



e- SIC

Manual do SIC

**Controladoria-Geral
da União**

Sumário

Introdução ..	3
O e-SIC ..	4
Primeiro acesso ..	5
Perfis de usuário ..	6
Cadastro de usuário no e-SIC ..	7
Alteração de dados de usuários ..	9
Atualização de dados do SIC ..	11
Registro de pedidos no sistema ..	13
Receber e localizar pedidos ..	16
Como ver detalhes de um pedido ..	17
Como responder a um pedido ..	22
Casos especiais de resposta ..	23
Como prorrogar o prazo de um pedido ..	24
Como reencaminhar um pedido ..	25
Como localizar um recurso ..	26
Como responder a um recurso ..	27
Gerar documento de pedido/recurso ..	28
Gerar relatórios ..	29
Transparência ativa ..	32
Contagem de prazos ..	34
Suporte do e-SIC ..	35

Introdução

A **Lei de Acesso à Informação** - Lei Federal nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e regulamenta o direito de acesso dos cidadãos às informações públicas, previsto na Constituição.

Para gerenciar as solicitações e respostas realizados ao Poder Executivo Federal no âmbito da Lei de Acesso à Informação, a Controladoria-Geral da União (CGU) disponibiliza aos gestores e aos cidadãos o **e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão)**. Trata-se de um sistema eletrônico web que funciona como porta de entrada única para os 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 que forem feitos pessoalmente por meio dos SICs (Serviços de Informação ao Cidadão), instalados fisicamente em todos os órgãos e entidades do Governo Federal, devem ser registrados no sistema.

O e-SIC permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o cumprimento do prazo de resposta; consultar as respostas recebidas; entrar com recursos; apresentar reclamações; entre outras ações.

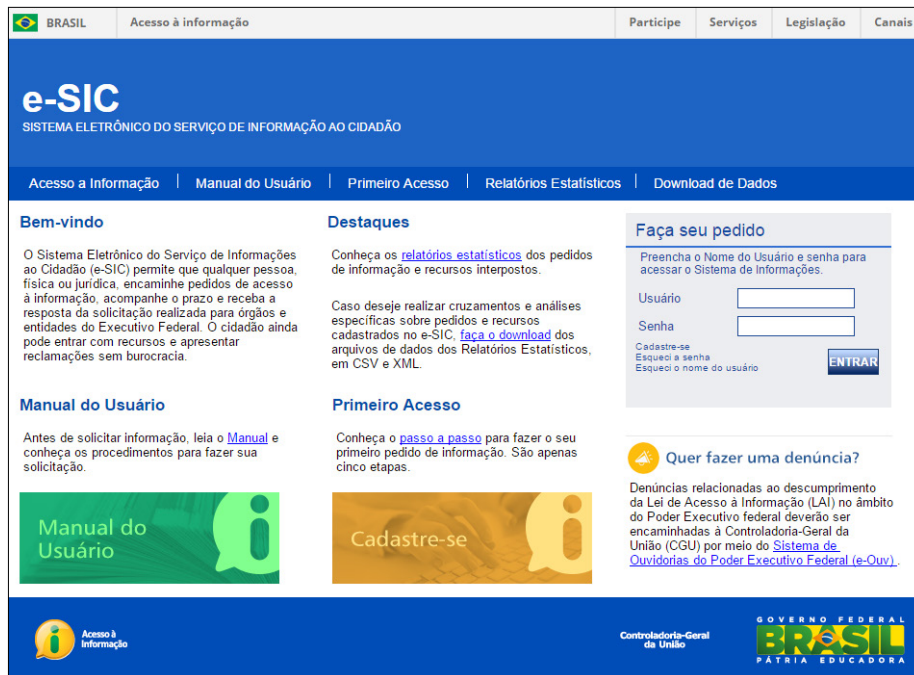
O sistema também permite que os órgãos e entidades acompanhem a implementação da Lei e produzam estatísticas sobre o seu cumprimento. O e-SIC gera relatórios com dados referentes a todas as solicitações de acesso à informação e seus respectivos encaminhamentos.

O acesso ao sistema pode ser feito por meio do site **www.esic.gov.br**. Além disso, todas as seções de Acesso à Informação dos sites dos órgãos e entidades do Executivo Federal devem disponibilizar links para o sistema.

Este manual tem como objetivo orientar o manuseio do e-SIC e é destinado aos servidores dos órgãos, entidades e empresas estatais que usarão o sistema para receber e responder pedidos de acesso à informação. A Controladoria-Geral da União deseja uma excelente leitura e se coloca à disposição para novos esclarecimentos sobre a utilização do e-SIC.

O e-SIC

O e-SIC fica disponível no site **www.esic.gov.br** e centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei 12.527/2011 que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas entidades vinculadas e empresas estatais.



O sistema permite:

- Cadastrar equipe do SIC autorizada a usar o sistema;
- Acessar e responder os pedidos de acesso à informação e recursos recebidos;
- Acompanhar os prazos para respostas;
- Prorrogar pedidos;
- Reencaminhar pedidos a outros órgãos;
- 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, entidade ou estatal. Neste primeiro momento, também **não haverá uma integração entre o e-SIC e os sistemas existentes de fluxo interno**.

O SIC 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.

Primeiro acesso

Para acessar o e-SIC, o servidor precisa ser cadastrado antes (veja página 7).

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 CPF como nome de usuário e a senha fornecida por e-mail. No primeiro acesso, o sistema irá pedir a que ele crie uma senha pessoal.

Veja os passos:

- 1 Acesse o site www.esic.gov.br
- 2 Na caixa “Acesse o sistema”, insira o número de seu CPF e a senha provisória que você recebeu por e-mail. Então, clique em “Entrar”.
- 3 O sistema irá pedir que você crie uma nova senha. Preencha os campos e clique em “Confirmar”.

The screenshot shows the e-SIC website interface. At the top, there's a header with the Brazilian flag, 'BRASIL', and navigation links: 'Acesso à informação', 'Participe', 'Serviços', 'Legislação', and 'Canais'. Below this is a blue banner with the 'e-SIC' logo and the text 'SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO'. A secondary navigation bar includes links for 'Acesso a Informação', 'Manual do Usuário', 'Primeiro Acesso', 'Relatórios Estatísticos', and 'Download de Dados'.

The main content area is divided into sections: 'Bem-vindo' (Welcome), 'Destaques' (Highlights), and 'Faça seu pedido' (Make your request). The 'Faça seu pedido' section contains a login form with fields for 'Usuário' (Username) and 'Senha' (Password), and buttons for 'Cadastre-se' (Sign up), 'Esqueci a senha' (Forgot password), and 'Esqueci o nome do usuário' (Forgot username). A blue 'ENTRAR' (Enter) button is also present.

A yellow sticky note with the text 'A senha do servidor é individual' (The server password is individual) is placed over the login form, with a blue arrow pointing to the 'Senha' field. The 'Manual do Usuário' section mentions that users should read the manual before requesting information. The 'Destaques' section highlights the availability of statistical reports and the option to download data.

