Controladoria-Geral do Estado

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO

Manual do sistema e-SIC

Perfil Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS e SIC Presencial

2ª Versão

Ano 2022

Sumário

1. SOBRE O MANUAL ---------- 3

2. INTRODUÇÃO ---------- 3

3. ACESSO AO SISTEMA ---------- 4

4. PERFIL UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL – UOS ---------- 5

4.1. PÁGINA PRINCIPAL DO SISTEMA: DESKTOP ---------- 5
4.2. MENU "CADASTRO" ---------- 7
4.2.1. SOLICITAÇÕES ---------- 7
4.2.1.1. ACESSAR SOLICITAÇÕES ---------- 8
4.2.1.2. ALTERAR SOLICITAÇÃO ---------- 8
4.2.1.3. RESPONDER SOLICITAÇÃO ---------- 10
4.2.1.4. BUSCAR/FILTRAR SOLICITAÇÃO ---------- 11
4.2.2. RECURSOS ---------- 12
4.3. ESTATÍSTICAS DAS SOLICITAÇÕES ---------- 13
4.4. EXPORTAR DADOS ---------- 13
4.5. MENU "SEGURANÇA" ---------- 14
4.5.1. MUDAR SENHA ---------- 14
4.5.2. MUDAR PREFERÊNCIAS ---------- 15
4.6. FERRAMENTAS ---------- 15

5. PERFIL SIC PRESENCIAL ---------- 16

5.1. PÁGINA PRINCIPAL DO SISTEMA: DESKTOP ---------- 16
5.2. MENU "SIC PRESENCIAL" ---------- 16
5.2.1. NOVA SOLICITAÇÃO ---------- 17
5.2.2. SOLICITAÇÕES E RECURSOS ---------- 19

6. CONTATOS ---------- 20

1. SOBRE O MANUAL

Este manual é destinado aos responsáveis por gerir o sistema e-SIC.RJ nos órgãos e/ou entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e tem como objetivo orientar o passo-a-passo para o acompanhamento e atendimento das solicitações e recursos que chegam através do do sistema (site www.esicrj.rj.gov.br), destinado à transparência passiva, conforme Lei Federal n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Estadual n° 46.205, de 27 de dezembro de 2017.

2. INTRODUÇÃO

A Lei Estadual n° 7.989, de 14 de junho de 2018, dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro (SICIERJ), cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE) e o Fundo de Aprimoramento de Controle Interno (FACI), organiza as carreiras de controle interno e dá outras providências.

Dessa forma, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE), como macrofunção, integra a estrutura organizacional básica da Controladoria Geral do Estado (CGE), órgão central de controle interno.

As responsabilidades da CGE estão definidas no art. 8° da lei 7.989/18, destacando-se, para a finalidade deste estudo, as seguintes:

> I – coordenar e supervisionar, no âmbito do SICIERJ, as macrofunções de Auditoria Governamental, Ouvidoria, Transparência e Corregedoria, realizando em especial os seguintes atos:
> (...)
> b) exercer a supervisão técnica das Unidades de Controle Interno, Unidades de Ouvidoria Setorial e Unidades de Corregedoria Setorial, prestando, como órgão central de controle interno, a orientação normativa que julgar necessária;
> (...)
> XI – criar condições para o exercício do controle social sobre os programas e ações contemplados com recursos oriundos dos orçamentos do Estado;
> (...)
> XIII – definir estratégias de transparência na Administração Pública para fins de cumprimento da legislação que rege a matéria;

> (...)
> XV – coordenar, promover e acompanhar as políticas de transparência e acesso à informação prevista na legislação;

As competências da OGE estão previstas no art. 11 da mesma lei, destacando-se:

> XIII – promover o incremento da transparência pública e do acesso à informação nos órgãos e nas entidades do Poder Executivo Estadual;
> XIV – monitorar a aplicação da lei de acesso à informação, no âmbito da administração pública estadual, efetuando verificações temporárias e recomendações necessárias às autoridades superiores;

Além disso, o inciso III do art. 7°, da referida legislação, institui as Unidades de Ouvidoria Setorial (UOS), vinculadas a órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, diretamente subordinadas ao respectivo titular, tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, responsáveis por fomentar o controle social e a participação popular.

Portanto, para assegurar o cumprimento de suas competências, tanto por parte da CGE quanto da OGE, está disponibilizado aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual o sistema e-SIC.RJ (Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão).

3. ACESSO AO SISTEMA

O cadastro de usuário é solicitado pelo Ouvidor do órgão/entidade por meio de um ofício e/ou e-mail institucional. Nele, deverão constar as informações obrigatórias listadas abaixo:

a) E-mail;
b) Nome Completo;
c) Nome usual - nome como a pessoa é tratada e conhecida;
d) Órgão de Lotação;
e) Endereço do órgão de lotação;
f) Setor/área de trabalho;

g) Telefone fixo ou celular (é preciso ter um dos dois números para realizar o cadastramento);

h) Identidade Funcional (ID);

i) Órgãos que o servidor terá acesso às solicitações.

Para acessar o sistema, siga os seguintes passos:

a) Acesse http://www.esicrj.rj.gov.br/adm

b) Digite o login disponibilizado pela OGE no campo "Login" e a senha no campo "Senha". Em seguida, clique em "OK".

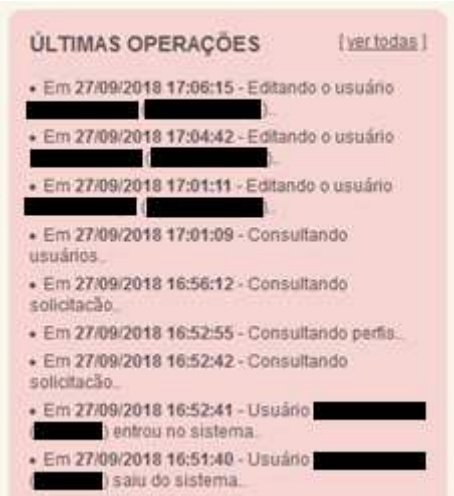
c) Em seu primeiro acesso será solicitada a mudança da senha.

