

# Manual de Uso

Informação ao Cidadão – E-SIC

# Sumário

I.	<b>Objetivo .....</b>	<b>2</b>
II.	<b>Descrição Geral .....</b>	<b>3</b>
III.	<b>Primeiros Passos .....</b>	<b>4</b>
IV.	<b>Descrição Detalhada .....</b>	<b>5</b>
	Formulário de Login.....	5
	Funções apresentadas nesta seção.....	5
	Criar Usuário.....	6
	Recuperação de Senha.....	7
	Realizar Login .....	10
	Formulário Principal.....	11
	Funções apresentadas nesta seção.....	11
	Adicionar Demanda.....	12
	Minha Conta.....	16
	Responder Demanda.....	19
	Fazer Logoff.....	22
V.	<b>Considerações Finais .....</b>	<b>23</b>

## Objetivo

---

Este manual tem como finalidade orientar e informar o usuário minuciosamente as funções existentes na aplicação “Informação ao Cidadão – E-sic”. Para obter um melhor funcionamento desta aplicação é recomendado ler todo o documento sequencialmente, caso dúvidas apareçam após o término da leitura deste documento, entre em contato com o setor de TI do órgão.

## Descrição Geral

---

A aplicação “Informação ao Cidadão – E-sic” é um sistema disponível ao cidadão 24h por dia, ressalva por problemas técnicos ou atualizações, onde o utilizador tem livre acesso para apresentar suas reclamações, denúncias ou sugestões relativas à qualidade e prestação de serviços no âmbito municipal.

Utilizando desta aplicação o cidadão poderá ter contato direto com aquele que poderá auxiliá-lo da forma correta, tendo o seu sigilo garantido caso seja requerido. É garantido ao cidadão discricção relacionada ao tipo de informação requerida, cabendo aos utilizadores deste sistema a responsabilidade em seu uso.

## Primeiros Passos

---

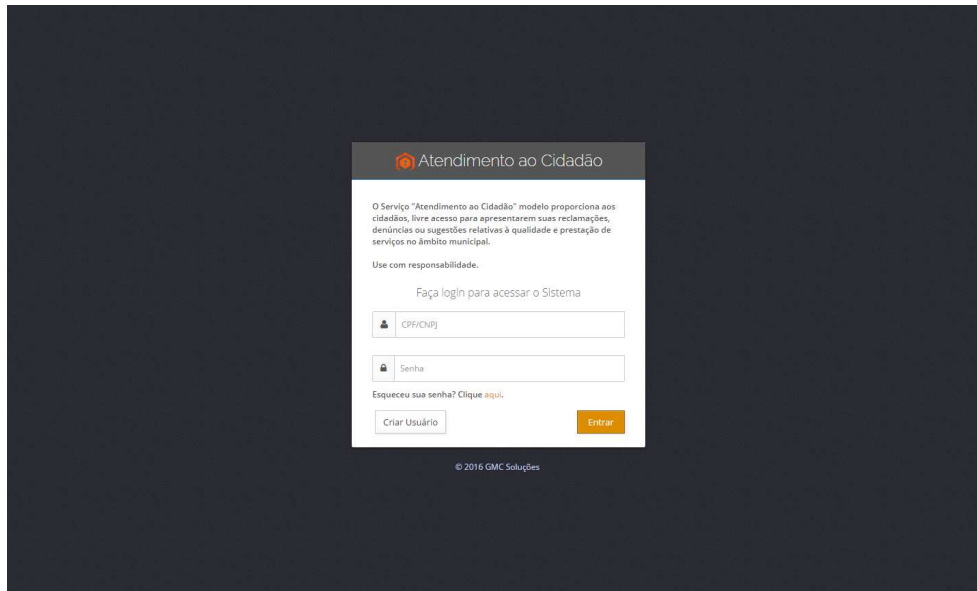
Inicialmente o utilizador deve ter em mãos os documentos necessários para o cadastro, desta forma, poder utilizar da aplicação. É importante o utilizador colocar seus dados reais para assim obter melhores resultados em suas demandas, utilizando com responsabilidade das funções fornecidas pelo órgão.

# Descrição Detalhada

---

A partir deste ponto será iniciada a explicação das funcionalidades da aplicação “Informação ao Cidadão – E-sic”.

