

Manual do Usuário e-informações

Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	2 / 22

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Objetivos do Manual.....	3
3. Tela Inicial.....	4
4. Imagens.....	4
5. Abas do sistema.....	5
5.1. Início.....	5
5.2. Primeiro Acesso	5
5.3. Manual do Usuário	6
5.4. Cadastre-se.....	6
5.5. Dúvidas.....	10
5.6. Relatórios	10
6. Comunicados e Recados	11
7. Links Úteis	12
8. Acesso ao Sistema	12
8.1. Recuperação de Senha.....	13
9. Formulários para Impressão.....	14
10. Acesso ao Sistema	14
11. Abas do Sistema (Usuário Acessado no Sistema)	15
11.1. Início.....	16
11.2. Novo Pedido de Informação.....	16
11.3. Consultar Pedidos de Informação.....	18
11.3.1 Responder	20
11.3.2 Solicitar Recurso	21
11.4. Dados Cadastrais.....	22
11.5. Sair	22

Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	3 / 22

1. Apresentação

O e-informações é um sistema desenvolvido com base nos parâmetros estipulados pelas leis de acesso à informação, para que o cidadão possa ter acesso a determinadas informações através de solicitações que podem ser feitas tanto por pessoas físicas como jurídicas.

Dessa forma, o sistema possibilita enviar e acompanhar as solicitações feitas, assim como enviar recursos (caso a resposta recebida tenha sido insatisfatória ou não adequada), além de outras funcionalidades.

É importante frisar que o principal objetivo desse sistema é facilitar o acesso às informações aos cidadãos.

2. Objetivos do Manual

O presente manual tem como principal objetivo orientar de forma simplificada todos os cidadãos que acessam o sistema e solucionar dúvidas que possam surgir durante o uso.

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	4 / 22

3. Tela Inicial

Ao entrar no sistema, o usuário visualizará a tela abaixo, onde estão disponíveis as funcionalidades do sistema. Para uma melhor compreensão, ela será decomposta para as devidas explicações.



Figura 1: Tela inicial do e-informações

4. Imagens



Figura 2: Imagens de identificação do órgão público e do sistema e-informações

No topo do site estão disponíveis duas imagens, sendo uma colocada à direita e outra à esquerda. Ambas as imagens, além de identificação do sistema, funcionam como link para retornar a página inicial do mesmo quando o usuário não está acessado o sistema, ou seja, quando ele ainda não acessou o sistema com seu nome de usuário e senha. Independente de o usuário estar ou não acessado no sistema, as imagens são as mesmas.

A imagem apresentada à direita representa o sistema enquanto a imagem apresentada à esquerda representa o órgão ou instituição responsável pelo sistema, podendo ser uma prefeitura, por exemplo.

A imagem apresentada à esquerda foi distorcida para preservar o órgão, sendo que, outras imagens apresentadas nesse manual que representam instituições ou pessoas serão apresentadas da mesma forma.

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	5 / 22

5. Abas do sistema



Figura 3: Abas do sistema (antes de realizar o acesso ao sistema)

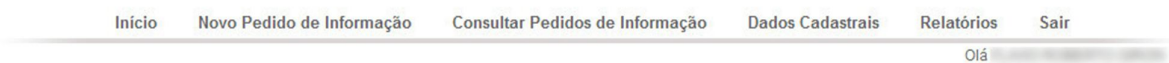


Figura 4: Abas do sistema (após realizar o acesso ao sistema)

Abaixo das imagens, no topo site, estão disponibilizadas cinco abas para navegação do sistema, sendo que as mesmas se diferem quando o usuário já efetuou o acesso ao sistema ou não.

Quando o usuário ainda não realizou o acesso ao sistema, as abas disponíveis são: Início, Primeiro Acesso, Manual do Usuário, Cadastre-se, Dúvidas e Relatórios.

Após realização do acesso ao sistema, as abas disponíveis são: Início, Novo Pedido de Informação, Consultar Pedidos de Informação, Dados Cadastrais, Relatórios e Sair. É exibido ainda abaixo destas abas o nome do usuário que efetuou o acesso ao sistema.

Inicialmente serão descritas as funcionalidades da aba apresentada antes do cidadão realizar o acesso ao sistema.

5.1. Início

A aba Início representa a tela inicial do sistema (Figura 1). Portanto, quando o usuário está navegando em qualquer tela do sistema e deseja voltar para a inicial, deverá clicar na aba Início.

5.2. Primeiro Acesso

A tela de Primeiro Acesso apresenta o passo a passo de forma simplificada e resumida para realizar e acompanhar um pedido de informação.

A opção para “Primeiro Acesso” é disponibilizada tanto na seção onde as abas estão disponíveis, como abaixo da tela de acesso ao sistema, quando o usuário não realizou o acesso ao sistema.

