível listar as solicitações que ainda necessitam de publicação de resposta.

7 VISUALIZAR DETALHES DE UM PEDIDO

1. Para visualizar os dados de um pedido, clique no ícone  “Visualizar”, disponível na tela de resultado da pesquisa de Solicitações.

24 resultados | Página 1 de 3

Dias restantes	Prazo de atendimento	Data de cadastro	Tipo de solicitação	Nº	Ano	Requerente	Prorrogada	Respondida
119	26/06/2016	06/06/2016	Solicitação de Acesso a Informação	6	2016	Ana Clara Pinã	Não	Não
117	10/07/2016	20/06/2016	Solicitação de Acesso a Informação	7	2016	teste	Não	Não
117	10/07/2016	20/06/2016	Solicitação de Acesso a Informação	8	2016	teste	Não	Não
117	10/07/2016	20/06/2016	Solicitação de Acesso a Informação	9	2016	teste	Não	Não
114	13/07/2016	23/06/2016	Solicitação de Acesso a Informação	10	2016	teste	Não	Não
110	27/07/2016	07/07/2016	Solicitação de Acesso a Informação	11	2016	Marley Oliveira de abreu	Não	Não
110	01/08/2016	12/07/2016	Solicitação de Acesso a Informação	26	2016	Charlie Brown	Não	Não
118	02/08/2016	13/07/2016	Solicitação de Acesso a Informação	48	2016	LUZ F C BORGES	Não	Não
114	02/08/2016	13/07/2016	Solicitação de Acesso a Informação	36	2016	Tomara	Não	Não
113	03/08/2016	14/07/2016	Solicitação de Acesso a Informação	13	2016	Tomara	Não	Não

Imagem 6 - Tela de resultado da pesquisa de Solicitações

2. O sistema apresenta a tela de visualização de Solicitação, permitindo detalhar os vários dados da solicitação, divididos em áreas e abas.

Visualização de Solicitação

SIC.PA Nº 6/2016 - PRODEPA

Tipo de solicitação:	Nº:	Ano:	Orgão:
Solicitação de Acesso a Informação	6	2016	PRODEPA
Data de cadastro:	Prorrogada:	Respondida:	Publicada:
06/06/2016 11:19:15	Não	Não	Não
Manutenção: 06/06/2016 11:19:15			