4. PERFIL UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL – UOS

4.1. Página principal do sistema: DESKTOP

Após acessar o sistema o usuário é redirecionado para a página principal, denominada **DESKTOP**:

Ainda na tela DESKTOP, o usuário poderá visualizar as operações realizadas no sistema para o órgão que possui permissão:

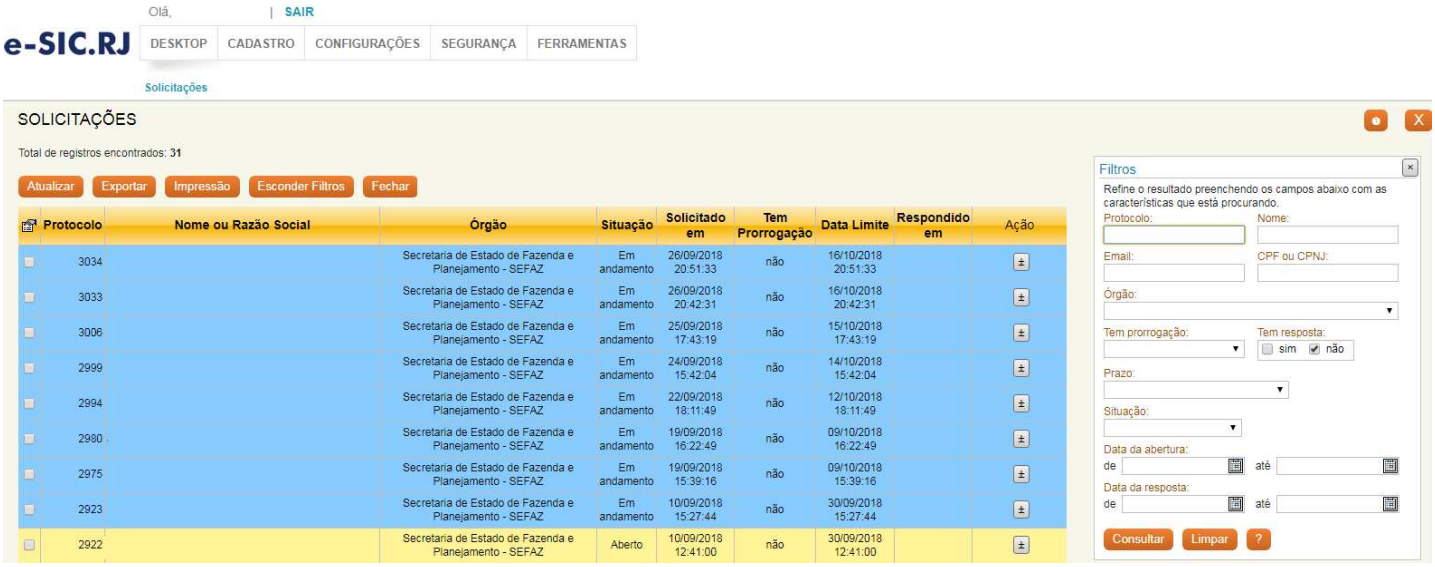


4.2. Menu “CADASTRO”

O link “CADASTRO” é utilizado para acessar o painel com informações sobre as solicitações, os recursos e, por fim, as estatísticas de solicitações.

4.2.1. Solicitações

Para acessar o painel com todas as solicitações, passe o cursor do mouse no item CADASTRO e clique em SOLICITAÇÕES. Após, será apresentada a seguinte tela:

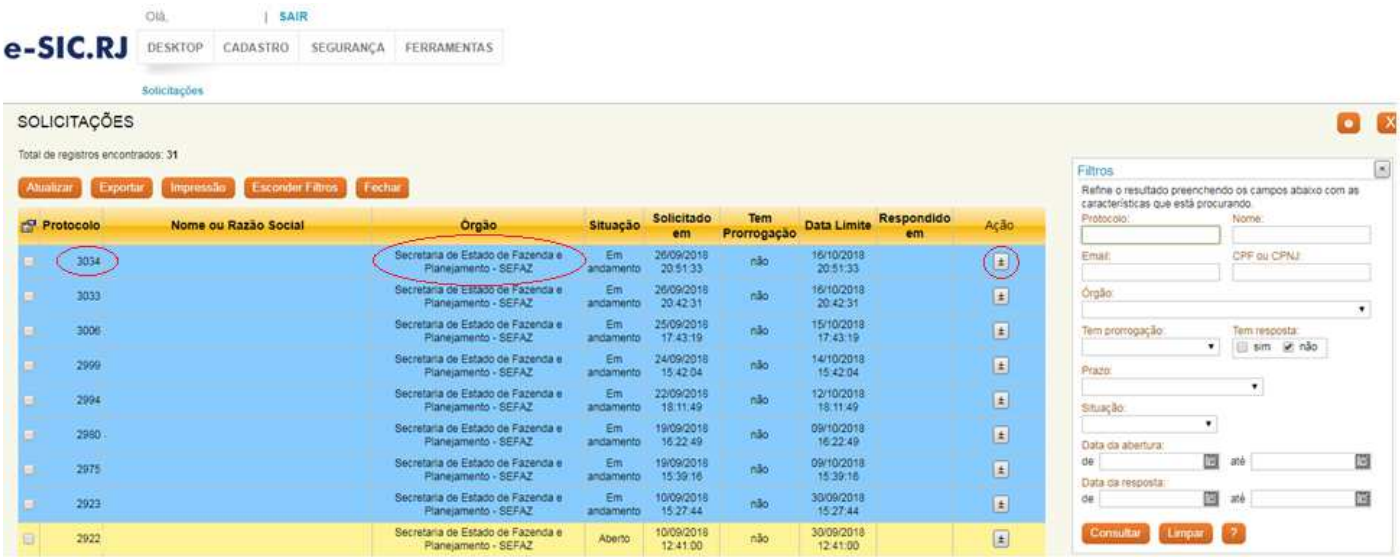


É utilizada a seguinte legenda de cores, de acordo com a situação de cada solicitação:

AMARELA - EM ABERTO	AZUL - EM ANDAMENTO	VERDE - RESPOSTA ENVIADA	VERMELHO - NEGATIVA ENVIADA

4.2.1.1. Acessar Solicitações

Para acessar uma solicitação de acesso à informação, passe o cursor do mouse na SOLICITAÇÃO e clique nela.



4.2.1.2. Alterar solicitação

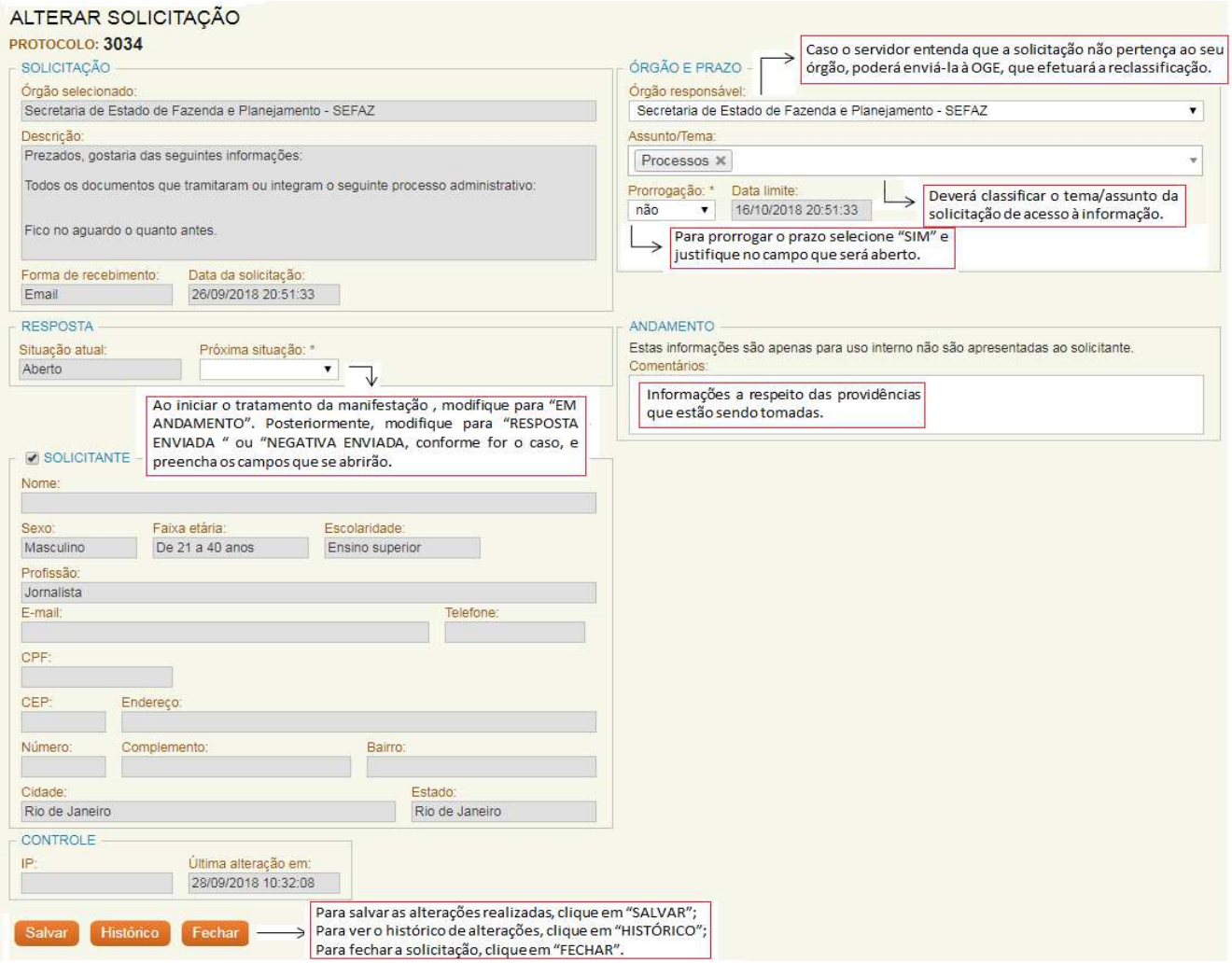
Ao entrar na solicitação, o usuário poderá analisar o pedido de acesso e tomar as devidas providências, tais como o seu desprovimento (Negativa de Resposta) ou provimento (Resposta Enviada).

a) **Solicitações que não pertencem ao Órgão/Entidade:** Quando o órgão recebe uma solicitação que não é de sua responsabilidade, ele deve encaminhá-la para a OGE, para que seja enviada para o órgão certo. Para encaminhar, o usuário deve, com a solicitação aberta, ir no campo "Órgão responsável", escolher o órgão Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE, no campo Próxima Situação, escolher a opção Aberto e clicar em Salvar.

b) Solicitar prorrogação de prazo: O órgão terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos a partir da data em que a solicitação for encaminhada a ele para responder ao cidadão. Caso precise, a lei permite uma prorrogação de prazo por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Para solicitar prorrogação de prazo, clique na solicitação desejada, no campo Prorrogação, escolha a opção Sim. Uma caixa de texto será aberta para a justificativa. Escreva a justificativa de prorrogação e clique em Salvar.

