



# **Serviço de Informação ao Cidadão. Eletrônico.**

**2015**

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



Acesse o site da Prefeitura de Japeri – [www.japeri.rj.gov.br](http://www.japeri.rj.gov.br) – e nele identifique o ícone de acesso ao **e-SIC**.



Clicando sobre o ícone, vai ser aberto o Portal da Transparência onde estão todos os recursos do **e-SIC**.

**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPERI**  
Estrada Santa Inês - Engenheiro Pedreira - Japeri - RJ  
Telefones: (21) 2664-1100 | 2664-1103 | 2664-1124

**SIC - PRESENCIAL**  
Você pode enviar sua solicitação de informação dirigindo-se à Prefeitura. Abaixo, estão disponíveis os modelos dos Formulários que devem ser usados. Você pode imprimir e dar entrada no Setor de Protocolo ou se preferir retirar o formulário no próprio setor na Prefeitura.  
**CLIQUE PARA BAIXAR O MANUAL PRESENCIAL**

**SIC - ELETRÔNICO**  
Você pode acessar ao SIC Eletrônico, cadastrando-se abaixo, e após o cadastro poderá encaminhar sua solicitação de informação, e mais, a resposta a solicitação também será de forma automática, enviada diretamente para seu e-mail.  
**CLIQUE PARA BAIXAR O MANUAL ELETRÔNICO**

**CONHEÇA SEUS DIREITOS**  
Conheça a Cartilha do SIC - Faça o Download no Link abaixo:  
**CARTILHA SIC**  
Acesse a Lei 12.527/2011 - Faça o Download no Link abaixo:  
**LEI 12.527/2011**

O primeiro passo será se **CADASTRAR** no **e-SIC**. Escolha uma das opções abaixo:

**Cadastre-se**

Se já é cadastrado faça seu Login e registre seu pedido.

- | Login e-SIC
- | Cadastro PF
- | **Cadastro PJ**
- | Esqueci a senha

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



### CLICANDO EM CADASTRAR PESSOA FÍSICA.

O programa vai abrir um formulário para que seus dados sejam registrados.

**FORMULÁRIO PARA PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - PESSOA FÍSICA**

Por favor, informe seus dados no formulário abaixo. Tenha certeza de preencher os dados corretamente.

**DADOS DO REQUERENTE - (Obrigatórios)**

Nome :   
CPF :   
Senha :  mínimo 6 caracteres  
Confirmação de Senha :   
Cidade :   
Estado : RJ ▾  
CEP :   
E-mail :


**DADOS DO REQUERENTE - (Não obrigatório \*)**

Telefone :   
Celular :   
Sexo : - ▾  
Data de Nascimento :   
Escolaridade (completa) : - ▾

**Ocupação Principal** (Selecione uma ou mais opções)

<input type="checkbox"/> Empregado - Setor Privado	<input type="checkbox"/> Profissional Liberal   Autônomo	<input type="checkbox"/> Empresário   Empreendedor
<input type="checkbox"/> Jornalista	<input type="checkbox"/> Pesquisador	<input type="checkbox"/> Servidor Público Federal
<input type="checkbox"/> Estudante	<input type="checkbox"/> Professor	<input type="checkbox"/> Servidor Público Estadual
<input type="checkbox"/> Membro de Partido Político	<input type="checkbox"/> Membro de ONG Nacional	<input type="checkbox"/> Servidor Público Municipal
<input type="checkbox"/> Representante de Sindicato	<input type="checkbox"/> Membro de ONG Internacional	
<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Nenhuma	

\* Os dados serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos



Dados  
Obrigatórios

Cadastre sua Senha.

Informando seu celular, quando sua resposta  
estiver disponível, você será informado(a) via SMS

Estes dados são  
importantes e  
somente serão usado  
para fins estatísticos.

Preenchidas todas as informações, clique em **CADASTRAR**.

Se tudo ocorreu de forma correta, após clicar em Cadastrar o programa vai mostrar uma mensagem informando que o seu cadastro foi feito com sucesso. Clique no OK da mensagem e o programa vai abrir uma nova tela para que você faça seu Login.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



**PREFEITURA MUNICIPAL DE JAPERI**  
**SIC**  
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

**1º**  
Registre seu Pedido.

**2º**  
Acompanhe o andamento de seu protocolo.

**3º**  
Se a resposta não atendeu as suas necessidades, registre uma reclamação.

**4º**  
Se mesmo após a reclamação seu pedido não foi atendido de acordo, registre um recurso.

**ACESSO E-SIC**

CPF/CNPJ  
CPF

Senha

Chave de sessão  
ckLgd6

Entrar

Informe seu CPF e senha e depois copie a Chave de Sessão (lembre-se de que na chave de sessão as letras são sempre minúsculas). Clique em Entrar.