At the bottom, there are two large buttons: 'Manual do Usuário' (User Manual) and 'Cadastre-se' (Sign up). The footer includes the 'Acesso à Informação' logo, the 'Controladoria-Geral da União' (CGU) logo, and the 'GOVERNO FEDERAL BRASIL' logo with the slogan 'PÁTRIA EDUCADORA'.

Perfis de usuário

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

Gestor SIC: Pode realizar ações para o seu órgão ou entidades a ele vinculadas. É responsável pela atualização dos dados dos SICs. Além disso, pode consultar os pedidos, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los. Também cadastram usuários no sistema com perfis Respondente, Observador SIC ou Solicitante. Poderá existir mais de um servidor com esse perfil em um SIC. Estatais possuem um Gestor SIC próprio. Para solicitar o cadastro de um servidor como Gestor SIC, envie um e-mail para suporte.esic@cgu.gov.br.

Respondente: gerencia pedidos no sistema. Com esse perfil, o usuário pode consultar os pedidos, encaminhá-los, prorrogá-los, exportá-los para diferentes formatos e respondê-los. Um respondente deverá ser autorizado a utilizar o sistema com esse perfil por um Gestor SIC. Pode cadastrar solicitantes.

Observador SIC: perfil que apenas possibilita visualizar dados, mas não permite que nenhuma ação seja realizada no sistema.

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

	Gestor SIC	Respondente	Observador
Inserir/Inativar Respondente	✓		
Inserir/Inativar Observador	✓		
Atualizar dados do SIC	✓		
Cadastrar solicitantes	✓	✓	
Registrar pedidos	✓	✓	
Consultar pedidos e recursos	✓	✓	✓
Responder pedidos e recursos	✓	✓	✓
Gerar relatórios	✓	✓	✓

Cadastro de usuário no e-SIC

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

- A **CGU cadastra** os servidores com **perfil de Gestor SIC**. Para solicitar o cadastro de um servidor como Gestor SIC, envie um e-mail para suporte.esic@cgu.gov.br.
- Os **Gestores SIC inserem** no sistema os servidores com **perfil de Responente ou Observador**.

Veja, passo a passo, como cadastrar um usuário no sistema. Lembre-se: **apenas usuário com perfil Gestor SIC podem inserir novos usuários**.

- 1 Acesse a **área “Gerenciar usuários”**, disponível no menu superior do sistema e selecione a opção “Gerenciar servidor”



- 2 Aparecerá uma ferramenta de pesquisa. **Clique no botão “Cadastrar servidor”** para inserir um novo usuário no sistema.

Consultar Servidor

Órgão Superior/Vinculado:

Nome

Perfil

Situação

Cadastro de usuário no e-SIC

3

Preencha o formulário de cadastro de novo usuário. Todos os campos são de preenchimento obrigatório.

Cadastrar Servidor

* Campos de preenchimento obrigatório

* Nome	
* CPF	
* Órgão Superior / Vinculado	
* Perfil	
* E-mail	
* Confirmação de E-mail	
* Telefone de Contato	

Caso você tenha o perfil **Gestor SIC**, você poderá **cadastrar servidores para mais de uma instituição**.

Informe qual será o **perfil** do novo usuário: Respondente ou Observador. Caso você tenha dúvidas sobre os perfis, leia a página 6.

[Voltar](#) [Limpar](#) [Concluir](#)

Clique em “Concluir” e pronto! O novo usuário foi cadastrado. Ele receberá uma senha provisória por e-mail, para que possa acessar o sistema. Saiba mais sobre como o servidor deve proceder para acessar o e-SIC pela primeira vez na página 5 deste manual.

Alteração de dados de usuários

O e-SIC permite que o perfil de acesso de um servidor seja alterado ou inativado, isto é, impossibilitado de utilizar o sistema.

Apenas usuários com perfil de Gestor SIC podem alterar dados de usuários.

- 1 Acesse a **área “Gerenciar usuários”**, disponível no menu superior do sistema e selecione a opção “Gerenciar servidor”



- 2 **Localize o usuário desejado**, preenchendo os filtros disponíveis. Caso você não preencha nenhum filtro e clique em “Consultar”, todos os usuários que você gerencia serão listados.

Os resultados serão gerados logo abaixo. Ao localizar o usuário cujo cadastro você precisa alterar, clique em “Detalhar”.

Consultar Servidor

Órgão Superior/Vinculado:

Nome:

CPF:

Perfil:

Situação:

Ações	Nome	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Perfil	Situação
 Detalhar	Abelardo Jorge Lessa Lopes	CGU – Controladoria-Geral da União		Observador SIC	Ativo
 Detalhar	Adriano Alvaro Oliveira de Souza	CGU – Controladoria-Geral da União		Observador SIC	Inativo
 Detalhar	ADRIANO DOS SANTOS BATISTA	CGU – Controladoria-Geral da União		Observador SIC	Inativo

Alteração de dados de usuários

3

Você poderá, então, consultar os dados do usuário selecionado e alterá-los, caso necessário.

Cadastrar Servidor

* Campos de preenchimento obrigatório

* Nome

Neste campo você pode **alterar o perfil** de um usuário.

* Órgão Superior / Vinculado

* Perfil

* E-mail

* Confirmação de E-mail

* Telefone de Contato

Situação

Cadastrado por

Telefone do Cadastrador

Você pode **inativar/ativar** o usuário clicando neste botão. O servidor não poderá mais utilizar o sistema enquanto não for reativado.

Atualização de dados do SIC

Os Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) são previamente cadastrados no sistema. Porém, é necessário que os Gestores SICs mantenham os dados sempre atualizados. Para isso, siga os passos descritos a seguir.

- 1 Acesse a área "SIC's", disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema.



- 2 Localize o SIC desejado, preenchendo os filtros disponíveis. Caso você não preencha nenhum filtro, todos os SICs serão listados.

Clique em "Consultar". Os resultados serão gerados logo abaixo. Ao localizar o SIC desejado, clique em "Detalhar".

Consultar SIC

Nome do Órgão Superior/Vinculado

Situação

Ações	Órgão Superior	Órgão Vinculado	E-mail Institucional	Situação
 Detalhar	CGU – Controladoria-Geral da União		sic@cgu.gov.br	Ativo

Atualização de dados do SIC

- 3 Altere, então, os dados do SIC selecionado. **É importante sempre atualizar o e-mail institucional**, pois todos os avisos do e-SIC serão enviados para ele. Também é importante manter o e-mail da autoridade de monitoramento atualizado, pois alguns avisos serão enviados para ele.