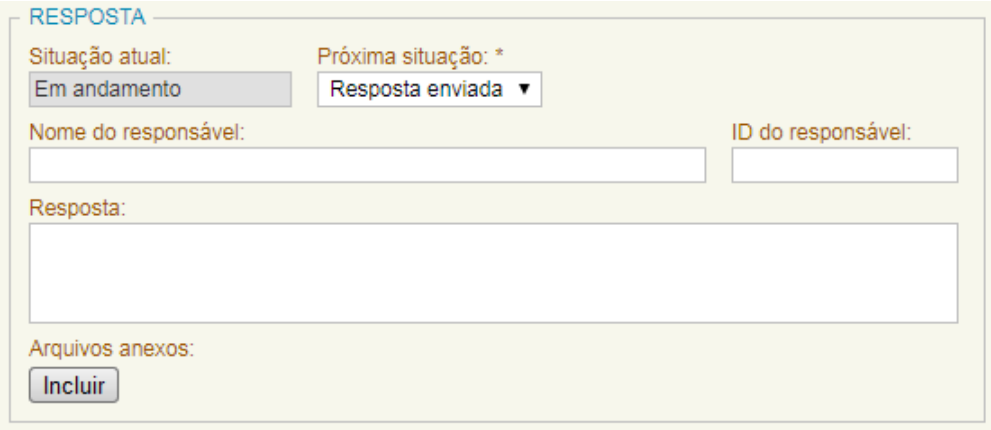
c) Inserir numeração Processo SEI: Ao receber uma solicitação, a Ouvidoria deve se utilizar do campo "ANDAMENTO - comentários" para inserir comentários acerca da tomada de providências relativas àquele Pedido, e, quando o mesmo for relacionado à um Processo SEI, é imprescidível que o n.º seja acresentado na área, com o intuito de manter um controle visível e permanente.



A tela apresentada é a que segue:

4.2.1.3. Responder Solicitação

Ao alterar o campo “Próxima Situação” para “Resposta Enviada” ou “Negativa Enviada”, ficará disponível os campos para o preenchimento da resposta:



Preencha o nome e o ID do responsável pela resposta, a resposta e, se necessário, clique em “Incluir” para anexar documentos.

Ao clicar no botão Incluir, abrirá uma janela para que o servidor faça a busca e seleção do arquivo no computador ou outra mídia de armazenamento. Se for mais de um arquivo, espere o carregamento completo do primeiro e até mostrar um link e depois clique de novo no botão Incluir para anexar o segundo e assim sucessivamente.

Após realizar o preenchimento dos campos da resposta, role a barra e clique no botão “Salvar” no final da página.

4.2.1.4. Buscar/Filtrar Solicitação

O usuário pode usar os seguintes campos de busca para acessar uma ou mais solicitações:

a) Protocolo: Digite o número do protocolo e clique no botão Consultar.

b) Nome: Digite o nome do requerente e clique no botão Consultar.

c) Órgão: Selecione o nome do seu órgão e clique no botão Consultar.

Nos casos em que o usuário possa ter acesso a mais de um órgão, selecione no campo correspondente qual será pesquisado.

Para refinar a busca, é necessário selecionar um ou mais campos e combiná-los de acordo com o objetivo da pesquisa.

Por exemplo, se desejar saber que o protocolo n.º 2222 foi respondido, digite o número no campo correspondente ao Protocolo, selecione a caixa ao lado da palavra SIM na área “Tem resposta” e depois clique no botão Consultar.

Use os filtros da área “Prazo” para saber quais estão dentro do prazo, próximo do limite e sem resposta e atrasado.

Caso deseje buscar por todas as solicitações, independente de resposta, deixe o campo “Tem resposta” sem nenhuma caixa selecionada.

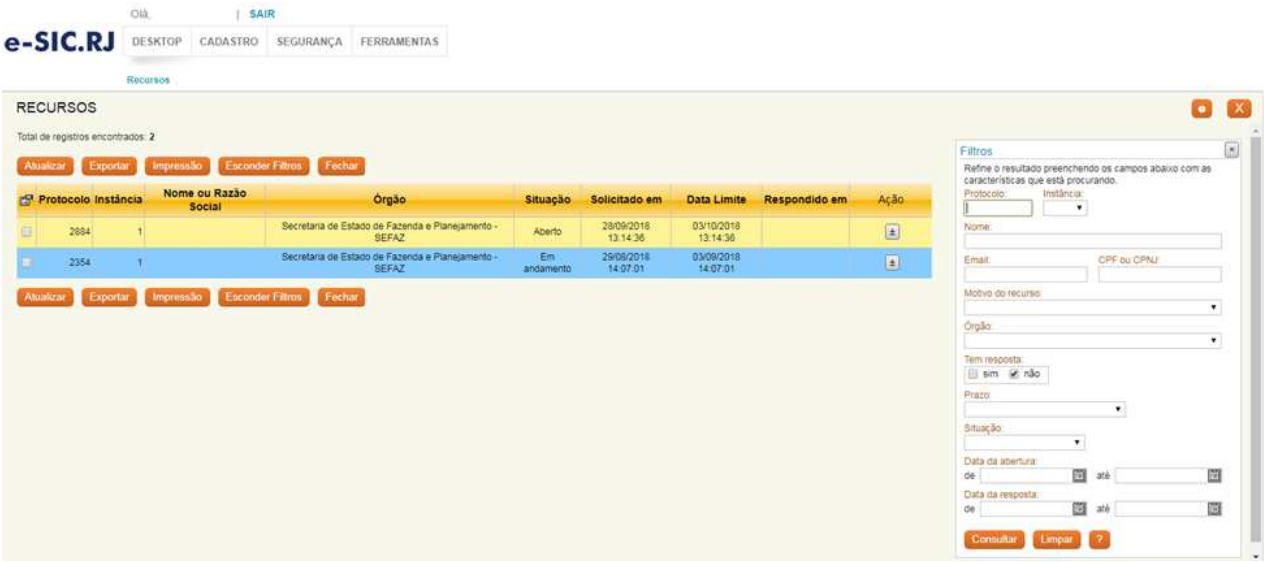
A situação é o status da solicitação. Neste campo, o usuário poderá selecionar entre “Aberta”, “Em Andamento”, “Resposta Enviada”, “Negativa Enviada” e “Atrasado”.

