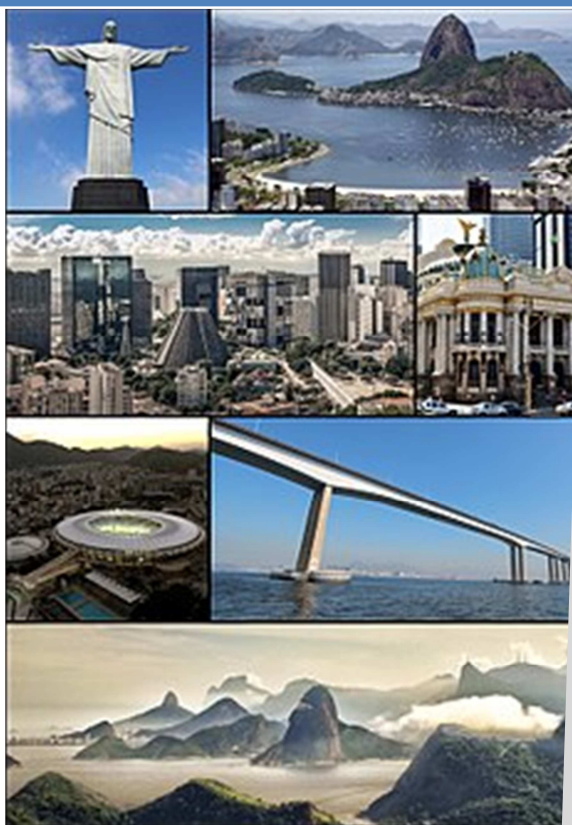




Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

# Manual do e-SIC.RJ (Versão Gestor/UOS)



**CONTROLADOR GERAL DO ESTADO**

Nestor Lima de Andrade

**OUVIDORA GERAL DO ESTADO**

Rosangela Dias Marinho

**EQUIPE DA OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA  
GERAL DO ESTADO**

Eliane Moraes Magalhães  
Eliane Maria da Silva Miranda  
Eduardo Waga  
Hérica dos Santos Theodoro  
Leandro Paes Soares  
Luciana Ramos Avelino de Souza  
Magno Tarcísio de Sá  
Fabio Bogossian  
Frank França Omena  
Nara dos Anjos Bainha  
Rafael Machado de Jecelle Castro

**ELABORAÇÃO**

Eduardo Waga

**Informações:**

Tel: 2333-1814

Correio Eletrônico: [ouvidoria@cge.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.rj.gov.br)

**Controladoria Geral do Estado**

Av. Erasmo Braga, 118, 13º andar – Centro

CEP: 20020-000

Rio de Janeiro – RJ

## SUMÁRIO

|        |                                           |    |
|--------|-------------------------------------------|----|
| 1.     | SOBRE O MANUAL.....                       | 4  |
| 2.     | INTRODUÇÃO.....                           | 4  |
| 3.     | ACESSO AO SISTEMA.....                    | 5  |
| 4.     | PÁGINA PRINCIPAL DO SISTEMA: DESKTOP..... | 6  |
| 5.     | MENU “CADASTRO” .....                     | 7  |
| 5.1.   | SOLICITAÇÕES.....                         | 7  |
| 5.1.1. | ACESSAR SOLICITAÇÕES.....                 | 8  |
| 5.1.2. | ALTERAR SOLICITAÇÃO.....                  | 8  |
| 5.1.3. | RESPONDER SOLICITAÇÃO.....                | 10 |
| 5.1.4. | BUSCAR / FILTRAR SOLICITAÇÃO.....         | 11 |
| 5.1.5. | EXPORTAR DADOS.....                       | 12 |
| 5.2.   | RECURSOS.....                             | 12 |
| 5.3.   | ESTATÍSTICAS DE SOLICITAÇÕES.....         | 13 |
| 6.     | MENU “SEGURANÇA” .....                    | 14 |
| 6.1.   | MUDAR SENHA.....                          | 14 |
| 6.2.   | MUDAR PREFERÊNCIAS.....                   | 14 |
| 7.     | FERRAMENTAS.....                          | 15 |

## 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 site [www.esicrj.rj.gov.br](http://www.esicrj.rj.gov.br), destinado à transparência passiva, conforme Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 46.205, de 27 de dezembro de 2017.

