

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão**



Curso

Programa de formação em ouvidoria: Inicialização em ouvidoria – Módulo I

Apresentação – Aula 4

Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Secretário de Fazenda, Planejamento, Orçamento e Gestão

André Clemente Lara de Oliveira

Diretor-Executivo da Escola de Governo do Distrito Federal

Alex Costa Almeida

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 – Brasília/DF – CEP: 70.610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Curso

Programa de formação em ouvidoria
Inicialização em ouvidoria – Módulo I

Cleiton Gonçalves Oki de Brito
Roberson Bruno Lobo Olivieri

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



**Sistema Eletrônico de Informação
ao Cidadão (e-SIC)**



e-SIC
Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão

Escola de Governo
do Distrito Federal
Secretaria de
Fazenda, Planejamento,
Orçamento e Gestão



Tópicos

- Apresentação das funcionalidades do sistema (registro, tramitação e resposta);
- Exercícios de fixação em grupo;
- Espaço para discussão em sala.

1. A tela inicial

Nome do usuário/servidor: CPF
Usuário/cidadão: “primeiro.último sobrenome”
(ex.: roberson.olivieri)

e-SIC
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

Acceso à Informação | Manual do Usuário | Primeiro Acesso

Bem-vindo

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC, que já é utilizado pelo Governo Federal, passa a ser utilizado também pelo Governo do Distrito Federal.

O sistema permite que qualquer pessoa - física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo distrital. Também será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail, entrar com recursos, apresentar reclamações em caso de demora na resposta e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.

Manual do Usuário

Antes de solicitar uma informação, leia o Manual do Usuário e confira os procedimentos que devem ser adotados para fazer sua solicitação.

• Leia mais

Primeiro acesso

Conheça o passo a passo para fazer o seu primeiro pedido de informação a órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. São apenas cinco passos.

Confira

VOTAR

Acesse o sistema

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema de Informações

Nome do Usuário: 132024191

Senha: [obscured]

Cancelar ou
Empress e nome
Esqueci o nome do usuário

ENTRAR

Acesso à Informação

- Saiba mais sobre a Lei nº 4.392/2012 do Distrito Federal
- Portal do Distrito Federal
- Seu pedido é para o Governo Federal?
- Portal da Transparência do Distrito Federal
- Siga Brasília
- Portal de Dados Abertos

• Leia mais

TRANS PARÊNDIA Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

2. O registro

The screenshot shows the 'Registrar Pedido de Informação' form in the e-SIC system. The header includes the e-SIC logo and the text 'Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão'. The user is identified as 'Oli ROBERSON BRUNO LOBO OLIVEIRI - quarta-feira 18/05/2016 SAIR X'. The navigation menu includes 'Registrar Pedido', 'Consultar Pedido', 'Consultar Recurso', 'SIG', 'Servidores', 'Dados Cadastrais', 'Relatórios', 'Gerencial', and 'Home'. The form title is 'Registrar Pedido de Informação' with a note '* Campos de preenchimento obrigatório'. A section titled 'Preencher dados do pedido' contains the following fields:

- * Solicitante: 'Roberson Bruno Lobo Oliveira' with a 'Selecionar' button.
- * Órgão Superior / Vinculado: 'Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF'.
- * Forma de Reccebimento da Resposta: A dropdown menu with options: 'Buscar/Consultar pessoalmente', 'Correspondência eletrônica (e-mail)', and 'Pelo sistema (com avisos por e-mail)'. The text 'O cidadão escolhe a forma na qual quer receber a informação.' is overlaid on this section.
- * Descrição da Solicitação: A large text area for describing the request.
- Adicionar anexos: A field with a 'Procurar...' button and an 'Adicionar' button below it.

