

SICMAP

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

MANUAL DO CIDADÃO

SUMÁRIO

CONTEÚDO

INTRODUÇÃO	1
O SICMAP.....	2
PRIMEIRO ACESSO	4
CADASTRANDO-SE NO SICMAP	5
ACESSANDO O SISTEMA.....	6
FUNCIONALIDADES DO SICMAP	7
AVISOS ENVIADOS POR E-MAIL PELO SISTEMA	8
COMO FAZER UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	9
DICAS DE COMO FAZER SEU PEDIDO DE ACESSO	11
COMO CONSULTAR UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO.....	12
SOLICITANDO UM RECURSO (1ª Instância).....	16
SOLICITANDO UM RECURSO (2ª Instância).....	18
SOLICITANDO UMA RECLAMAÇÃO.....	20
CONSULTAR E ACOMPANHAR RECURSOS	21
VISUALIZAR/ALTERAR DADOS CADASTRAIS	24
PRAZOS	26
OUVIDORIA	27

INTRODUÇÃO

Este manual tem como objetivo orientar o manuseio do **SICMAP**, e é destinado aos cidadãos que usarão o sistema. A **Micromap Informática** deseja uma excelente leitura e se coloca à disposição para novos esclarecimentos.

A "*Lei de Acesso à Informação*" - **Lei nº 12.527**, sancionada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e regulamenta o direito constitucional de acesso à informação.

Para que os órgãos e entidades consigam seguir as regras, prazos e orientações fixados pela Lei, a **Micromap Informática** desenvolveu o **SICMAP** (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão).

O sistema funciona na internet e centraliza os pedidos e recursos dirigidos ao órgão em questão (Prefeitura ou Câmara). O acesso pode ser feito por meio dos seguintes endereços:

- www.sicmap.com.br/?idCidade=1 (O número varia de acordo com o órgão desejado).
- www.sicmap.com.br/nomedoorgao (O nome deve seguir a regra, onde caso seja Prefeitura começa com "pref", ou caso seja Câmara, começa com "cam", seguido do nome da cidade. **Ex: prefsantacruzoriopardo**).

Cadastre-se para ter acesso ao sistema, ou faça seu login logo abaixo.

Acesse o Sistema

Usuário:

Senha:

Entrar

Caso tenha esquecido seu nome de usuário, por favor [clique aqui](#).

Caso tenha esquecido sua senha, por favor [clique aqui](#).

Bem vindo ao SIC da [redacted]

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para a [redacted]. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Manual do Usuário
Antes de solicitar informação, leia o Manual e conheça os procedimentos para fazer sua solicitação.

Primeiro Acesso
Conheça o passo a passo para fazer o seu primeiro pedido de informação. São apenas quatro etapas.

Manual do Usuário

Primeiro acesso

Desenvolvido por Micromap - Soluções em Informática

O sistema permite que qualquer pessoa - física ou jurídica - encaminhe pedidos de acesso à informação. Por meio do **SICMAP** também é possível realizar outras ações, como:

- Acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos.
- Entrar com recursos e acompanhar o andamento deles.

- **Apresentar reclamação por omissão de resposta.**
- **Consultar respostas recebidas.**

No site do **SICMAP** você ainda poderá visualizar relatórios que mostrarão tudo que foi realizado com seu pedido, além de visualizar quais os prazos para cada etapa de seu pedido, e também um link que o direcionará para a Lei de acesso à informação.

ATENÇÃO: Caso você tenha problemas ao utilizar o **SICMAP** e não consiga tirar suas dúvidas por meio deste manual, entre em contato com o órgão (Prefeitura ou Câmara) que esteja consultando.

PRIMEIRO ACESSO

Para você conseguir acessar o **SICMAP**, você deverá realizar um breve cadastro:

1. Acesse o site do **SICMAP** (Especificando o órgão desejado).
2. Depois clique em "**Cadastre-se**", opção localizada no menu lateral esquerdo de sua tela, ou acima da Janela de Login "**Acesse o Sistema**".

The screenshot displays the SICMAP interface. On the left is a vertical navigation menu with the following items: 'Login', 'Cadastre-se', 'Ouvidoria', and 'Manual do Usuário'. The 'Cadastre-se' option is highlighted with a blue arrow. The main content area features a registration form titled 'Cadastre-se para ter acesso ao sistema, ou faça seu login logo abaixo.' Below this is a login box titled 'Acesse o Sistema' with fields for 'Usuário:' and 'Senha:', an 'Entrar' button, and links for 'Caso tenha esquecido seu nome de usuário, por favor clique aqui.' and 'Caso tenha esquecido sua senha, por favor clique aqui.' Below the login box is a 'Bem vindo ao SIC da' banner followed by a paragraph about the service. At the bottom, there are two buttons: 'Manual do Usuário' and 'Primeiro Acesso'.

DICA: Na seção "**Primeiro acesso**", localizada na página inicial do site do **SICMAP**, você encontra informações sobre como fazer o seu primeiro pedido de informação a órgãos.

CADASTRANDO-SE NO SICMAP

Ao clicar em "**Cadastre-se**" (Conforme explicado anteriormente), aparecerá o formulário abaixo. **Todos os campos são de preenchimento obrigatório.**

The image shows a web interface for SICMAP registration. On the left is a navigation menu with 'Login', 'Cadastre-se', 'Ouvidoria', and 'Manual do Usuário'. The main content area has a header with 'Sou Pessoa Física' and 'Sou Pessoa Jurídica' buttons, with a blue arrow '1' pointing to the 'Sou Pessoa Física' button. Below is a section titled 'Dados de pessoa Física' with fields for 'Nome Completo', 'Sexo' (radio buttons for Masculino and Feminino), 'CPF', 'Data de Nascimento', 'Endereço', 'Bairro', 'Estado' (dropdown menu), 'Cidade', 'Telefone', and 'E-mail'. Below this is a section titled 'Dados de Acesso' with fields for 'Nome de Usuário', 'Senha', and 'Confirme a Senha', with a blue arrow '2' pointing to the 'Senha' field. At the bottom are 'Confirmar Cadastro' and 'Cancelar' buttons, with a blue arrow '3' pointing to the 'Confirmar Cadastro' button. The footer reads 'Desenvolvido por Micromap - Soluções em Informática'.