## 2. INTRODUÇÃO

A Lei Estadual nº 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 e o Fundo de aprimoramento de controle interno, 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. 8º 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. 7º, 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 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:

- E-mail
- Nome Completo;
- Nome usual - nome como a pessoa é tratada e conhecida;
- Órgão de Lotação;
- Endereço do órgão de lotação;
- Setor/área de trabalho
- Telefone fixo ou celular (é preciso ter um dos dois números para realizar o cadastramento);
- Para complementar as informações cadastrais, pode ser enviado, também, o ID Funcional.
- Órgãos que o servidor terá acesso às solicitações.

Para acessar o sistema, siga os seguintes passos:

1. Acesse <http://www.esicrj.rj.gov.br/adm>
2. Digite o login disponibilizado pela OGE no campo “Login” e a senha no campo “Senha”. Em seguida, clique em “OK”.
3. Em seu primeiro acesso será solicitada a mudança da senha.
4. Caso tenha esquecido sua senha, preencha o login e clique em “Esqueceu sua senha?”. Será enviada uma nova senha para o e-mail cadastrado.

## e-SIC.RJ

### Acesso

Para acessar o sistema você precisa se identificar.  
Entre com a sua identificação e senha.

Login:

Senha:

Ok

Sair

[Esqueceu sua senha?](#)

#### 4. PÁGINA PRINCIPAL DO SISTEMA: DESKTOP

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

Olá, [SAIR](#)

**e-SIC.RJ** | [DESKTOP](#) | [CADASTRO](#) | [SEGURANÇA](#) | [FERRAMENTAS](#)

**Desktop**

**O QUE DESEJA FAZER?**

- Buscar solicitações e recursos
- Abrir uma solicitação
- Verificar solicitações
- Verificar solicitantes
- Verificar recursos
- Criar um novo usuário
- Consultar a lista de usuários
- Consultar perfis de usuários

**SOLICITAÇÕES ATRASADAS** [\[ ver todas \]](#)

- A solicitação 25 aberta em 18/02/2016 11:20:17 por em 19/03/2016 11:20:17 ficou atrasada
- A solicitação 27 aberta em 18/02/2016 11:37:56 por em 19/03/2016 11:37:56 ficou atrasada
- A solicitação 28 aberta em 18/02/2016 11:47:29 por em 19/03/2016 11:47:29 ficou atrasada
- A solicitação 29 aberta em 18/02/2016 12:00:05 por em 19/03/2016 12:00:05 ficou atrasada

**Solicitações atrasadas (CAIXA VERMELHA)**

são aquelas que não foram respondidas e estouraram inclusive o prazo de prorrogação estipulado por lei.

**SOLICITAÇÕES NO LIMITE** [\[ ver todas \]](#)

- A solicitação 2822 de 26/09/2018 20:01:29 feita em 27/08/2018 20:01:29 ficará atrasada em
- A solicitação 2853 de 28/09/2018 11:14:06 feita em 29/08/2018 11:14:06 ficará atrasada em
- A solicitação 2858 de 28/09/2018 12:10:17 feita em 29/08/2018 12:10:17 ficará atrasada em
- A solicitação 2916 de 26/09/2018 17:35:37 feita em 06/09/2018 17:35:37 ficará atrasada em

**SOLICITAÇÕES ABERTAS** [\[ ver todas \]](#)

- Em 09/05/2018 09:02:36, fez esta solicitação 2110 e deve ser respondida até 29/05/2018 09:02:36.
- Em 09/05/2018 09:03:05, fez esta solicitação 2111 e deve ser respondida até 29/05/2018 09:03:05.
- Em 09/05/2018 09:03:33, fez esta solicitação 2112 e deve ser respondida até 29/05/2018 09:03:33.
- Em 09/05/2018 09:04:29, fez esta solicitação 2113 e deve ser respondida até 29/05/2018 09:04:29.

**Solicitações no limite (CAIXA AMARELA)**

são aquelas que estão próximas da data limite para o envio da resposta, os que foram registrados para o órgão, além dos recursos atrasados e os principais interpostos e respondidos.