2. O registro

The screenshot shows the response form in the e-SIC system. The header is the same as the previous screenshot. The form title is 'Recebimento da resposta' with a dropdown menu set to 'Pelo sistema (com avisos por em)'. The 'Descrição da solicitação' field contains two paragraphs of text:

1) Cópia do processo Integral de Aposentadoria de Ricardo Gonçalves Costa - Mat. 67.142-8 de nº 0463.000829/2011 para prestar defesa junto a Auditoria do TCDF no processo 4.724/2015. O prazo estipulado para o exercício do Direito da ampla defesa e do contraditório de que trata o art. 172 da Lei complementar nº840 é de 30 dias a contar de 06.05.16

2) Cópia do processo do TCDF de nº 4.724/2015 para fazer o direito de ampla defesa e do contraditório.

The 'Anexos' field contains the text 'Não existem anexos.' Below this is a section titled 'Dados da Resposta' with the following fields:

- * Tipo de resposta: 'Acesso Negado'.
- * Classificação do Tipo de resposta: A dropdown menu with options: 'Seleção', 'Dados pessoais', 'Informação sigilosa classificada conforme a Lei 12.527/2011', 'Informação sigilosa de acordo com legislação específica', 'Pedido exige tratamento adicional de dados', 'Pedido genérico', 'Pedido incompreensível', and 'Processo decisório em curso'. The text 'Qualquer uma das classificações do tipo de resposta exige um esclarecimento da decisão.' is overlaid on this section.
- * Resposta: A large text area for providing the response.
- Adicionar anexos: A field with a 'Procurar...' button and an 'Adicionar' button below it.

At the bottom of the form is a section titled 'Classificação do Pedido'.

2. A consulta

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao CidadãoOlá ROBERSON BRUNO LOBO OLIVEI - terça-feira 26/02/2019 SAIR

[Registrar Pedido](#) [Consultar Pedido](#) [Consultar Recurso](#) [e-SIC](#) [Servidores](#) [Dados Cadastrais](#) [Relatórios](#) [Gerenciamento](#)

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

Texto na Resposta

[Acesso a Informação](#) [Manual do Usuário](#) [Primeiro Acesso](#) [Sobre o Sistema](#)

2. A consulta

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao CidadãoOlá ROBERSON BRUNO LOBO OLIVEI - terça-feira 26/02/2019 SAIR

[Registrar Pedido](#) [Consultar Pedido](#) [Consultar Recurso](#) [e-SIC](#) [Servidores](#) [Dados Cadastrais](#) [Relatórios](#) [Gerenciamento](#)

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

[Acesso a Informação](#) [Manual do Usuário](#) [Primeiro Acesso](#) [Sobre o Sistema](#)

2. A consulta


Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão
Olá ROBERSON BRUNO LOBO OLIVIERI - terça-feira 28/02/2019 SAIR X

[Registrar Pedido](#) | [Consultar Pedido](#) | [Consultar Recursos](#) | [SIC](#) | [Servidores](#) | [Dados Cadastrais](#) | [Relatórios](#) | [Gerencial](#) | [Home](#)

Consultar Servidor

Órgão Superior/Vinculado:

Nome:

Perfil:

Situação:

Ações	Nome	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Perfil	Situação
	Aline dos Anjos Carneiro Cruz	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	Antônio Augusto Outermes Soares Filho	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	BRUNO HENRIQUE BRAGA	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	Frederico Aragão Veras	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	HOSTÍLIO R. S. NETO - Tramitação	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Gestor SIC	Ativo
	Hostílio Ribeiro dos Santos Neto	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	Janaína Alves Gonçalves	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	João Manoel de Morais Leite	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	JOSE OLIVEIRA	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Administrador	Ativo
	Liliane Barbosa Pereira	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	Mohara de Melo Guimarães	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Administrador	Ativo
	REJANE VAZ DE ABREU	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	ROBERSON BRUNO LOBO OLIVIERI	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Cadastrador Geral	Ativo
	ROBERSON BRUNO LOBO OLIVIERI	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF		Administrador	Ativo

Tratamento interno

Consiste nos procedimentos internos a serem adotados para obtenção de resposta pelo órgão. Deve ser o objetivo e o mais eficiente possível, visando à tempestividade e à qualidade das informações prestadas ao cidadão.



