Orientações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão

CIDADE DE
OSASCO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO **4**

UM POUCO SOBRE A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO **5**

O QUE É O SIC? **6**

FLUXO DO SIC 6
DIFERENÇA ENTRE SIC, OUVIDORIA E 156 7
SIC *7*
156 ..... *7*
OUVIDORIA *8*

QUEM PODE SOLICITAR INFORMAÇÃO? **8**

COMO FAZER O PEDIDO? **8**

REALIZAR SOLICITAÇÃO POR TELEFONE 9
REALIZAR SOLICITAÇÃO PRESENCIALMENTE 9
REALIZAR SOLICITAÇÃO VIA INTERNET 10
DICAS PARA FAZER UM BOM PEDIDO? 14

COMO ACOMPANHAR O PEDIDO? **15**

ACOMPANHAR PEDIDO VIA TELEFONE 15
ACOMPANHAR PEDIDO VIA PRESENCIAL 15
ACOMPANHAR PEDIDO VIA INTERNET 15

CANCELAR PEDIDO **18**

CASOS DE RECUSA DO PEDIDO **18**

PEDIDO GENÉRICO 19
PEDIDO DESPROPORCIONAL 19
PEDIDO QUE DEMANDE TRABALHO ADICIONAL 19
INFORMAÇÃO INEXISTENTE OU NÃO PERTENCENTE À ADMINISTRAÇÃO 20
INFORMAÇÕES PESSOAIS OU PROTEGIAS POR LEI ESPECÍFICA 20
INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS POR ALGUM GRAU DE SIGILO 21

COMO ENTRAR COM RECURSO? **22**

RECURSO VIA TELEFONE 22
RECURSO VIA PRESENCIAL 23
ENTRAR COM RECURSO VIA INTERNET 23

INFORMAÇÕES PRINCIPAIS SOBRE O SIC DE OSASCO **26**

O QUE O SERVIÇO FORNECE? 26
O QUE O SERVIÇO NÃO ATENDE? 26
SITUAÇÕES EM QUE O FORNECIMENTO DA INFORMAÇÃO PODE SER NEGADO OU O PROTOCOLO NÃO ATENDIDO 26
CANAIS PARA REGISTRAR, ACOMPANHAR E SOLICITAR RECURSO 26
VIA TELEFONE *26*
VIA PRESENCIAL *27*
VIA SISTEMA *27*
INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA REGISTRAR O PEDIDO 27

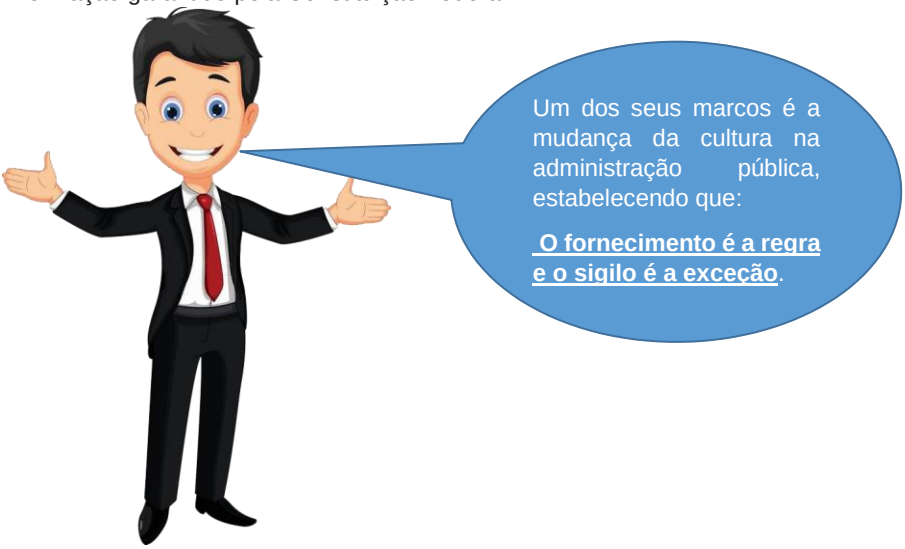
INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACOMPANHAMENTO DO PROTOCOLO 27
INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ENTRAR COM RECURSO.....27
PRAZOS 27
PARA A ADMINISTRAÇÃO RESPONDER O PEDIDO.....27
PARA O SOLICITANTE ENTRAR COM RECURSO 28
PARA O ÓRGÃO RECURSAL RESPONSÁVEL AVALIAR O RECURSO 28
PRAZO PARA A AUTORIDADE MÁXIMA SUPERIOR DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA AVALIAR O RECURSO.....28
REFERÊNCIA LEGAL 29
SIGLAS E DEFINIÇÕES 29

APRESENTAÇÃO

O presente trabalho visa orientar os cidadãos sobre o Serviço de Informação ao Cidadão, também conhecido como SIC. Esclarecendo sobre os procedimentos para solicitar uma informação, acompanhar pedido, entrar com recurso; informações necessárias para registrar pedido; quais situações em que a solicitação pode ser recusada; etc.

UM POUCO SOBRE A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação, também conhecida com LAI, é a Lei Federal nº 12.527, de 28 de novembro de 2011, que, em resumo, regula o acesso à informação garantido pela Constituição Federal.



Ela também determina que a União, Estados, Distrito Federal e Municípios definam regras específicas, obedecendo as regras gerais. No município de Osasco, estas regras estão definidas através do Decreto 11.440, de 25 de maio de 2017.

O fornecimento da informação, pelas regras da LAI, é dividido em duas partes: A Transparência Ativa e a Transparência Passiva.

A Transparência Ativa refere-se à divulgação das informações pelo órgão público em local de fácil acesso, independentemente de requerimentos. E a própria lei define um rol mínimo e não taxativo de informações que devem ser divulgadas.