Se o usuário já realizou o acesso ao sistema, o botão de Primeiro Acesso é disponibilizado na área central da tela, juntamente com algumas outras opções do sistema.

e-informações 		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	6 / 22

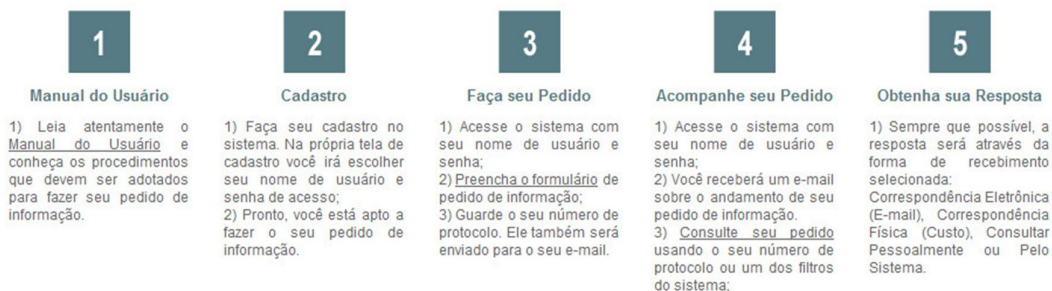


Figura 5: Passos para realização do Pedido de Informação

5.3. Manual do Usuário

A opção em questão apresenta o manual de utilização do sistema, sendo que, o botão de acesso ao “Manual do Usuário” é disponibilizado tanto na seção onde as abas estão disponibilizadas, como abaixo da seção de acesso ao sistema, quando o usuário não realizou o acesso ao sistema.

Se o usuário já realizou o acesso ao sistema, o botão de Manual do Usuário é disponibilizado na área central da tela, juntamente com algumas outras opções do sistema.

5.4. Cadastre-se

A tela apresenta ao usuário a possibilidade de realizar seu cadastro para que possa ter acesso ao sistema, de forma que possa utilizar as funcionalidades do mesmo, como por exemplo, enviar pedidos de informação.

A opção “Cadastre-se” é disponibilizada tanto na seção onde as abas estão disponibilizadas, como abaixo da área de acesso ao sistema, quando o usuário não realizou o acesso ao sistema.

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	7 / 22


Dados Cadastrais

* Preenchimento Obrigatório

Tipo CPF *

Nome *

Sexo Data de Nascimento

Escolaridade

Profissão

Telefone () Celular ()

Como deseja receber as informações?

☒ Correspondência Eletrônica (E-mail)
☐ Correspondência Física (Com Custo)
☐ Buscar/Consultar Pessoalmente
☐ Pelo Sistema

Endereço

Endereço

Bairro CEP

Município

E-mail

E-mail *

Confirmação *

Acesso ao Sistema

Usuário *

Senha *

Confirmação *

Figura 6: Tela para cadastro do cidadão (física)

- **Tipo:** O usuário que está se cadastrando deverá preencher o campo através da seleção da opção desejada, podendo ser Física (cidadão) ou Jurídica (empresa). Não será possível alterar o tipo após finalizar o cadastro.
- **CPF:** O campo só é disponibilizado caso a opção Física tenha sido selecionada no campo Tipo. Deve obrigatoriamente ser preenchido com o CPF do usuário que está sendo cadastrado. O CPF deve ser digitado sem pontos ou traços, pois esses caracteres são colocados automaticamente. Não será possível alterar o CPF após finalizar o cadastro.
- **Nome:** O campo só é disponibilizado caso a opção Física tenha sido selecionada no campo Tipo. Deve obrigatoriamente ser preenchido com o nome completo do usuário que está sendo cadastrado.
- **Sexo:** O campo só é disponibilizado caso a opção Física tenha sido selecionada no campo Tipo. Deve ser preenchido através da seleção da opção desejada.
- **Data de Nascimento:** O campo só é disponibilizado caso a opção Física tenha sido selecionada no campo Tipo. Deverá ser preenchido com a data de nascimento do usuário que está sendo cadastrado.

Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	8 / 22

- **Escolaridade:** O campo só é disponibilizado caso a opção Física tenha sido selecionada no campo Tipo. Deverá ser preenchido através de seleção da opção desejada, com o grau de escolaridade da pessoa que está sendo cadastrada.
- **Profissão:** O campo só é disponibilizado caso a opção Física tenha sido selecionada no campo Tipo. Deverá ser preenchido através de seleção da opção desejada, com a profissão da pessoa que está sendo cadastrada. Ao clicar no botão (lupa) é possível utilizar os filtros para encontrar a profissão, depois de informado um botão será exibido ao lado da profissão selecionada que quando acionado remove a profissão anteriormente selecionada.
- **CNPJ:** O campo só é disponibilizado caso a opção Jurídica tenha sido selecionada no campo Tipo. Deve obrigatoriamente ser preenchido com o número de CNPJ da empresa que está sendo cadastrada, sem pontos ou traços, pois os mesmos são colocados automaticamente. Não será possível alterar o CNPJ após finalizar o cadastro.
- **Razão Social:** O campo só é disponibilizado caso a opção Jurídica tenha sido selecionada no campo Tipo. Deve obrigatoriamente ser preenchido com a Razão Social da empresa que está sendo cadastrada.
- **Nome Fantasia:** O campo só é disponibilizado caso a opção Jurídica tenha sido selecionada no campo Tipo. Deve ser preenchido com o Nome Fantasia da empresa que está sendo cadastrada.
- **Área de Atuação:** O campo só é disponibilizado caso a opção Jurídica tenha sido selecionada no campo Tipo. Deverá ser preenchido através de seleção da opção desejada com a área de atuação da empresa que está sendo cadastrada. Ao clicar no botão (lupa) é possível utilizar os filtros para encontrar a área de atuação, depois de informado um botão será exibido ao lado da área de atuação selecionada que quando acionado remove a área de atuação anteriormente selecionada.
- **Telefone:** O campo deverá ser preenchido com o número do DDD e o número do telefone do usuário ou da empresa que está sendo cadastrada, sem pontos, parênteses ou traços, pois esses caracteres são inseridos automaticamente.
- **Celular:** O campo deverá ser preenchido com o número do DDD e do número celular do usuário ou da empresa que está sendo cadastrada, sem pontos, parênteses ou traços, pois esses caracteres são inseridos automaticamente.
- **Como deseja receber as informações:** São disponibilizadas as seguintes opções para seleção:
 - o **Correspondência Eletrônica (e-mail):** Se o usuário desejar receber as respostas das solicitações e outras informações por e-mail, deverá selecionar essa opção, o que tornará os campos e-mail e confirmação (do e-mail) obrigatórios.

Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	9 / 22

- o **Correspondência Física (Com Custo):** Se o usuário desejar receber as respostas das solicitações e outras informações pelo correio deverá selecionar essa opção, o que tornará os campos Endereço, CEP e Município obrigatórios.
 - o **Buscar/Consultar Pessoalmente:** Se o usuário desejar buscar as respostas das solicitações e outras informações na unidade SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) deverá selecionar essa opção.
 - o **Pelo Sistema:** Se o usuário desejar receber as respostas das solicitações e outras informações somente através do sistema, deverá selecionar essa opção.
- **Endereço:** Deverá ser preenchido com o endereço com seu respectivo número da residência/estabelecimento do usuário ou da empresa que está sendo cadastrada.
- **Bairro:** Deverá ser preenchido com o bairro do usuário ou da empresa que está sendo cadastrada.
- **CEP:** Deverá ser preenchido com o CEP do usuário ou da empresa que está sendo cadastrada.
- **Município:** Deverá ser preenchido através de seleção com o nome do município do usuário ou da empresa que está sendo cadastrada. Em alguns casos este campo pode estar preenchido de forma automática de acordo com a necessidade do administrador do sistema, porém é permitida a alteração. Ao clicar no botão (lupa) é possível utilizar os filtros para encontrar o município, depois de informado um botão será exibido ao lado do município selecionado que quando acionado remove o município anteriormente selecionado.
- **E-mail:** Deverá ser preenchido com o e-mail do usuário ou da empresa que está sendo cadastrada.
- **Confirmação:** Deverá ser preenchido com o e-mail do usuário ou da empresa que está sendo cadastrada, como forma de confirmação do endereço de e-mail inserido no campo acima.
- O sistema irá exigir que o cidadão informe um endereço eletrônico (e-mail) ou um endereço físico válido, independente da opção de tipo de recebimento selecionado, não podendo assim que ambos fiquem vazios.
- **Usuário:** Deverá ser preenchido com um nome de usuário que irá utilizar para realizar o acesso no sistema. O sistema não irá permitir repetição de usuários, caso o usuário informado já esteja sendo utilizado por outro cadastro então caberá ao usuário/empresa realizar uma nova tentativa com outra informação para este campo.
- **Senha:** Deverá ser preenchido com a senha que o usuário/empresa irá utilizar para realizar o acesso no sistema. Um tamanho mínimo ou pelo menos um caractere alfabético poderá ser definido de acordo com a necessidade do administrador do sistema.
- **Confirmação:** Deverá ser preenchido com a senha que o usuário/empresa irá utilizar para realizar o acesso no sistema, como forma de confirmação da senha inserida no campo acima.
- **Confirmar:** Salva os dados inseridos finalizando o cadastro do usuário/empresa.