1. Antes de começar a preencher o formulário, informe se você é uma Pessoa Física ou Jurídica.
2. Escolha um **nome de usuário**, no qual você possa se lembrar facilmente. Procure criar uma **senha** que tenha letras maiúsculas e minúsculas, números e símbolos (Não é obrigatório).
3. Ao terminar de Preencher o Formulário, clique em Concluir.

ACESSANDO O SISTEMA

Realizado o cadastro no Sistema, você poderá acessar o **SICMAP** através do site **www.sicmap.com.br/nomedoorgao**, lembre-se que o nome do órgão pode mudar de acordo com a Prefeitura ou Câmara que você estiver acessando. Para acessar, basta informar seu nome de usuário e senha, na Janela "**Acesse o Sistema**", conforme demonstrado na imagem abaixo.

Cadastre-se para ter acesso ao sistema, ou faça seu login logo abaixo.

Acesse o Sistema

Usuário:

Senha:

Entrar

Caso tenha esquecido seu nome de usuário, por favor [clique aqui](#).

Caso tenha esquecido sua senha, por favor [clique aqui](#).

Bem vindo ao SIC da [Placeholder]

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para a [Placeholder]. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Manual do Usuário
Antes de solicitar informação, leia o Manual e conheça os procedimentos para fazer sua solicitação.

Primeiro Acesso
Conheça o passo a passo para fazer o seu primeiro pedido de informação. São apenas quatro etapas.

Manual do Usuário

Primeiro acesso

Desenvolvido por Micromap - Soluções em Informática

1. Esqueceu do nome de Usuário ou senha? Clique nos links para recuperá-los. Eles serão enviados no email que você cadastrou no sistema.

FUNCIONALIDADES DO SICMAP

No **SICMAP**, você poderá realizar diversas atividades referentes ao seu Pedido, como Registrar um novo Pedido, consultá-lo, Interpor Recurso, dentre outras funcionalidades.

The screenshot displays the SICMAP interface with a blue navigation bar at the top containing the following menu items: HOME, PEDIDO (with a dropdown arrow), CONSULTAR RECURSO, DADOS CADASTRAIS, and SAIR. Below the navigation bar, a personalized greeting reads "Olá, [nome] Bem vindo ao SIC da [cidade]". A message below the greeting states: "Você pode navegar no sistema clicando na barra de menu acima ou nos ícones abaixo. Antes de fazer uma solicitação de informação, acesse o link Manual do Usuário na barra de rodapé. Neste link, você aprenderá a fazer corretamente sua solicitação." Below this message are seven numbered callouts (1-7) pointing to various icons and text boxes. Callout 1 points to a speech bubble icon labeled "Registrar Pedido". Callout 2 points to a magnifying glass icon labeled "Consultar Pedido". Callout 3 points to a gavel icon labeled "Consultar Recurso". Callout 4 points to a person icon labeled "Dados Cadastrais". Callout 5 points to a calendar icon with the text "Prazos" and "Consulte o prazo estipulado para cada etapa de seu Pedido de Informação." Callout 6 points to a gavel icon with the text "Lei de Acesso à Informação" and "Acesse a Lei de Acesso à informação (Lei 12.527/2011), para saber mais, e tirar suas dúvidas." Callout 7 points to a person reading a book icon with the text "Manual do Usuário" and "Acesse o Manual do Usuário, e tire suas dúvidas relacionadas ao sistema."

1. Registrar Pedido: Neste item, você poderá realizar um Pedido de Informação. Você obterá maiores detalhes à seguir.

2. Consultar Pedido: Aqui você poderá consultar seus pedidos de informação, a situação atual, ou então gerar relatórios correspondentes ao seu Pedido.

3. Consultar Recurso: Nesta seção você poderá consultar seus Recursos, a situação atual deles, ou então gerar relatórios correspondentes.

4. Dados Cadastrais: Neste item, estarão disponíveis todos os dados cadastrados pelo solicitante que está acessando o sistema, sendo assim, ele poderá alterar seus dados, caso ache necessário.

5. Prazos: No processo de seu Pedido, existem alguns prazos à serem respeitados. Para saber o prazo para cada etapa, acesse este item.

6. Lei de Acesso à informação: Este item irá redirecionar o usuário ao site do governo, onde estará disponível a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), caso o usuário deseje sanar alguma dúvida que o sistema não tenha atendido.

7. Manual do Usuário: No Manual do usuário, você poderá esse Manual, onde tentamos explicar ao usuário de maneira bem simples, como utilizar o sistema.

ATENÇÃO: Você também poderá acessar as funcionalidades citadas acima, a partir do Menu Superior do Sistema.

AVISOS ENVIADOS POR E-MAIL PELO SISTEMA

Para maior interatividade com o usuário, em alguns momentos do Pedido, o sistema **envia e-mails** ao usuário. Os e-mails serão disparados geralmente quando:

- O seu Pedido, Recurso ou Reclamação for enviado com Sucesso ao órgão.
- O prazo de Resposta do seu Pedido for Prorrogado.
- A resposta do seu Pedido, Recurso ou Reclamação estiverem disponíveis.
- Seu usuário, por algum motivo for bloqueado.

COMO FAZER UM PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Para realizar seu primeiro **pedido de acesso à informação** no **SICMAP**, basta entrar na seção "**Registrar Pedido**", encontrada nos dois locais demonstrados na imagem abaixo.

The screenshot displays the SICMAP system interface. At the top, a blue navigation bar contains the following menu items: HOME, PEDIDO (with a dropdown arrow), CONSULTAR RECURSO, DADOS CADASTRAIS, and SAIR. The 'PEDIDO' dropdown menu is open, showing 'REGISTRAR PEDIDO' and 'CONSULTAR PEDIDO'. A blue arrow points to 'REGISTRAR PEDIDO'. Below the navigation bar, there is a greeting 'Olá,' followed by a blue bar containing the text 'SIC da'. Below this, a message states: 'Você pode navegar no sistema clicando na barra de menu acima ou nos ícones abaixo. Antes de fazer uma solicitação de informação, acesse o link Manual do Usuário na barra de rodapé. Neste link, você aprenderá a fazer corretamente sua solicitação.'