## Formulário de Login



The image shows a login form titled "Atendimento ao Cidadão". At the top, there is a logo and the title. Below that, a paragraph explains the service: "O Serviço 'Atendimento ao Cidadão' modelo proporciona aos cidadãos, livre acesso para apresentarem suas reclamações, denúncias ou sugestões relativas à qualidade e prestação de serviços no âmbito municipal." This is followed by the instruction "Use com responsabilidade." and the prompt "Faça login para acessar o Sistema". The form contains two input fields: "CPF/CNPJ" and "Senha". Below the "Senha" field is a link: "Esqueceu sua senha? Clique aqui.". At the bottom of the form are two buttons: "Criar Usuário" and "Entrar". A small copyright notice "© 2016 GMC Soluções" is visible at the very bottom of the form area.

Figura 1 - formulário de Login

### *Funções apresentadas nesta seção*

- Realizar Login;
- Recuperação de Senha;
- Criar Usuário;

## Criar Usuário

O utilizador primeiramente deve criar um usuário para assim poder utilizar da aplicação. Para isso o mesmo deve clicar em “Criar Usuário”, onde o mesmo será redirecionado para a página mostrada abaixo

The screenshot shows a web form titled "Criar Usuário" under the heading "Atendimento ao Cidadão". The form is organized into three main sections: "Dados do Usuário", "Endereço", and "Contato".  
1. "Dados do Usuário": Includes a dropdown for "Pessoa" (set to "Física"), input fields for "CPF" and "RG", a "Nome" field, a "Data Nasc." field with a "DDMMYYYY" placeholder, a "Sexo" dropdown (set to "Masculino"), and "Senha" and "Repetir Senha" fields.  
2. "Endereço": Includes a "CEP" field, a "Logradouro" field, a "Número" field, "Bairro" and "Cidade" fields, and an "Estado" dropdown (set to "AC").  
3. "Contato": Includes "Telefone" and "Celular" fields, an "E-mail" field, a "Repetir E-mail" field, and an "E-mail Alternativo" field.  
At the bottom left is a "Limpar" button, and at the bottom right is an orange "Cadastrar" button.

Figura 2 - Criar Usuário

### Dados a serem cadastrados

1. Tipo de Pessoa (Física/Jurídica); \*
2. CPF (Física) / CNPJ (Jurídica); \*
3. RG (Física) / Inscrição Estadual (Jurídica); \*
4. Nome Completo; \*
5. Sexo; \*
6. Senha (Necessário repetir senha); \*
7. CEP; \*
8. Logradouro; \*
9. Número; \*
10. Bairro; \*
11. Cidade; \*
12. Estado; \*
13. Telefone; \*
14. Celular; \*
15. E-mail (Necessário repetir E-mail); \*
16. E-mail Alternativo; \*

\* Campos Obrigatórios

### Botão Enviar

Após preencher todos os campos obrigatórios (vide acima), o utilizador poderá clicar no botão “Enviar”, e seus dados serão cadastrados no sistema para que assim o mesmo tenha acesso as funcionalidades existentes na aplicação. Caso o envio de seus dados ocorra com êxito, o mesmo será redirecionado para o formulário de Login já

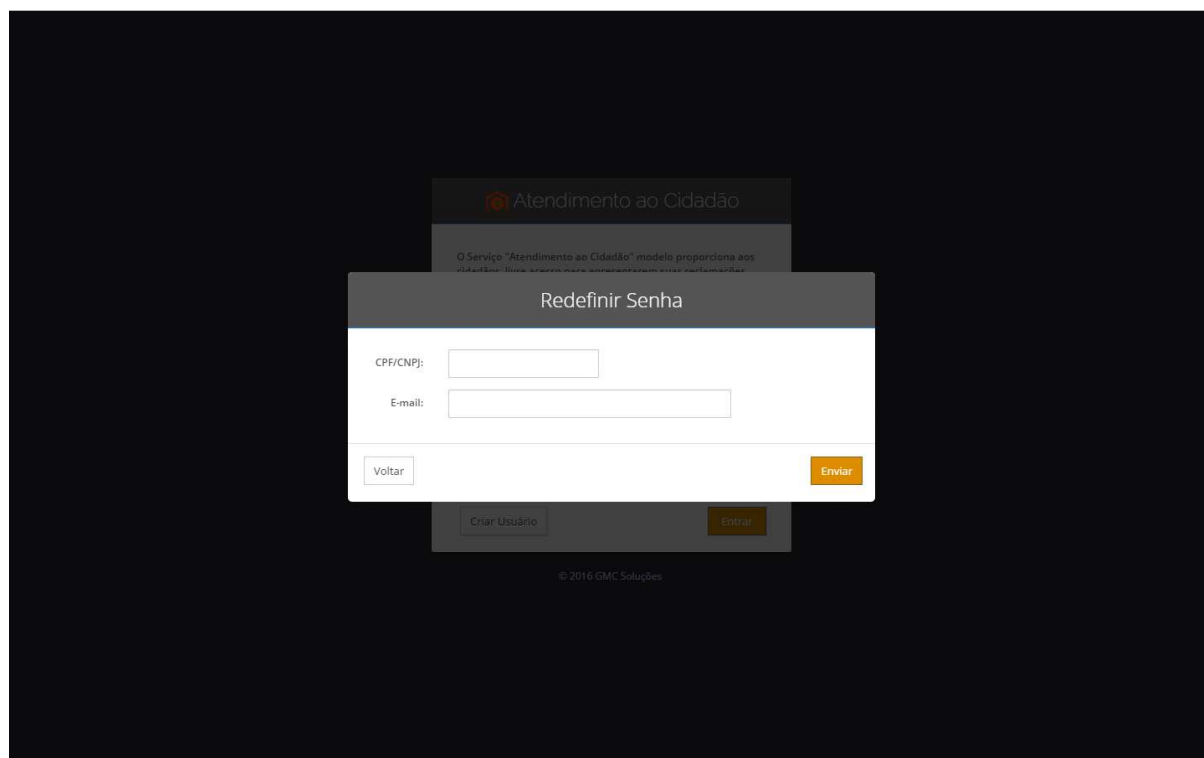
mostrado acima, caso contrário o utilizador receberá uma mensagem de que seus dados não foram enviados e o motivo do não envio.