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	10 / 22

- **Fechar:** Fecha a tela em questão, sem salvar os dados inseridos.

5.5. Dúvidas

A aba Dúvidas deverá apresentar as dúvidas/respostas frequentes dos usuários do sistema, previamente cadastradas pelo administrador.


Dúvidas

▣ O que devo fazer se estiver insatisfeito com a resposta recebida?

Caso você esteja insatisfeito com a resposta do órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, poderá apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias contados da ciência da decisão, às seguintes instâncias:

- 1- à autoridade hierarquicamente superior à que emitiu a decisão de negativa de acesso;
- 2- à autoridade máxima do órgão ou entidade;
- 3- à Controladoria-Geral da União;
- 4 - à Comissão Mista de Reavaliação de Informações .

▣ O que devo fazer se algum órgão ou entidade do Poder Executivo Federal não responder ao meu pedido de acesso à informação no prazo legal?

Nos termos do art. 22 do Decreto nº 7.724/2012, no caso de omissão de resposta ao pedido de acesso à informação, ou seja, se o órgão não se manifestar no prazo de 30 (trinta dias) contados a partir da apresentação do pedido, o requerente poderá apresentar reclamação à autoridade de monitoramento de que trata o art. 40 da Lei de Acesso.

O requerente pode registrar sua reclamação no prazo de 10 (dez) dias contados a partir da constatação da omissão.

O órgão deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias, contado do recebimento da reclamação.

Assim, se o órgão ou entidade se omitir e não responder ao pedido de informação no prazo máximo de trinta dias (vinte dias + dez dias de prorrogação), o solicitante tem dez dias para apresentar reclamação.

Saiba como fazer uma reclamação no Manual do Usuário do e-SIC.

▣ O meu pedido pode ser negado?

Sim. Como regra, as informações produzidas pelo setor público são públicas e devem estar disponíveis à sociedade. No entanto, há alguns tipos de informações que, se divulgadas, podem colocar em risco a segurança da sociedade ou do Estado.

Em se tratando de informações pessoais e sigilosas, a LAI estabelece que o Estado tem o dever de protegê-las. Estas informações devem ter acesso restrito e serem resguardadas não só quanto à sua integridade, mas contra vazamentos e acessos indevidos.

Se o pedido de acesso for negado, é direito do requerente receber comunicação que contenha as razões da negativa e seu fundamento legal, as informações para recurso e sobre possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação de informação sigilosa, quando for o caso (art. 11).

Figura 7: Opção para buscar a solução para as dúvidas frequentes

5.6. Relatórios

A opção para “Relatórios” é disponibilizada tanto na seção onde as abas estão disponíveis e também na área central da tela, juntamente com algumas outras opções do sistema se o usuário já realizou o acesso ao sistema.


Relatórios

 Estatísticas Gerais

 Situação dos Pedidos de Informação

 Motivos de Recurso dos Pedidos de Informação

Figura 8: Relatórios

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	11 / 22

- **Estatísticas Gerais:** através dos filtros de pesquisa é possível visualizar a quantidade de pedidos realizados no período, tempo médio de resposta (dias), média diária de pedidos e quantidade de pedidos prorrogados. O relatório apresenta outras estatísticas complementares como, por exemplo, gênero do solicitante, opção de recebimento entre outros. Este relatório permite que sejam exibidas apenas informações referentes a uma unidade específica.
- **Situação dos Pedidos de Informação:** através dos filtros de pesquisa é possível visualizar a quantidade de pedidos que se encontram na situação de: 'Tramitação', 'Recusado', 'Respondido' e 'Cancelado'. Quando o filtro 'Detalhar Unidades' estiver marcado, as informações serão exibidas por unidade, caso contrário será agrupado as informações.
Quando o filtro 'Detalhar Situações' estiver marcado serão exibidas as quantidades agrupadas por motivo do cancelamento, motivo de recusa, formato das informações, caso contrário os motivos e os formatos das informações não serão exibidas;
Este relatório permite que sejam exibidas apenas informações referentes a uma unidade específica.
- **Motivos de Recuso dos Pedidos de Informação:** através dos filtros de pesquisas é possível visualizar a quantidade de pedidos que contém recurso. As informações são agrupadas por motivo do recurso.
Este relatório permite que sejam exibidas apenas informações referentes a uma unidade específica.

6. Comunicados e Recados

Bem Vindo

O e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

Comunicados

Estão disponíveis os relatórios estatísticos relativos aos pedidos de informação e aos recursos interpostos, assim como os dados sobre o perfil dos requerentes que protocolaram solicitações de informações nos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, conforme estabelecido pelos incisos III e IV do Art. 45 do Decreto nº 7.724/2012.