Requerente

Solicitação de Acesso a Informação

Solicitação Protocolo

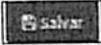
Unidade

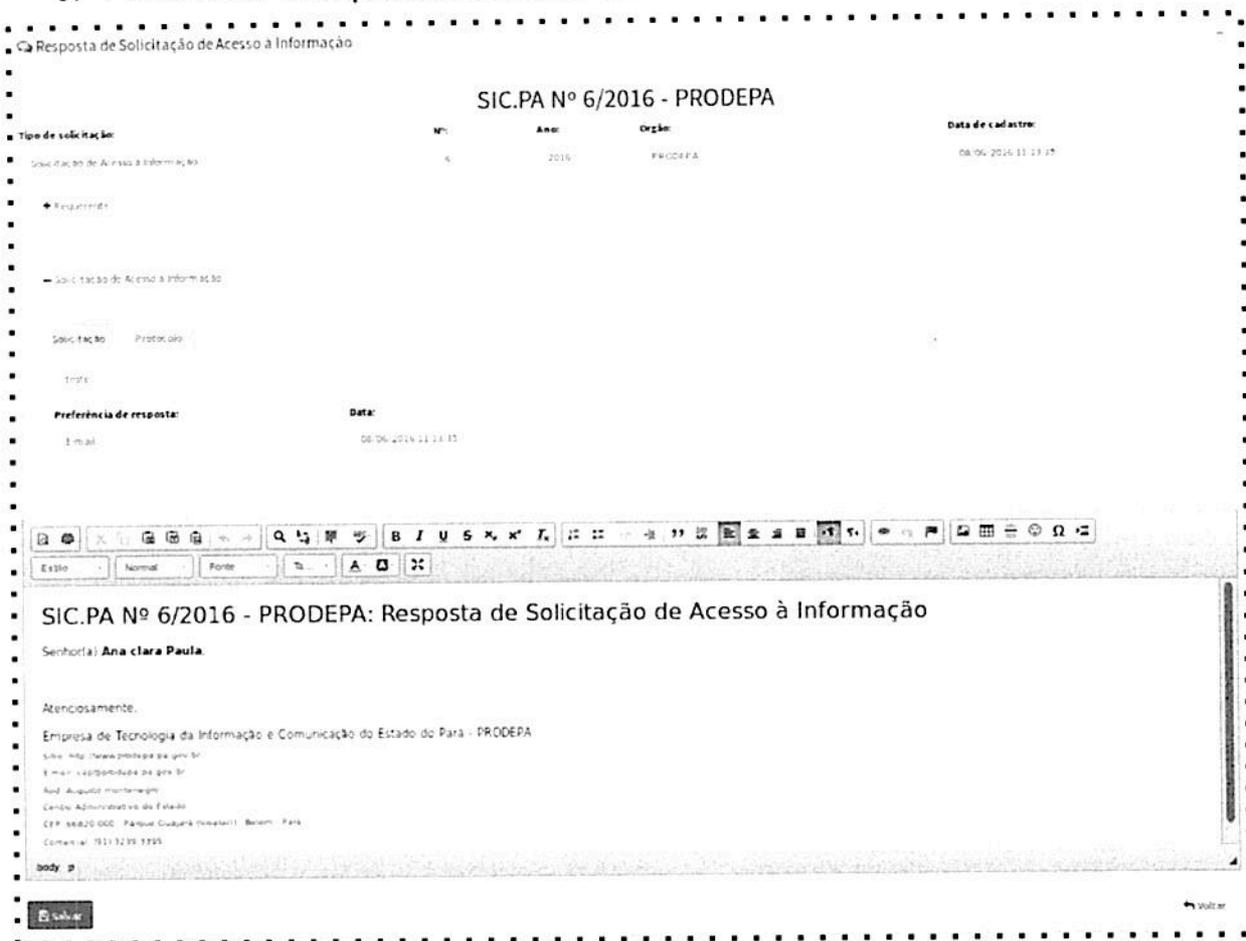
Preferência de resposta:	Data:
E-mail	06/06/2016 11:19:15

voltar

Imagem 7 - Tela de detalhamento da Visualização de Solicitação

8 COMO RESPONDER A UM PEDIDO

1. Para responder a um pedido, clique no ícone  "Cadastrar resposta", disponível na tela de resultado da pesquisa de Solicitações.
2. O sistema apresenta a tela de Resposta de Solicitação de Acesso à Informação, permitindo a edição de uma resposta para a solicitação em questão.
3. Para salvar a resposta, o usuário deve clicar no botão  "Salvar"



Resposta de Solicitação de Acesso à Informação

SIC.PA Nº 6/2016 - PRODEPA

Tipo de solicitação	Nº	Ano	Orgão	Data de cadastro
Solicitação de Acesso à Informação	6	2016	PRODEPA	08/06/2016 11:23:25

Requerente

Solicitação de Acesso à Informação

Solicitação: Protocolo:

Trate:

Preferência de resposta: Data:

Email: 08/06/2016 11:23:25

Estilo: Normal Fonte: A B I U S X K T

SIC.PA Nº 6/2016 - PRODEPA: Resposta de Solicitação de Acesso à Informação

Senhor(a) Ana clara Paula.