Se as informações que você digitou estiverem corretas, o programa vai abrir uma nova tela.

Veja abaixo:



Clicando no “botão” SEUS DADOS o programa abre a tela com os seus principais dados, permitindo que você atualize o seu endereço de e-mail e telefone de contato, o que permitirá um contato direto da Administração Municipal quando do atendimento de seu pedido.

Sempre que seu pedido for atendido, você receberá um e-mail informando e ainda, um SMS alertando para a disponibilização da resposta.

#### COMO FUNCIONA O E-SIC:

**PEDIDO** – Este é o primeiro contato seu. Você faz o pedido de informação e deve aguardar pelo prazo de vinte (20) dias pela resposta.

**RECLAMAÇÃO** – Só deve ser usado nos casos em que seu Pedido NÃO foi atendido dentro do prazo.

**RECURSO** – Só deve ser utilizado quando a resposta a seu pedido NÃO atendeu às suas expectativas.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



### FAZENDO O PEDIDO:

Quando você clicar sobre o botão PEDIDO, o programa abre a tela para que você possa formular seu pedido.

1º Registre seu Pedido.

2º Acompanhe o andamento de seu protocolo.

3º Se a resposta não atendeu as suas necessidades, registre uma reclamação.

4º Se mesmo após a reclamação seu pedido não foi atendido de acordo, registre um recurso.

**REGISTRAR PEDIDO**

Órgão/Entidade Destinatário(a) do Pedido  
SELECIONE O DESTINO

Forma preferencial de recebimento da resposta  
SELECIONE

Especificação do Pedido  
500

Marque esta caixa, se desejar imprimir seu Pedido

Registrar Pedido

Clicando sobre esta seta, o programa abre um rol de Secretarias e Órgãos para os quais você pode dirigir seu pedido.

Selecione a forma como deseja receber a resposta a seu pedido.

Registre seu pedido de forma clara e objetiva.

**IMPORTANTE:** Se você desejar imprimir este seu pedido, **marque** a caixa acima.

Clique em Registrar Pedido. O programa vai abrir um novo formulário com os dados de seu pedido para ser impresso.

**PEDIDO - PROTOCOLO DE ENVIO**

Voltar

Protocolo : P2015092600007

Destino : SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Forma de Resposta : CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA - EMAIL

Pedido : Teste de funcionamento do e-SIC eletrônico.

Imprimir Pedido

Seu pedido recebe um **PROTOCOLO** que será importante para que você possa acompanhar o andamento pelo Portal da Transparência (e-SIC).

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



Se você não desejar imprimir o seu pedido, **NÃO** marque a caixa conforme orientado acima, e clique em Registrar Pedido. O programa vai mostrar uma mensagem na tela do seu computador informando o **NÚMERO DO SEU PROTOCOLO**.



Anote este número pois, a partir deste momento você só poderá acompanhar o andamento de seu pedido através deste número.

Pronto. Seu pedido foi registrado. Agora é só aguardar pelo prazo legal de vinte (20) dias.

### ACOMPANHANDO O PEDIDO.

---

Sempre que desejar saber o andamento de seu Pedido, basta acessar o e-SIC e clicar sobre o botão **ACOMPANHAMENTO**. O programa abre uma tela para que você informe o **NÚMERO DO PROTOCOLO** do seu Pedido.



Clique sobre o botão **Consultar**.

O programa vai então informar a situação de seu Pedido.

**MUITO IMPORTANTE:** Se no prazo legal de vinte (20) dias, o seu pedido **NÃO** for respondido, você pode usar o recurso de **RECLAMAÇÃO**.



## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Clicando em Reclamação o programa vai abrir um novo formulário para que você possa registrar a sua Reclamação.

**REGISTRAR RECLAMAÇÃO**

Digite obrigatoriamente o número do pedido para o qual deseja registrar uma reclamação.

PROTOCOLO: P2015092600007

Enviar

Você deve informar **OBRIGATORIAMENTE** o Número do Pedido Original sobre o qual deseja fazer a sua reclamação.

Informe o Número e clique em **Enviar**.

O programa vai então abrir o formulário para que você possa registrar sua Reclamação.

**REGISTRAR RECLAMAÇÃO**

Protocolo do Pedido  
P2015092600007

Órgão/Entidade Destinatário(a) da Reclamação  
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA

Forma preferencial de recebimento da resposta  
CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA - EMAIL

Especificação da Reclamação  
460  
Teste de funcionamento do sistema e-SIC.]

Marque esta caixa, se desejar imprimir.