Below the message, there are four icons in a row, each with a label below it:

- Registrar Pedido**: An icon of two speech bubbles with a plus sign. A blue arrow points to this icon.
- Consultar Pedido**: An icon of a magnifying glass.
- Consultar Recurso**: An icon of a gavel on a book.
- Dados Cadastrais**: An icon of a person silhouette with a pencil.

At the bottom of the interface, there are three boxes with icons and text:

- Prazos**: An icon of a calendar with a clock. Text: 'Consulte o prazo estipulado para cada etapa de seu Pedido de Informação.'
- Lei de Acesso à Informação**: An icon of a gavel. Text: 'Acesse a Lei de Acesso à informação (Lei 12.527/2011), para saber mais, e tirar suas dúvidas.'
- Manual do Usuário**: An icon of a person reading a book. Text: 'Acesse o Manual do Usuário, e tire suas dúvidas relacionadas ao sistema.'

Ao clicar na Seção "**Registrar Pedido**", você será redirecionado para a seguinte tela:

HOME PEDIDO CONSULTAR RECURSO DADOS CADASTRAIS SAIR

CADASTRO DE PEDIDO

Solicitante: *

Forma de Recebimento de Resposta: * Pelo Sistema (Com avisos por E-mail) ?

Resumo da Solicitação: *

Especificação do Pedido: *

Atenção:

1) Não é necessário se identificar ao detalhar a sua solicitação, o sistema recupera automaticamente os dados de identificação do usuário.

2) Informações pessoais não devem ser inseridas no detalhamento da solicitação, a não ser que sejam essenciais para a caracterização do seu pedido.

3) O uso de palavras de baixo calão não é permitido.

✓ Registrar Pedido Cancelar

1. Primeiramente você deverá informar como deseja receber a resposta do seu Pedido, tendo como opção receber a resposta pelo Sistema, ou então receber a Resposta Pessoalmente no órgão.

ATENÇÃO: Ao escolher a forma de resposta no órgão, o processo pelo sistema será realizado da mesma forma.

Pode ser que o meio de sua preferência não esteja disponível. Se você demandar, por exemplo, o envio pela internet de um grande volume de documentos, é possível que o SIC solicite que você consulte a informação presencialmente. Caso isso aconteça, você será informado.

No campo **Resumo da Solicitação**, você deverá criar um título que especifique ao máximo qual é a informação que você está Pedindo. Evite utilizar títulos genéricos que não dão uma idéia exata sobre o conteúdo de seu Pedido.

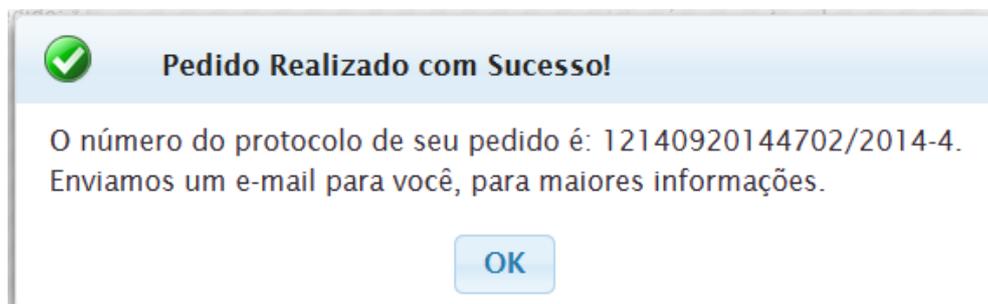
Exemplo de Pedido: "Gostaria de ter acesso ao relatório ABC da Prefeitura X"

Título Correto: "Relatório ABC da Prefeitura X"

Título Incorreto: "Pedido de Relatório da Prefeitura"

2. Fique atento aos avisos que o sistema lhe oferece, no momento de fazer seu pedido.

3. Após especificar seu Pedido, basta que você clique no botão **Registrar Pedido**, e assim seu Pedido será Registrado no sistema. Aparecerá a Seguinte Janela:



Sucesso! Seu pedido foi Registrado. O **SICMAP** informará um **número de protocolo**, que também será **enviado para o seu e-mail**. Guardando esse número, você poderá acompanhar seu pedido de forma mais rápida futuramente. O órgão possui um prazo de **até 20 dias para responder seu Pedido**, podendo ser **prorrogado por mais 10 dias**, caso o órgão julgue necessário.

DICAS DE COMO FAZER SEU PEDIDO DE ACESSO

Fique atento à essas dicas, pois poderão lhe ajudar no momento de fazer seu Pedido.

- Antes de realizar sua solicitação, é importante **verificar se a informação já se encontra disponível** nos Portais do Órgão, como Portal da Transparência, Portal do Contribuinte, etc.
- **Faça um pedido de cada vez.** Dessa forma, ficará mais simples e fácil para o órgão realizar a resposta do mesmo.
- **Escreva de forma clara.** Imprescindível para que o órgão consiga compreender corretamente seu pedido, e enviar uma resposta adequada.
- **Mantenha seus dados Cadastrais atualizados.** Principalmente seu e-mail, pois será através dele que você será informado quando o órgão efetuar alguma resposta/prorrogação de seu pedido.

COMO CONSULTAR UM PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Para consultar seus Pedidos feitos no **SICMAP**, basta entrar na seção "**Consultar Pedido**", encontrada nos dois locais demonstrados na imagem abaixo.

The screenshot displays the SICMAP web application interface. At the top, a blue navigation bar contains the following menu items: HOME, PEDIDO (with a dropdown arrow), CONSULTAR RECURSO, DADOS CADASTRAIS, and SAIR. A dropdown menu is open under 'PEDIDO', showing 'REGISTRAR PEDIDO' and 'CONSULTAR PEDIDO'. A blue arrow points to the 'CONSULTAR PEDIDO' option. Below the navigation bar, the user is greeted with 'Olá, [nome]' and 'vindo ao SIC da [nome]'. A text block explains navigation: 'Você pode navegar no sistema clicando na barra de menu acima ou nos ícones abaixo. Antes de fazer uma solicitação de informação, acesse o link Manual do Usuário na barra de rodapé. Neste link, você aprenderá a fazer corretamente sua solicitação.' Below this are four icons: 'Registrar Pedido' (speech bubbles with a plus sign), 'Consultar Pedido' (magnifying glass), 'Consultar Recurso' (gavel), and 'Dados Cadastrais' (person icon with a pencil). A blue arrow points to the 'Consultar Pedido' icon. At the bottom, there are three informational boxes: 'Prazos' (calendar icon) with text 'Consulte o prazo estipulado para cada etapa de seu Pedido de Informação.', 'Lei de Acesso à Informação' (gavel icon) with text 'Acesse a Lei de Acesso à informação (Lei 12.527/2011), para saber mais, e tirar suas dúvidas.', and 'Manual do Usuário' (person reading icon) with text 'Acesse o Manual do Usuário, e tire suas dúvidas relacionadas ao sistema.'