**Solicitações em andamento (CAIXA VERDE)**

são aquelas que estão dentro do prazo para o envio da resposta.

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

**ÚLTIMAS OPERAÇÕES** [\[ ver todas \]](#)

- Em 27/09/2018 17:06:15 - Editando o usuário eduardowaga (Eduardo Waga)..
- Em 27/09/2018 17:04:42 - Editando o usuário eduardo.waga (Eduardo Waga)..
- Em 27/09/2018 17:01:11 - Editando o usuário eduardowaga (Eduardo Waga)..
- Em 27/09/2018 17:01:09 - Consultando usuários..
- Em 27/09/2018 16:56:12 - Consultando solicitação..
- Em 27/09/2018 16:52:55 - Consultando perfis..
- Em 27/09/2018 16:52:42 - Consultando solicitação..
- Em 27/09/2018 16:52:41 - Usuário vanessa.fortin (Vanessa) entrou no sistema..
- Em 27/09/2018 16:51:40 - Usuário vanessa.fortin (Vanessa) saiu do sistema..
- Em 27/09/2018 15:11:51 - Consultando solicitação..
- Em 27/09/2018 15:11:38 - Consultando solicitação..
- Em 27/09/2018 15:10:27 - Consultando solicitante..
- Em 27/09/2018 15:09:08 - Consultando .....

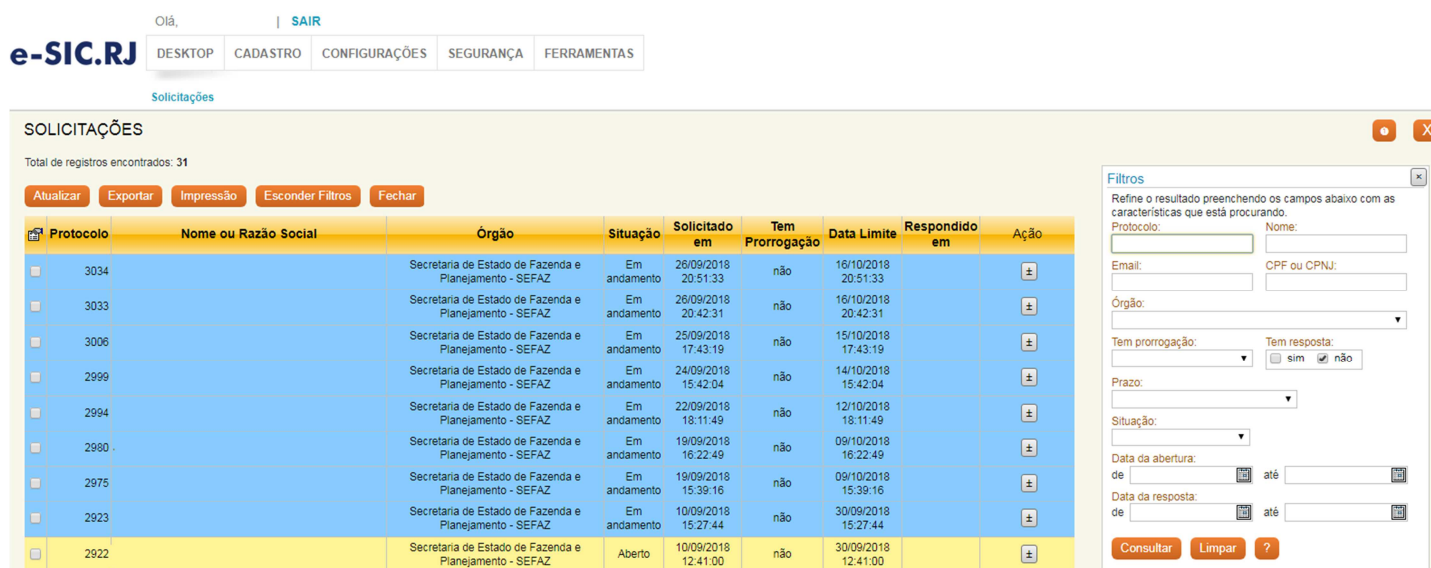
## 5. MENU “CADASTRO”

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



### 5.1 SOLICITAÇÕES

1. 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:



**SOLICITAÇÕES**

Total de registros encontrados: 31

Atualizar Exportar Impressão Esconder Filtros Fechar

| Protocolo | Nome ou Razão Social | Órgão                                                  | Situação     | Solicitado em       | Tem Prorrogação | Data Limite         | Respondido em | Ação |
|-----------|----------------------|--------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------------|---------------------|---------------|------|
| 3034      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 26/09/2018 20:51:33 | não             | 16/10/2018 20:51:33 |               | ±    |
| 3033      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 26/09/2018 20:42:31 | não             | 16/10/2018 20:42:31 |               | ±    |
| 3006      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 25/09/2018 17:43:19 | não             | 15/10/2018 17:43:19 |               | ±    |
| 2999      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 24/09/2018 15:42:04 | não             | 14/10/2018 15:42:04 |               | ±    |
| 2994      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 22/09/2018 18:11:49 | não             | 12/10/2018 18:11:49 |               | ±    |
| 2980      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 19/09/2018 16:22:49 | não             | 09/10/2018 16:22:49 |               | ±    |
| 2975      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 19/09/2018 15:39:16 | não             | 09/10/2018 15:39:16 |               | ±    |
| 2923      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 10/09/2018 15:27:44 | não             | 30/09/2018 15:27:44 |               | ±    |
| 2922      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Aberto       | 10/09/2018 12:41:00 | não             | 30/09/2018 12:41:00 |               | ±    |

**Filtros**

Refine o resultado preenchendo os campos abaixo com as características que está procurando.

Protocolo:  Nome:

Email:  CPF ou CNPJ:

Órgão:

Tem prorrogação: ☐ sim ☒ não

Tem resposta: ☐ sim ☒ não

Prazo:

Situação:

Data da abertura: de  até

Data da resposta: de  até

Consultar Limpar ?