Um dos exemplos de divulgação das informações são os portais da transparência dos entes públicos. O Portal da Transparência da Prefeitura de Osasco pode ser acessado através do endereço www.transparencia.osasco.sp.gov.br.

Já a Transparência Passiva refere-se ao fornecimento de informações por meio de requerimento do cidadão, através do serviço de informação ao cidadão, que será explicado logo a seguir.

O QUE É O SIC?

SIC é o Serviço de Informação ao Cidadão, que permite o cidadão ter acesso a informações públicas mediante solicitação, e cada ente e poder público possui seu próprio SIC.
O SIC do poder executivo da administração pública de Osasco, estabelecido através do Decreto 11.440/2017, é gerenciado pela Ouvidoria Geral, sendo algumas atribuições da Ouvidoria referente ao serviço:

- Encaminhar os pedidos de informação aos órgãos (exemplo: Secretarias);

- Acompanhar o cumprimento do prazo e encaminhar as respostas dos pedidos ao solicitante.

FLUXO DO SIC

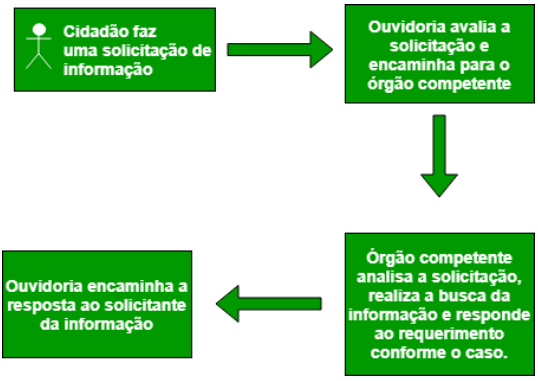
Resumidamente, o SIC possui o seguinte fluxo:

1) O cidadão faz uma solicitação de informação;

2) A Ouvidoria avalia a solicitação e encaminha para o órgão competente;

3) O órgão competente, representada pelo seu interlocutor:
   a. analisa se a informação se enquadra em algum caso de exceção em que não pode ser fornecida;
   b. realiza a busca da informação;
   c. responde ao requerimento conforme o caso.

4) A Ouvidoria encaminha a resposta ao solicitante da informação.



Conforme a LAI e o Decreto Municipal, o prazo para conclusão deste fluxo, ou seja, o prazo para atendimento à solicitação, são de **20 dias**.

Sendo possível ser prorrogado por mais **10 dias**, mediante envio de justificava ao solicitante.

DIFERENÇA ENTRE SIC, OUVIDORIA E 156

Além do SIC, a Prefeitura de Osasco ainda disponibiliza mais dois serviços de atendimento ao cidadão, sendo o 156 e a Ouvidoria.
É muito comum os cidadãos utilizarem os canais de atendimento do SIC para solicitar demandas que são pertinentes a outros serviços de atendimento. O registro de solicitações em protocolo errado pode acarretar a demora no atendimento de sua demanda, já que acaba sendo enviada para um serviço que não possui competência de atendê-la.
Assim, para evitar possíveis transtornos, é importante saber identificar a diferença de cada um.

SIC

O SIC é responsável por fornecer informações solicitadas, como, por exemplo, vista e cópia de processos, informações financeiras da administração, relatórios, etc.
Não é de competência do SIC atender reclamações, receber denúncias, elogios e solicitações de realização de serviços. Tais solicitações não podem ser solucionadas pelo SIC e, caso ocorra o registro no SIC, o protocolo é recusado sendo orientado a entrar em contato com o canal correto.
Um ponto importante é que, conforme o Decreto 11.440/2017, o pedido de informação deve conter o nome do requerente, sendo este dado fornecido aos servidores envolvidos no processo de fornecimento de informação ao cidadão, isto é, o órgão responsável por fornecer a informação tem acesso aos dados do solicitante. Assim, no SIC, não há a possibilidade de realizar uma solicitação "anônima", como existe, nos protocolos da Ouvidoria voltados para o recebimento de denúncias.

156

Os protocolos do 156, geralmente recebidos pela Central 156, são destinados à solicitação de realização de serviços, como tapa-buracos, poda de árvores, retiradas de entulhos, etc.
A Central 156 também fornece informações "curtas", que podem ser transmitidas de forma imediata e por telefone, como por exemplo: telefones e endereços da prefeitura e orientações sobre alguns serviços.

OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral é responsável por gerenciar o SIC, mas também possui outras atribuições diferentes deste serviço.
Assim os protocolos da Ouvidoria são destinados a registros de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
Em geral, estes protocolos não são destinados à solicitação inicial de um serviço, e sim, como uma forma de avaliação de um serviço prestado ou da demora da prestação deste.
Exemplos de reclamação: reclamar de serviço mal atendido, demora no fornecimento de serviço, etc.
Exemplo de elogios: elogiar atendimento ou serviço fornecido, a conduta de um agente público, etc.
Exemplo de sugestões: sugerir soluções ou ideias que melhorem o serviço público.
Exemplo de denúncias: denunciar agente público que cometeu alguma irregularidade legal. Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

QUEM PODE SOLICITAR INFORMAÇÃO?

A solicitação de informação pode ser feita por qualquer pessoa física ou jurídica, independentemente da idade, nacionalidade, instrução, etc.

COMO FAZER O PEDIDO?

Existem três canais em que o solicitante pode fazer o pedido.

- Através do telefone
- Presencialmente
- Via Internet pelo SIC

Para fazer pedido é necessário fornecer:

- Nome Completo
- Um número de documento válido
- Informações para contato (e-mail, endereço, telefone)

Descrição da informação solicitada.

Tais informações são necessárias possibilitando contato e identificação à informação solicitada.