A primeira tela que aparecerá para você, é a tela onde você deverá **informar o número do Protocolo** de seu Pedido.



1. No campo onde você deve informar seu número de protocolo, **não há necessidade de colocar os caracteres** que separam o número do seu protocolo. Por exemplo, um número de protocolo como esse: 1234567890/2014-1, deverá ser informado da seguinte forma: 123456789020141.

ATENÇÃO: Lembre-se que o número do Protocolo é informado no momento da realização do Pedido, e também é enviado ao e-mail do solicitante responsável pelo pedido de informação.

2. Sabendo que pode ocorrer de o solicitante perder o número do protocolo, ou por algum motivo não recebeu em seu e-mail, o **SICMAP** disponibiliza o link "**Não possui o número do protocolo?**". Quando clicado, serão listados todos os pedidos feitos pelo solicitante que está acessando o sistema, juntamente com o número do Protocolo, data, resumo, e status atual do mesmo.

Meus Pedidos de Informação			
Data do evento	Número do Protocolo	Resumo do Pedido	Status do Pedido
09/12/2014	12160920140601/2014-5	Primeiro Pedido de Informação	 Aguardando Resposta
09/12/2014	12160920140630/2014-6	Segundo Pedido de Informação	 Aguardando Resposta

Basta clicar sobre o Pedido que deseja consultar, que o campo **número do protocolo** será Preenchido.

3. Com o campo do número do protocolo preenchido, basta você clicar no botão "**Buscar**", que o seu Pedido será exibido em sua tela.

HOME PEDIDO CONSULTAR RECURSO DADOS CADASTRAIS SAIR

CONSULTA DE PEDIDOS

Digite o número do Protocolo do Pedido: [Não possui o número do protocolo?](#)

Pedido Realizado Pedido Respondido Pedido Finalizado

3 1

Dados do Pedido Histórico do Pedido

Solicitante:

Status do Pedido: Aguardando Resposta

Resumo da Solicitação: Primeiro Pedido de Informação

Abertura do Pedido: 09/12/2014 às 16:06:01 hrs

Prazo para resposta: 29/12/2014

Especificação do Primeiro Pedido

Especificação do Pedido:

2

1. Conforme as etapas de seu Pedido vão sendo realizadas, é demonstrado de forma rápida quais já foram executadas (balão verde), quais ainda serão executadas (balão cinza), e ainda poderá aparecer um balão vermelho, informando que determinada etapa não foi cumprida, como por exemplo, a inexistência de resposta do pedido.

2. Clicando no botão "**Gerar Relatório**", você terá um relatório onde estará descrito tudo referente ao seu pedido de informação, como descrição do Pedido, respostas, recursos e reclamações.

3. Conforme seu Pedido é respondido, ou são solicitados Recursos ou Reclamações, aparecerão novas abas, além das duas já existentes "**Dados do Pedido**" e "**Histórico do Pedido**", conforme exibido na imagem abaixo.

HOME PEDIDO CONSULTAR RECURSO DADOS CADASTRAIS SAIR

CONSULTA DE PEDIDOS

Digite o número do Protocolo do Pedido: [Não possui o número do protocolo?](#)

Pedido Realizado Pedido Respondido Recurso Solicitado Recurso Respondido Pedido Finalizado

Dados do Pedido Recursos/Reclamação Dados da Resposta Histórico do Pedido

Solicitante: [redacted]
Status do Pedido: Aguardando Resposta
Resumo da Solicitação: Primeiro Pedido de Informação
Abertura do Pedido: 09/12/2014 às 16:06:01 hrs
Prazo para resposta: 29/12/2014

Especificação do Primeiro Pedido

Especificação do Pedido:

Clicando na aba **Recursos/Reclamação** você poderá visualizar os Recursos ou Reclamações que foram solicitados por você. Ou se você clicar na aba **Dados da Resposta** estarão disponíveis todas as respostas, tanto de seu Pedido, quanto de seus Recursos ou Reclamações.

SOLICITANDO UM RECURSO (1ª INSTÂNCIA)

Um Recurso poderá ser solicitado, quando o solicitante achar que a Resposta do Pedido não atendeu totalmente aquilo que foi pedido, ou devido a outro fator avaliado pelo solicitante como necessário para se solicitar um Recurso.

Para solicitar um Recurso, assim que o seu pedido for respondido, você encontrará o botão "**Recorrer em 1ª Instância**", a partir da aba "**Dados do Pedido**", conforme exibido na imagem abaixo.

A imagem mostra a interface de usuário de um sistema de pedidos. No topo, há uma barra de navegação com os links: HOME, PEDIDO (selecionado), CONSULTAR RECURSO, DADOS CADASTRAIS e SAIR. Abaixo, o título "CONSULTA DE PEDIDOS" precede um campo de busca para o número do protocolo do pedido, com o valor "1216092014060120145" e um botão "Buscar". Um link "Não possui o número do protocolo?" também está presente. Um diagrama de fluxo indica o progresso do pedido: "Pedido Realizado" (com um ícone de checkmark verde), "Pedido Respondido" (com um ícone de checkmark verde) e "Pedido Finalizado" (com um ícone de checkmark cinza). Abaixo, há uma aba "Dados do Pedido" selecionada, com sub-abas "Dados da Resposta" e "Histórico do Pedido". O conteúdo da aba "Dados do Pedido" inclui: Solicitante: [nome redigido], Status do Pedido: Respondido, Resumo da Solicitação: Primeiro Pedido de Informação, Abertura do Pedido: 09/12/2014 às 16:06:01 hrs, Prazo para resposta: 29/12/2014, e um campo de texto "Especificação do Primeiro Pedido" com o rótulo "Especificação do Pedido:". Na base da aba, há dois botões: "Gerar Relatório" e "Recorrer em 1ª Instância", este último sendo apontado por uma seta azul. Um botão "Voltar" está na base direita da interface.