Atenciosamente.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Pará - PRODEPA

Site: <http://www.prodepa.pa.gov.br>
E-mail: csp@prodepa.pa.gov.br
End: Alameda Montenegro
Centro Administrativo do Estado
CEP: 66620-000, Parque Guajará (Itaipá), Belém - Pará.
Comercial: (91) 3235-1235

body p

salvar Voltar

Imagem 8 - Tela de cadastramento de resposta de uma solicitação de Acesso à Informação

4. O sistema cadastra a resposta e emite a mensagem "Resposta cadastrada com sucesso".

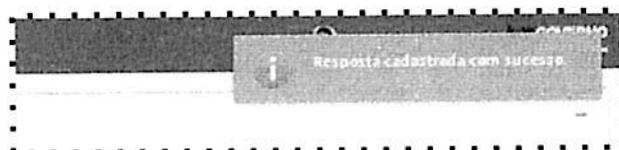


Imagem 9 - Tela de Mensagem de cadastramento da resposta

5. Caso haja a necessidade de anexar algum arquivo para subsidiar a resposta, deve-se clicar em  “Anexos da Resposta” disponível na tela de resultado da pesquisa de Solicitações.

6. Caso a resposta da solicitação em questão esteja pronta para ser enviada para o requerente, deve-se clicar no ícone  “Publicar resposta” disponível na tela de resultado da pesquisa de Solicitações.



Publicação de Resposta de Solicitação de Acesso à Informação

SIC.PA Nº 6/2016 - PRODEPA

Tipo de solicitação	Nº	Ano	Orgão	Data de cadastro
Solicitação de Acesso à Informação	6	2016	PRODEPA	04/06/2016 11:13:13

Requerente:

Solicitação de Acesso à Informação

Solicitação Protocolo Resposta

SIC.PA Nº 6/2016 - PRODEPA: Resposta de Solicitação de Acesso à Informação

Senhor(a) **Ana clara Paula**,

Teste de resposta.

Atenciosamente

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Pará - PRODEPA

End: Rua J. J. Moreira, 100 - Belém - PA

E-mail: exp@prodepa.pa.gov.br

Rua Augusto Montenegro

Centro Administrativo do Estado

CEP: 66820-000 - Parque Guaráá (Sudamérica) - Belém - PA

Telefone: (91) 3229-3399

Orgão	Responsável	Cargo
PRODEPA	Carlos Machado de Souza Filho	Terce

Meio de resposta:

E-mail

Meio de Resposta:

E-mail Carta Presencial

Imagem 10 - Tela de publicação de resposta

7. Para publicar a resposta, deve-se clicar no botão  “Publicar resposta”

8. O sistema emite a mensagem “Resposta publicada com sucesso” e envia, também, a resposta para o e-mail do requerente.

9 COMO PRORROGAR O PRAZO DE UM PEDIDO

1. É possível, nos termos da Lei, prorrogar o prazo de 20 dias para responder a um pedido de acesso à informação por mais 10 dias por meio do ícone  “Prorrogar prazo de resposta”

O ícone fica disponível na tela de resultado da pesquisa de Solicitações enquanto o prazo para resposta ainda não tiver finalizado.