Cadastrar SIC

* Campos de preenchimento obrigatório

* Órgão Superior / Vinculado	MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia
* E-mail Institucional	sic@mct.gov.br
* Nome da Autoridade de Monitoramento	Marcos Luiz Manzochi
* E-mail da Autoridade de Monitoramento	marcos.manzochi@mct.gov.br
Portaria de Nomeação da Autoridade	Portaria MCTI nº 245, de 05.04.2012 (Institui SIC e Designa Autoridade Art. 40).pdf
	Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado [x]
URL para informações do órgão	http://www.mct.gov.br
* Telefone (DDD + número)	(61) 2033.7622
* País	Brasil
* UF	DF
* Cidade	Brasília
* Endereço	Esplanada dos Ministérios, Bloco F - Sala 408 B
* CEP	70067-900
Bloquear Registro de Pedidos	☐ Sim
Situação	Ativo

[Voltar](#) [Concluir](#) [Inativar SIC](#) [Listar Servidores](#)

Enquanto o documento da **portaria de nomeação da autoridade de monitoramento** não for anexado, um aviso ficará aparecendo para o órgão no sistema. **Apenas usuários com perfil Gestor SIC podem inserir o documento no e-SIC.**

O botão **“Listar servidores”** exibe quais são os servidores associados a um SIC.

Registro de pedidos no sistema

Quando um cidadão procurar um posto de atendimento SIC para fazer um pedido pessoalmente, o pedido deve ser registrado no sistema. Para isso, siga os passos descritos abaixo.

1

Acesse a área **“Registrar pedido”**, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema.



2

No formulário de registro, primeiro **preencha o campo “Solicitante”**. Para isso, clique no botão **“Selecionar”**.

Registrar Pedido de Informação

* Campos de preenchimento obrigatório

Preencher dados do pedido

Dicas para o seu pedido

1) O e-SIC não é o canal adequado para apresentação de reclamações, solicitação de serviços, consultas sobre interpretação de normativos ou denúncias.

2) Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas no detalhamento da solicitação a não ser que sejam essenciais para a caracterização do seu pedido.

3) Especifique detalhadamente sua demanda, seja claro e objetivo. É importante que o órgão compreenda corretamente qual é o seu pedido para lhe enviar uma resposta adequada.

Para conhecer mais sobre a Lei de Acesso à Informação acesse <http://www.informacao.gov.br>

* Solicitante **Selecionar**

* Órgão Superior / Vinculado

* Forma de Recebimento da Resposta

* Resumo da Solicitação

O campo "Resumo Solicitação" deverá indicar o(s) principal(is) tema(s) abordado(s) neste pedido. A especificação detalhada do pedido deverá ser realizada no campo "Detalhamento da Solicitação", abaixo.

* Detalhamento da Solicitação

Adicionar anexos Nenhum arquivo selecionado [\[x\]](#)

Registro de pedidos no sistema

3 Você poderá, então, enfrentar dois tipos de situação.

Caso o **cidadão já tenha realizado um pedido de acesso antes e esteja cadastrado no e-SIC**, basta localizá-lo, preenchendo o seu nome ou razão social ou número de CPF e CNPJ. Os resultados serão gerados logo abaixo. Quando você localizar o solicitante, clique em “Detalhar”.

Se for a **primeira vez que o cidadão realiza um pedido de acesso** direcionado ao Poder Executivo Federal, clique em “Cadastrar solicitante” e preencha o formulário.

Selecionar Solicitante

Escolha o tipo de solicitante ☒ Pessoa Física ☐ Pessoa Jurídica

CPF:

☐ Usuário não possui CPF.

NOME:

Ações	CPF	Nome/Razão Social	UF	Município
☒ Selecionar		Fulano de Tal	RN	Natal

4 Após selecionar o solicitante, preencha os demais campos do formulário de pedido. Ao concluir, clique no botão “Próximo”.

*Forma de Recebimento da Resposta

*Resumo da Solicitação

O campo "Resumo Sol
A especificação deta
Solicitação", abaixo.

*Detalhamento da Solicitação

Adicionar anexos Nenhum arquivo selecionado

Este campo registra por que meio o cidadão prefere receber a resposta do seu pedido. Recomendamos que o solicitante seja alertado sobre o fato de que a forma escolhida pode não estar disponível.

Registro de pedidos no sistema

5

Antes de finalizar o registro, o sistema solicitará que você **confirme os dados de contato do usuário**. Se necessário, atualize-os e depois clique em “Concluir”.

Registrar Pedido de Informação

* Campos de preenchimento obrigatório

Confirmar dados de solicitante

E-mail

Telefone

País

Endereço

UF

Cidade

CEP

[Voltar](#) [Concluir](#)

6

O sistema irá gerar um **número de protocolo**. Informe-o ao solicitante. Explique ao cidadão que esse número facilitará a realização de **consultas posteriores sobre o pedido**.

Registrar Pedido de Informação

* Campos de preenchimento obrigatório

O seu pedido foi registrado com sucesso. Por favor anote o número do protocolo: 00075.000139/2013-11

[OK](#)

Receber e localizar pedidos

Quando uma solicitação é registrada no e-SIC, ela fica disponível no sistema e os SICs são informados por meio do e-mail institucional cadastrado. 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 “Consultar pedido”, disponível no painel de navegação e no menu superior do sistema.
- 2 A tela de consulta de pedidos oferece vários filtros.

Consultar Pedido

Protocolo

Órgão Superior/Vinculado

Data de Abertura a

Prazo de Atendimento a ☐ Prazo Expirado

Nome do Solicitante
☒ Todos ☐ Pessoa Física ☐ Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação:

Situação

Status da Situação

Texto no Pedido

Resposta

A ação “Detalhar” exibirá informações sobre o pedido selecionado

Você pode **clique nos títulos das colunas** (protocolo; órgão superior; órgão vinculado; data de abertura; prazo de atendimento; situação e nome do solicitante) para **ordenar os resultados de uma maneira diferente**.

Caso queira ordenar a classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	00075000131201346	CGU - Controladoria-Geral da União	-	18/06/2013	08/07/2013	Respondido	Fulano

- A **busca pelo número de protocolo é a mais rápida**, pois sempre apresentará um único resultado.
- Utilizando o filtro “Prazo de atendimento”, é possível **listar os pedidos que estão prestes a vencer**. Para isso, utilize também o filtro “Situação” e escolha a opção “Em tramitação”. Assim, serão apresentados apenas os pedidos que estão em aberto, desconsiderando, assim, as solicitações já respondidas.

Como ver detalhes de um pedido

Após localizar e abrir o pedido que você deseja (veja a página 16), você terá acesso a vários dados sobre ele, divididos em abas.

Detalhamento de Pedido

1 2 3 4 5

Dados do Pedido | Dados da Resposta | Reclamação/Recursos | Anexos | Dados do Histórico

Protocolo 00000000002201321

Solicitante Ver Dados

Origem da Solicitação Internet

Data de Abertura 18/01/2013 17:09

Órgão Superior Órgão para Teste - pedidos endereçados a esse órgão

Órgão Vinculado

Prazo de Atendimento 14/02/2013

Situação Respondido

Status da Situação Acesso Negado (Pedido incompreensível)

Forma de recebimento da resposta Correspondência eletrônica (e-mail)

Descrição Solicitação Vivamus hendrerit arcu sed erat molestie vehicula. Sed auctor neque eu tellus rhoncus ut eleifend nibh porttitor. Ut in nulla enim. Phasellus molestie magna non est bibendum non venenatis nisl tempor. Suspendisse dictum feugiat nisl ut dapibus. Mauris iaculis porttitor posuere. Praesent id metus massa, ut blandit odio. Proin quis tortor orci. Etiam at risus et justo dignissim congue. Donec congue lacinia dui, a porttitor lectus condimentum laoreet. Nunc eu ullamcorper orci. Quisque eget odio ac lectus vestibulum faucibus eget in metus.