ATENÇÃO: Essa opção ficará disponível apenas por 10 dias após a Resposta de seu Pedido. Após esse período, o sistema avaliará como se a resposta tenha sido satisfatória, e finalizará o pedido.

Clicando no botão "**Recorrer em 1ª Instância**" surgirá a seguinte Janela:

A imagem mostra a interface de uma janela intitulada "Recurso em 1ª Instância". No topo, há um campo de texto rotulado "Protocolo do Pedido:" contendo o valor "12140920143303/2014-8". Abaixo dele, há um menu suspenso rotulado "Tipo do Recurso: *" com o texto "Selecione..." e uma seta para baixo. À esquerda do menu suspenso, há um campo de texto rotulado "Justificativa:". Na base da janela, há dois botões: um azul com o texto "Solicitar Recurso" e um vermelho com o texto "Cancelar". Três setas azuis numeradas 1, 2 e 3 apontam para o menu suspenso, o campo de justificativa e o botão "Solicitar Recurso", respectivamente.

1. O Tipo de Recurso "**deve**" ser informado. São vários os tipos de Recursos disponíveis no Sistema, que o Solicitante deve escolher algum que atenda a sua necessidade.

Ex: Informação incompleta, Informação recebida não corresponde à solicitada, Informação recebida por meio diferente do solicitado, etc.

2. Já o campo Justificativa, não há a "**obrigatoriedade**" do preenchimento, mas o **SICMAP** aconselha que o solicitante informe uma justificativa, para que fique mais claro o motivo de seu Recurso.

3. Após informado o tipo de Recurso e a sua justificativa, bastará clicar no botão "**Solicitar Recurso**".

Ao solicitar o Recurso, será gerado um número de protocolo, que também será enviado por e-mail ao solicitante responsável pelo Pedido de Informação.

SOLICITANDO UM RECURSO (2ª INSTÂNCIA)

Assim como o Recurso em Primeira Instância, um Recurso em segunda instância poderá ser solicitado quando o solicitante achar que a Resposta do Recurso em primeira Instância não atendeu totalmente aquilo que foi Pedido, ou devido a outro fator avaliado pelo solicitante como necessário.

Para solicitar um recurso em segunda instância, assim que o seu pedido de recurso em primeira instância for respondido, ou na ausência de resposta após a data estipulada como prazo, você encontrará o botão "**Recorrer em 2ª Instância**", a partir da aba "**Recursos/Reclamação**", conforme exibido na imagem abaixo.

The screenshot shows a web application interface for managing requests. At the top, there is a navigation menu with the following items: HOME, PEDIDO (with a dropdown arrow), CONSULTAR RECURSO, DADOS CADASTRAIS, and SAIR. Below the menu, the page title is "CONSULTA DE PEDIDOS". A search bar contains the text "Digite o número do Protocolo do Pedido:" followed by the input field "1216092014060120145" and a "Buscar" button. A link "Não possui o número do protocolo?" is also present. Below the search bar, a progress bar shows five stages: "Pedido Realizado" (green checkmark), "Pedido Respondido" (green checkmark), "Recurso Solicitado" (green checkmark), "Recurso Respondido" (green checkmark), and "Pedido Finalizado" (grey checkmark). A blue arrow points to the "Pedido Respondido" stage. Below the progress bar, there are four tabs: "Dados do Pedido", "Recursos/Reclamação" (selected), "Dados da Resposta", and "Histórico do Pedido". Under the "Recursos/Reclamação" tab, there is a section titled "Dados do Recurso - 1ª Instância" with the following information: "Data de abertura: 09/12/2014", "Data Prazo: 14/12/2014", "Tipo do Recurso: Informação Incompleta", and "Respondido: Sim". Below this information is a text area labeled "Justificativa:" containing the text "Justificativa para Teste". At the bottom of the page, there are two buttons: "Gerar Relatório" and "Recorrer em 2ª Instância". A blue arrow points to the "Recorrer em 2ª Instância" button. In the bottom right corner, there is a "Voltar" button.

ATENÇÃO: Essa opção ficará disponível apenas por 10 dias após a Resposta de seu Recurso em Primeira instância. Após esse período, o sistema avaliará como se a resposta tenha sido satisfatória, e finalizará o pedido.

Clicando no botão "**Recorrer em 2ª Instância**" irá aparecer a seguinte Janela:

A imagem mostra a interface de uma janela web intitulada "Recurso em 2ª Instância". No topo, há um campo de texto para "Protocolo do Pedido:" contendo o valor "12140920143303/2014-8". Abaixo dele, há um menu suspenso para "Tipo do Recurso: *" com o texto "Selecione...". À esquerda do menu suspenso, há um campo de texto rotulado "Justificativa:". Na base da janela, há dois botões: "Solicitar Recurso" (em azul) e "Cancelar" (em vermelho). Três setas azuis numeradas 1, 2 e 3 apontam para o menu suspenso, o campo de justificativa e o botão "Solicitar Recurso", respectivamente.

1. O Tipo de Recurso "**deve**" ser informado. São vários os tipos de Recursos disponíveis no Sistema, que o Solicitante deve escolher algum que atenda a sua necessidade.

Ex: Informação incompleta, Informação recebida não corresponde à solicitada, Informação recebida por meio diferente do solicitado, etc.

2. Já o campo Justificativa, não há a **obrigatoriedade** do preenchimento, mas o **SICMAP** aconselha que o solicitante informe uma justificativa, para que fique mais clara a justificativa de seu Recurso.

3. Após informado o tipo de Recurso e a sua justificativa, bastará clicar no botão "**Solicitar Recurso**".

Ao solicitar o Recurso, será gerado um número de protocolo, que também será enviado por e-mail ao solicitante responsável pelo Pedido de Informação.

SOLICITANDO UMA RECLAMAÇÃO

Uma Reclamação poderá ser solicitada quando seu Pedido de Informação não for respondido até a data estipulada como prazo, ou também quando o Recurso em Segunda Instância não for respondido até sua data prazo.

Para solicitar uma Reclamação, assim que a data prazo for ultrapassada, você terá acesso ao botão "**Reclamar**" a partir da aba "**Dados do Pedido**", conforme exibido na imagem abaixo.