REALIZAR SOLICITAÇÃO POR TELEFONE

Pode-se realizar o pedido através dos seguintes telefones:

Ouvidoria Geral do Município: **0800-7711175**
Horário de Atendimento: de Segunda à Sexta, das 8:00 às 17:00

Central 156: **156** ou **(011) 3651-7080**
Horário de Atendimento: todos os dias, 24 horas.

NOTA:

O telefone 156 é um atalho para a Central 156. Vários municípios, além de Osasco, também utilizam este número para atendimento. Assim, caso esteja fora do perímetro ou próximos à divisa do município, pode ocorrer da ligação cair na Central do município vizinho. Este inconveniente, também pode ocorrer através de ligações realizadas por telefone celular.

Assim, para evitar transtornos, orientamos que nestes casos, utilizem o telefone **(011) 3651-7080**.

Após a abertura da solicitação, será entregue o número de protocolo, que permitirá ao solicitante acompanhar a sua solicitação.

REALIZAR SOLICITAÇÃO PRESENCIALMENTE

Para realizar solicitação presencialmente dirija-se à:

Ouvidoria Geral do Município:
Av. Lázaro de Mello Brandão, 300 – Sala 03 - Centro – Osasco - SP
Horário de Atendimento: De Segunda à Sexta, das 08:00 as 17:00
Munido de documentação pessoal

Após a abertura da solicitação é entregue um documento, contendo o número de protocolo.

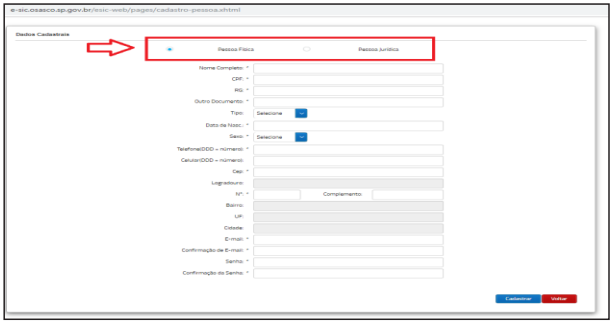
REALIZAR SOLICITAÇÃO VIA INTERNET

Para realizar a solicitação via internet siga os seguintes passos:

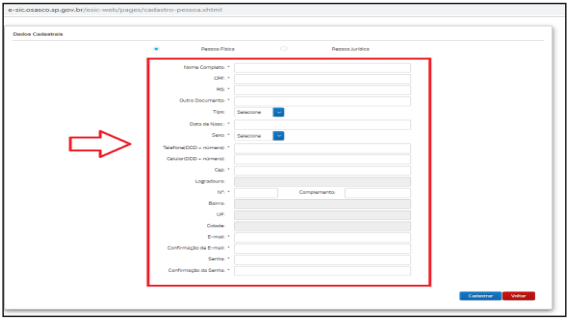
1) Acesse: e-sic.osasco.sp.gov.br

2.a.1) Caso não tenha cadastro, clique no link: “Criar Conta”

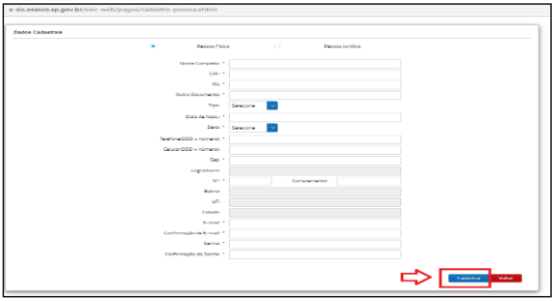
2.a.2) Selecione o tipo de pessoa: Física ou Jurídica



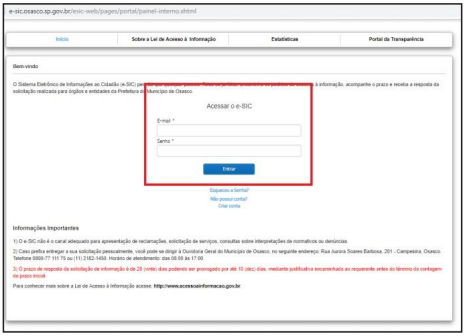
2.a.3) Preencha os dados cadastrais



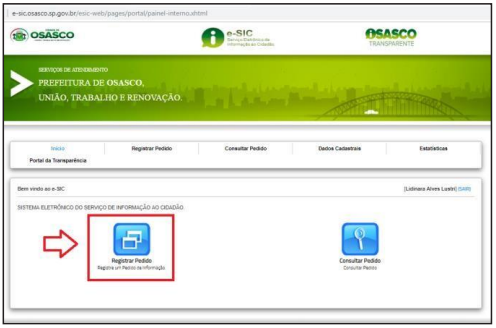
2.a.4) Clique em “Cadastrar”



2) Digite os dados de Login (E-mail e Senha) e clique em entrar



3) Clique em Registrar Pedido



4) Preencha os dados da solicitação, sendo:

Nome do solicitante: campo obrigatório, geralmente já vem preenchido pelo sistema

Forma de recebimento da resposta, que pode ser:

- Telefone
- E-mail
- Via sistema
- Presencialmente

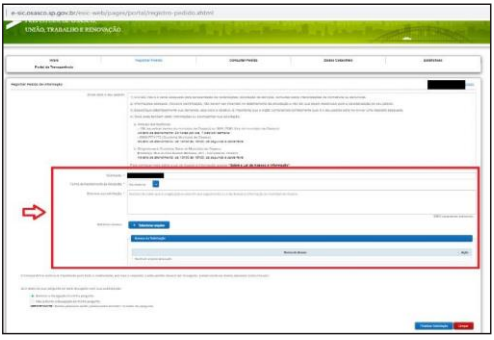
NOTA:

A resposta ao protocolo, geralmente, é uma devolutiva quanto ao solicitado, notificando se a informação foi fornecida ou se o pedido foi recusado. A informação solicitada pode não estar inclusa na resposta, já que, dependendo da solicitação, a mesma só pode ser acessada de forma presencial (como ocorre com a maioria de vista de processos).