Anexos Não existem anexos.

- 1 Dados do pedido:** nesta aba ficam disponíveis informações sobre o pedido de acesso: número de protocolo, data de abertura, entre outras. Leia a página 18.
- 2 Dados da resposta:** quando o pedido tiver sido respondido, esta aba ficará disponível e apresentará informações sobre a resposta. Veja a página 19.
- 3 Reclamação/recursos:** caso o solicitante tenha interposto recursos ou realizado reclamação, as informações referentes eles ficarão nesta aba. Leia a página 20.
- 4 Anexos:** área em que ficam disponíveis todos os arquivos anexados pelo solicitante ou pelo SIC ao pedido/recurso/reclamação. Veja a página 21.
- 5 Dados do histórico:** apresenta informações sobre o trâmite do pedido no e-SIC: recebimento, encaminhamentos, etc. Saiba mais na página 21.

Como ver detalhes de um pedido

A aba **Dados do pedido** apresenta informações sobre o pedido que foi realizado pelo solicitante, como:

- Número de protocolo;
- Data de abertura;
- Nome do órgão para o qual foi enviada a solicitação;
- Prazo de atendimento;
- Situação do pedido (respondido ou em tramitação);
- Forma escolhida pelo solicitante para recebimento da resposta;
- Texto do pedido em si.

Aba: **Dados do Pedido** | Anexos | Dados do Histórico

Protocolo: 00075000038201412

Solicitante: [Campo em branco] [Ver Dados](#)

Origem da Solicitação: Internet

Data de Abertura: 10/01/2014 09:11

Órgão Superior: CGU - Controladoria-Geral da União

Órgão Vinculado: [Campo em branco]

Prazo de Atendimento: 03/02/2014

Situação: Em Tramitação

Status da Situação: Pedido Registrado ☐ Em Atendimento

Forma de recebimento da resposta: Pelo sistema (com avisos por email)

Descrição Solicitação: Moro a 15 anos em um sítio e próximo a ele iniciou a exploração de uma pedreira que fica rente a estrada de acesso ao sítio. Eles podem fechar ou desapropriar a estrada para a exploração?
Obrigada

Anexos: Não existem anexos.

Botões: [Voltar](#) [Gerar Relatório](#) [Responder](#) [Reencaminhar](#) [Prorrogar](#)

Nessa aba você também pode acessar os dados do solicitante que realizou o pedido, clicando no botão [Ver Dados](#)

Como ver detalhes de um pedido

A aba **Dados da resposta** aparecerá apenas quando o pedido tiver sido respondido. Nela ficam disponíveis as seguintes informações:

- Resposta do pedido, com documentos anexos, caso existam;
- Data de envio da resposta;
- Classificação do pedido.

Detalhamento de Pedido

Dados do Pedido | **Dados da Resposta** | Reclamação/Recursos | Anexos | Dados do Histórico

Resposta

Data da Resposta: 15/05/2012 22:56

Tipo da Resposta: Acesso Concedido

Classificação do Tipo de Resposta: Resposta solicitada inserida no e-SIC

Resposta: O rato roeu a roupa do rei de Roma

Anexos: Não existem anexos.

Inserido no sistema por: Otávio Moreira de Castro Neves

Classificação do Pedido

Categoria: Economia e I

Subcategoria: Administração

Nº de Perguntas: 1

Existem informações de carácter pessoal ou protegidas por outras hipóteses de sigilo neste pedido? ☒ Sim

É possível alterar essa informação clicando no botão **"Editar Classificação"**. Os pedidos que não contiverem informações de carácter pessoal ou protegidas serão abertos ao público em geral para consulta.

[Voltar](#) [Editar Classificação](#) [Gerar Documento](#)

Como ver detalhes de um pedido

Na aba **Reclamação/Recursos** você pode visualizar informações sobre recursos e reclamação.

Detalhamento de Pedido

Dados do Pedido Dados da Resposta **Reclamação/Recursos** Anexos Dados do Histórico

Ações	Recurso	Tipo	Data Entrada	Prazo de Atendimento	Situação
 Detalhar	Primeira Instância	Informação incompleta	19/06/2013	24/06/2013	Respondido
 Detalhar	Segunda Instância	Informação incompleta	19/06/2013	24/06/2013	Em Tramitação

Ao clicar em determinado recurso ou reclamação aparecerão o texto do recurso e a resposta dada pelo órgão, caso já disponível.

Dados do Recurso - Primeira Instância

Órgão Superior Destinatário

Órgão Vinculado Destinatário

Origem da Solicitação

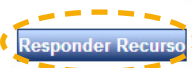
Data de Abertura

Prazo de Atendimento

Tipo de Recurso

Justificativa

Caso o recurso ainda não tenha sido respondido, ficará disponível nesta aba, durante o prazo legal, o botão "Responder recurso".

Anexos

Como ver detalhes de um pedido

Na aba **Anexos** estão disponíveis todos os arquivos que tenham sido anexados, pelo SIC ou pelo solicitante, ao pedido, recurso ou reclamação.

Para **baixar os arquivos**, existem tem duas opções:

1. Selecione os arquivos e depois clique no botão "Download"
2. Clique diretamente no nome do arquivo que você deseja abrir.

Dados do Pedido	Dados da Resposta	Reclamação/Recursos	Anexos	Dados do Histórico
☐ Origem do Anexo	Nome do Anexo	Extensão		
☐ Relatório do Pedido	Relatório	pdf		
☒ Registro do Pedido	teste.txt	txt		
☐ Resposta do Pedido	teste.txt	txt		
				Download

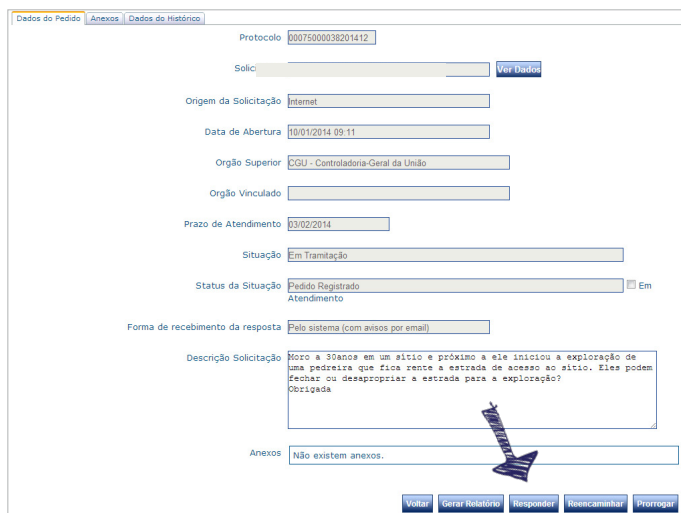
Em **Dados do histórico** é possível acompanhar todos os **trâmites relativos ao pedido de acesso**: recebimento pelo órgão, encaminhamentos, prorrogações, etc.