A área correspondente às datas “Data de Abertura” e “Data da Resposta” refinam a busca pelo período selecionado. Clique nos campos De e Até para determinar o início e o fim.

A Data de Abertura refere-se ao período em que os solicitantes registraram seus pedidos de acesso à informação no e-SIC.RJ. Já o do campo de Data de Resposta é relativo à data em que a resposta foi enviada para o solicitante.

4.2.2. Recursos

Para acessar o painel com todos os recursos, passe o cursor do mouse no item CADASTRO e clique em RECURSOS. Após, será apresentada a seguinte tela:



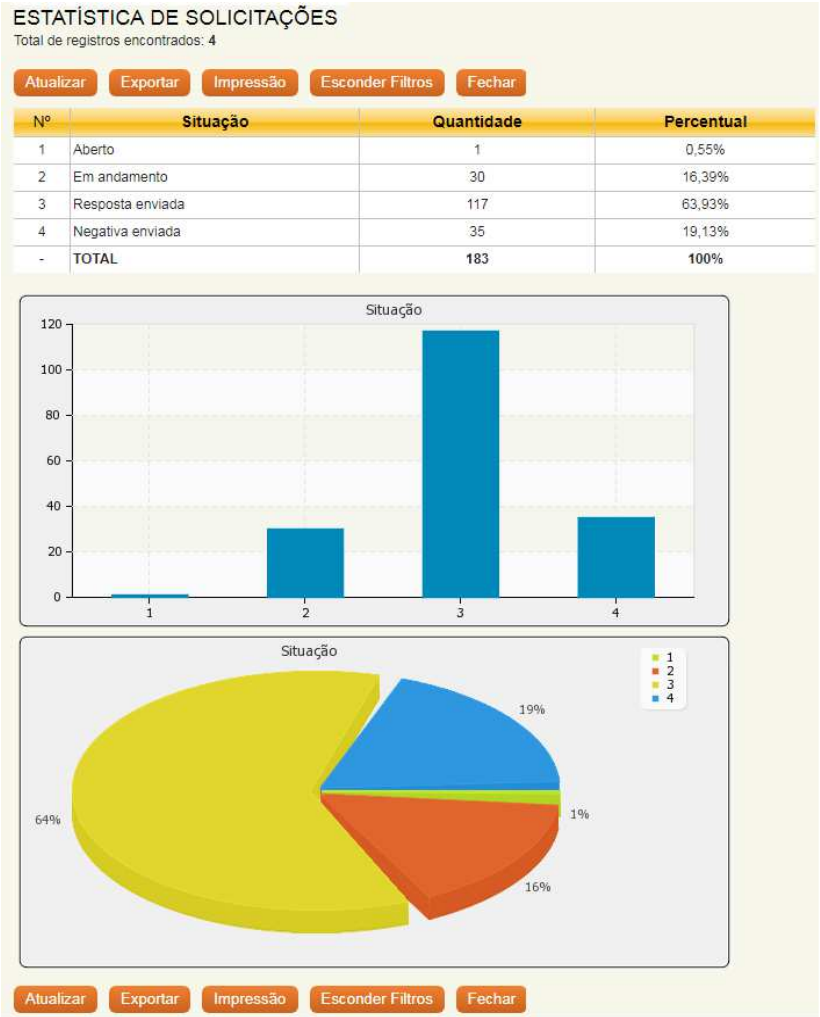
Nesta área, o usuário poderá acompanhar o andamento dos recursos interpostos para o órgão.

Há uma coluna que indica em qual instância o recurso se encontra.

Os procedimentos para acessar, responder, filtrar e exportar os recursos são idênticos aos tratamentos dados nas solicitações.

4.3. Estatísticas das Solicitações

Para acessar o painel com as estatísticas de solicitações, passe o cursor do mouse no item CADASTRO e clique em ESTATÍSTICAS DE SOLICITAÇÕES:



Nº	Situação	Quantidade	Percentual
1	Aberto	1	0,55%
2	Em andamento	30	16,39%
3	Resposta enviada	117	63,93%
4	Negativa enviada	35	19,13%
-	TOTAL	183	100%

4.4. Exportar Dados

É possível realizar a exportação de dados do e-SIC.RJ para o Excel, conforme os seguintes procedimentos:

a) Para exportar todos os dados, clique em “Exportar” sem marcar nenhuma Solicitação/Recurso em específico.

b) Para exportar somente determinadas Solicitações/Recursos, marque suas respectivas “caixas” e, após, clique em “Exportar”.

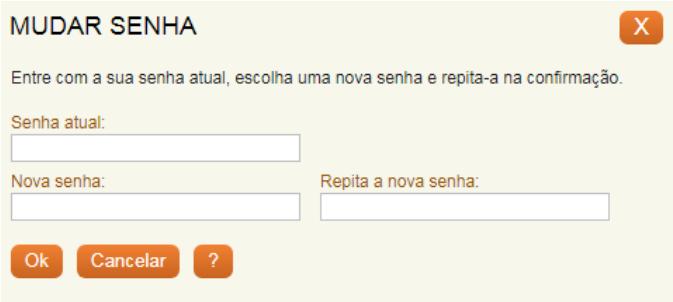
Ao clicar no botão “Exportar” será iniciado o download do arquivo em formato excel.