### **Botão Limpar**

O botão limpar por si só é autoexplicativo, os campos já preenchidos serão limpos.

### **Recuperação de Senha**

Caso o utilizador venha a esquecer sua senha, existe a opção de recuperação no formulário de Login onde o mesmo pode acessar clicando no hyperlink “Clique Aqui” já mostrado acima. Ao clicar o usuário verá uma janela ser aberta na mesma página, demonstrada abaixo:



*Figura 3 - Recuperação de Senha*

### **Dados a serem preenchidos**

1. CPF (Física) / CNPJ (Jurídica); \*
2. E-mail; \*

*\* Campos Obrigatórios*

### **Botão Enviar**

Ao clicar no botão “Enviar”, os dados preenchidos serão previamente comparados aos dados já cadastrados na aplicação, caso os dados sejam os mesmos, um e-mail de redefinição de senha será enviado ao e-mail cadastrado, caso contrário, será mostrada uma mensagem de aviso de que os dados não conferem com os cadastrados na aplicação.

### **Botão Voltar**

O botão “voltar” por si só é autoexplicativo, a janela aberta será fechada e o utilizador terá acesso ao formulário de Login.



### Formulário de Redefinição de senha

Como dito anteriormente, caso os dados preenchidos sejam equivalentes aos dados já cadastrados na aplicação, uma mensagem de aviso de que um e-mail foi enviado com a redefinição de senha será mostrada como na imagem abaixo:

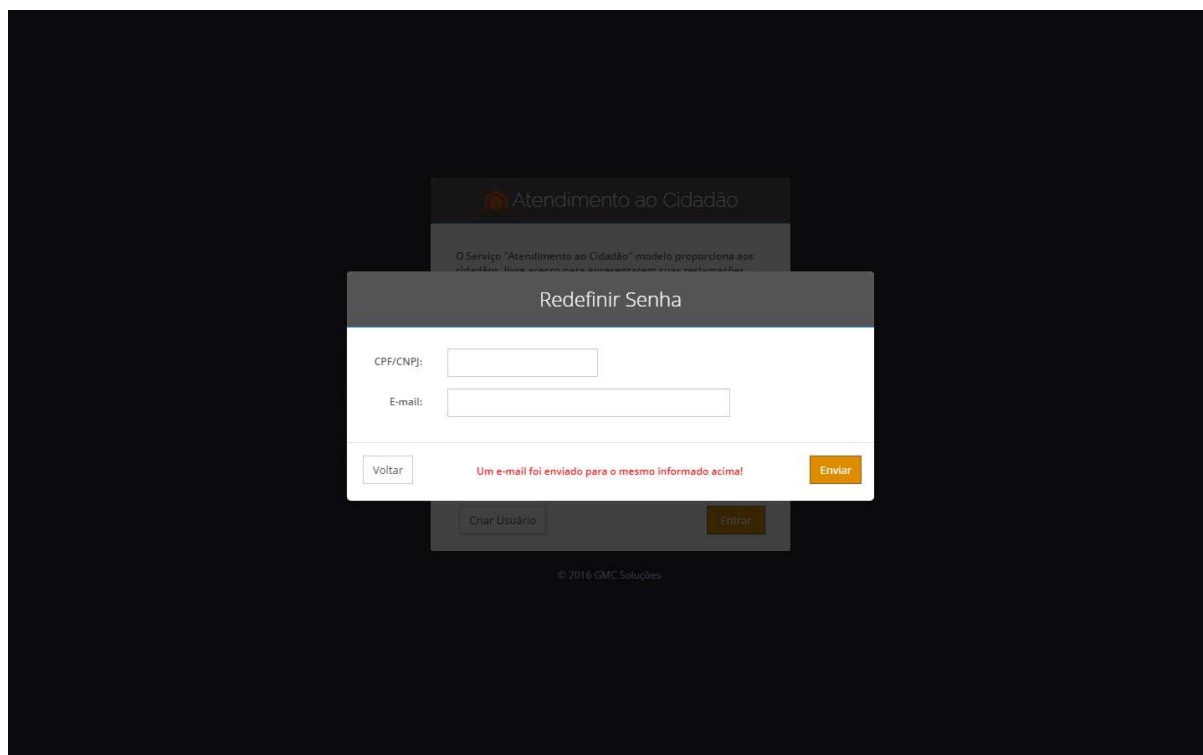


Figura 4 - Mensagem de redefinição de senha

Caso os dados não sejam os mesmos, uma mensagem de aviso de que os campos não conferem será mostrada, como na imagem abaixo:

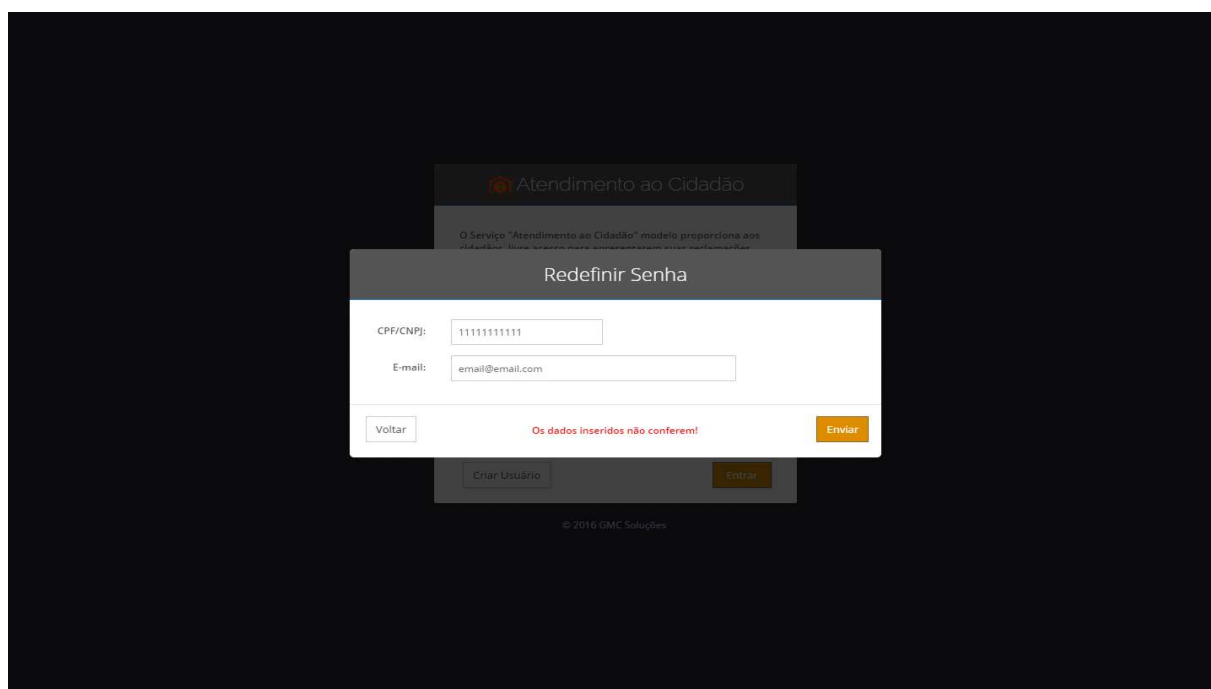


Figura 5 - Mensagem de redefinição de senha (erro)

Ao utilizador conferir o seu e-mail, verá que um novo e-mail estará em sua caixa de entrada, é possível também que o e-mail vá para a sua caixa de spam, dependendo das medidas de segurança tomadas pela hospedagem de e-mail. A mensagem que o utilizador receberá será uma equivalente como a imagem demonstra abaixo:

## Atendimento ao Cidadão - Redefinir Senha

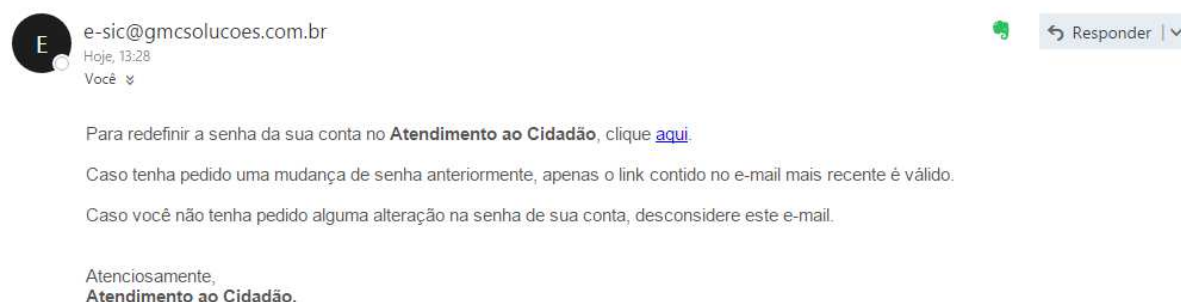


Figura 6 - E-mail de redefinição de senha

O utilizador deve simplesmente clicar no hyperlink existente no e-mail para que o mesmo seja redirecionado à uma página da aplicação para alterar sua senha, como mostra a imagem abaixo:

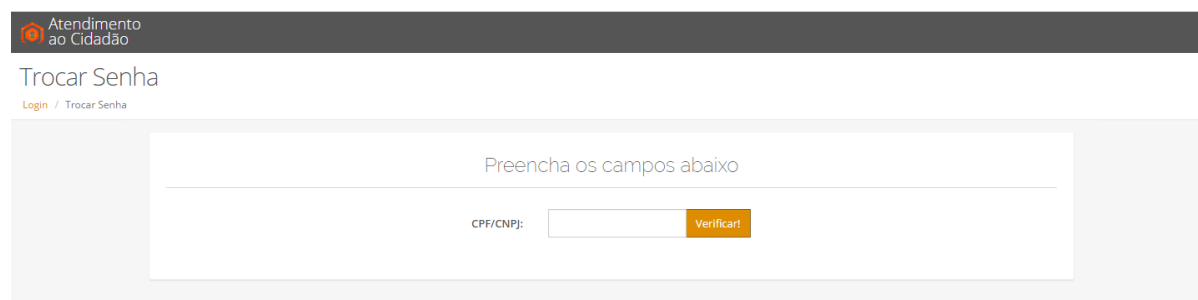


Figura 7 - Formulário para trocar senha

### **Dados a serem preenchidos**

1. CPF (Física) / CNJP (Jurídica); \*

\* Campos Obrigatórios

O utilizador deve preencher o campo de CPF/CNPJ para conferir seus dados com a chave UUID enviada em seu e-mail para confirmação dos dados cadastrais, lembrando que o utilizador terá até 1(uma) hora para alteração de sua senha, caso contrário a chave UUID enviada para o seu e-mail será apagada da aplicação.

Caso o CPF ou CNPJ inserido seja conferido com a chave UUID, ao clicar em verificar o utilizador terá acesso aos campos de troca de senha, como mostrado na imagem abaixo:

Figura 8 - Formulário para trocar senha liberado

### Dados a serem preenchidos

1. Nova Senha; \*
2. Repetir Senha; \*

\* Campos Obrigatórios

Como mostrado na imagem acima, o utilizador deverá colocar a nova senha e confirmar, clicando no botão “Trocar Senha”, caso os dados estejam equivalentes, será trocada a senha do utilizador na aplicação e o mesmo será redirecionado ao formulário de Login, caso contrário uma mensagem de aviso será dada ao utilizador com o motivo da não troca de senha.