Figura 9: Tela para Recados e Comunicados ao cidadão

O espaço irá apresentar comunicados e textos referentes ao sistema, disponibilizados pelo administrador do mesmo.

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	12 / 22

7. Links Úteis

Os links úteis serão exibidos acima do rodapé do sistema e em todas as telas, estando o usuário acessado ao sistema ou não, é disponibilizado um espaço com links para sites úteis, links para o próprio sistema, onde estão disponibilizadas determinadas informações relevantes ao cidadão e links para a realização de downloads de arquivos, sendo que, todos são inseridos e configurados pelo administrador do sistema.

Controladoria Geral da União
CGU - Acesso a Informação
Sobre o Acesso a Informação

Cartilha de Introdução a LAI
Relatório de Aplicação da LAI em 2011-2012
Lei de Acesso a Informação

Horários de Funcionamento
Endereços das Unidades
Acesso: Quais as Exceções?

Figura 10: Links úteis para acesso rápido

8. Acesso ao Sistema

ACESE O SISTEMA

Usuário

Senha

ACESSAR

[Cadastre-se](#)
[Esqueci minha senha ou nome de usuário](#)

PRIMEIRO ACESSO

MANUAL DO USUÁRIO

FORMULÁRIOS PARA IMPRESSÃO

Figura 11: Tela para realização do acesso no sistema

O acesso ao sistema é realizado através dos campos Usuário e Senha, concretizados através do botão Acessar. Disponibiliza ainda a opção Cadastre-se, Manual do Usuário e Primeiro Acesso, já citadas anteriormente, além da opção para Recuperação de senha.

- **Usuário:** Deverá ser preenchido com nome de usuário que a pessoa inseriu durante o seu cadastro.
- **Senha:** Deverá ser preenchido com a senha definida durante o cadastro do usuário.
- **Acessar:** Após preencher os dois campos acima (Usuário e Senha), o usuário deverá clicar neste botão para acessar no sistema. O administrador do sistema pode definir uma quantidade máxima de tentativas de acesso com senha incorreta que ao exceder esta quantidade acarretará no bloqueio do cadastro do solicitante onde somente através de uma unidade de SIC poderá efetuar o

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	13 / 22

desbloqueio (quantidade definida pelo administrador do sistema). A recuperação de senha poderá ser utilizada mesmo quando estiver bloqueado, desde que o usuário possua um e-mail em seu cadastro.

- **Esqueci minha senha ou nome de usuário:** Abre a janela para recuperação de senha.

8.1. Recuperação de Senha

O link para 'Recuperação de Senha' é disponibilizado abaixo da seção de acesso ao sistema, quando o usuário não realizou o acesso ao sistema.

Figura 12: Tela para recuperar a senha de acesso ao sistema

A tela possibilita recuperar a senha através de um documento (CPF, CNPJ) ou usuário. Para isso, disponibiliza os seguintes campos:

- **Documento ou Usuário:** O campo em questão possui duas partes para preenchimento, sendo a primeira do tipo lista, onde poderão ser selecionadas as opções CPF, CNPJ e Usuário, e a segunda, que possui um campo de livre digitação para que seja inserido o texto de acordo com a opção selecionada.
- **Imagem de Segurança:** O texto apresentado na imagem de segurança deverá ser inserido através de digitação no campo em branco abaixo do mesmo. Caso o usuário não consiga ler o texto em questão, deverá clicar no botão ao lado para recarregar a imagem, apresentando outra no lugar, sendo que, o procedimento pode ser repetido quantas vezes forem necessárias para que o usuário compreenda.
- **Confirmar:** Realiza o envio de e-mail para o usuário com uma nova senha gerada de forma aleatória pelo sistema, podendo ser alterado pelo usuário em seu próximo acesso. Caso o mesmo não tenha cadastrado um e-mail, será exibida uma mensagem na tela do sistema informando ao usuário outra forma de recuperar a senha, como por exemplo, indo à unidade responsável.

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	14 / 22

- **Fechar:** Fecha a tela e não realizada o processo de recuperação de senha.

9. Formulários para Impressão

O botão de “Formulários para Impressão” é disponibilizado abaixo da seção de acesso ao sistema, quando o usuário não realizou o acesso ao sistema.

Se o usuário já realizou o acesso ao sistema, o botão de ‘Formulários para Impressão’ é disponibilizado na área central da tela, juntamente com algumas outras opções do sistema.

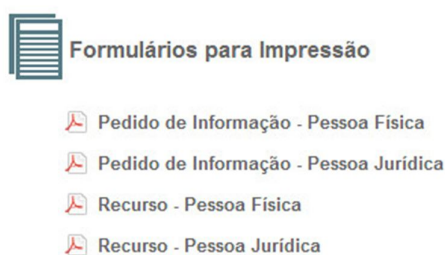


Figura 13: Formulário para Impressão

O sistema disponibiliza nesta tela formulários para impressão onde o usuário pode realizar a impressão, preenchimento manual e entregar a uma unidade SIC para registrar o seu pedido de informação ou recurso. O cidadão deve escolher corretamente o tipo de pessoa (Física ou Jurídica).