Não são exibidas, nesta aba, informações sobre o trâmite de recursos e reclamação. Para obter dados sobre isso, consulte a aba "Reclamação/Recursos" (Página 20).

Dados do Pedido	Dados da Resposta	Reclamação/Recursos	Anexos	Dados do Histórico
Data do Evento	Descrição do Evento	Responsável	Justificativa	
18/06/2013 16:03:51	Pedido Registrado para o Órgão CGU - Controladoria-Geral da União	CGU - Controladoria-Geral da União		
18/06/2013 16:05:15	Pedido Respondido	CGU - Controladoria-Geral da União		
				Voltar Gerar Relatório

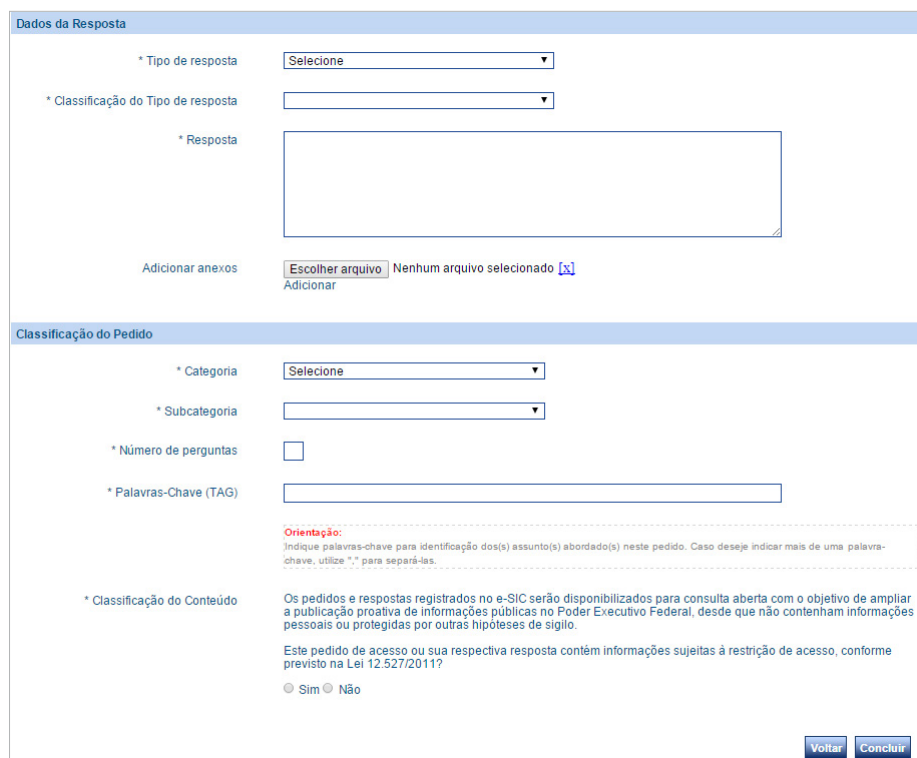
Como responder a um pedido

Para **responder a um pedido**, clique no botão “Responder”, disponível na tela de detalhamento de pedido durante o prazo legal.



A tela exibe os dados de um pedido com o protocolo 00075000038201412. Os campos preenchidos incluem: Solicitante (com link 'Ver Dados'), Origem da Solicitação (Internet), Data de Abertura (10/01/2014 09:11), Órgão Superior (CGU - Controladoria-Geral da União), Órgão Vinculado, Prazo de Atendimento (03/02/2014), Situação (Em Tramitação), Status da Situação (Pedido Registrado) com opção 'Em Atendimento', e Forma de recebimento da resposta (Pelo sistema (com avisos por email)). A descrição do pedido trata-se de uma pedreira em um sítio próximo a uma exploração de mineração. O campo de anexos indica 'Não existem anexos.' Na base da tela, há uma barra com os botões: Voltar, Gerar Relatório, Responder, Reencaminhar e Priorizar. Uma seta azul aponta para o botão 'Responder'.

Depois, preencha todos os campos obrigatórios e clique em “Concluir”.



A tela é dividida em duas seções principais. A primeira, 'Dados da Resposta', contém campos obrigatórios para: Tipo de resposta (menu suspenso), Classificação do Tipo de resposta (menu suspenso), a resposta em si (área de texto grande) e a adição de anexos (botão 'Escolher arquivo' e link 'Nenhum arquivo selecionado'). A segunda seção, 'Classificação do Pedido', inclui campos para: Categoria (menu suspenso), Subcategoria (menu suspenso), Número de perguntas (campo numérico) e Palavras-Chave (TAG) (campo de texto). Abaixo desses campos, há uma orientação sobre como usar as palavras-chave e uma pergunta sobre a classificação do conteúdo com opções de 'Sim' ou 'Não'. Na base da tela, há os botões 'Voltar' e 'Concluir'.

Casos especiais de resposta

Atenção aos seguintes casos especiais de resposta aos pedidos de acesso à informação.

1. O solicitante pediu que a resposta seja enviada por correspondência:

Neste caso, o campo “Resposta” deve ser preenchido com o mesmo conteúdo da resposta enviada por carta ou e-mail. Atenção: não se deve informar no campo apenas que a resposta foi enviada.

2. A resposta será concedida por consulta no próprio órgão:

O campo “Resposta” deve ser preenchido de modo a informar o solicitante dos dias e horários em que ele poderá ter acesso ao conteúdo no órgão.

3. A resposta implicará custos de reprodução:

Neste caso, o campo “Resposta” deve ser preenchido com instruções sobre como e quanto pagar, como avisar a instituição de que o pagamento foi efetuado e quando e como o solicitante poderá acessar a informação após o pagamento. Você pode usar a ferramenta “adicionar anexo” para enviar uma GRU, boleto bancário ou outro instrumento para pagamento.

4. Parte da resposta é de competência de outro SIC:

Quando um pedido apresentado a um SIC for de competência de outro, ele poderá ser encaminhado ao SIC competente por meio do sistema. Porém, em algumas situações, o órgão competente pode não ser conhecido ou pode ser que apenas parte da resposta seja da competência de outro SIC. Nesses dois últimos casos, o cidadão deve ser informado sobre a situação no campo “Resposta”.

Como prorrogar o prazo de um pedido

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 botão **Prorrogar**

O botão fica **disponível** na tela de detalhamento do pedido **enquanto o prazo para resposta ainda não tiver finalizado**.

Prorrogar pedido de informação

Protocolo 00075001744201309

Solicitante Ver Dados

Prazo de atendimento Atual 14/01/2014

Descrição da solicitação

Anexos Não

Para prorrogar o prazo de um pedido, é preciso apresentar uma justificativa. Para isso, preencha os campos "Motivo da Prorrogação" e "Justificativa da prorrogação".