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

**AMARELA** - EM ABERTO

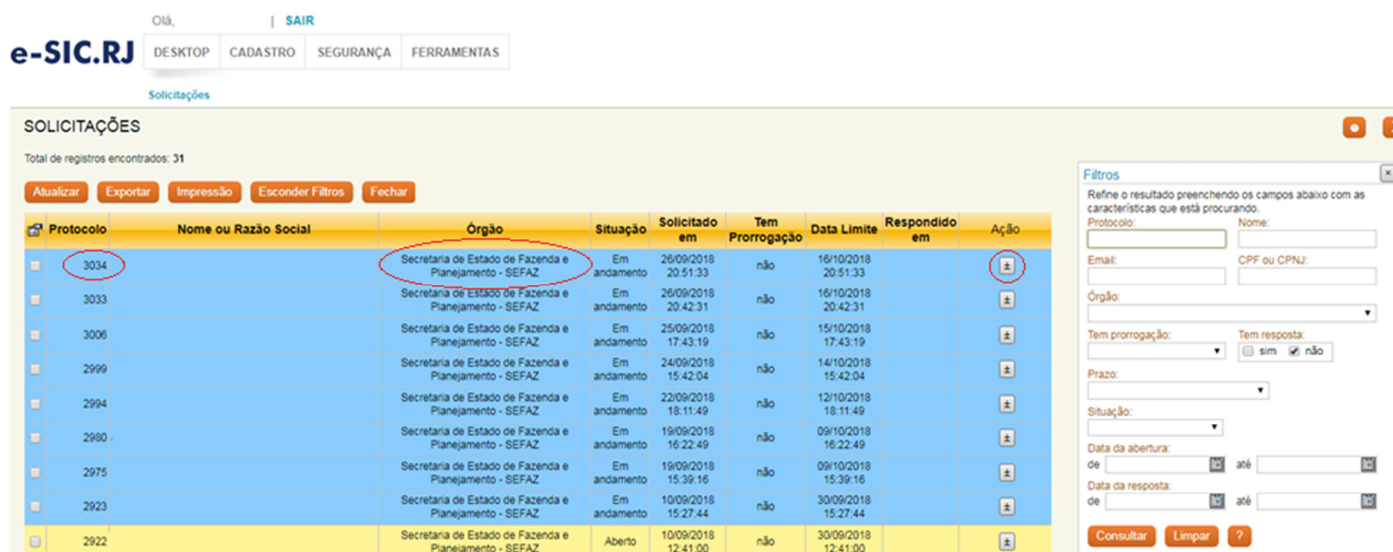
**AZUL** - EM ANDAMENTO

**VERDE** - RESPOSTA  
ENVIADA

**VERMELHO** - NEGATIVA  
ENVIADA

### 5.1.1 ACESSAR SOLICITAÇÕES

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



Olá, | SAIR

**e-SIC.RJ** DESKTOP CADASTRO SEGURANÇA FERRAMENTAS

Solicitações

**SOLICITAÇÕES**

Total de registros encontrados: 31

Atualizar Exportar Impressão Esconder Filtros Fechar

| Protocolo | Nome ou Razão Social | Órgão                                                  | Situação     | Solicitado em       | Tem Prorrogação | Data Limite         | Respondido em | Ação |
|-----------|----------------------|--------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------------|---------------------|---------------|------|
| 3034      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 26/09/2018 20:51:33 | não             | 16/10/2018 20:51:33 |               |      |
| 3033      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 26/09/2018 20:42:31 | não             | 16/10/2018 20:42:31 |               |      |
| 3006      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 25/09/2018 17:43:19 | não             | 15/10/2018 17:43:19 |               |      |
| 2999      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 24/09/2018 15:42:04 | não             | 14/10/2018 15:42:04 |               |      |
| 2994      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 22/09/2018 18:11:49 | não             | 12/10/2018 18:11:49 |               |      |
| 2980      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 19/09/2018 16:22:49 | não             | 09/10/2018 16:22:49 |               |      |
| 2975      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 19/09/2018 15:39:16 | não             | 09/10/2018 15:39:16 |               |      |
| 2923      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 10/09/2018 15:27:44 | não             | 30/09/2018 15:27:44 |               |      |
| 2922      |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Aberto       | 10/09/2018 12:41:00 | não             | 30/09/2018 12:41:00 |               |      |

**Filtros**

Refine o resultado preenchendo os campos abaixo com as características que está procurando.

Protocolo:  Nome:

Email:  CPF ou CNPJ:

Órgão:

Tem prorrogação: ☐ Tem resposta: ☐ sim ☒ não

Prazo:

Situação:

Data de abertura: de  até

Data de resposta: de  até

Consultar Limpar ?

### 5.1.2 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).

#### - SOLICITAÇÕES QUE NÃO PERTENCEM AO ÓRGÃO

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.

#### - SOLICITAR PRORROGAÇÃO DE PRAZO

O órgão terá o prazo de 20 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 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.

**Obs.: Caso o pedido de prorrogação seja feito após o 20º dia da solicitação, a contagem do prazo será menor. Após o prazo total de 30 dias (tempo da solicitação mais prorrogação), a solicitação fica com situação Não Respondida e é aberta a possibilidade de recurso para o cidadão.**

A tela apresentada é a que segue:

## ALTERAR SOLICITAÇÃO

PROTOCOLO: 3034

### SOLICITAÇÃO

Órgão selecionado:

Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ

Descrição:

Prezados, gostaria das seguintes informações:

Todos os documentos que tramitaram ou integram o seguinte processo administrativo:

Fico no aguardo o quanto antes.

Forma de recebimento:

Email

Data da solicitação:

26/09/2018 20:51:33

### ÓRGÃO E PRAZO

Órgão responsável:

Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ

Assunto/Tema:

Processos x

Prorrogação: \*

não

Data limite:

16/10/2018 20:51:33

Caso o servidor entenda que a solicitação não pertença ao seu órgão, poderá enviá-la à OGE, que efetuará a reclassificação.

Deverá classificar o tema/assunto da solicitação de acesso à informação.

Para prorrogar o prazo selecione "SIM" e justifique no campo que será aberto.

### RESPOSTA

Situação atual:

Aberto

Próxima situação: \*

Ao iniciar o tratamento da manifestação, modifique para "EM ANDAMENTO". Posteriormente, modifique para "RESPOSTA ENVIADA" ou "NEGATIVA ENVIADA, conforme for o caso, e preencha os campos que se abrirão.

### ANDAMENTO

Estas informações são apenas para uso interno não são apresentadas ao solicitante.