4.5. Menu “SEGURANÇA”

O link “SEGURANÇA” é utilizado para acessar o painel com informações sobre as solicitações, os recursos e, por fim, as estatísticas de solicitações.

4.5.1. Mudar Senha

Ao clicar na opção “Mudar Senha”, será exibida a seguinte tela:



Preencha a senha atual, seguida da nova senha e sua confirmação.

Por último, clique no botão “OK”.

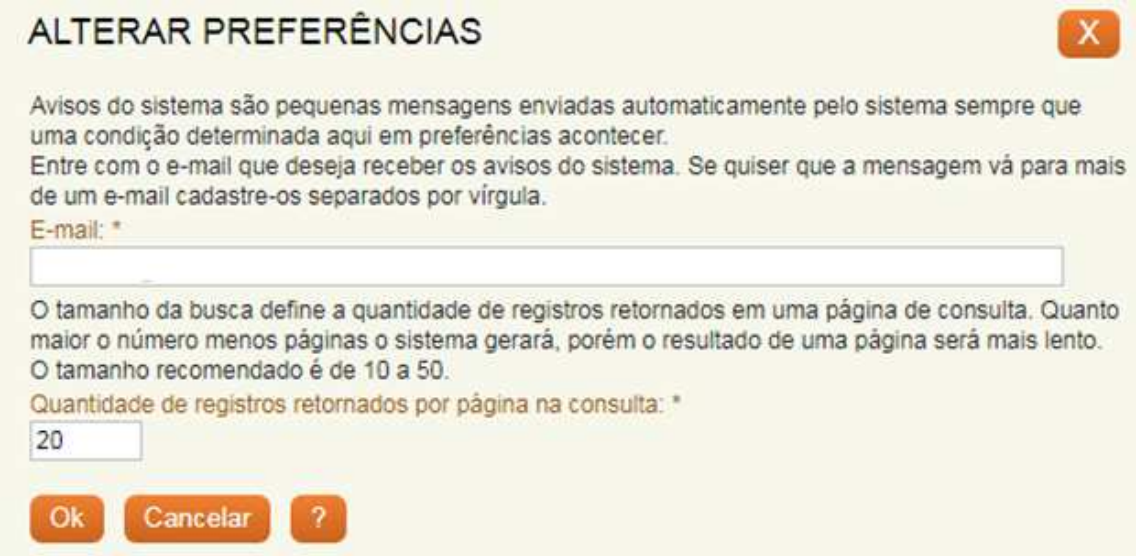
4.5.2. Mudar Preferências

As preferências que podem ser alteradas são:

a) E-mail para recebimento dos avisos do sistema.

b) Quantidade de registros retornados por página na consulta.

Clique em “OK” para confirmar as alterações de preferências.



4.6. Ferramentas

Caso o usuário do sistema deseje alterar a forma de exibição das janelas, basta acessar o menu “FERRAMENTAS” e selecionar a melhor opção.

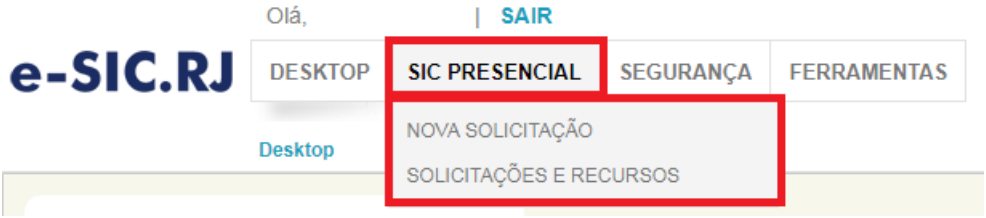
5. PERFIL SIC PRESENCIAL

5.1. Página principal do sistema: DESKTOP

Após acessar o sistema o usuário é redirecionado para a página principal, denominada **DESKTOP**:

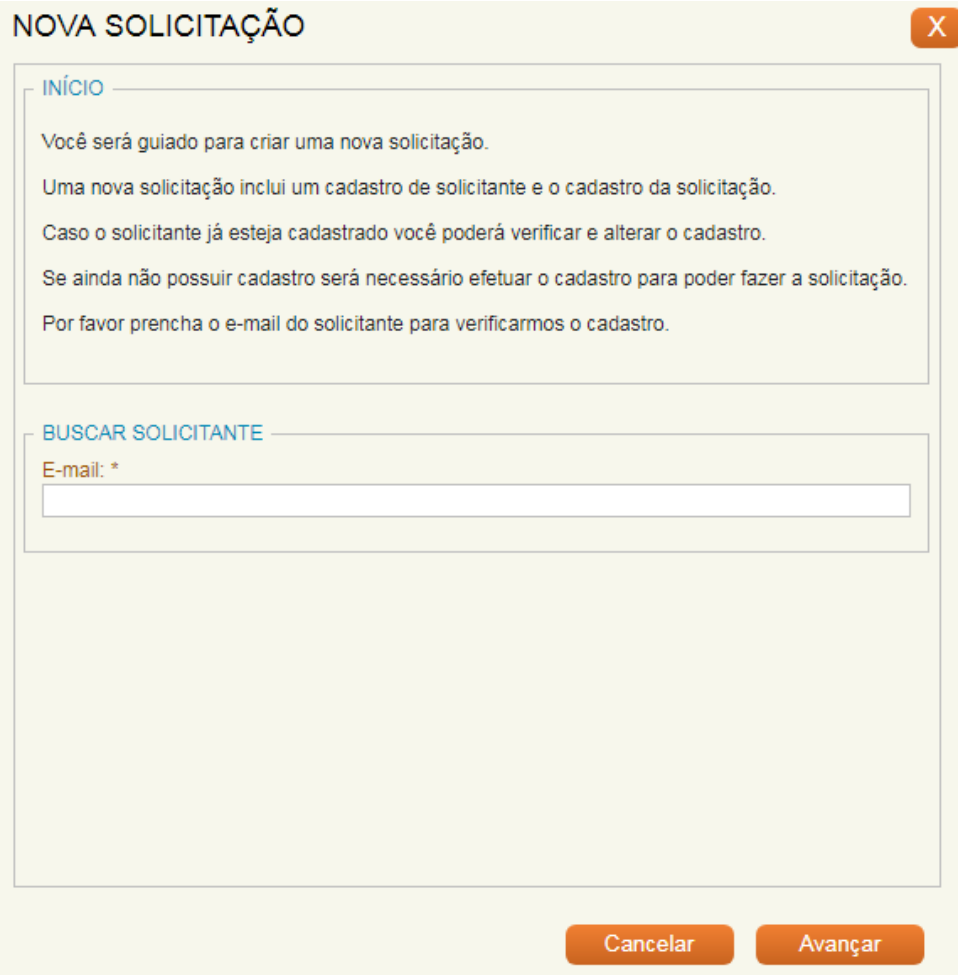
5.2. Menu "SIC PRESENCIAL"