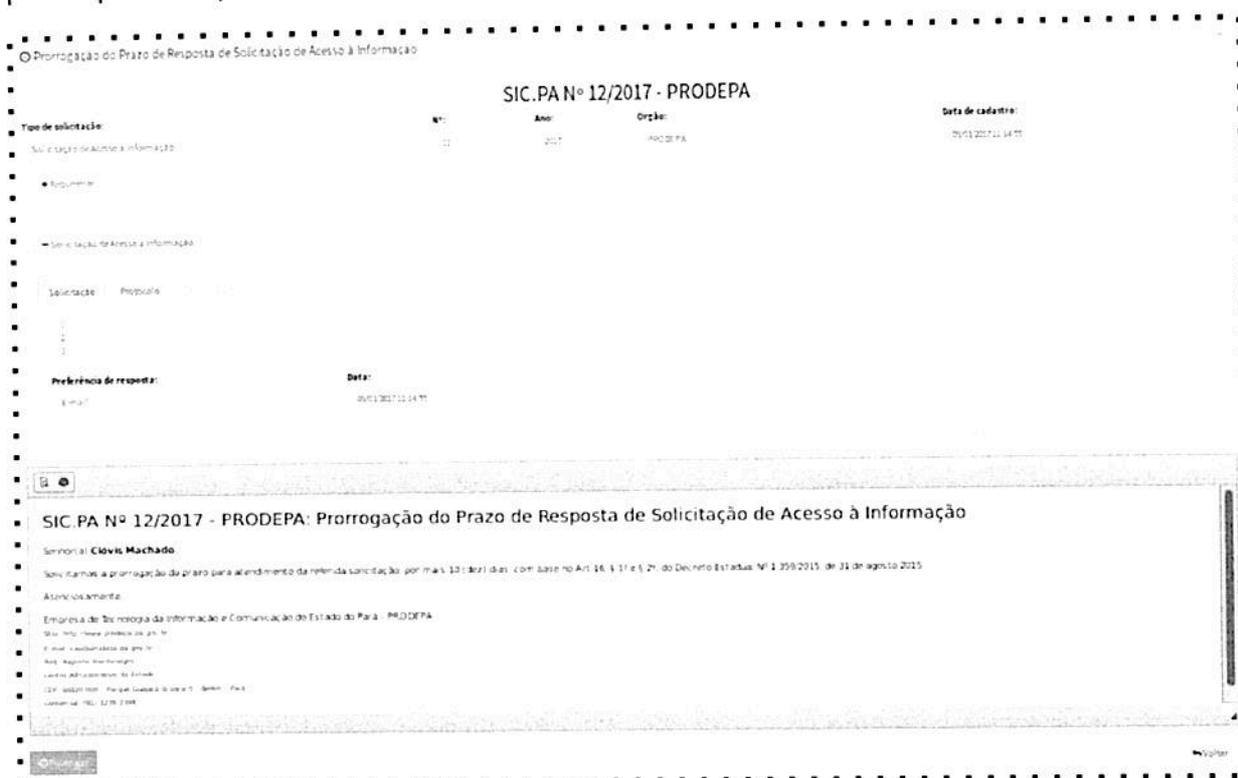


Imagem 11 - Tela de prorrogação de prazo de resposta

2. Para confirmar a prorrogação, o usuário deve confirmar pressionando o botão



3. O sistema emite a mensagem “Prazo de Resposta prorrogado com sucesso”.
4. O sistema atualiza o **novo prazo** e enviará um comunicado de prorrogação sobre o novo prazo para e-mail do requerente.

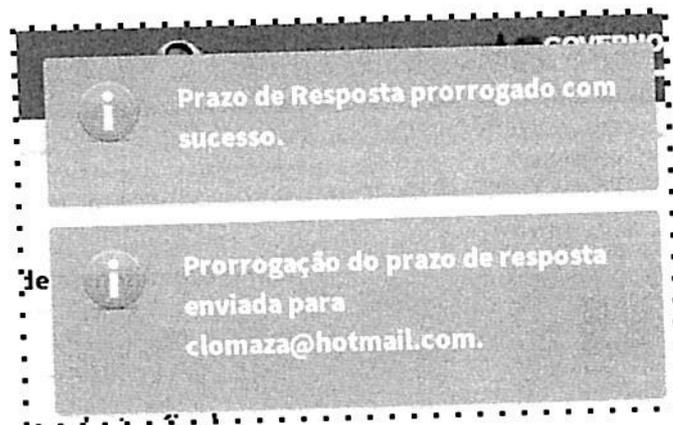


Imagem 12 - Tela de mensagem de publicação de resposta

10 CONSULTANDO AS ESTATÍSTICAS

Para consultar as estatísticas do SIC, siga os passos descritos abaixo.