Comentários:

Informações a respeito das providências que estão sendo tomadas.

### SOLICITANTE

Nome:

Sexo:

Masculino

Faixa etária:

De 21 a 40 anos

Escolaridade:

Ensino superior

Profissão:

Jornalista

E-mail:

Telefone:

CPF:

CEP:

Endereço:

Número:

Complemento:

Bairro:

Cidade:

Rio de Janeiro

Estado:

Rio de Janeiro

### CONTROLE

IP:

Última alteração em:

28/09/2018 10:32:08

Salvar

Histórico

Fechar

Para salvar as alterações realizadas, clique em "SALVAR";  
Para ver o histórico de alterações, clique em "HISTÓRICO";  
Para fechar a solicitação, clique em "FECHAR".

### 5.1.3 RESPONDER SOLICITAÇÃO

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



O formulário, intitulado "RESPOSTA", contém os seguintes campos:

- Situação atual:** Um campo de texto com o valor "Em andamento".
- Próxima situação: \*** Um menu suspenso com o valor "Resposta enviada" selecionado.
- Nome do responsável:** Um campo de texto para o nome.
- ID do responsável:** Um campo de texto para o ID.
- Resposta:** Um campo de texto grande para a resposta.
- Arquivos anexos:** Um botão "Incluir" para adicionar arquivos.

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.

**Obs.: As solicitações que não foram respondidas no prazo de 30 dias terão disparo de e-mail para o solicitante informando que, como o órgão não respondeu dentro do prazo legal, o cidadão poderá interpor recurso em 1ª instância. O cidadão terá dez dias corridos para interpor recurso. Caso não o faça, a solicitação ficará com situação Não Respondida. Esta situação aparece nos indicadores de estatísticas do órgão.**

#### 5.1.4 BUSCAR / FILTRAR SOLICITAÇÃO

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

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

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

**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 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.



**Filtros**

Refine o resultado preenchendo os campos abaixo com as características que está procurando.

**Protocolo:**  **Nome:**

**Email:**  **CPF ou CNPJ:**

**Órgão:**

**Tem prorrogação:**  **Tem resposta:** ☐ sim ☒ não

**Prazo:**

**Situação:**

**Data da abertura:** de  até

**Data da resposta:** de  até

**Consultar** **Limpar** **?**

### 5.1.5 EXPORTAR DADOS

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

1. Para exportar todos os dados, clique em “Exportar” sem marcar nenhuma solicitação em específico.
2. Para exportar somente determinadas solicitações, marque suas respectivas “caixas” e, após, clique em “Exportar”.

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

Olá, Eduardo Waga | SAIR

**e-SIC.RJ** DESKTOP CADASTRO SEGURANÇA FERRAMENTAS

Solicitações

SOLICITAÇÕES

Total de registros encontrados: 31

Atualizar **Exportar** Impressão Esconder Filtros Fechar

| Protocolo                | Nome ou Razão Social         | Órgão                                                  | Situação     | Solicitado em       | Tem Prorrogação | Data Limite         | Respondido em | Ação |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-----------------|---------------------|---------------|------|
| <input type="checkbox"/> | 3034 Nelson Lima Neto        | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 26/09/2018 20:51:33 | não             | 16/10/2018 20:51:33 |               | ±    |
| <input type="checkbox"/> | 3033 Nelson Lima Neto        | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 26/09/2018 20:42:31 | não             | 16/10/2018 20:42:31 |               | ±    |
| <input type="checkbox"/> | 3006 Mariana Vilella         | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 25/09/2018 17:43:19 | não             | 15/10/2018 17:43:19 |               | ±    |
| <input type="checkbox"/> | 2999 Joao Marcos Darre Peres | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 24/09/2018 15:42:04 | não             | 14/10/2018 15:42:04 |               | ±    |

### 5.2 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:

Olá, | SAIR

**e-SIC.RJ** DESKTOP CADASTRO SEGURANÇA FERRAMENTAS

Recursos

RECURSOS

Total de registros encontrados: 2

Atualizar Exportar Impressão Esconder Filtros Fechar

| Protocolo | Instância | Nome ou Razão Social | Órgão                                                  | Situação     | Solicitado em       | Data Limite         | Respondido em | Ação |
|-----------|-----------|----------------------|--------------------------------------------------------|--------------|---------------------|---------------------|---------------|------|
| 2884      | 1         |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Aberto       | 28/09/2018 13:14:36 | 03/10/2018 13:14:36 |               | ±    |
| 2354      | 1         |                      | Secretaria de Estado de Fazenda e Planejamento - SEFAZ | Em andamento | 29/09/2018 14:07:01 | 03/10/2018 14:07:01 |               | ±    |

Atualizar Exportar Impressão Esconder Filtros Fechar

Filtros

Refine o resultado preenchendo os campos abaixo com as características que está procurando.