O link "SIC PRESENCIAL" é utilizado para cadastrar uma nova solicitação e para visualizar as solicitações e recursos já existentes.



5.2.1. Nova Solicitação

O link “NOVA SOLICITAÇÃO” é utilizado no momento do atendimento ao cidadão, quando o mesmo dá entrada ao pedido de acesso à informação de forma presencial. Ao selecionar o link, aparecerá a seguinte tela:



O próximo passo é identificar o cidadão, o que pode ser feito de dois modos:

a) - informar o e-mail; ou

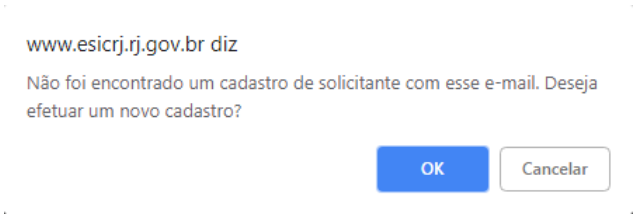
b) - informar o primeiro nome, seguido do CPF (Exemplo: Eduardo12345678920).

Após selecionar a opção “Avançar”, o sistema verificará se o usuário já está cadastrado. **Caso positivo**, serão informados os dados do cidadão para confirmação e atualização pelo servidor, conforme tela que segue:

É importante cadastrar todos os dados do cidadão, no entanto, os únicos dados obrigatórios para a solicitação de acesso é o “Nome” e “CPF”.

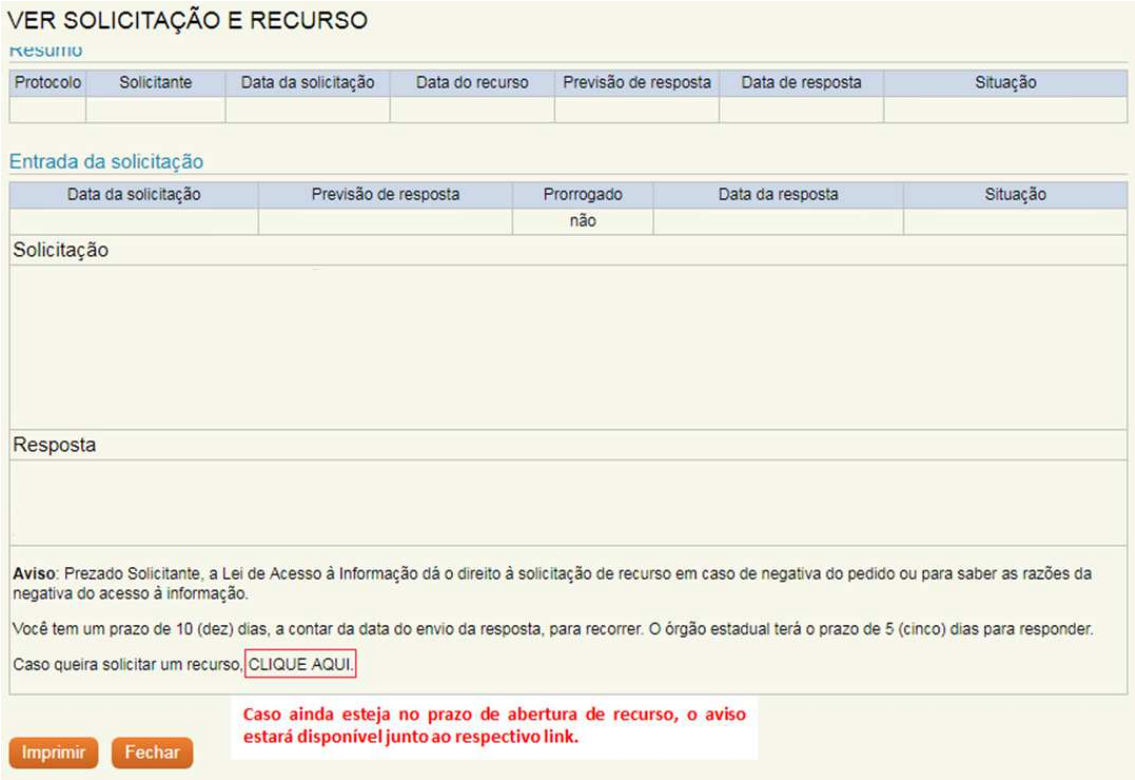
Caso o cidadão opte por não informar seu e-mail, não será possível acompanhar o andamento da solicitação, a resposta e a abertura de recurso de modo online.