1. Acesse a área “Estatística”, disponível no menu lateral da tela principal do sistema.
2. A tela de Estatística de Solicitações oferece a opção de período a ser consultado, caso não seja informado o período, o sistema considera todos os dias até a data corrente.

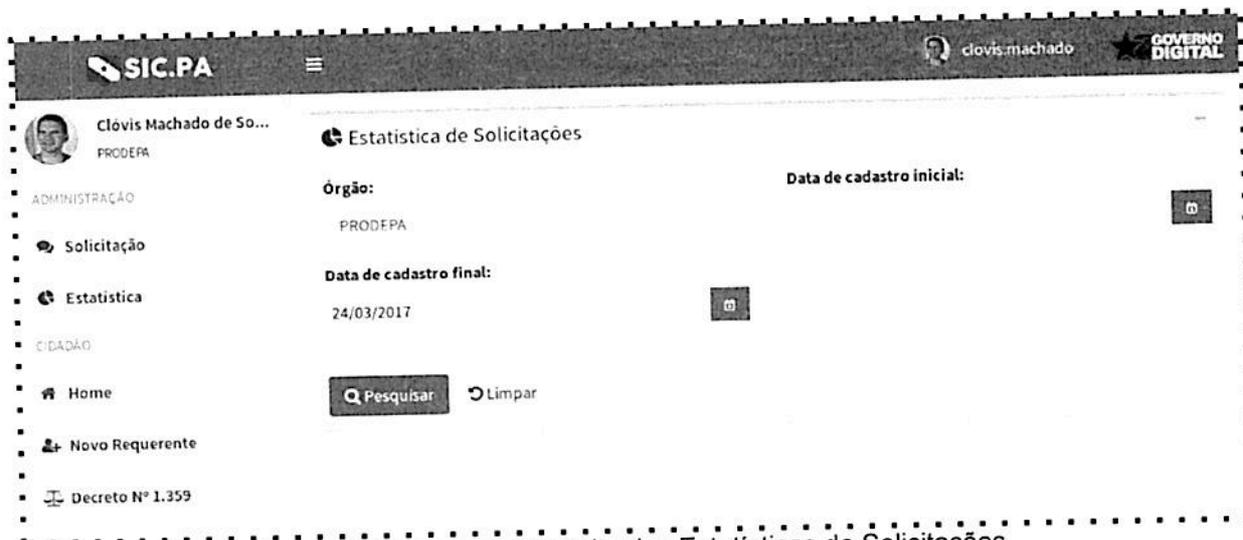


Imagem 13 - Tela de consulta das Estatísticas de Solicitações

Balanco das Solicitações

Órgão: PRODEPA

Período: Até 24/03/2017

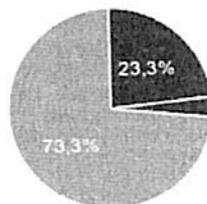
Solicitações	Solicitantes	Média de Solicitações por Solicitante
30	15	2

Situação das Solicitações por Instância

Instância	Respondidas			Em andamento			Não Respondidas			Total
	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	Qtd	%	Tempo Médio (dias)	
Solicitação	7	23,3%	92,3	1	3,3%	15	22	73,3%	162	30
Total	7			1			22			30

CSV XLS

Situação das Solicitações



- Respondidas
- Em Andamento
- Atrasadas

Imagem 14 -Tela de Balanco das Solicitações

11 CONTAGEM DE PRAZOS

A resposta de uma solicitação que não esteja disponível deverá ser feita pelo órgão no prazo máximo de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias.

Os prazos de resposta começam a contar a partir do momento em que o registro da solicitação for realizado pelo sistema.

O prazo para que haja o pedido de reclamação pelo requerente, no caso de omissão de resposta, é de 10 dias.

Caso haja a prorrogação de prazo, um e-mail contendo a informação de prorrogação será enviado ao requerente para tomar conhecimento dos novos prazos de resposta.