Protocolo:  Instância:

Nome:

Email:  CPF ou CNPJ:

Motivo do recurso:

Órgão:

Tem resposta: ☐ sim ☒ não

Prazo:

Situação:

Data de abertura: de  até

Data de resposta: de  até

Consultar Limpar ?

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.

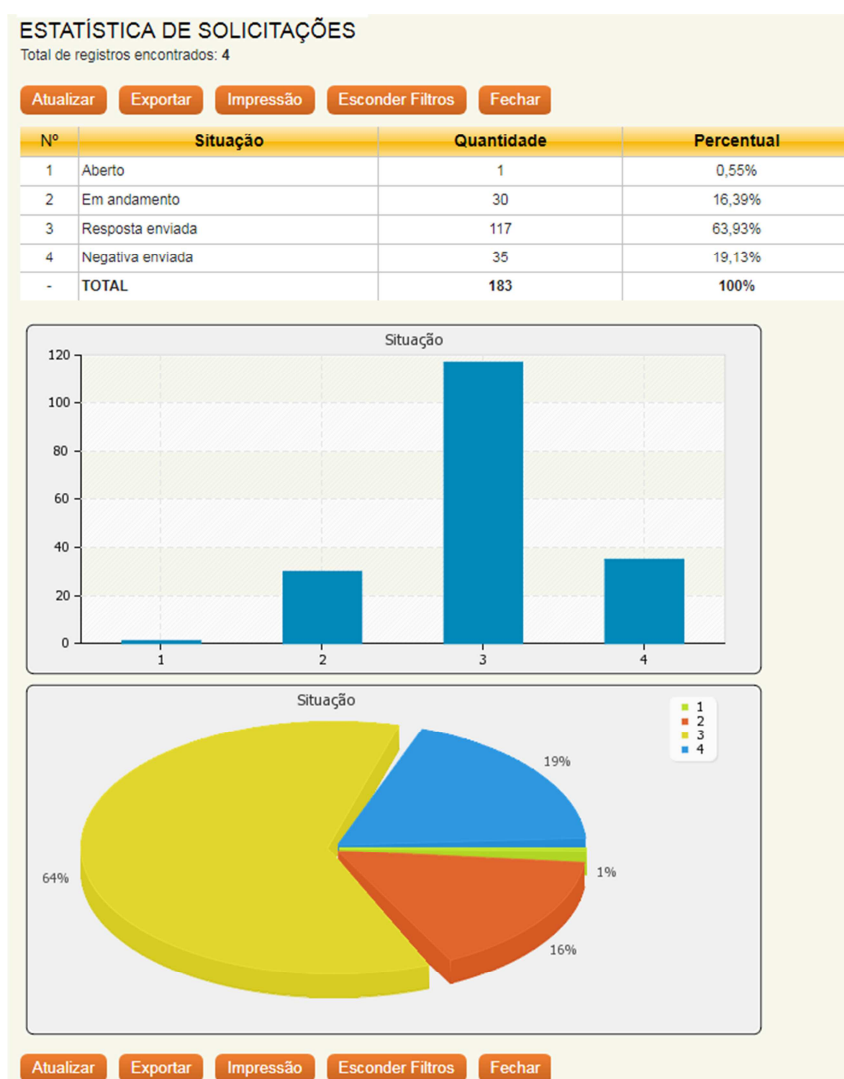
Os procedimentos para acessar, responder, filtrar e exportar os recursos são idênticos aos tratamentos dados nas solicitações, detalhados nos itens 5.1.1 à 5.1.5.