Dados da Prorrogação

* Motivo da Prorrogação

* Justificativa da Prorrogação (enviada ao solicitante)

Novo Prazo de Atendimento 24/01/2014

Voltar Concluir

Novo prazo: ao prorrogar o pedido, o sistema informará o novo prazo para resposta.

Como reencaminhar um pedido

Quando o pedido não tiver sido enviado ao órgão ou entidade correto, é possível encaminhá-lo ao SIC competente por meio da função **Reencaminhar**

O botão fica disponível na tela de detalhamento do pedido durante o prazo legal para resposta.

Reencaminhar Pedido de Informação

Dados do Pedido

Protocolo: 00075000001201311

Solicitante: Michael Anderson Fels **Ver Dados**

Prazo de atendimento: 22/01/2013

Órgão Superior / Vinculado: CGU - Controladoria-Geral da União

Descrição da solicitação: teste

Preencha os campos de justificativa para informar o solicitante e o novo SIC destinatário sobre o encaminhamento.

Dados do Reencaminhamento

* Notificação enviada ao Solicitante

* Notificação enviada ao Destinatário

* Órgão Destinatário

Digite o nome do SIC para o qual o pedido será enviado.

Voltar **Cancelar**

Reinício do prazo: um pedido reencaminhado terá o prazo de resposta reiniciado a partir do seu envio para o novo SIC.

Como localizar um recurso

Para localizar um recurso no sistema, acesse a seção “Consultar recursos”.



A tela de consulta de recursos é semelhante à de consulta de pedidos e oferece vários filtros. É possível, por exemplo, consultar os recursos por instância e por situação.

Consultar Recurso

Protocolo

Órgão Superior/Vinculado

Data de Abertura a

Prazo de Atendimento a ☐ Prazo Expirado

Nome do Solicitante

☒ Todos ☐ Pessoa Física ☐ Pessoa Jurídica

Origem da Solicitação:

Instância do Recurso

Tipo de Recurso

Situação do Recurso

Texto na Justificativa

Texto na Resposta

Após preencher os filtros desejados, clique em “Consultar”.

Clique em “Detalhar” para ver informações sobre o recurso

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão do Pedido	Instância do Recurso	Tipo de Recurso	Data de Abertura do Recurso	Prazo de Atendimento do Recurso	Situação	Nome do Solicitante
 Detalhar	00075000024201237	CGU - Controladoria-Geral da União	Primeira Instância	Informação recebida não corresponde à solicitada	30/05/2012	11/06/2012	Respondido	Fulano de Tal

Como responder a um recurso

Após selecionar o recurso que você deseja responder (veja página 26), será aberta a página de detalhes do pedido. Então, clique na aba “Recursos/Reclamação”.

Durante o prazo legal, na tela de detalhamento do recurso ficará disponível o botão “Responder recurso”.

Detalhamento de Pedido

[Dados do Pedido](#) [Dados da Resposta](#) [Recursos/Reclamação](#) [Dados do Histórico](#)

Ações	Recurso	Tipo	Data Entrada	Prazo de Atendimento	Situação
	Primeira Instância	Informação recebida não corresponde à solicitada	14/02/2013	19/02/2013	Respondido
	Segunda Instância	Informação recebida não corresponde à solicitada	14/02/2013	19/02/2013	Em Tramitação

Dados do Pedido - Segunda Instância

Clique em “Detalhar” para abrir as informações do recurso desejado e visualizar o botão “Responder recurso”.

Data de Abertura: 14/02/2013 10:32

Prazo de Atendimento: 19/02/2013

Tipo de Recurso: Informação recebida não corresponde à solicitada

Justificativa: Quer a informação X

Anexos: Não existem anexos.

Responder Recurso

[Voltar](#) [Gerar Histórico](#)

Na tela de resposta ao recurso, preencha o formulário e clique em “Concluir”.

Dados da Resposta

Data de resposta: 14/01/2014

Prazo Limite para recurso: 24/01/2014

* Tipo de Resposta: Seleccione

* Resposta:

Adicionar anexos: [Escolher arquivo](#) Nenhum arquivo selecionado [\[x\]](#)

[Adicionar](#)

[Voltar](#) [Concluir](#)

Gerar documento de pedido/recurso

Para gerar um **documento que consolida todas as informações referentes a um pedido específico** (dados do pedido e da resposta, histórico, recursos e suas respectivas respostas, etc.), clique em **Gerar Documento**. Esse botão fica **disponível em todas as abas das telas de detalhamento** de pedidos e de recursos.

Veja abaixo um exemplo de documento.

Relatório - Detalhe do Pedido







Exportar Pedido

PDF

Word

Clique neste botão para **exportar** o documento para os formatos disponíveis.

Data de abertura	18/06/2013
Órgão Superior Destinatário	CGU - Controladoria-Geral da União
Órgão Vinculado Destinatário	
Prazo de atendimento	08/07/2013
Situação	Respondido
Status da Situação	Acesso Negado (Pedido desproporcional ou desarrazoado)
Forma de recebimento da resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Descrição	Gostaria de obter a informação X.

Dados da Resposta

Data de resposta	18/06/2013
Tipo de resposta	Acesso Negado
Classificação do Tipo de resposta	Pedido desproporcional ou desarrazoado
Resposta	Não temos como obter a informação X.

Classificação do Pedido

Categoria do pedido	Trabalho
Subcategoria do pedido	Fiscalização do trabalho

Número de perguntas 1

Histórico do Pedido

Data do evento	Descrição do evento	Responsável
18/06/2013	Pedido Registrado para o Órgão CGU - Controladoria-Geral da União	CGU - Controladoria-Geral da União
18/06/2013	Pedido Respondido	CGU - Controladoria-Geral da União

Dados do Recurso de 1ª Instância

Órgão Superior Destinatário	CGU - Controladoria-Geral da União
Órgão Vinculado Destinatário	
Data de Abertura	19/06/2013
Prazo de Atendimento	24/06/2013
Tipo de Recurso	Informação incompleta

Gerar relatórios

Para gerar um **relatório de vários pedidos e recursos**, acesse a seção “Relatórios”.

Você pode gerar diversos tipos de relatório. Os relatórios estatísticos e os de recursos enviados por e-mail à CGU e à CMRI estão disponível para acesso público a todas as pessoas. Já o “Relatório de Pedidos - Detalhado” e o “Relatório de Pesquisa de Satisfação” estão disponíveis hoje apenas aos órgãos e entidades.

Relatório de Pedidos - Detalhado

É possível gerar **seis tipos de relatórios**.