### Realizar Login

O utilizador para poder acessar a aplicação deve colocar o seu CPF caso pessoa física ou CNPJ caso pessoa jurídica, e a sua senha no formulário de Login já mostrada na imagem acima. Preenchendo estes dados o utilizador deverá clicar no botão “Entrar”, caso os dados estejam equivalentes aos cadastrados na aplicação, o utilizador terá acesso a página inicial, caso contrário uma mensagem de aviso será mostrada ao utilizador com o motivo de tal, como mostrada na imagem abaixo:

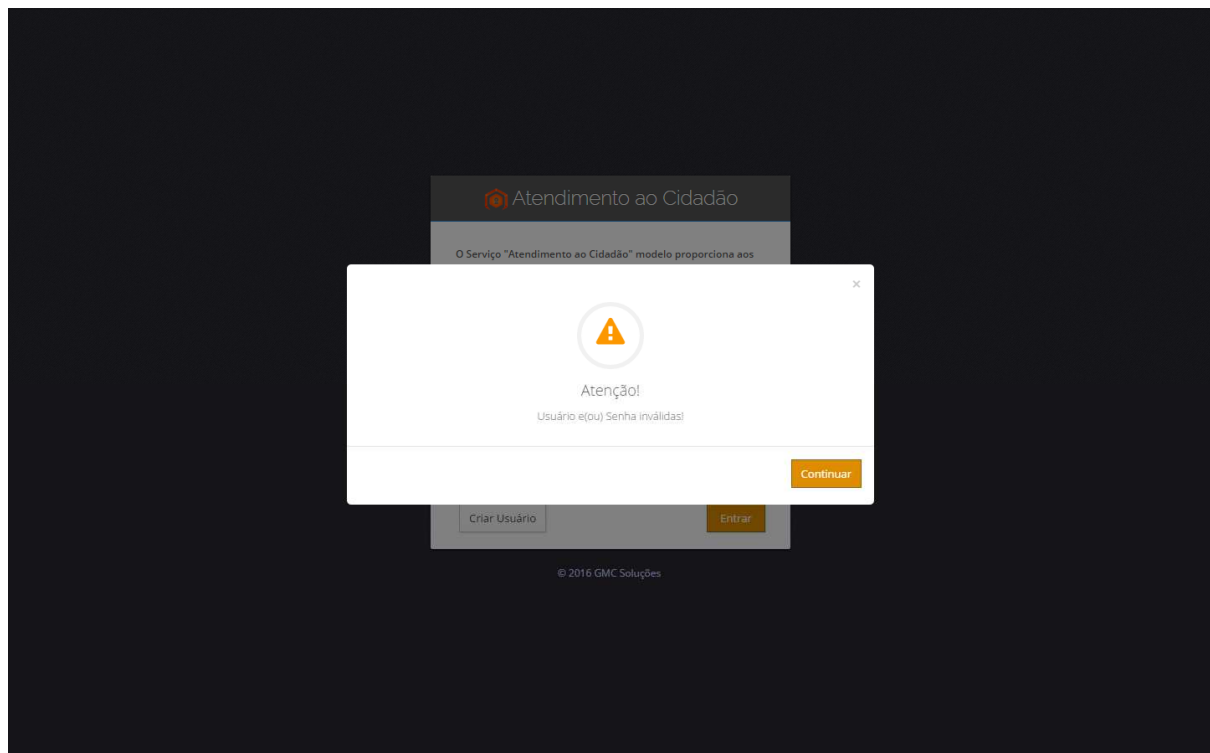
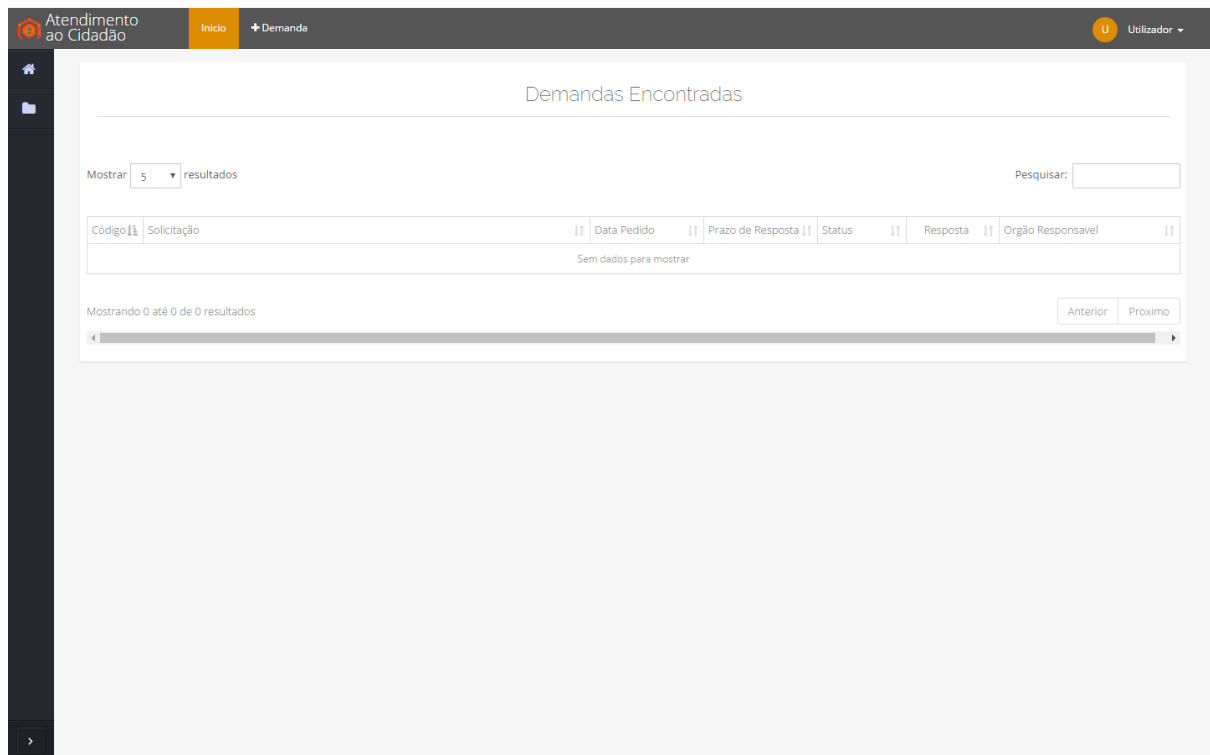