Sistema Eletrônico de Informações



Usuário:

Senha:

Órgão:

Lembrar

Processo SEI

Auditoria Administrativa e Operacional (Art. 32 da Lei Distrital nº 4.011/2007)
 Direitos Autorais - Obras Protegidas (Inciso X, Art. 7º da Lei 9.610/99)
 Documento Preparatório (Art. 7º, VII, §3º, da Lei nº 4.990/2012)
 Informação Corporativa (Art. 6º, III, Decreto Distrital 34.276/2013)
Informação Pessoal (Art. 33, §1º, I, da Lei nº 4.990/2012)
 Informações Relacionadas à Atuação de Mierado (Decreto Distrital 34.276/2013 - Art. 5º)
 Investigação de responsabilidade do servidor (Art. 181 e seguintes, Lei Complementar 840/2011.)
 Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (Art. 88-J, Lei Nº 12.970/2014)
 Inviabilidade do escritório ou local de trabalho (Art. 7º, inciso II da Lei nº 8.906/1994)
 Licitações e Contratos (Lei nº 8.666/1993)
 Licitações e Contratos - Empresa (Art. 34 Lei 13.303/2016)
 Materiais de acesso restrito - I (Art. 52 e 53, do Decreto nº 35.382/2014)
 Mediação de Conflitos (Art. 12, da Instrução Normativa 2, de 25/07/2016)
 Prejudicar ou Causar Risco a Projetos de Pesquisa (Lei 4.990/2012 - Art. 25, VI)
 Proc. de Impugnação do auto de inf. do nota legal (Art. 196, da Lei nº 5.172/1996)
 Processos Administrativos (Art. 46, da Lei 9754/99)
 Processos Judiciais sob Segredo de Justiça (Art. 189 da Lei 13.105/2015)
 Proteção do Direito da Criança e Adolescente (Inciso V, Art. 100, Lei nº 8069/1990)
 Restrição Operações Bancárias (Art. 1º da Lei Complementar 105/2001)
 Informação Pessoal (Art. 33, §1º, I, da Lei nº 4.990/2012)

Encaminhamento para a unidade responsável pela resposta

Prezados,

Encaminhamos, nos termos do Decreto nº 34.276/2013, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação, a demanda anexa para análise e resposta até o dia DD/MM. Favor informar sobre a necessidade de pagamento de taxa de expediente para o custo decorrente do atendimento, se for o caso.

Ressaltamos que existe a possibilidade de prorrogação do prazo informado, mediante justificativa, e colocamo-nos à disposição para os esclarecimentos necessários, por meio do telefone 2108-3312.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral

Processo SEI

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
sei Para saber+ Mens Pesquisa COGEPOSS/COGACI

00480-00000280/2019-09
 Relatório e-SIC 0041000000120194
 Despacho COGEPOSS/COGACI 174
 Despacho COGEPOSS/COGACI 174

Consultar Andamento

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
 CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL
 Coordenação de Gestão de Pessoas
 Diretoria Técnica de Gestão de Pessoas

Despacho SEI-GDF COGEPOSS/COGACI/DITEC Brasília-DF, 22 de janeiro de 2019

Senhor Coordenador,

Em resposta à solicitação objeto do Protocolo nº 00410000001201941 [1745 ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~], a Coordenação de Recursos Humanos-SIGRH, verifiquei que a matrícula nº 112782-9, do ex-servidor JAISON DARIO DE LIMA, está vinculada à entidade Secretária de Estado de Governo, atual Casa Civil (denominação alterada pelos Decretos nº 36.236, de 14/01/2015, art. 8º, § 1º, inciso XIII; nº 36.840, de 26/10/2015, art. 1º e nº 39.610, de 14/01/2019, art. 2º, inciso I).

Desse modo, considerando que, à época, a Corregedoria-Geral do Distrito Federal estava vinculada àquela Secretária, a demanda deverá ser redirecionada à Casa Civil, tendo em vista que as informações funcionais do aludido servidor são de responsabilidade daquela Pasta.

