



## MANUAL DO USUÁRIO DO e-SIC Livre

### 1. VISÃO GERAL

O sistema e-SIC Livre foi desenvolvido em plataforma livre, com objetivo de tornar as informações transparentes ao cidadão/instituição através de solicitações via internet, em cumprimento a Lei de Acesso a Informação (Lei nº 12.527). Os administradores do e-SIC garantem respostas as solicitações, em forma de arquivos, documentos, planilhas, etc., bem como protegem e administram as informações que são restritas as instituições.

O sistema pode ser configurado para ser utilizado de duas formas: a primeira trabalha com um SIC centralizador, onde todas as demandas recém cadastradas são direcionadas ao(s) SIC(s) centralizador(es) (figura 01). Já a segunda forma, não existe SIC centralizador, sendo a demanda direcionada para o SIC que o cidadão que a cadastrou na solicitação (figura 02).

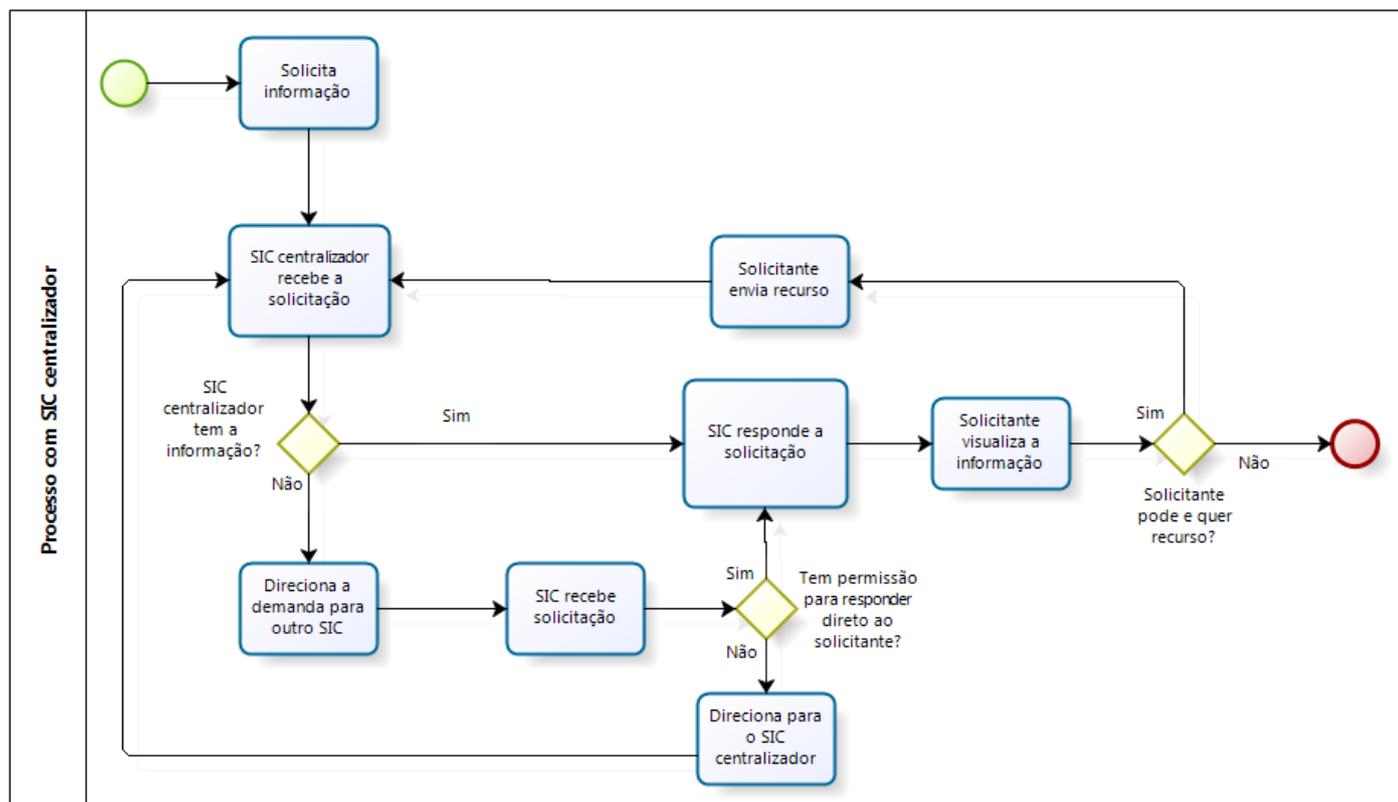


Figura 01

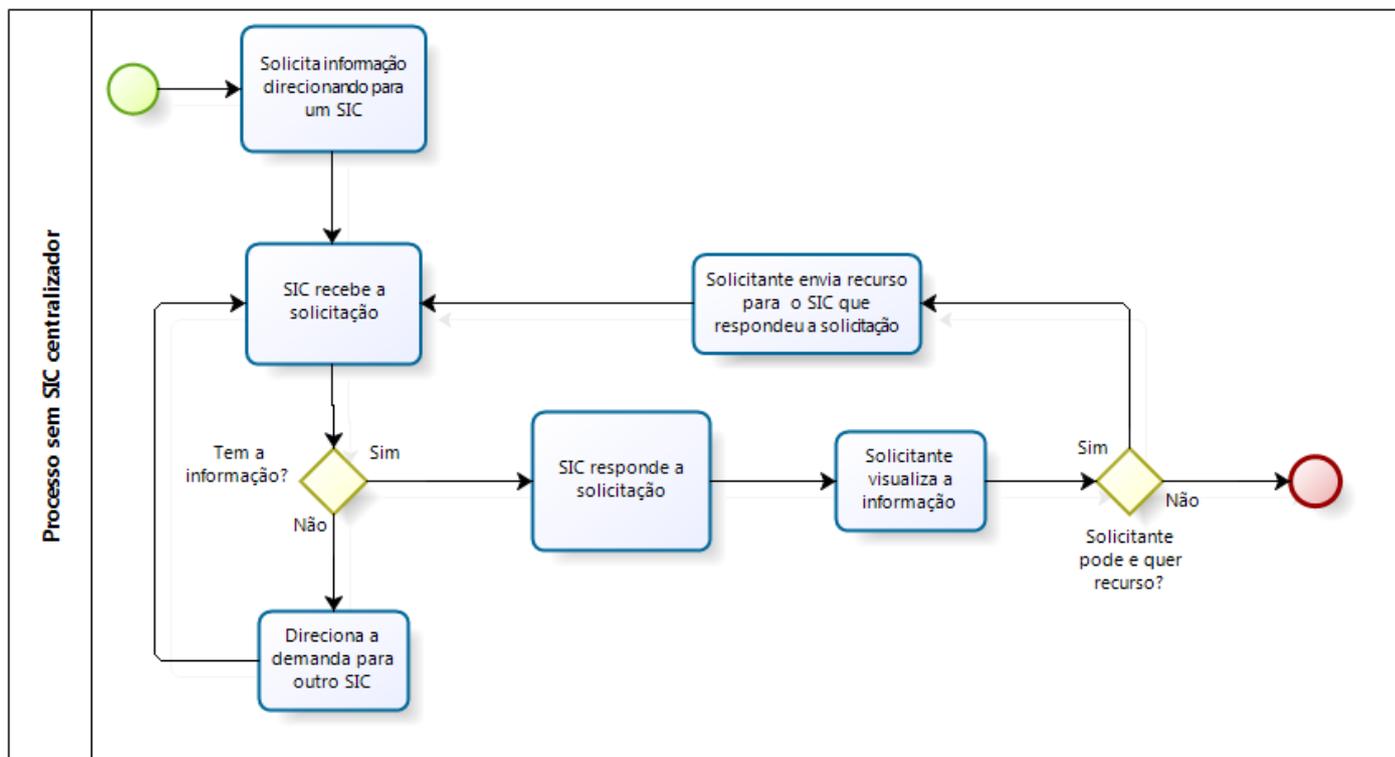


Figura 02

Este manual é destinado aos usuários dos órgãos que irão responder as solicitações dos cidadãos/instituições de pedido de informação.

## 2. ACESSO AO SISTEMA

O acesso ao sistema para atendimento das solicitações é feito na área restrita do e-SIC (endereço configurado pelo administrador do sistema). Para acessá-la terá que ser feito o cadastro do usuário pelo administrador do sistema.