Caso o cidadão não tenha cadastro no sistema, será exibida a seguinte tela:



Ao clicar em “OK”, será redirecionado à página de cadastro do cidadão, onde deverá preencher os campos e clicar em avançar:

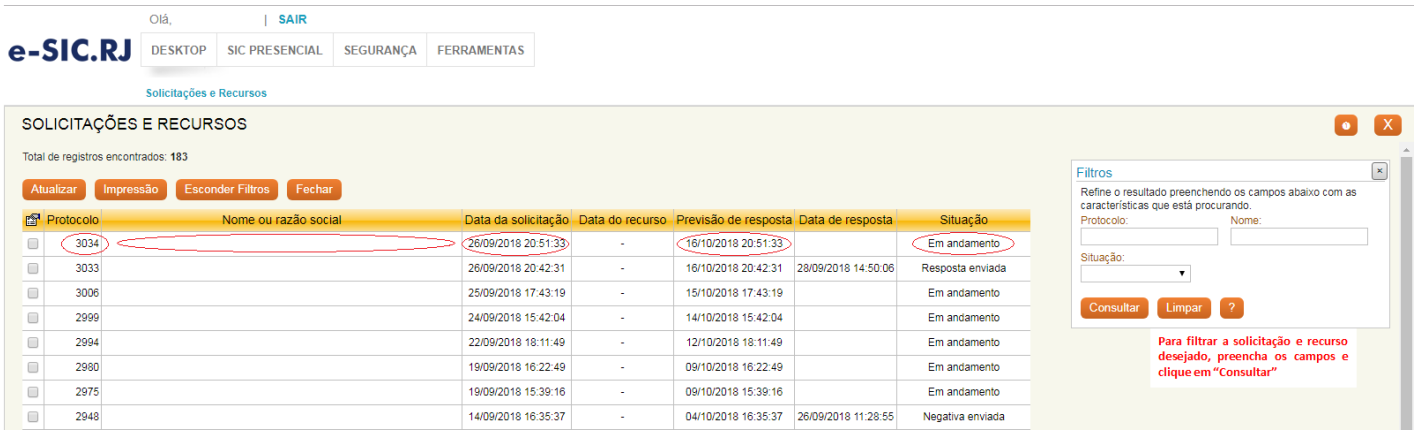
Por fim, selecione o órgão de destino e os detalhes do pedido de acesso à informação. É possível anexar documentos clicando no botão “Incluir”. Por fim,



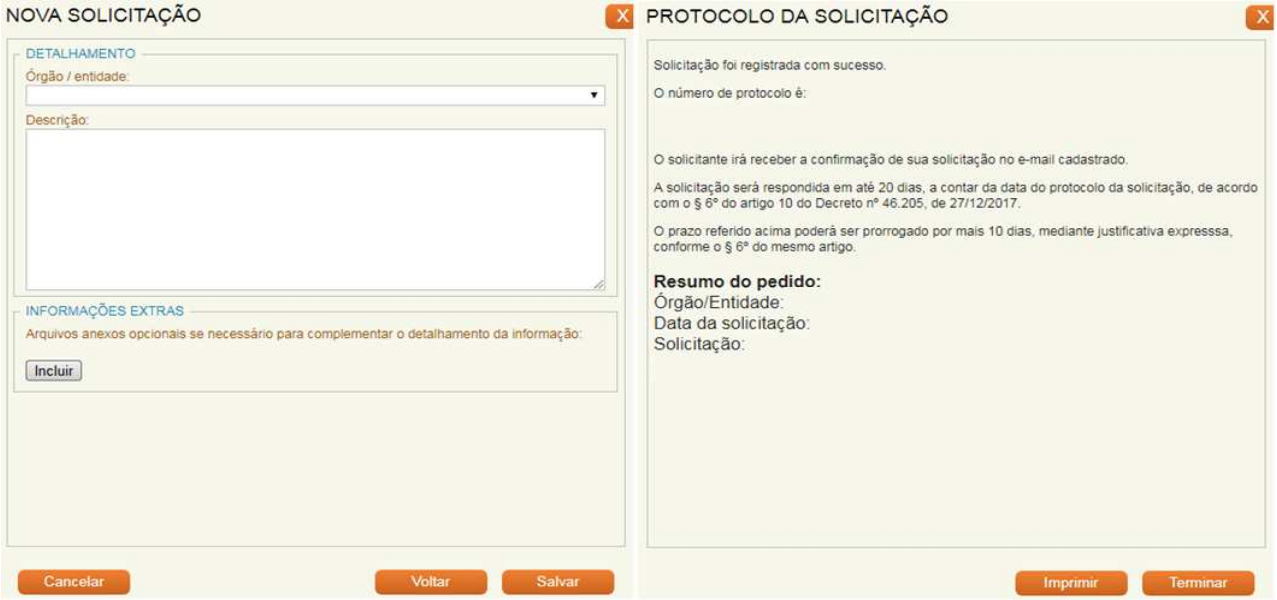
selecione a opção “Salvar” e imprima para o cidadão o seu protocolo. O protocolo é necessário para posteriormente consultar o andamento da solicitação.

5.2.2. Solicitações e Recursos

Ao selecionar a opção “Solicitações e Recursos” o usuário será direcionado à página onde constam as informações de todas as solicitações e recursos registrados no sistema. Clique na solicitação/recurso desejado para detalhamento:



Ao detalhar a solicitação/recurso será aberta uma tela com as seguintes informações:



Ao clicar no link será aberta a tela para registro do recurso, nos mesmos moldes da abertura de solicitação, conforme tópico 5.2.1.

6. CONTATOS

- Email do suporte do Sistema e-SIC: esic.ouvidoria@cge.rj.gov.br
- Telefone: 2333-1798

Conheça mais sobre a CGE/RJ

http://www.cge.rj.gov.br