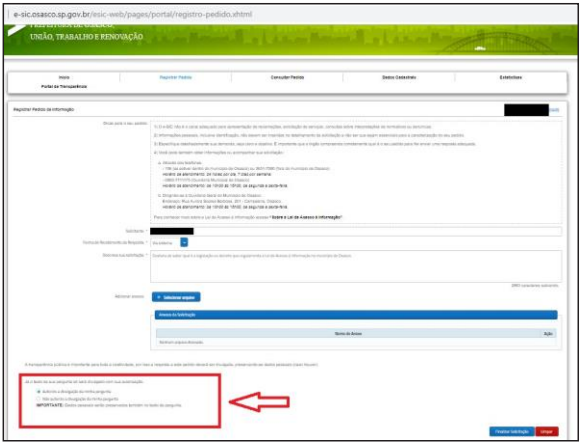
Importante frisar que, na maioria das vezes, não é possível fornecer a informação por telefone. Nestes casos, são transmitidas ao solicitante orientações que permitam o mesmo ter acesso ao solicitado.

Descrição da solicitação: descreva neste campo dados que permitem ao órgão identificar e delimitar a informação desejada.

Adicionar anexos: este campo é opcional. Através dele você pode inserir documentos que considera relevante para o pedido, complementando a descrição da solicitação.



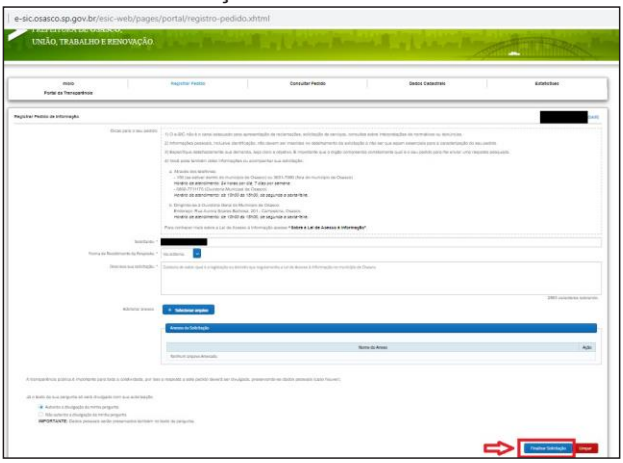
✔ Autorização da divulgação da solicitação: esta opção identifica se você autoriza a divulgação ou não da sua solicitação.



NOTA:

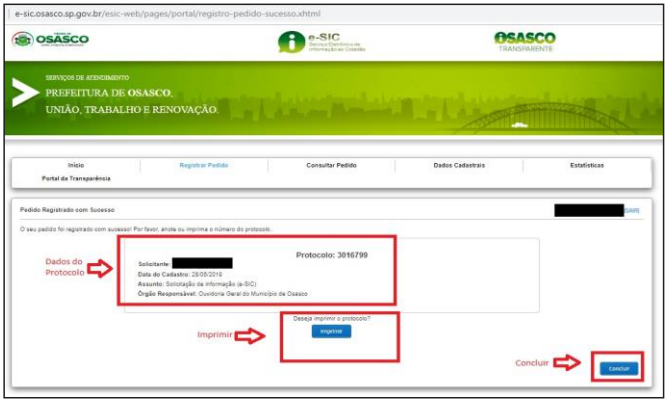
A Prefeitura pode, futuramente, divulgar um rol de solicitações de informação que pode auxiliar outros cidadãos a ter acesso de forma imediata a informações já solicitadas. Nesta divulgação, não são exibidas as informações pessoais, como documento e nome do solicitante. Porém podem ser divulgadas as informações contidas no campo descrição, assim, é altamente recomendado não inserir informações pessoais ou sigilosas neste campo.

5) Clique em “Finalizar Solicitação”



6) Ao final da solicitação, será fornecido o número de protocolo, que permitirá o acompanhamento da informação. Anote ou imprima.

Para finalizar clique no botão “Concluir”.



DICAS PARA FAZER UM BOM PEDIDO?

Lembre-se: o SIC é destinado para solicitação de informação. Assim não registre reclamações, denúncias, elogios, sugestões e realização de serviços. O registro de solicitações ao canal de atendimento errado, pode prejudicar o atendimento da sua demanda.

Informe corretamente seus dados cadastrais, como nome, documento e dados para contato.

Descreva com detalhes a informação que deseja de forma que permita a sua identificação e delimitação.

Não coloque informações pessoais ou sigilosas dentro do campo de descrição da informação solicitada. Digite neste campo somente informações necessárias para a identificação da informação.

Não é necessário informar o motivo pelo qual deseja ter acesso à informação. Inclusive, é vedado ao poder público exigir tal requisito.

1 Cada pedido deve conter a solicitação de somente uma informação. Assim, deve-se abrir um protocolo para cada informação desejada. Protocolos solicitando mais de uma informação, principalmente, quando as informações se referem a órgãos diversos, podem prejudicar o seu atendimento dentro do

prazo, devido a quantidade de informações a serem buscadas e a grande quantidade de tramitação entre órgãos.

COMO ACOMPANHAR O PEDIDO?

O acompanhamento do pedido pode ser realizado através dos mesmos canais disponíveis para a abertura do protocolo: telefone, presencial ou pela internet.