Figura 9 - Usuário e (ou) senha inválidos.

## Formulário Principal

Ao utilizador realizar Login com sucesso, o mesmo será levado ao formulário principal, onde o mesmo terá acesso a todas as funcionalidades disponíveis até o momento, mostrado na imagem abaixo:



*Figura 10 - formulário principal*

### ***Funções apresentadas nesta seção***

1. Adicionar Demanda;
2. Consultar Demanda;
3. Ver Resposta;
4. Minha Conta;
5. Fazer Logoff;

## Adicionar Demanda

O utilizador tem duas maneiras de ir para o formulário de adicionar uma demanda na aplicação, ele pode clicar no botão “+ Demanda” no menu principal na parte superior da aplicação, ou utilizando o menu lateral pressionando o botão de mesmo nome. Utilizando uma dessas duas formas, fará com que a página seja redirecionada para o formulário para adicionar uma demanda, como na imagem abaixo:

The screenshot shows the 'Adicionar Demanda' form in the 'Atendimento ao Cidadão' application. The form is titled 'Dados da Demanda' and contains several input fields: 'Pedido' (dropdown), 'Requer Sigilo' (dropdown), 'Assunto' (dropdown), 'Prazo' (text), 'Órgão' (text), 'Telefone' (text), 'E-mail' (text), 'Explicação' (text area), and 'Anexar Arquivo' (upload area). There are also buttons for 'Limpar', 'Adicionar Endereço', and 'Enviar'.

Figura 11 - formulário de adicionar demanda


### Dados a serem cadastrados

1. Pedido; \*
2. Sigilo; \*
3. Assunto; \*
4. Prazo; \*
5. Órgão; \*
6. Telefone; \*
7. E-mail; \*
8. Explicação; \*
9. Anexar Arquivo;
10. Endereço;

\* Campos Obrigatórios

### **Botão Adicionar Endereço**

Com este botão o utilizador tem a possibilidade de adicionar um endereço à uma demanda, esta função existe, pois, determinadas demandas exigem que o utilizador descreva um endereço relacionada a tal demanda. Clicando neste botão uma nova aba será aberta na parte inferior da página, como é mostrado abaixo:



O formulário, intitulado "Endereço da Demanda", contém os seguintes campos e botões:

- CEP:
- Logradouro:
- Número:
- Bairro:
- Cidade:
- Estado:
- Detalhes do Local:
- Botões: "Limpar", "Remover Endereço" e "Enviar".