Obs.<sup>1</sup>: O usuário com Perfil Gestor, utilizado nas Unidades de Ouvidoria Setoriais, pode visualizar os recursos de 3ª e 4ª instância, no entanto, ele não pode respondê-las.

Obs.<sup>2</sup>: Os recursos que não forem respondidos em 5 dias corridos a partir da data de recebimento terão disparo de e-mail para o solicitante informando que o cidadão poderá interpor recurso em instância superior no prazo de 10 dias corridos. Caso o cidadão não o faça, o recurso ficará com situação “Não Respondido”. Esta situação aparece nos indicadores de estatísticas do órgão.

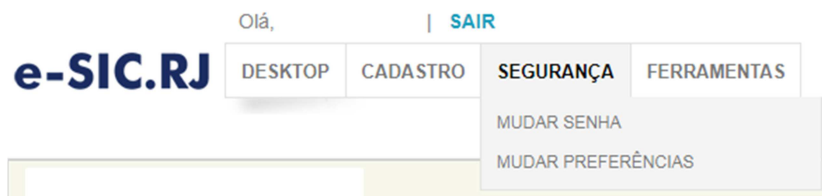
### 5.3 ESTATÍSTICAS DE SOLICITAÇÕES

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



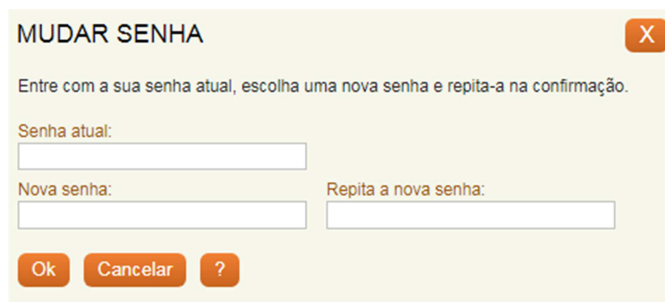
## 6 MENU “SEGURANÇA”

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



### 6.1 MUDAR SENHA

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



**MUDAR SENHA** [X]

Entre com a sua senha atual, escolha uma nova senha e repita-a na confirmação.

Senha atual:

Nova senha:  Repita a nova senha:

[Ok] [Cancelar] [?]

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

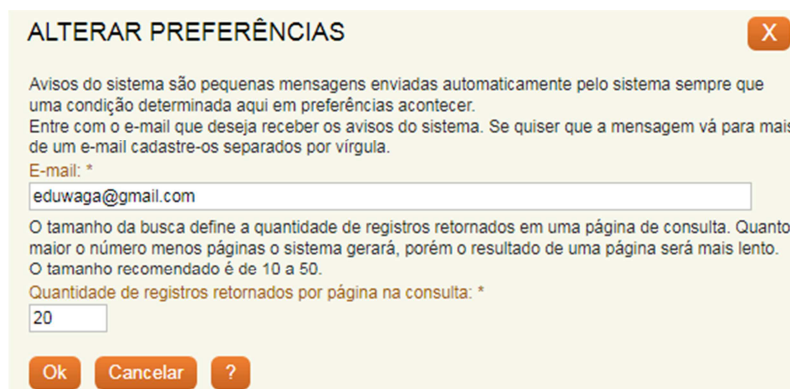
Por último, clique no botão “OK”.

### 6.2 MUDAR PREFERÊNCIAS

As preferências que podem ser alteradas são:

1. E-mail para recebimento dos avisos do sistema.
2. Quantidade de registros retornados por página na consulta.

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



**ALTERAR PREFERÊNCIAS** [X]

Avisos do sistema são pequenas mensagens enviadas automaticamente pelo sistema sempre que uma condição determinada aqui em preferências acontecer.  
Entre com o e-mail que deseja receber os avisos do sistema. Se quiser que a mensagem vá para mais de um e-mail cadastre-os separados por vírgula.

E-mail: \*

O tamanho da busca define a quantidade de registros retornados em uma página de consulta. Quanto maior o número menos páginas o sistema gerará, porém o resultado de uma página será mais lento.  
O tamanho recomendado é de 10 a 50.

Quantidade de registros retornados por página na consulta: \*

[Ok] [Cancelar] [?]

## 7 FERRAMENTAS

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