ACOMPANHAR PEDIDO VIA TELEFONE

Para obter informações sobre a solicitação realizada, basta telefonar para a Ouvidoria Geral ou a Central 156, e fornecer o número de protocolo em questão.
O atendente irá informar qual a situação atual de tramitação do protocolo, se ele já foi respondido ou não.

Telefones para Acompanhar o Pedido:

☎ Ouvidoria Municipal: **0800-7711175**
Horário de atendimento: das 8h00 às 17h00, de segunda à sexta-feira

☎ Central 156:
Pelo número **156**, para quem estiver dentro de Osasco
Pelo número (**011) 3651-7080**, para quem estiver fora do município
Horário de atendimento: 24 horas por dia, 7 dias por semana

ACOMPANHAR PEDIDO VIA PRESENCIAL

Para obter informações sobre a solicitação realizada, basta procurar a Ouvidoria Geral do Município, e fornecer o número de protocolo em questão.
O atendente irá informar qual a situação atual de tramitação do protocolo, se ele já foi respondido ou não.

Local para acompanhamento via Presencial:

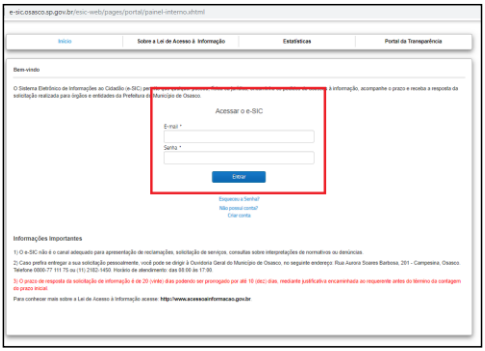
Ouvidoria Geral
Endereço: Av. Lázaro de Mello Brandão, 300 – Sala 03 - Centro – Osasco - SP
Horário de atendimento: das 8h00 às 17h00, de segunda à sexta-feira

ACOMPANHAR PEDIDO VIA INTERNET

Para acompanhar o pedido via internet basta seguir os seguintes passos:

1) Acesse e-sic.osasco.sp.gov.br

2) Preencha os dados de login (e-mail e senha) e clique em entrar

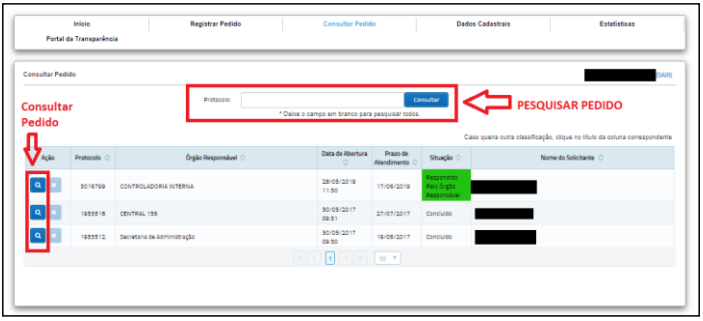


3) Clique em “Consultar Pedido”

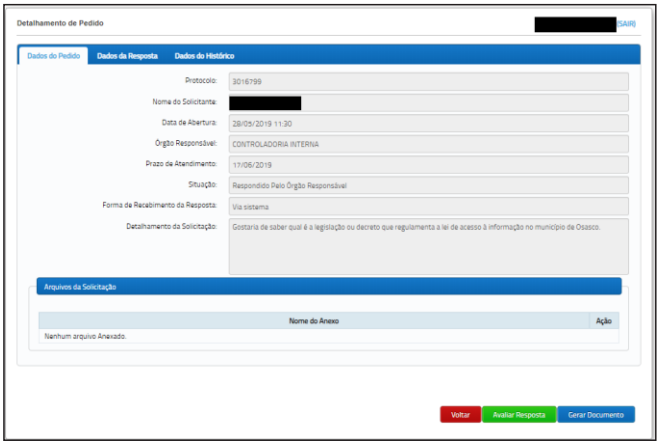
4) Será exibido a relação de protocolos de pedidos de informação.

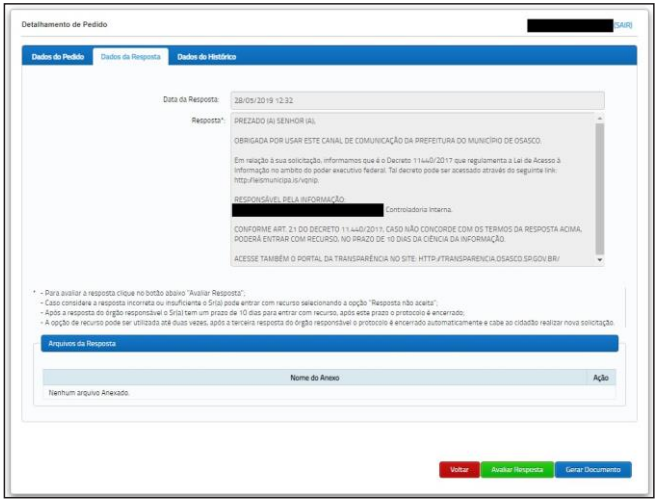
Para acessar um determinado protocolo, procure-o na lista e clique no botão “consultar” (primeiro botão que aparece na mesma linha do protocolo).

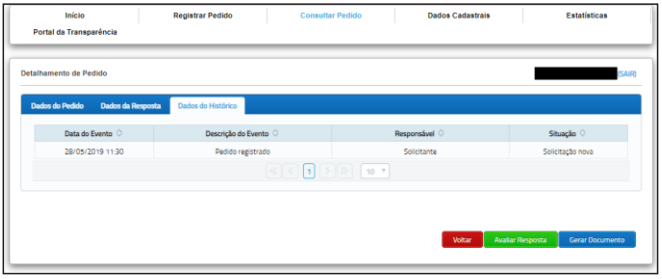
O protocolo também pode ser localizado através do campo “pesquisar”.