10. Acesso ao Sistema

Após a realização do acesso ao sistema, ou seja, após digitar o nome de usuário e a senha corretamente e entrar no sistema, o usuário será redirecionado para a seguinte tela:

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	15 / 22



Figura 14: Tela ao acessar o sistema

As imagens do topo da página, o rodapé, os links úteis e as opções para Manual do Usuário, Primeiro Acesso, Relatórios e Dúvidas são as mesmas disponíveis na tela inicial antes da realização do acesso ao sistema.

A tela também apresenta o nome completo do usuário que está acessado no sistema, sendo esta apresentada abaixo da aba Sair.

As diferenças dessa tela são a possibilidade de registrar um novo pedido de informação, consultar os pedidos e alterar os dados cadastrais, através das opções disponibilizadas na aba e em forma de ícone na página inicial.

Quando existirem pedidos de informação que possuem novos trâmites e que ainda não foram visualizados pelo solicitante. A quantidade de pedidos de informação neste caso será exibido em destaque juntamente com o ícone no centro da tela 'Consultar Pedidos'.



11. Abas do Sistema (Usuário Acessado no Sistema)



Figura 15: Abas do sistema (após realizar o acesso ao sistema)

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	16 / 22

A figura acima representa a aba disponibilizada quando o usuário está acessado no sistema.

Abaixo serão descritas as funcionalidades identificadas na figura acima.

11.1. Início

A aba Início representa a tela inicial do sistema quando o usuário está acessado no sistema (Figura 14). Portanto, quando o usuário está navegando em qualquer tela do sistema e deseja voltar para a inicial, deverá clicar na aba Início.

11.2. Novo Pedido de Informação

A interface 'Novo Pedido de Informação' apresenta o seguinte layout:

- Ícone e Título:** Um ícone de documento com uma seta verde apontando para cima, seguido pelo título 'Pedido de Informação'.
- Legenda:** '* Preenchimento Obrigatório'.
- Solicitante:** Um campo de texto com o nome do usuário preenchido automaticamente.
- Unidade *:** Um menu suspenso com a opção '(SELECIONE)' selecionada.
- Descrição do Pedido *:** Uma área de texto grande para descrever o pedido.
- Anexos:** Uma seção com o título 'Anexos' e um botão 'Selecionar Arquivo' com um ícone de pasta.
- Botões de Ação:** Dois botões na base: 'Cancelar' e 'Avançar'.

Figura 16: Tela para realizar Novo Pedido de Informação

A tela, que pode ser acessada tanto através do ícone na página inicial de usuários acessados no sistema, quanto na aba, possibilita a realização de uma solicitação de informação.

- **Solicitante:** O campo é preenchido automaticamente com o nome completo do usuário que está acessado no sistema, e essa informação é exibida em modo somente leitura, ou seja, não permitindo alterações.
- **Unidade:** Ao clicar no campo, é disponibilizada uma lista com todas as unidades para qual o usuário poderá enviar solicitações, sendo que, o mesmo poderá selecionar somente uma unidade por pedido.

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	17 / 22

- **Descrição do pedido:** Neste campo, o usuário deverá escrever o seu pedido de informação, ou seja, qual informação ele deseja receber.
- **Selecionar Arquivo:** Se o usuário desejar anexar algum arquivo para acompanhar o pedido, deverá clicar no campo em questão e então selecionar o arquivo desejado em seu computador. O administrador do sistema poderá limitar a quantidade de anexos, tamanho máximo de cada arquivo e tipos de arquivos permitidos.
- **Cancelar:** Fecha a tela sem salvar os dados inseridos.
- **Avançar:** Valida os dados inseridos e avança para a próxima etapa.

Para dar continuidade ao pedido é necessário confirmar os dados cadastrais. Neste momento podem ser alteradas algumas informações dos dados cadastrais.

Ao clicar sobre o botão 'Voltar' é possível retornar a tela anterior alterando assim as informações do pedido. O pedido de informação somente será finalizado ao clicar sobre o botão 'Confirmar'. A imagem abaixo demonstra esta tela.

Dados Cadastrais

* Preenchimento Obrigatório

Tipo: FÍSICA CPF * [campo]

Nome * [campo]

Telefone: ([campo]) [campo] Celular ([campo]) [campo]

Como deseja receber as informações?