Enviar

Registradas as informações acima, clique sobre o botão **Enviar**.

**MUITO IMPORTANTE:** mantenha sempre o seu e-mail e telefone celular atualizado para poder receber as informações sobre o seu Pedido, Reclamação e Recurso.





Da mesma forma como ocorre com o Pedido, você pode acompanhar o andamento da sua Reclamação. Para tanto, basta acessar o e-SIC e clicando em **ACOMPANHAMENTO**, informar o número da sua Reclamação.

### **FAZENDO UM RECURSO.**

Para registrar um **RECURSO**, acesse o e-SIC, fazendo o seu Login. Na nova tela, clique sobre o botão **RECURSO**.

O programa vai abrir um formulário para que você informe o **NÚMERO DO PEDIDO** original sobre o qual deseja registrar se Recurso.

Informe o número e clique em **Enviar**.

O programa vai abrir então o formulário para que você registre o seu recurso.

### **MUITO IMPORTANTE:**

Em relação ao recurso, existe a obrigatoriedade de informar a que **INSTÂNCIA** deseja apresentar o Recurso.

Os Recursos devem obedecer a ordem prevista acima, isto é, primeiro se recorre à 1ª. Instância, se não satisfeito, pode-se recorrer à 2ª. Instância e assim por diante até a 4ª. Instância.

Em seguida, você deverá informar o **MOTIVO** para apresentação do seu Recurso, escolhendo uma das opções disponíveis, conforme abaixo:

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



**Motivo do Recurso**

SELECIONE

SELECIONE

AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA LEGAL PARA CLASSIFICAÇÃO

AUTORIDADE CLASSIFICADORA NÃO INFORMADA

DATA DA CLASSIFICAÇÃO (INÍCIO/FIM) NÃO INFORMADA

GRAU DE CLASSIFICAÇÃO INEXISTENTE

GRAU DE SIGILO NÃO INFORMADO

INFORMAÇÃO CLASSIFICADA POR AUTORIDADE SEM COMPETÊNCIA

INFORMAÇÃO INCOMPLETA

INFORMAÇÃO RECEBIDA NÃO FOI A SOLICITADA

INFORMAÇÃO RECEBIDA POR MEIO DIFERENTE DO SOLICITADO

JUSTIFICATIVA PARA O SIGILO INSATISFATÓRIA/NÃO INFORMADA

PRAZO DE CLASSIFICAÇÃO INADEQUADO PARA O GRAU DE SIGILO

OUTROS

No próximo passo, escolha novamente a forma pela qual deseja receber a resposta a seu Recurso.

**Forma preferencial de recebimento da resposta**

SELECIONE

SELECIONE

CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA - EMAIL

BUSCAR | CONSULTAR PESSOALMENTE

E por fim, informe OBJETIVAMENTE o motivo de seu Recurso.

**Especificação do Recurso**

363

Não fiquei satisfeito com a informação. Está incompleta pois não registra os dados solicitados quanto ao quadro de pessoal da Prefeitura.

Confira todas as informações e estando todas corretas, clique **REGISTRAR RECURSO**.

**DADOS DO RECURSO**

Volta

Protocolo do Pedido  
P2015092600007

Instância do Recurso  
1ª INSTÂNCIA - AUTORIDADE SUPERIOR À QUE PROFERIU A DECISÃO

Motivo do Recurso  
INFORMAÇÃO INCOMPLETA

Forma preferencial de recebimento da resposta  
CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA - EMAIL

Especificação do Recurso  
363  
Não fiquei satisfeito com a informação. Está incompleta pois não registra os dados solicitados quanto ao quadro de pessoal da Prefeitura.

Marque esta caixa, se deseja imprimir seu Recurso

Registrar Recurso

Lembre-se de que você pode imprimir o recurso, bastando para tanto que marque a caixa ao lado **ANTES** de clicar em Registrar Recurso.



Se você não optou por imprimir o seu Recurso, logo após clicar sobre o botão Registrar Recurso, o programa vai mostrar uma mensagem com o **NÚMERO DO PROTOCOLO** de seu Recurso.



**MUITO IMPORTANTE EM RELAÇÃO AO RECEBIMENTO DE E-MAIL DE RESPOSTA.**

---

Muitos navegadores e provedores de Internet, ao receberem um e-mail que **NÃO** conste de sua Lista de Contatos, envia o e-mail para **Lixo Eletrônico** ou para a Caixa de **SPAM**.

Por isso, se a sua opção foi por receber a resposta por e-mail, verifique sempre as caixas acima ou **REGISTRE** entre seus Contatos o e-mail [e-sic@e-cidadania.com.br](mailto:e-sic@e-cidadania.com.br) .