5) Ao clicar no botão de consultar protocolo, será aberta uma tela contendo os dados do pedido, dados da resposta e o histórico do protocolo.







Abaixo da tela, existem os botões:

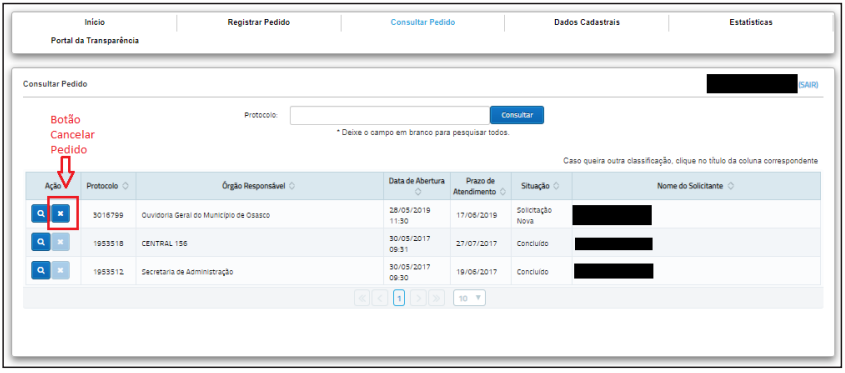
- Voltar: que volta para a tela contendo a relação dos protocolos
- Avaliar resposta: que permite entrar com recurso. Este botão fica habilitado somente durante o prazo permitido para entrar em recurso.
- Gerar documento: que gera um documento contendo as informações do protocolo.

CANCELAR PEDIDO

Existe a possibilidade de cancelar um pedido de informação antes do mesmo ser encaminhado para o órgão responsável.

Para cancelar o pedido basta acessar algum dos canais de atendimento do SIC (telefone, presencialmente ou internet).

Na internet, o cancelamento pode ser realizado através do botão cancelar, localizado ao lado do botão de consulta. Esta opção fica habilitada somente até o momento que o protocolo é encaminhado para o órgão responsável. Após o encaminhamento, tal opção não é mais permitida.



CASOS DE RECUSA DO PEDIDO

Existem algumas situações, previstas na LAI e no Decreto Municipal, em que a solicitação pode ser recusada e o acesso à informação negado. Tais situações estão elencadas a seguir:

PEDIDO GENÉRICO

Um pedido genérico é aquele em que a informação solicitada não esteja delimitada ou descrita de forma que permita sua identificação e localização.

Exemplo:

- Gostaria de ter acesso a todos os processos da secretaria de obras.

PEDIDO DESPROPORCIONAL

Um pedido desproporcional é aquele cujo seu atendimento comprometa significativamente a realização das atividades rotineiras da administração, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes.

PEDIDO QUE DEMANDE TRABALHO ADICIONAL

É um pedido que, para a informação ser atendida, a administração deve realizar trabalhos de análises, interpretação, produção ou processamento dos dados.
Nestes casos a administração, devido ao trabalho adicional, pode negar o fornecimento da informação mas pode indicar o local que a mesma está localizada para que o próprio solicitante obtenha a informação desejada.

INFORMAÇÃO INEXISTENTE OU NÃO PERTENCENTE À ADMINISTRAÇÃO

A administração pública não pode fornecer aquilo que não tem ou não possui conhecimento.
Deve-se lembrar que cada poder e ente público deve possuir seu próprio serviço de informação ao cidadão. Assim, informações pertencentes ao governo federal devem ser solicitadas ao governo federal, assim vale para o governo estadual, para outros municípios, para a câmara municipal, etc.

INFORMAÇÕES PESSOAIS OU PROTEGIAS POR LEI ESPECÍFICA

As informações pessoais possuem seu acesso restrito:

- ✓ À pessoa em que ela se refere;
- ✓ A agentes públicos legalmente autorizados.

O acesso a estas informações por terceiros só pode ocorrer:

- ✓ Se existir previsão legal;
- ✓ Pelo consentimento **expresso** da pessoa em que elas se referem.

E quando forem necessárias:

- ✓ À prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e somente para utilização de tratamento médico;
- ✓ À realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa;
- ✓ Ao cumprimento de ordem judicial;
- ✓ À defesa de direitos humanos;
- ✓ À proteção do interesse público e geral preponderante.

Além disto, existem e poderão existir leis que protejam determinadas informações, inviabilizando ou restringindo seu acesso.
Alguns exemplos destas legislações são: a que se refere ao sigilo bancário e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

INFORMAÇÕES CLASSIFICADAS POR ALGUM GRAU DE SIGILO

Tanto na LAI como no Decreto Municipal, há previsão de classificar a informação com um grau determinado de sigilo, identificando que seu fornecimento e acesso não podem ser realizados dentro de um determinado período.

Estes regulamentos também delimitam a classificação da informação, permitindo que esta ocorra somente a informações que podem:

- ✓ Prejudicar ou por em risco a condução de negociações;
- ✓ Prejudicar ou por em risco informações fornecidas em caráter sigiloso;
- ✓ Por em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- ✓ Oferecer elevado risco à estabilidade financeira e econômica do Município;
- ✓ Por em risco a segurança de instituições ou de autoridades municipais e seus familiares;
- ✓ Comprometer atividades de inteligência, de investigação ou de fiscalização em andamento, relacionadas com prevenção ou repressão de infrações.

Existem três graus de sigilo, e cada um possui seu tempo máximo de classificação, sendo que o prazo pode também ser determinado pela ocorrência de um evento se esta for menor que o tempo estabelecido pelo prazo do grau de sigilo determinado.