☐ Correspondência Eletrônica (E-mail)

☒ Correspondência Física (Com Custo)

☐ Buscar/Consultar Pessoalmente

☐ Pelo Sistema

Endereço

Endereço * [campo]

Bairro [campo] CEP * [campo]

Município * x [campo]

E-mail

E-mail x [campo] (alterar e-mail)

Voltar **Confirmar**

Figura 17: Confirmação dos Dados Cadastrais

Após a confirmação o pedido será finalizado e uma tela com número do protocolo será exibido (NUP) juntamente com o prazo de resposta para o pedido de informação.

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	18 / 22



Confirmação do Pedido de Informação

✓ **Pedido de Informação realizado com sucesso.**

Você poderá consultar seu pedido de informação através do número de protocolo ou utilizando os filtros do sistema.

Protocolo 000027.000004/2014-00
Unidade CENTRO DE REGISTROS
Forma de Resposta CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA (E-MAIL)
Data de Abertura 05/02/2014
Prazo de Resposta 14/02/2014

Fechar

Relatório

Figura 18: Confirmação do Pedido de Informação

11.3. Consultar Pedidos de Informação



Consultar Pedidos de Informação

Protocolo
 Unidade
 Tipo
 Data de Abertura até
 Descrição

Procurar **Limpar**

Exportar

	Protocolo	Unidade	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Situação
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	31/01/2014	10/02/2014	RESPONDIDO
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	31/01/2014	19/02/2014	INFORMAÇÕES SOLICITADAS
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	04/02/2014	13/02/2014	PENDENTE
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	04/02/2014	14/02/2014	PENDENTE
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	04/02/2014	13/02/2014	PENDENTE
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	04/02/2014	13/02/2014	PENDENTE
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	04/02/2014	13/02/2014	PENDENTE
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	04/02/2014	14/02/2014	PENDENTE
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	04/02/2014	11/02/2014	PENDENTE
	000027.000004/2014-00	CENTRO DE REGISTROS	04/02/2014	10/02/2014	PENDENTE

<< < > >>

Pedidos não Visualizados | Pedidos Visualizados

Figura 19: Tela para Consultar Pedidos de Informação

A tela, que pode ser acessada tanto através do ícone na página inicial de usuário acessado no sistema, quanto na aba, possibilita consultar pedidos de informação já realizados, ou seja, permite acompanhar o pedido, suas respostas e prorrogações.

Para encontrar uma solicitação específica, seja para acompanhamento ou somente consulta, o usuário deverá preencher pelo menos um dos campos disponíveis, de modo a filtrar sua busca, sendo que, sem o preenchimento de nenhum filtro, todas as solicitações já cadastradas serão exibidas. Se o usuário

Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	19 / 22

desejar visualizar ainda solicitações feitas para determinada unidade, ele deverá selecionar a mesma no campo Unidade e clicar em Procurar. Se desejar verificar todos os recursos, deverá selecionar a opção no campo Tipo, por exemplo.

As linhas em negrito representam pedidos que possuem novos trâmites que ainda não foram visualizados.

O ícone ao lado de cada protocolo terá seu comportamento alterado, sendo que:



O botão possibilita a visualização do pedido de informação, dos recursos, respostas e outras informações relacionadas.



O botão representa que o pedido de informação necessita de uma resposta do solicitante. Nos casos onde o pedido necessita de informações complementares ou ainda para realizar o envio de comprovante de pagamento além de possibilitar a visualização do pedido de informação, dos recursos, respostas e outras informações relacionadas. O administrador do sistema pode definir que o prazo de resposta será recalculado de acordo com a data de resposta por parte do cidadão. Sendo assim até que não seja respondido o prazo de resposta ficará congelado.

Campos disponíveis na tela:

- **Protocolo:** Para buscar determinada solicitação que se deseja consultar ou acompanhar o andamento, o usuário poderá digitar o número do protocolo da mesma no campo.
- **Unidade:** Para buscar uma solicitação ou solicitações que se deseja consultar ou acompanhar o andamento em uma unidade específica, seleciona-se, dentro da lista de opções disponibilizadas no campo, a unidade desejada.
- **Tipo:** Para buscar somente Solicitações, o usuário deverá selecionar a opção 'Pedido de Informação' dentro das opções do campo. Para visualizar somente os Recursos, deverá selecionar a opção 'Recurso' dentro das opções do campo, bem como, caso deseje visualizar todas, deverá selecionar a opção Todas.
- **Data de Abertura:** Para acompanhar pedidos dentro de uma determinada faixa de tempo, o usuário deverá preencher a data inicial e final desejadas, sendo que, a data inicial deve ser menor que a data final.
- **Descrição:** O usuário também poderá buscar pela solicitação ou recurso desejado através da descrição do mesmo, digitando-a no campo em questão.
- **Procurar:** Após preencher todos os campos para realizar a busca desejada, o usuário deverá clicar no botão Procurar para buscá-los.
- **Limpar:** Limpa todas as informações já preenchidas nos campos.

Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	20 / 22

- **Exportar:** Realiza o download de um arquivo com os registros pesquisados.
- **Grade de Resultados:** Apresenta todas as informações encontradas na busca, divididas através das colunas Protocolo, Unidade, Data de Abertura, Prazo de Resposta e Situação.
- **Botões de Navegação:** São quatro botões disponibilizados abaixo da grade de resultados, sendo:
 - o O primeiro para retornar para a primeira página de resultados;
 - o O segundo para retornar a página anterior da qual ele está no momento;
 - o O terceiro para avançar uma página e
 - o O quarto para avançar para a última página.

11.3.1. Responder

Ao visualizar um pedido de informação que necessita de uma resposta do solicitante um botão 'Responder' será habilitado na tela de visualização do pedido de informação.

O botão de 'Responder' na visualização do pedido de informação somente estará disponível quando o administrador solicitar informações complementares um quando foi informado custo, pois através desta rotina poderá ser informada a confirmação de pagamento.

A interface 'Responder' apresenta um formulário com o seguinte layout:

- Um ícone de documento e o título 'Responder' no topo.
- Uma mensagem de aviso: '* Preenchimento Obrigatório'.
- Dois campos principais:
 - Descrição *:** Um campo de texto grande para a redação da resposta.
 - Anexos:** Uma seção lateral contendo um ícone de pasta e o botão 'Selecionar Arquivo' para anexar documentos.
- Na base do formulário, dois botões de ação: 'Confirmar' e 'Fechar'.

Figura 20: Tela para Responder ao Administrador do Sistema

Campos Disponíveis

- **Descrição:** Neste campo, o usuário deverá escrever a descrição de sua resposta.
- **Selecionar Arquivo:** Se o usuário desejar anexar algum arquivo para acompanhar o pedido, deverá clicar no campo em questão e então selecionar o arquivo desejado em seu computador. O

e-informações		
Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	21 / 22

Administrador do sistema poderá limitar a quantidade de anexos, tamanho máximo de cada arquivo e tipos de arquivos permitidos.

- **Confirmar:** Grava as informações. Somente será possível informar uma nova resposta se o administrador do sistema solicitar novas informações ou informar custo para o pedido.
- **Fechar:** Fecha a tela sem salvar os dados inseridos.

11.3.2. Solicitar Recurso

O botão de 'Recurso' na visualização do pedido de informação somente estará disponível quando o pedido de informação foi respondido, recusado ou cancelado. A quantidade de recursos possíveis pode variar de acordo com a necessidade do administrador do sistema.

Ao interpor um recurso o pedido de informação será direcionado para unidade hierarquicamente superior que irá analisar a solicitação e deferir ou indeferir com o pedido de recurso. No caso de deferimento pela unidade superior, o pedido de informação volta a unidade que foi interposta o recurso para dar andamento com o pedido.

Figura 21: Tela para Interpor Recurso

Campos Disponíveis

- **Data:** preenchido automaticamente com a data atual não permitindo alteração.
- **Unidade Recursal:** Exibi o nome da unidade hierarquicamente superior. Em alguns casos poderá ser a própria unidade de acordo com a definição do administrador do sistema quanto à hierarquia das unidades. Este campo não permite alteração.

Assunto	Versão	Página
Manual do Usuário	1.0	22 / 22

- **Motivo:** deve ser selecionado o motivo da qual esta sendo interposto o recurso.
- **Descrição:** neste campo deve ser informada a argumentação para interposição do recurso.
- **Selecionar Arquivo:** Se o usuário desejar anexar algum arquivo para acompanhar o recurso, deverá clicar no campo em questão e então selecionar o arquivo desejado em seu computador. O Administrador do sistema poderá limitar a quantidade de anexos, tamanho máximo de cada arquivo e tipos de arquivos permitidos.
- **Confirmar:** Grava as informações. Somente será possível interpor um novo recurso quando o pedido estiver com situação de finalizado (Respondido, Recusado ou Cancelado) e somente se o administrador do sistema definiu que pode maior mais de uma instância de recurso.
- **Fechar:** Fecha a tela sem salvar os dados inseridos.

11.4. Dados Cadastrais

Apresenta a mesma tela utilizada para Cadastro de Solicitante, porém, nesse caso, todas as informações já vêm preenchidas conforme o cadastro, possibilitando alterações em todos os campos, exceto Tipo, CPF e Usuário.

11.5. Sair

Ao clicar no botão, o cidadão sai do sistema (finalizando o seu acesso), sendo redirecionado para a Tela Inicial do mesmo. Se desejar, poderá efetuar novo acesso ao sistema.