A imagem mostra a interface de usuário de um sistema de pedidos. No topo, há um menu de navegação com as opções: HOME, PEDIDO (com uma seta para baixo), CONSULTAR RECURSO, DADOS CADASTRAIS e SAIR. Abaixo do menu, o título "CONSULTA DE PEDIDOS" é exibido. Um campo de busca contém o número do protocolo "1214092014330320148" e um botão "Buscar". Um link "Não possui o número do protocolo?" está disponível. Abaixo, um diagrama de fluxo mostra o status do pedido: "Pedido Realizado" (com um ícone de checkmark verde), "Pedido Respondido" (com um ícone de X vermelho) e "Pedido Finalizado" (com um ícone de checkmark cinza). Abaixo do diagrama, há duas abas: "Dados do Pedido" (destacada) e "Histórico do Pedido". O conteúdo da aba "Dados do Pedido" inclui: Solicitante: [nome redigido], Status do Pedido: Aguardando Resposta, Resumo da Solicitação: Teste Terceiro Pedido, Abertura do Pedido: 09/12/2014 às 14:33:03 hrs, Prazo para resposta: 29/12/2014. Abaixo, há um campo de texto rotulado "Especificação do Pedido:" com o conteúdo "Especificação Terceiro Pedido". No rodapé da aba, há dois botões: "Gerar Relatório" e "Reclamar". Um ícone de seta azul aponta para o botão "Reclamar". No canto inferior direito, há um botão "Voltar".

ATENÇÃO: Essa opção ficará disponível apenas por 10 dias após o prazo da Resposta tiver se expirado. Após esse período, o sistema avaliará como se o pedido não tenha necessidade de dar continuidade, e o encerrará.

CONSULTAR E ACOMPANHAR RECURSOS

Para consultar seus Recursos realizados no **SICMAP**, basta entrar na seção "**Consultar Recurso**", encontrada nos dois locais demonstrados na imagem abaixo.

The screenshot displays the SICMAP system interface. At the top, a blue navigation bar contains the following menu items: HOME, PEDIDO (with a dropdown arrow), CONSULTAR RECURSO, DADOS CADASTRAIS, and SAIR. Below the navigation bar, the user is greeted with "Olá, [nome] Bem vindo ao SIC da [nome]". A blue arrow points to the "CONSULTAR RECURSO" menu item. Below the greeting, a message states: "Você pode navegar no sistema clicando na barra de menu acima ou nos ícones abaixo. Antes de fazer uma solicitação de informação, acesse o link Manual do Usuário na barra de rodapé. Neste link, você aprenderá a fazer corretamente sua solicitação." Below this message are four icons with labels: "Registrar Pedido" (speech bubble with plus), "Consultar Pedido" (magnifying glass), "Consultar Recurso" (gavel), and "Dados Cadastrais" (person with pencil). A blue arrow points to the "Consultar Recurso" icon. At the bottom, there are three informational boxes: "Prazos" (calendar icon) with text "Consulte o prazo estipulado para cada etapa de seu Pedido de Informação.", "Lei de Acesso à Informação" (gavel icon) with text "Acesse a Lei de Acesso à informação (Lei 12.527/2011), para saber mais, e tirar suas dúvidas.", and "Manual do Usuário" (person with book icon) with text "Acesse o Manual do Usuário, e tire suas dúvidas relacionadas ao sistema."

Assim como na consulta de um Pedido de Informação, a primeira tela que aparecerá para você, é a tela onde deverá **informar o número do Protocolo** de seu Recurso, podendo ser em primeira ou segunda instância.

HOME PEDIDO CONSULTAR RECURSO DADOS CADASTRAIS SAIR

CONSULTA DE RECURSOS

Digite o número do Protocolo do Recurso: [Buscar](#) [Não possui o número do protocolo?](#)

1 **3** **2** [Voltar](#)

1. Assim como na Consulta de Pedido, o campo onde você deve informar o número de protocolo, **não há necessidade de colocar os caracteres** que separam o número do seu protocolo. Por exemplo, um número de protocolo como esse: 1234567890/2014-1, deveria ser informado da seguinte forma: 123456789020141.

ATENÇÃO: Lembre-se que o número do Protocolo é informado no momento da solicitação do Recurso, e também é enviado ao e-mail do solicitante responsável pelo pedido de informação.

2. Sabendo que poderá ocorrer momentos onde o solicitante acabe perdendo o número do protocolo, ou por algum motivo não recebeu em seu e-mail, o **SICMAP** disponibiliza o link "**Não possui o número do protocolo?**". Quando clicado, serão listados todos os Recursos feitos pelo solicitante que está acessando o sistema, juntamente com o número do Protocolo, data, tipo do Recurso, e status atual do mesmo.

3. Com o campo do número do protocolo preenchido, basta você clicar no botão "**Buscar**", que o seu Recurso será exibido em sua tela.

HOME PEDIDO CONSULTAR RECURSO DADOS CADASTRAIS SAIR

CONSULTA DE RECURSOS

Digite o número do Protocolo do Recurso: [Não possui o número do protocolo?](#)