Grau de Sigilo	Tempo de Classificação
Reservado	5 anos
Secreto	15 anos
Ultra-Secreto	25 anos

O tempo de classificação da informação é contado a partir da data da produção da informação, e não a partir da data da classificação. Ou seja, se o tempo de existência de uma informação classificada por um grau de sigilo for maior que o tempo de classificação do respectivo grau, ela será automaticamente pública.

IMPORTANTE:

"As informações que puderem colocar em risco a segurança do Prefeito, Vice-Prefeito e seus cônjuges e filhos serão classificadas no grau reservado e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição" (Art.28 do Decreto Municipal 11.440/2017).

COMO ENTRAR COM RECURSO?

É possível entrar com recurso caso:

- Não obtiver as razões da negativa do acesso.
- A resposta fornecida for obscura, incompleta, contraditória ou omissa.
- Não concordar com a resposta
- Não obtiver resposta dentro do prazo regulamentar (20 dias ou, caso o prazo foi prorrogado, 30 dias).

O prazo para entrar com recurso é até 10 dias a contar da data de recebimento da resposta ou do fim do prazo de resposta caso não obteve resposta à solicitação.

E para entrar com recurso, você pode acessar os mesmos canais disponíveis para abertura de protocolo.

RECURSO VIA TELEFONE

Para entrar com recurso via telefone, basta telefonar para a Ouvidoria ou a Central 156 dentro do prazo estabelecido para o recurso, fornecer o número de protocolo em questão e a justificativa do recurso (ex. informar se não obteve as razões da negativa, se a resposta foi incompleta, qual foi a sua discordância da resposta, se não obteve a resposta, etc.).

O atendente irá registrar o recurso e o mesmo será encaminhado para o órgão recursal competente que terá um prazo de 5 dias para resposta. Caso mantida a decisão negatória, será encaminhado para a autoridade máxima superior do órgão competente pela resposta, que terá um prazo de 5 dias para deliberar sobre o recurso.

Telefones para entrar com o recurso:

☎ Ouvidoria Municipal: **0800-7711175**
Horário de atendimento: das 8h00 às 17h00, de segunda à sexta-feira

☎ Central 156:
Pelo número **156**, para quem estiver dentro de Osasco
Pelo número (**011) 3651-7080**, para quem estiver fora do município
Horário de atendimento: 24 horas por dia, 7 dias por semana

RECURSO VIA PRESENCIAL

Para entrar com recurso, basta procurar a Ouvidoria Geral do Município dentro do prazo estabelecido para recurso, fornecer o número de protocolo em questão e a justificativa do recurso (ex. informar se não obteve as razões da negativa, se a resposta foi incompleta, qual foi a sua discordância da resposta, se não obteve a resposta, etc.).

O atendente irá registrar o recurso e o mesmo será encaminhado para o órgão recursal competente que terá um prazo de 5 dias para resposta. Caso mantida a decisão negatória, será encaminhado para a autoridade máxima superior do órgão competente pela resposta, que terá um prazo de 5 dias para deliberar sobre o recurso.

Local para entrar com recurso via Presencial:

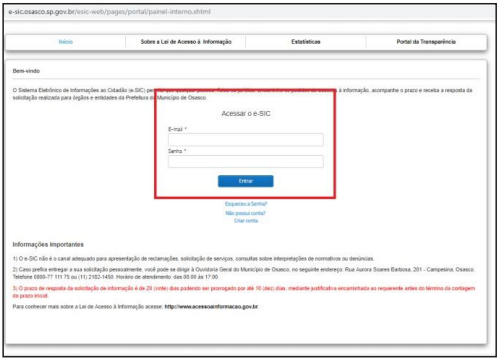
Ouvidoria Geral:
Endereço: Av. Lázaro de Mello Brandão, 300 – Sala 03 - Centro – Osasco - SP
Horário de atendimento: das 8h00 às 17h00, de segunda à sexta-feira

ENTRAR COM RECURSO VIA INTERNET

Para entrar com recurso via internet, basta seguir os seguintes passos:

1) Acesse e-sic.osasco.sp.gov.br

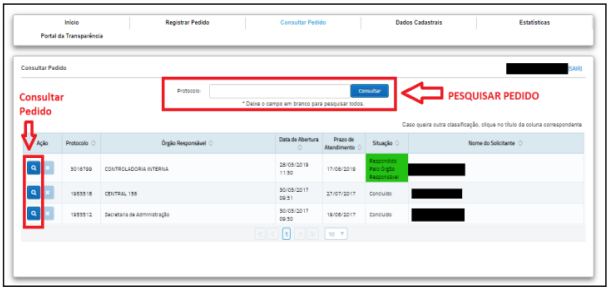
2) Preencha os dados de login (e-mail e senha) e clique em entrar



3) Clique em “Consultar Pedido”

4) Será exibida a relação de protocolos de pedidos de informação.

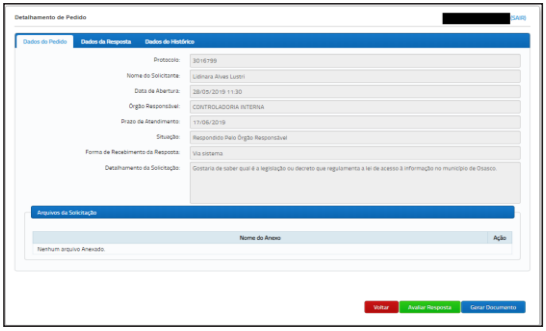
Encontre o protocolo que deseja abrir o recurso e clique no botão “Consultar” (primeiro botão que aparece na mesma linha do protocolo).



Dica:

O protocolo também pode ser localizado através do campo “pesquisar”.