Dados do Pedido de Informação

Órgão Superior/Vinculado

Nome do Solicitante

Data de Abertura

Data de Resposta

Prazo de Atendimento

Dados do Recurso

Data de Abertura

Prazo de Atendimento

Prazo Expirado

Tipo

Situação

Selecione o tipo de relatório desejado

Tipo de Resposta do Pedido

Situação do Pedido

☒ Lista dados de pedidos ☐ Recursos de 1ª Instância ☐ Recursos de 2ª Instância ☐ Recursos CGU ☐ Recursos CMRI ☐ Reclamação

Limpar Consultar

1

Pedidos: Situação do pedido, NUP, data de abertura, órgão, nome do solicitante, quantidade de anexos, se houve ou não reclamação, dados sobre a resposta (data, tipo, prazo para recurso de 1º instância) e se houve ou não recurso de 1ª instância.

2

Recursos de 1ª instância: Situação, NUP, data de abertura, prazo para atendimento, tipo, quantidade de anexos, dados sobre a resposta do recurso (data, tipo, prazo para recurso em 2ª instância e anexos) e se houve ou não recurso em 2ª instância.

3

Recursos de 2ª instância: Situação, NUP, data de abertura, prazo de atendimento, tipo, quantidade de anexos, dados sobre a resposta do recurso (data, tipo, prazo para recurso à CGU e anexos) e se houve ou não recurso à CGU.

4

Recursos à CGU: Situação, NUP, data de abertura, prazo de atendimento, tipo, quantidade de anexos, dados sobre a manifestação (data e anexos), dados sobre a resposta do recurso (data, tipo e anexos) e se houve ou não nova resposta do SIC.

5

Recursos à CMRI: NUP, data de abertura, quantidade de anexos, tipo de recurso, entre outras informações.

6

Reclamações: NUP, data de abertura, prazo de atendimento, situação, data da resposta do pedido e se houve ou não recurso à CGU.

Gerar relatórios

Relatório de Pesquisa de Satisfação

Esse relatório apresenta os resultados das pesquisas de satisfação que foram respondidas pelos solicitantes sobre os pedidos de acesso à informação do seu órgão.

Relatório de Pesquisa de Satisfação

Dados da Pesquisa de Satisfação

Período de Consulta: 01/04/2015 a 29/04/2015

Órgão: CGU – Controladoria-Geral da União

Respondido Fora do Prazo: Todos Pedido Prorrogado: Todos

1 of 1 Find | Next

Questionário de Pesquisa de Satisfação - eSic

NUP	Orgao	DataPedido	Data Resposta Pedido	Tipo Resposta	Data Resposta Questionario	Pedido Prorrogado
00075000301201554	CGU – Controladoria-Geral da União	02/04/2015	15/04/2015	Acesso Concedido	17/04/2015	NAO
00075000319201556	CGU – Controladoria-Geral da União	09/04/2015	22/04/2015	Não se trata de solicitação de informação	22/04/2015	NAO
00075000330201516	CGU – Controladoria-Geral da União	13/04/2015	15/04/2015	Acesso Concedido	15/04/2015	NAO
00075000336201593	CGU – Controladoria-Geral da União	15/04/2015	28/04/2015	Acesso Negado	28/04/2015	NAO

Relatórios estatísticos

Podem ser gerados **quatro tipos de relatórios**, sobre os seguintes assuntos:

- Pedidos de acesso à informação e solicitantes
- Recursos e reclamação
- Recursos à CGU interpostos por e-mail
- Recursos à CMRI interpostos por e-mail

Relatórios Estatísticos

Em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011 - Art. 30, inciso III), estão disponíveis relatórios estatísticos contendo, em tabelas e gráficos, dados a respeito dos pedidos e recursos realizados desde o início da vigência da Lei (16 de Maio de 2012), bem como informações gerais sobre os solicitantes, gerados a partir dos dados existentes no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação aos Cidadãos – e-SIC

- [Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes](#)
- [Relatório de recursos e reclamações](#)
- [Relatório de recursos à CGU interpostos por e-mail \(até 22 de agosto de 2012, quando esta funcionalidade foi integrada ao e-SIC\)](#)
- [Relatório de recursos à CMRI interpostos por e-mail \(até 31 de janeiro de 2014, quando esta funcionalidade foi integrada ao e-SIC\)](#)



Observações:

- Fonte de dados para geração dos relatórios: Sistema e-SIC (Dados atualizados até o dia útil anterior)
- Os dados relativos aos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs) vinculados ao Palácio do Planalto eram compilados em único SIC nos primeiros dias do sistema. Após o cadastramento dos SICs no sistema os dados passaram a ser registrados separadamente. Para mais informações, acesse www.secretariageral.gov.br/acessoainformacao/sic

Gerar relatórios

Após selecionar que tipo de relatório você deseja gerar, selecione o **período** e o **órgão ou entidade**.

É possível consultar dados consolidados de toda a Administração Pública Federal ou dados específicos de um órgão/entidade cadastrado no e-SIC. Para isso, selecione a opção "Todos" no campo "Órgão".

Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes

O relatório pode ser extraído para o período desejado pelo usuário (no próprio navegador (Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Internet Explorer). Além disso, é possível consultar dados consolidados (para toda a Administração Pública Federal).

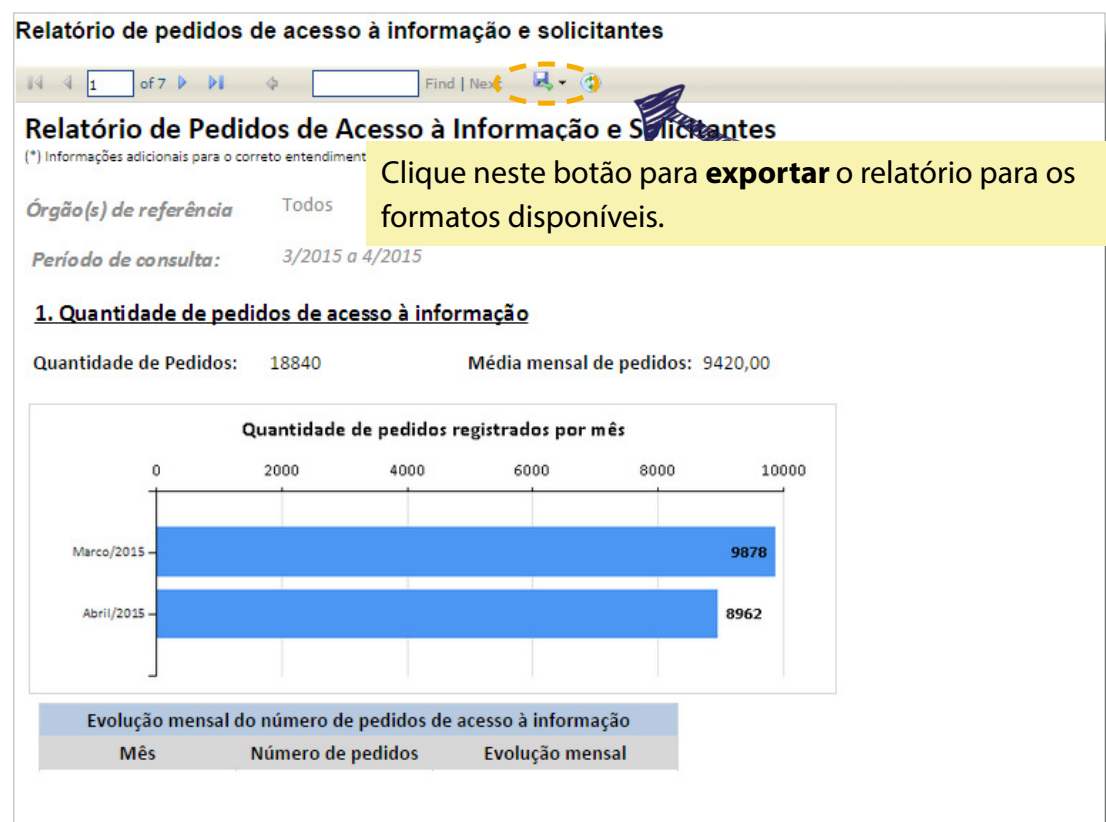
O período mínimo de início da consulta é maio de 2012, que foi quando a Lei entrou em vigor.