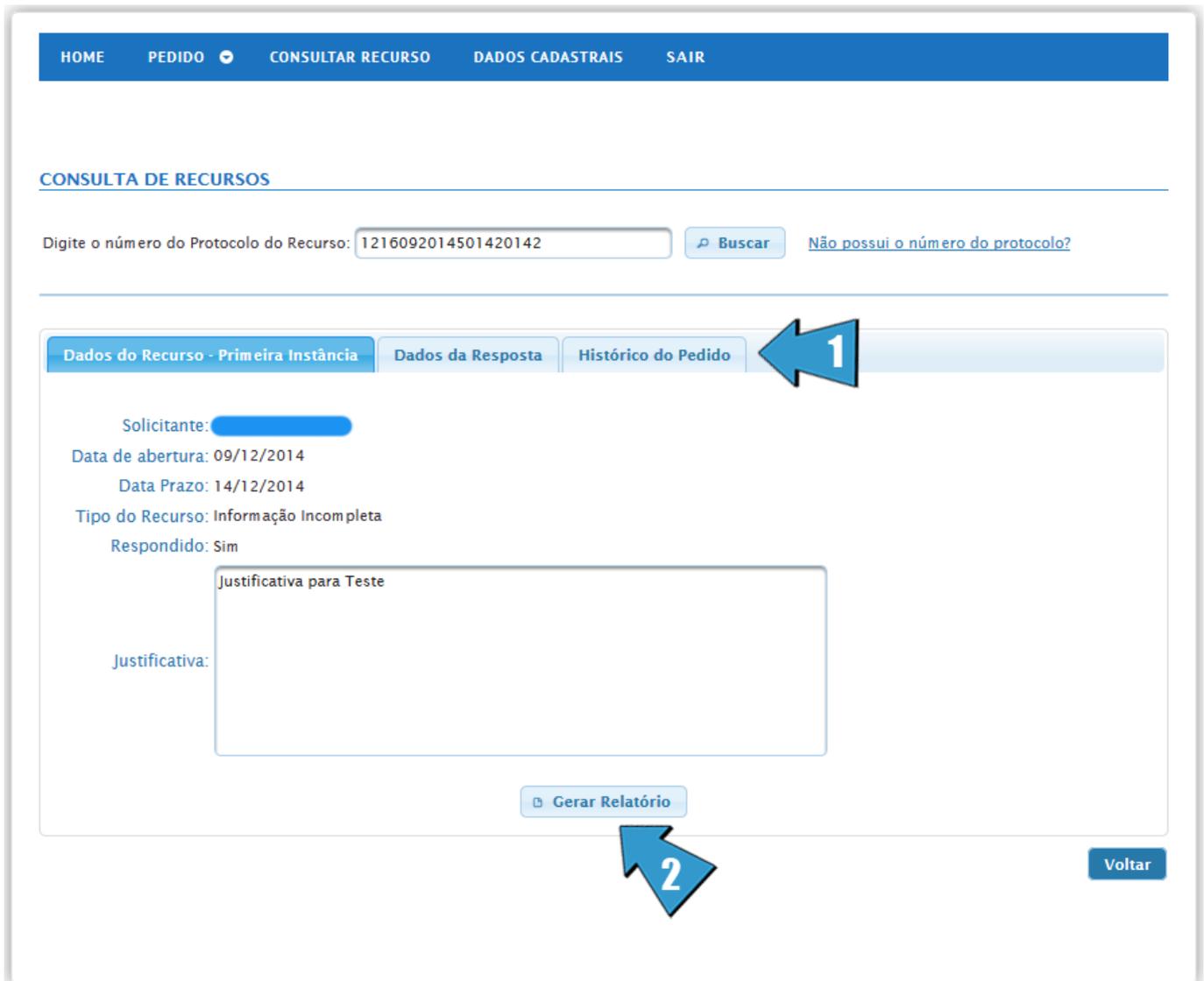
Dados do Recurso - Primeira Instância | Dados da Resposta | Histórico do Pedido

Solicitante:

Data de abertura: 09/12/2014
Data Prazo: 14/12/2014
Tipo do Recurso: Informação Incompleta
Respondido: Sim

Justificativa para Teste

Justificativa:



1. Clicando no botão "**Gerar Relatório**", você terá um relatório onde estará descrito tudo referente ao seu pedido de informação, e não apenas de seu Recurso, como descrição do Pedido, respostas, recursos e reclamações.

2. Conforme seu Recurso for respondido, aparecerá a aba "**Dados da Resposta**", além das abas "**Dados do Pedido**" e "**Histórico do Pedido**".

VISUALIZAR / ALTERAR DADOS CADASTRAIS

Sempre que houver alguma alteração nos dados cadastrais, como por exemplo o e-mail, que é um dado de extrema importância para que o sistema consiga se comunicar com o solicitante, é muito importante **atualizar seu cadastro** no **SICMAP**. Para isso, basta você entrar na seção "Dados Cadastrais", localizada nos dois locais citados na imagem abaixo:

The image shows a screenshot of the SICMAP system interface. At the top, there is a blue navigation bar with the following items: HOME, PEDIDO (with a dropdown arrow), CONSULTAR RECURSO, DADOS CADASTRAIS (highlighted with a blue arrow), and SAIR. Below the navigation bar, there is a greeting: "Olá, [nome] Bem vindo ao SIC da [cidade]". A blue arrow points to the "DADOS CADASTRAIS" menu item in the navigation bar. Below the greeting, there is a paragraph: "Você pode navegar no sistema clicando na barra de menu acima ou nos ícones abaixo. Antes de fazer uma solicitação de informação, acesse o link Manual do Usuário na barra de rodapé. Neste link, você aprenderá a fazer corretamente sua solicitação." Below this paragraph, there are four icons in a row, each with a label below it: 1. "Registrar Pedido" (speech bubble with a plus sign), 2. "Consultar Pedido" (magnifying glass), 3. "Consultar Recurso" (gavel), and 4. "Dados Cadastrais" (person icon with a pencil), which is highlighted with a blue arrow. Below these icons, there are three more sections: "Prazos" (calendar icon), "Lei de Acesso à Informação" (gavel icon), and "Manual do Usuário" (person reading icon). Each section has a brief description of its content.

HOME PEDIDO ▾ CONSULTAR RECURSO **DADOS CADASTRAIS** SAIR

Olá, [nome] Bem vindo ao SIC da [cidade]

Você pode navegar no sistema clicando na barra de menu acima ou nos ícones abaixo. Antes de fazer uma solicitação de informação, acesse o link Manual do Usuário na barra de rodapé. Neste link, você aprenderá a fazer corretamente sua solicitação.

Registrar Pedido **Consultar Pedido** **Consultar Recurso** **Dados Cadastrais**

Prazos **Lei de Acesso à Informação** **Manual do Usuário**

Consulte o prazo estipulado para cada etapa de seu Pedido de Informação.

Acesse a Lei de Acesso à informação (Lei 12.527/2011), para saber mais, e tirar suas dúvidas.

Acesse o Manual do Usuário, e tire suas dúvidas relacionadas ao sistema.

Clicando em algum dos dois locais, você será direcionado para a página onde serão exibidos todos seus dados cadastrais, para poder **atualizá-los**.



Dados de pessoa Física

Nome Completo:

Sexo: Masculino Feminino

CPF:

Data de Nascimento:

Endereço:

Bairro:

Estado:

Cidade:

Telefone:

E-mail:



Dados de Acesso

Nome de Usuário:



Após alterar os dados, basta o Solicitante clicar no botão "**Alterar Dados**", que seus dados serão atualizados no sistema.