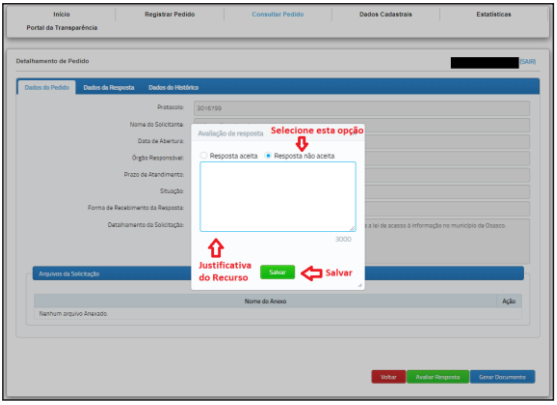
5) Ao clicar no botão de consultar protocolo, será aberta uma tela contendo os dados do pedido, dados da resposta e o histórico do protocolo.



Clique no botão “Avaliar Resposta”

> **IMPORTANTE:**
>
> Este botão só estará ativado durante o prazo permitido para entrar em recurso. Podendo entrar com recurso 2 vezes (uma para a 1ª instância e a outra para a 2ª instância).

6) Selecione a opção “Resposta não aceita”, insira a justificativa do recurso (ex. informar se não obteve as razões da negativa, se a resposta foi incompleta, qual foi a sua discordância da resposta, se não obteve a resposta, etc.) e clique em salvar



O recurso será encaminhado para o órgão recursal competente que terá um prazo de 5 dias para resposta. Caso mantida a decisão negatória, será encaminhado para a autoridade máxima superior do órgão competente pela resposta, que terá um prazo de 5 dias para deliberar sobre o mesmo.

INFORMAÇÕES PRINCIPAIS SOBRE O SIC DE OSASCO

O QUE O SERVIÇO FORNECE?

Fornece informações públicas de posse da administração do Poder Executivo do Município de Osasco.

O QUE O SERVIÇO NÃO ATENDE?

Solicitações e realização de serviços, reclamações, denuncias, sugestões e elogios.

SITUAÇÕES EM QUE O FORNECIMENTO DA INFORMAÇÃO PODE SER NEGADO OU O PROTOCOLO NÃO ATENDIDO:

- Pedido Genérico
- Pedido Desproporcional
- Que demande trabalho adicional
- Informação Inexistente ou não Pertencente à Administração
- Informações Pessoais ou protegias por Lei específica
- Informações classificadas por algum grau de sigilo

CANAIS PARA REGISTRAR, ACOMPANHAR E SOLICITAR RECURSO

VIA TELEFONE

☎ Ouvidoria Municipal: 0800-7711175
Horário de atendimento: das 8h00 às 17h00, de segunda à sexta-feira

☎ Central 156:
Pelo número 156, para quem estiver dentro de Osasco
Pelo número (011) 3651-7080, para quem estiver fora do município
Horário de atendimento: 24 horas por dia, 7 dias por semana

VIA PRESENCIAL

Ouvidoria Geral
Endereço: Av. Lázaro de Mello Brandão, 300 – Sala 03 - Centro – Osasco
Horário de atendimento: das 8h00 às 17h00, de segunda à sexta-feira

VIA SISTEMA

Link: e-sic.osasco.sp.gov.br

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA REGISTRAR O PEDIDO:

- Nome completo
- Número de Documento válido
- Descrição da informação solicitada
- Dados para contato

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACOMPANHAMENTO DO PROTOCOLO

- Número de protocolo

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ENTRAR COM RECURSO

- Número de protocolo
- Justificativa do recurso

PRAZOS

PARA A ADMINISTRAÇÃO RESPONDER O PEDIDO

20 dias corridos ou **30 dias**, caso prorrogação de prazo mediante envio de justificativa

PARA O SOLICITANTE ENTRAR COM RECURSO

10 dias a contar da data de recebimento da resposta ou do fim do prazo de resposta (caso a administração não tenha respondido o pedido)

PARA O ÓRGÃO RECURSAL RESPONSÁVEL AVALIAR O RECURSO

5 dias

PRAZO PARA A AUTORIDADE MÁXIMA SUPERIOR DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA AVALIAR O RECURSO

5 dias

REFERÊNCIA LEGAL

- Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011. Link: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em 29/05/2019.

- Decreto Municipal 11.440/2017. Link: http://leismunicipa.is/vqnip. Acesso em 29/05/2019.

SIGLAS E DEFINIÇÕES

LAI: Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

E-SIC: Serviço de Informação ao Cidadão Eletrônico. É o sistema utilizado para gerenciar o SIC e para acesso eletrônico (via internet) pelo cidadão

Ente Público: Órgãos públicos que possuem autonomia plena. Ex.: Governo Federal, Governo Estadual de São Paulo, Prefeitura do Município de São Paulo, Prefeitura do Município de Osasco, etc.

Órgãos Públicos: Órgãos da administração pública, que no SIC podem ser as secretarias ou similares, alguns departamentos, etc.

Protocolos SIC: Protocolos de pedidos de informação

Protocolos 156: Solicitação de realização de serviços

Protocolos Ouvidoria: Protocolos referentes às Reclamações, Denúncias, Sugestões e Elogios.

ELABORAÇÃO DA CARTILHA
Controladoria Interna

EQUIPE TÉCNICA
Subcontroladoria de Estudos, Normatização
e Controle da Transparência
Controladoria Interna

Gisele Goreti Ribeiro
Subcontroladora de Estudos, Normatização
e Controle da Transparência

Lidinara Alves Lustri
Agente de Controle Interno

Rita de Cassia Lima Villa
Agente de Controle Interno

COORDENAÇÃO
Cintia Mendes Moreira
Controladora

COLABORAÇÃO
Ouvidoria Geral

João Pucciariello Perez
Ouvidor Geral

Louygge Quintanilha Albino
Chefe Administrativo

CIDADE DE
OSASCO