Atenciosamente,

Monica Teixeira da Cunha
 Coordenadora de Gestão de Pessoas - Substituta

Documento assinado eletronicamente por MONICA DA CUNHA TEIXEIRA - Matr.(0174789-0, Coordenadora[a] de Gestão de Pessoas-Substituta), em 22/01/2019, às 14:36, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 280, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site: http://sei.dg.gov.br/ver/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_externo=0 verificador: 17470059 código CRC: A771083A.

Brasília - República Cultural da Humanidade

2. A resposta

Responder Pedido de Informação

Dados do Pedido

Protocolo: 004800000280201910
 Solicitante: Indio Arlaga do Brasil Rebelo Ver Histórico
 Prazo de atendimento: 04/03/2019
 Recebimento da resposta: Pelo sistema (com avisos por e-mail)
 Descrição da solicitação: **Prezados,**
 Solicito cópia digital dos seguintes processos:
 00378-00002002/2018-01
 00378-00000015/2018-00
 00378-00000433/2018-11
 Os processos acima referidos estão em anexo na qualidade de Secretária

Anexos: Não existem anexos

Dados da Resposta

* Tipo de resposta: Selezione
 * Classificação do Tipo de resposta:
 * Resposta:
 Adicionar anexos: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado Adicionar

Classificação do Pedido

* Categoria: Selezione
 * Subcategoria:
 * Número de perguntas:

Verificar Concluir

[Acessar a Informação](#)
[Manual do Usuário](#)
[Pré-Atendimento](#)
[Sobre o Sistema](#)

Pedido genérico

É aquele que não é específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato etc.) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação. É um pedido que se caracteriza pelo seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e atendimento.

Nos termos do Decreto nº 34.276/2013:

Art. 13. O pedido de acesso à informação deverá conter: [...]

III. especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

Pedido inexistente

É indispensável como pressuposto lógico que o atendimento seja possível faticamente. O pedido de informação deve ser formulado em algo existente, cabendo ao órgão resposta (satisfativa), alegando a inexistência da informação solicitada. Ressalte-se que tal alegação é revestida de presunção relativa de veracidade, decorrente do princípio da boa-fé e da fé pública, além de ser consequência direta da presunção de legalidade dos atos administrativos (CUNHA FILHO; XAVIER; 2014, p. 351).

* Ver súmula nº 06/2015, da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Pedido desarrazoado

Aquele que não encontra amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da LAI, nem nos seus dispositivos legais, tampouco nas garantias fundamentais previstas na Constituição. É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade.

Exemplo: Solicito a planta baixa do Palácio do Buriti.

3. O reencaminhamento

Descrição da solicitação

Solicitado copia e vistas do processo administrativo n. 090.000.276/2016.Acc.

Anexos

Não existem anexos.

Dados do Reencaminhamento

* Notificação enviada ao Solicitante

2048 caracteres (resaltado)

* Órgão Destinatário

Buscar

Notificação enviada ao Destinatário

Voltar Cancelar

Modelos de respostas e encaminhamentos

Reencaminhamento de demandas a outros órgãos

Texto ao cidadão

Prezado cidadão,

Em razão do assunto, procedemos ao encaminhamento de sua demanda de informação para análise e resposta, dentro do prazo legal.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Texto ao Ouvidor

Prezado(a) ouvidor(a),

Em razão do assunto tratado, previsto na carta de serviços ao cidadão deste órgão, encaminhamos a presente demanda de informação para análise e resposta, dentro do prazo legal.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

3. O reencaminhamento

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:

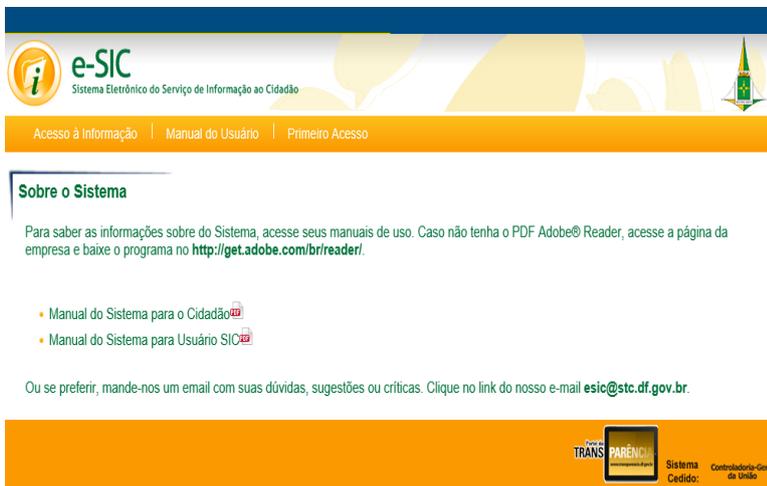
Texto na Resposta:

O resultado desta pesquisa corresponde às demandas de informação que foram reencaminhadas de outros órgãos à CGDF. Não há possibilidade de pesquisa direta para obtenção de demandas que saíram da CGDF.

Caso queira outra classificação, clique no título da coluna correspondente

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
 	00080000266201685	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF	-	10/05/2016	30/05/2016	Em Tramitação	ANGELA BEATRIZ RODRIGUES DA SILVA
 	00080000273201687	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF	-	17/05/2016	06/06/2016	Em Tramitação	Ricardo Gonçalves Costa

4. O Manual do Sistema



The screenshot shows the e-SIC system interface. At the top, there is a blue header with the e-SIC logo and the text "Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão". Below the header is a navigation bar with links for "Acesso à Informação", "Manual do Usuário", and "Primeiro Acesso". The main content area is titled "Sobre o Sistema" and contains the following text:

Para saber as informações sobre do Sistema, acesse seus manuais de uso. Caso não tenha o PDF Adobe® Reader, acesse a página da empresa e baixe o programa no <http://get.adobe.com/br/reader/>.

- Manual do Sistema para o Cidadão
- Manual do Sistema para Usuário SIC

Ou se preferir, mande-nos um email com suas dúvidas, sugestões ou críticas. Clique no link do nosso e-mail esic@stc.df.gov.br.

At the bottom of the page, there is a footer with the logo of the Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF) and the text "Sistema Cedido: Controladoria-Geral da União".

Exercício

Análise de casos reais

Análise de um pedido de informação – Procedimento e escopo da Lei nº 4.990/2012

1. Houve resumo do caso/decisão da CGDF?
2. O pedido inicial foi respondido no prazo?
3. Houve resposta por parte da instituição?
4. Em caso de omissão, houve interposição de reclamação por parte do interessado?
5. Houve prorrogação do prazo inicial de atendimento?
6. A classificação da resposta ao pedido inicial foi correta? Haveria outra classificação mais adequada?

7. Na sua opinião, a resposta ao pedido inicial foi satisfatória do ponto de vista do objeto inicial?
8. Houve negativa de acesso? Em caso positivo, a justificativa apresentada foi coerente e embasada na legislação vigente?
9. O prazo de atendimento ao recurso de primeira instância foi respeitado?
10. Quem respondeu ao recurso de primeira instância foi a autoridade hierarquicamente superior àquela que proferiu a decisão inicial?

11. Houve perda de objeto na fase recursal?
12. O órgão acusou a possível perda de objeto recomendando a abertura de um novo pedido de informação?
13. O órgão classificou corretamente a resposta ao recurso de primeira instância (tipo de resposta)?
14. Em caso de negativa, o órgão indicou a possibilidade de recurso e a autoridade a quem ele seria dirigido?
15. O prazo de atendimento em segunda instância foi respeitado?

16. O recurso em segunda instância foi respondido pela autoridade máxima do órgão?
17. Houve perda de objeto em segunda instância?
18. Em caso de indeferimento do recurso, o órgão indicou a possibilidade de recurso à CGDF e o prazo para propô-lo?
19. O órgão classificou corretamente a resposta em recurso de segunda instância?
20. Houve recurso à CGDF de forma tempestiva?

Coordenação de Atendimento ao Cidadão (COACI)

Roberson Bruno Lobo Olivieri

roberson.olivieri@cg.df.gov.br

(61) 2108-3312