Período de Consulta: Junho 2012 a Maio 2013

Órgão: Todos

Voltar Gerar Relatório

Os relatórios podem ser **visualizados** no próprio navegador ou exportados para diversos formatos.



Transparência ativa

O Sistema de Transparência Ativa é um módulo do e-SIC lançado em agosto de 2015. Trata-se de um formulário, que deve ser preenchido por todos os órgãos e entidades cadastrados no sistema, sobre o cumprimento de obrigações de transparência ativa, previstas tanto na Lei de Acesso à Informação e no Decreto nº 7.724 quanto em outras legislações.

Ele pode ser acessado através da seção “Transparência Ativa” do menu ou do ícone do painel de navegação do sistema.



Os SICs devem responder a todas as questões do formulário, informando se o órgão divulga em seu sítio institucional a informação pedida pelo item. **Apenas usuários com perfil “Gestor SIC”** podem responder o questionário.

Todas as respostas do formulário serão validadas pela CGU. A situação dessa é validação é informada no campo “Status” de cada item. São cinco as situações possíveis:

- **Não Informado:** itens nesse status nunca foram preenchidos pelo órgão.
- **Não Verificado:** itens que já foram preenchidos e estão aguardando a validação da CGU.
- **Cumpre:** itens validados pela CGU.
- **Cumpre Parcialmente:** itens validados com sugestão de melhorias ou recomendações emitidas incluídas nos comentários.
- **Não Cumpre:** o órgão informou que não publica informação obrigatória ou a CGU não localizou a informação no link indicado.

Transparência ativa

Caso o órgão marque 'Sim' na resposta de um item, é necessário informar o link exato de onde está a informação no site. Se o link estiver quebrado ou a informação não estiver no local indicado, a CGU não irá validar o item como cumprido.

2. O órgão/entidade divulga em seu site ou direciona para outro site que contenha as informações sobre toda execução de Despesas, por unidade orçamentária dos órgãos e entidades, contendo: a) descrição da natureza das despesas; b) valor liquidado no ano considerado, para exercícios encerrados e valor liquidado até o mês considerado, para o exercício corrente; c) valor pago no ano considerado, para exercícios encerrados e valor pago até o mês considerado, para o exercício corrente. ?

☒ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica

URL:

Observação:

Status **Não Verificado**

É possível atualizar o formulário a qualquer tempo. Sempre que um item for atualizado, seu status voltará a ser o de "Não verificado", até que ele seja analisado pela CGU. Caso exista uma observação da CGU sobre um item, quando ele for atualizado, essa observação não aparecerá mais.

3. O órgão/entidade divulga em seu site ou direciona para outro site que contenha as informações sobre todas despesas com diárias e passagens pagas a servidores públicos em viagens a trabalho ou a colaboradores eventuais em viagens no interesse da Administração, no seguinte nível de detalhe para cada trecho da viagem: I - órgão superior; II - órgão subordinado ou entidade vinculada; III - unidade gestora; IV - nome do servidor; V - cargo; VI - origem de todos os trechos da viagem; VII - destino de todos os trechos da viagem; VIII - período da viagem; IX - motivo da viagem; X - meio de transporte; XI - categoria da passagem; XII - valor da passagem; XIII - número de diárias; XIV - valor total das diárias; XV - valor total da viagem. ?

☐ Sim ☒ Não ☐ Não se aplica

URL:

Observação:

Status **Cumpr Parcialmente**

Observação CGU

Iste concluido com sucesso.

Ao clicar no botão "Gerar Relatório", na página do formulário, será gerada uma página mostrando as respostas dos itens e a situação de cada um deles. É possível exportar o relatório para o Excel.

Guia: Para obter orientações sobre a publicação de informações de transparência ativa, acesse o "Guia de publicação ativa nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal" no site http://www.acessoainformacao.gov.br/lai-para-sic/sic-apoio-orientacoes/guias-e-orientacoes/guia-criacao-secao-de-acesso_3a-versao.pdf

Contagem de prazos

O Decreto nº 7.724, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Federal, determina os **prazos seguidos pelo e-SIC**.

Pedido de acesso	
O prazo para recebimento de resposta é de até 20 dias. O órgão pode prorrogá-lo por mais 10 dias, caso haja justificativa.	

Recursos			
Instância	Autoridade julgadora	Prazo para o cidadão recorrer	Prazo para manifestação do órgão
1ª	Autoridade superior àquela que proferiu a decisão	até 10 dias, contados da ciência da decisão	5 dias, contado do recebimento do recurso
2ª	Autoridade máxima do órgão		
3ª	Controladoria-Geral da União (CGU)		
4ª	Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)		Até a 3ª reunião após o recebimento do recurso

Reclamação			
Instância	Autoridade julgadora	Prazo para o cidadão reclamar	Prazo para manifestação do órgão
1ª	Autoridade de monitoramento	até 10 dias após o término do prazo legal do órgão para responder	5 dias, contado do recebimento da reclamação
2ª	Controladoria-Geral da União		

Atenção

Pedidos realizados após as 19h

Devido ao horário de funcionamento dos protocolos, os pedidos, recursos e reclamações **realizados entre 19h e 23h59** serão **considerados como se tivessem sido realizados no dia útil seguinte** e a contagem só terá início a partir do primeiro dia útil posterior. Exemplo: um pedido registrado às 20h de 16/05 será registrado como um pedido de 17/05. Portanto, a contagem do prazo para resposta começará em 18/05, caso este seja um dia útil.

Prazo final coincidindo com final de semana ou feriado

Quando o **prazo final** para responder a solicitação coincidir com **final de semana ou feriado** previsto em portaria do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ele será postergado para o **próximo dia útil**. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser exatamente o de 20 ou, caso haja prorrogação, 30 dias corridos.

Suporte do e-SIC

Caso identifique problemas técnicos no sistema ou não tenha conseguido tirar suas dúvidas por meio deste manual, entre em contato com o **suporte técnico do e-SIC** através do e-mail **suporte.esic@cgu.gov.br**.