**Acesso à Informação**

Lei de Acesso à Informação | Acesso à Informação no Mundo | SIC'S | Manual

**Lei de acesso**  
Prefeitura Municipal do Natal  
e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

**Acesse a área restrita do sistema**  
Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema de Informações.

Usuário:   
Senha:

Entrar

	<p><b>PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL</b>  <b>Secretaria Municipal de Planejamento</b>  <b>Coordenadoria de Tecnologia da Informação</b></p> <p>Departamento de Homologação e Desenvolvimento de Sistemas  Manual do Usuário do e-SIC Livre</p>
---	---

Ao acessar o sistema, será possível visualizar as seguintes opções na área restrita, detalhados mais adiante:

1. Atendimento
2. Alterar Senha
3. SIC(s) vinculado(s)



The screenshot shows the top navigation bar with the following items: Início, Atendimento, Alterar Senha, **SEMPLA** (dropdown menu), and Sair. Below the navigation bar is a large banner for 'Lei de acesso Prefeitura Municipal do Natal' with a speech bubble icon and a hand cursor. To the right of the banner is a dark blue box with the following text: 'Olá Carolina Paiva Cavalcanti!', 'Você está no SIC SEMPLA - Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Tecnologia da Informação', and 'Caso não seja você [clique aqui]'. The bottom of the page features a footer with the text 'SEMPLA desenvolvimento. Seguimos as seguintes recomendações de projeto:' followed by three icons: W3C CSS, W3C XHTML, and W3C RR. At the very bottom, it says 'Produzido com tecnologias livres, socialmente justas para um desenvolvimento sustentável.'

### 3. ATENDIMENTO

Nessa guia, é possível visualizar o link (Solicitações) de acesso as solicitações enviadas para o SIC que o usuário está vinculado. Caso o SIC do usuário seja um SIC centralizador, todas as solicitações recém-cadastradas serão enviadas para ele. Caso não seja um centralizador, visualizará apenas as solicitações direcionadas para ele, tanto pelo cidadão/instituição que fez o pedido quanto de outros SIC's.

Também é possível, caso o usuário pertença ao perfil de acesso, consultar todas as solicitações realizadas no sistema.



This screenshot shows the 'Atendimento' section of the e-SIC system. The navigation bar is identical to the previous screenshot, but the dropdown menu now shows 'SEMOB' instead of 'SEMPLA'. Below the navigation bar, the 'Atendimento' section is active, displaying a list of options: '- Solicitações' and '- Consulta'. The footer is the same as in the previous screenshot, including the W3C icons and the sustainability statement.



**PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL**  
**Secretaria Municipal de Planejamento**  
**Coordenadoria de Tecnologia da Informação**

Departamento de Homologação e Desenvolvimento de Sistemas  
Manual do Usuário do e-SIC Livre

Ao abrir a tela de Solicitações é possível visualizar os pedidos direcionados para o órgão que ainda estão pendentes de atendimento, podendo utilizar filtros para pesquisa.

Existe uma forma de aviso, por meio de cores da linha do registro, indicando o tempo de expiração da resposta baseado nos prazos configurados pelo administrador do sistema. Registros em vermelho indicam que o prazo de resposta foi ultrapassado e em amarelo que está perto de ultrapassar.



## Acesso à Informação



[Início](#) | [Atendimento](#) | [Alterar Senha](#) | [SEMPLA](#) | [Sair](#)

### Solicitações Pendentes do Lei de Acesso

Buscar:

Nº do Protocolo:

Solicitante:

Prazo de resposta expirado  Prazo de resposta perto de expirar

	Protocolo	Tipo de Solicitação	Data Solicitação	Solicitante	Data Envio	Origem	Destino	Prazo Restante	Previsão Resposta	Prorrogado?	Situação
	6/2014	Inicial	05/09/2014	Carolina Paiva Cavalcanti	05/09/2014	SOLICITANTE	SIC CENTRAL	14	25/09/2014	Não	Aberto
	7/2014	Inicial	11/09/2014	Carolina Paiva Cavalcanti	11/09/2014	SEMOB	SIC CENTRAL	20	01/10/2014	Não	Em tramitacac

Para atender a uma solicitação primeiro é necessário recebê-la. Se a imagem da cartinha, do lado esquerdo do registro, tiver fechada, indica que a solicitação ainda não foi recebida, ficando a situação em aberto. Caso a imagem da cartinha esteja aberta, indica que já foi recebida e a situação do pedido está em tramitação.

Para visualizar a solicitação, basta clicar na linha do registro do pedido. Caso a solicitação não tenha sido recebida, será pedido uma confirmação do recebimento.



**PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL**  
**Secretaria Municipal de Planejamento**  
**Coordenadoria de Tecnologia da Informação**

Departamento de Homologação e Desenvolvimento de Sistemas  
Manual do Usuário do e-SIC Livre



**Acesso à Informação**



Início | Atendimento | Alterar Senha | **SEMPLA** | Sair

**Solicitações Pendentes do Lei de Acesso**

Buscar:

Nº do Protocolo:

Solicitante:

Buscar

A página em [www.natal.rn.gov.br](http://www.natal.rn.gov.br) diz:

Confirma recebimento da solicitação?

OK

Cancelar

Prazo de resposta expirado  Prazo de resp

	Protocolo	Tipo de Solicitação	Data Solicitação	Solicitante	Data Envio	Origem	Destino	Prazo Restante	Previsão Resposta	Prorrogado?	Situação
	6/2014	Inicial	05/09/2014	Carolina Paiva Cavalcanti	05/09/2014	SOLICITANTE	SIC CENTRAL	14	25/09/2014	Não	Aberto
	7/2014	Inicial	11/09/2014	Carolina Paiva Cavalcanti	11/09/2014	SEMOB	SIC CENTRAL	20	01/10/2014	Não	Em tramitacac

Após clicar no registro para visualização do pedido, o sistema irá direcionar para a tela de movimentação, onde será possível visualizar os dados do solicitante e de sua solicitação, movimentações e anexos. Será possível fazer direcionamento para outros órgãos, responder a solicitação, prorrogar, caso o usuário tenha acesso a essas ações. Essas ações serão detalhadas mais na frente.



**PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL**  
**Secretaria Municipal de Planejamento**  
**Coordenadoria de Tecnologia da Informação**

Departamento de Homologação e Desenvolvimento de Sistemas  
Manual do Usuário do e-SIC Livre



Acesso à Informação



Início | Atendimento | Alterar Senha | **SEMPLA** ▼ | Sair

### Movimentação da Solicitação

#### DADOS DA SOLICITAÇÃO

<b>Numero Protocolo</b> 6/2014	<b>Tipo Solicitação</b> Inicial	<b>Situação</b> Aberto	<b>Forma Retorno</b> E-mail
<b>Data da Solicitação</b> 05/09/2014	<b>Previsão Retorno</b>	<b>Solicitação Recebida em</b> Não Recebido	<b>Porrogação</b> Não Prorrogado
<b>Solicitação</b> testando fazer solicitação			
<b>Data Resposta</b>		<b>Respondido por</b>	

Resposta

#### DADOS DO SOLICITANTE

<b>Solicitante</b> Carolina Paiva Cavalcanti	<b>CPF/CNPJ</b> 01130209458	<b>E-mail</b> carolinapc@gmail.com	<b>Telefone</b>
<b>Profissão</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Faixa Etária</b>	
<b>Endereço</b>	<b>Numero</b>	<b>CEP</b>	
<b>Bairro</b>	<b>Cidade/UF</b> /		

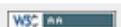
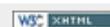
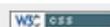
#### ANEXOS

#### MOVIMENTAÇÕES

Data Envio	Usuário Envio	Destino	Data Recebimento	Usuário Recebimento	Despacho	Anexo
------------	---------------	---------	------------------	---------------------	----------	-------

[Movimentar](#) | [Responder](#) | [Prorrogação](#) | [Voltar](#)

SEMPLA desenvolvimento. Seguimos as seguintes recomendações de projeto:



Produzido com tecnologias livres, socialmente justas para um desenvolvimento sustentável.

## 3.1 Movimentar

Essa ação direciona a solicitação para outro SIC. Para fazer isso, selecione uma solicitação na listagem de solicitações pendentes, e clique no botão “Movimentar”. Será aberto um formulário para preenchimento do destino, despacho e opção de envio de arquivo. Preencha as informações e clique em enviar. A solicitação não será mais visualizada na listagem de pendentes, passando a ser vista na listagem de pendentes do SIC de destino.



**PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL**  
**Secretaria Municipal de Planejamento**  
**Coordenadoria de Tecnologia da Informação**

Departamento de Homologação e Desenvolvimento de Sistemas  
Manual do Usuário do e-SIC Livre

Início

Atendimento

Alterar Senha

SEMPLA ▼

Sair

### Movimentação da Solicitação

DADOS DA SOLICITAÇÃO

DADOS DO SOLICITANTE

ANEXOS

MOVIMENTAÇÕES

Destino: -- selecione -- ▼

Arquivo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Despacho:

Enviar

Cancelar

Voltar

### 3.2 Prorrogar

Caso o usuário tenha permissão de prorrogar a solicitação, e desejar fazer essa ação, basta clicar no botão “Prorrogação”, digitar o motivo no formulário que irá abrir e clicar em “Prorrogar”.



**PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL**  
**Secretaria Municipal de Planejamento**  
**Coordenadoria de Tecnologia da Informação**

Departamento de Homologação e Desenvolvimento de Sistemas  
Manual do Usuário do e-SIC Livre



Acesso à Informação



Início | Atendimento | Alterar Senha | **SEMPLA** ▼ | Sair

### Movimentação da Solicitação

DADOS DA SOLICITAÇÃO

DADOS DO SOLICITANTE

ANEXOS

MOVIMENTAÇÕES

Prorrogar Resposta a Solicitação

Motivo:

Prorrogar

Cancelar

Voltar

SEMPLA desenvolvimento. Seguimos as seguintes recomendações de projeto:

W3C CSS

W3C XHTML

W3C AA

Produzido com tecnologias livres, socialmente justas para um desenvolvimento sustentável.

### 3.3 Responder

Caso o usuário tenha permissão para resposta, e deseja responder a solicitação, basta clicar no botão “Responder” e preencher o formulário que irá abrir. Abrirá um formulário para preenchimento dos campos:

- Tipo de Resposta, que indica se irá ser dada a informação ou negada;
- Resposta/Justificativa, o texto da resposta ou motivo da negação da informação;
- Opção pra envio de até 3 arquivos que deseja anexar.

Observar a forma de retorno solicitada pelo cidadão/instituição, caso não seja por e-mail será exibido um alerta.

Após clicar no botão “Finalizar” a solicitação não será mais visualizada na listagem de pendentes, e estará disponível para o cidadão/instituição fazer o recurso, caso seja negada, e exista possibilidade de fazê-lo.



Início | Atendimento | Alterar Senha | **SEMPLA** ▼ | Sair

### Movimentação da Solicitação

**DADOS DA SOLICITAÇÃO**

**DADOS DO SOLICITANTE**

**ANEXOS**

**MOVIMENTAÇÕES**

**Responder Solicitação**

Tipo de Resposta:  ▼

Resposta/Justificativa:

Arquivo 1:  Nenhum arquivo selecionado

Arquivo 2:  Nenhum arquivo selecionado

Arquivo 3:  Nenhum arquivo selecionado

#### 4. ALTERAR SENHA

O usuário poderá alterar sua senha de acesso nessa tela. Basta informar a senha antiga e a nova.

Acesso à Informação

Início | Atendimento | Alterar Senha | **SEMPLA** ▼ | Sair

### Redefinição de Senha

Senha atual:

Nova senha:

Confirme a nova senha:

SEMPLA desenvolvimento. Seguimos as seguintes recomendações de projeto:

Produzido com tecnologias livres, socialmente justas para um desenvolvimento sustentável.



**PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL**  
**Secretaria Municipal de Planejamento**  
**Coordenadoria de Tecnologia da Informação**

Departamento de Homologação e Desenvolvimento de Sistemas  
Manual do Usuário do e-SIC Livre

## 5. SIC VINCULADO

Esse item no menu exibe o SIC a que o usuário está vinculado no momento do acesso ao sistema, e os que ele possui vínculo.

O usuário poderá ser vinculado a um ou mais SIC's. Caso possua mais de um vínculo, poderá trocar de SIC a qualquer tempo, bastando selecionar o que deseja na listagem do menu. Lembrando que ao fazer isso, os formulários que não foram salvos, serão perdidos.

The screenshot displays the e-SIC interface. At the top left is the logo of the Municipality of Natal. The main header reads "Acesso à Informação" and "e-SIC". A navigation bar contains links for "Início", "Atendimento", "Alterar Senha", and "Sa". A dropdown menu is open, showing three options: "SEMPLA", "SEMPLA", and "SEMOC". A red circle highlights this dropdown menu. Below the navigation bar, there is a banner for "Lei de acesso Prefeitura Municipal do Natal" and "e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão". On the right side, a dark blue box displays the user's name "Olá Carolina Paiva Cavalcanti!", the current SIC "Você está no SIC SEMPLA - Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Tecnologia da Informação", and a link "Caso não seja você [clique aqui]".