PRAZOS

Os prazos seguidos pelo **SICMAP**, foram determinados pelo Decreto nº 7.724, que regulamenta a Lei de Acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Federal.

Pedido de Acesso

O prazo para recebimento de resposta é de até 20 dias. O órgão pode prorrogá-lo por mais 10 dias, caso haja justificativa

Recurso

Instância	Prazo para Recorrer	Prazo para manifestação do órgão
1ª	Até 10 dias, contados da ciência da decisão	5 dias, contado do recebimento do Recurso
2ª	Até 10 dias, contados da ciência da decisão	5 dias, contado do recebimento do Recurso

Reclamação

Prazo para o cidadão Reclamar	Prazo para manifestação do órgão
Até 10 dias, após o término do prazo legal do órgão para responder	5 dias, contado do recebimento da Reclamação

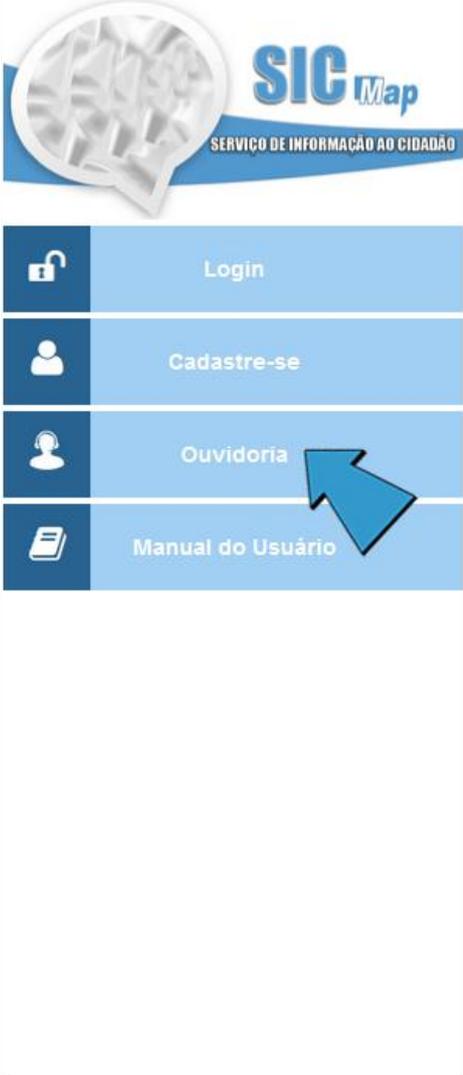
Para maiores informações ou consultar os prazos contidos na lei, acesse a lei de acesso à informação (**Lei 12.527/2011**), através do seguinte Link:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

OUVIDORIA

A seção "**Ouvidoria**" foi criada para solicitações onde o Solicitante não exija um número de protocolo para sua solicitação, ou não seja uma solicitação com Urgência de Resposta, sendo assim, não existe a necessidade de o Solicitante realizar um cadastro no Sistema para fazer uma solicitação.

Para acessar a página "**Ouvidoria**", basta entrar no site do **SICMAP** do órgão desejado, e acessar o item de Menu, conforme demonstrado na imagem abaixo:



The screenshot shows the SIC Map website interface. At the top left, there is a logo for 'SIC Map' with the text 'SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO'. Below the logo is a navigation menu with four items: 'Login', 'Cadastre-se', 'Ouvidoria', and 'Manual do Usuário'. The 'Ouvidoria' item is highlighted with a blue arrow pointing to it.

Cadastre-se para ter acesso ao sistema, ou faça seu login logo abaixo.

Acesse o Sistema

 Usuário:

Senha:

Caso tenha esquecido seu nome de usuário, por favor [clique aqui](#).
Caso tenha esquecido sua senha, por favor [clique aqui](#).

Bem vindo ao SIC da [Redacted]

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para a [Redacted]. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Manual do Usuário
Antes de solicitar informação, leia o Manual e conheça os procedimentos para fazer sua solicitação.

Primeiro Acesso
Conheça o passo a passo para fazer o seu primeiro pedido de informação. São apenas quatro etapas.

Manual
do Usuário 

Primeiro
acesso 

Desenvolvido por Micromap - Soluções em Informática

Clicando no item "**Ouvidoria**", você será direcionado para a página demonstrada na imagem abaixo:

The image shows a web interface for 'SIC Map' (Serviço de Informação ao Cidadão). On the left is a navigation menu with 'Login', 'Cadastre-se', 'Ouvidoria', and 'Manual do Usuário'. The main content area is divided into two sections: 'Dados Pessoais' and 'Dados para envio de sua pergunta'. The 'Dados Pessoais' section includes fields for 'Nome Completo', 'Sexo' (with radio buttons for 'Masculino' and 'Feminino'), 'CPF', 'Data de Nascimento', 'Telefone', and 'E-mail'. A blue arrow labeled '1' points to the 'Sexo' field. The 'Dados para envio de sua pergunta' section includes a 'Motivo do seu contato' field, a large text area for 'Descreva sua Pergunta', an 'Adicionar anexo' section with a file selection button and the text 'Nenhum arquivo selecionado.', and two buttons: 'Enviar Pergunta' (green) and 'Cancelar' (red). Blue arrows labeled '2', '3', and '4' point to the 'Motivo do seu contato' field, the 'Descreva sua Pergunta' text area, and the 'Enviar Pergunta' button, respectively. The footer of the page reads 'Desenvolvido por Micromap - Soluções em Informática'.

1. Como no item Ouvidoria não há a necessidade de fazer um Cadastro, o Solicitante deverá informar alguns dados pessoais no momento de realizar a solicitação.

ATENÇÃO: Todos os campos são de preenchimento obrigatório.

2. O segundo passo, consiste de o Solicitante informar o Motivo de estar consultando a informação ao órgão, e em seguida descrever de forma bem explícita sua pergunta. Lembrando que esses dois campos também são de preenchimento obrigatório.

3. O terceiro passo é de preferência do Solicitante, pois caso ache necessário, ele poderá adicionar um anexo à sua solicitação. Este procedimento não é obrigatório.

4. Pronto! Agora basta você clicar no botão "**Enviar Pergunta**", que seu Pedido será enviado para a Ouvidoria do Órgão desejado, e será respondido o quanto antes!