*Figura 12 - Adicionar endereço à demanda*

### **Dados a serem cadastrados**

1. CEP; \*
2. Logradouro; \*
3. Número; \*
4. Bairro; \*
5. Cidade; \*
6. Estado; \*
7. Detalhes do local;

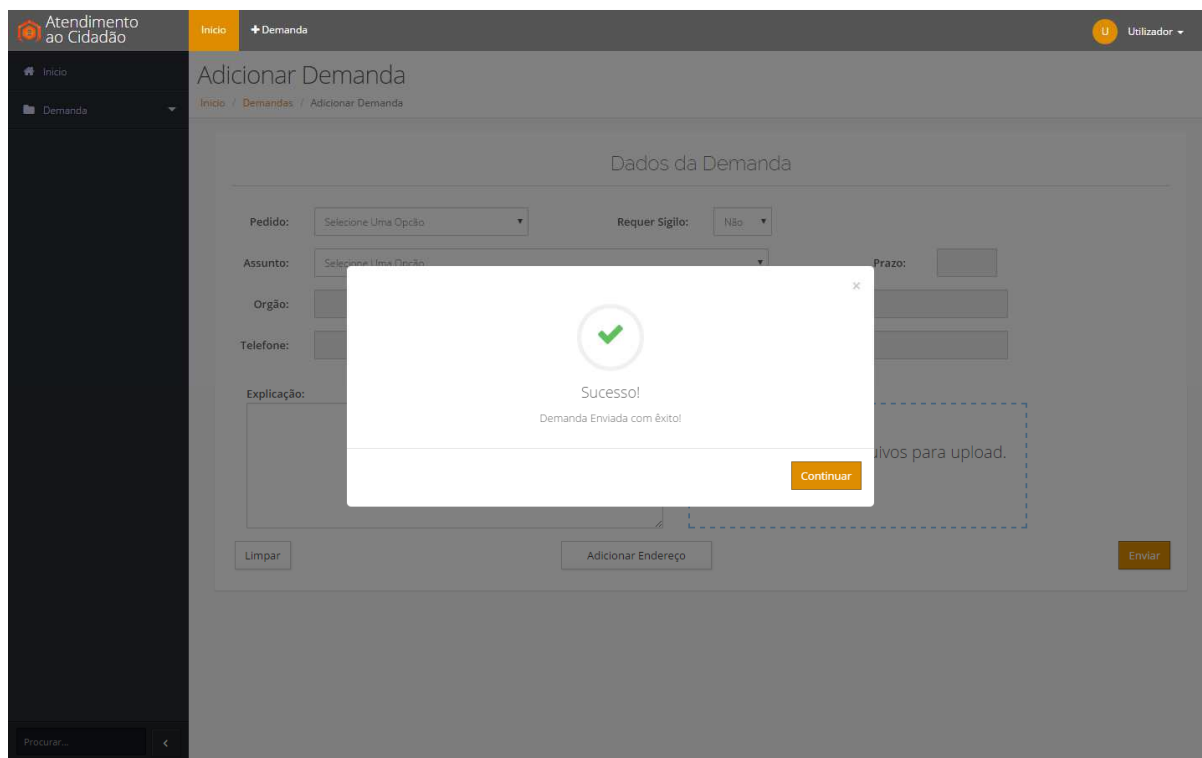
**\* Campos Obrigatórios**

Caso o utilizador queira adicionar um endereço, todos os campos acima se tornam obrigatórios, exceto os detalhes do local.

### **Botão Enviar**

Preenchendo todos os campos obrigatórios o utilizador poderá pressionar o botão “Enviar” para adicionar sua demanda ao sistema. É importante dizer também que os campos que são bloqueados a escrita serão preenchidos automaticamente pela aplicação, como os campos de endereço e os campos do órgão responsável pela demanda.

Clicando no botão “Enviar” o utilizador estará cadastrando sua demanda na aplicação, se todos os dados forem preenchidos corretamente o utilizador receberá a seguinte mensagem do sistema:



*Figura 13 - Demanda cadastrada com sucesso*

Caso contrário o utilizador receberá uma mensagem de aviso da aplicação com o motivo do não cadastrado de sua demanda.

### E-mail de confirmação

O utilizador no momento do cadastro de sua demanda receberá um e-mail com as informações cadastradas, o órgão responsável e o prazo de resposta, como é mostrada na imagem abaixo:

### Atendimento ao Cidadão - Denunciar Nº 1



Caro Sr.(a) Jhonatan Colina, este e-mail tem por finalidade lhe avisar que sua demanda foi cadastrada com êxito.

Demanda: 1  
Pedido: Denunciar  
Orgão: Ouvidoria  
Sigilo: Não  
Tempo máximo de espera: 10 Dia(s)

Aguarde o prazo estipulado anteriormente para obter uma resposta.

Atenciosamente,

**Atendimento ao Cidadão.**

Figura 14 - E-mail de demanda cadastrada

A partir deste ponto o utilizador poderá adicionar uma nova demanda ou voltar ao início da aplicação onde poderá verificar as suas demandas já cadastradas, como é mostrada na imagem abaixo:

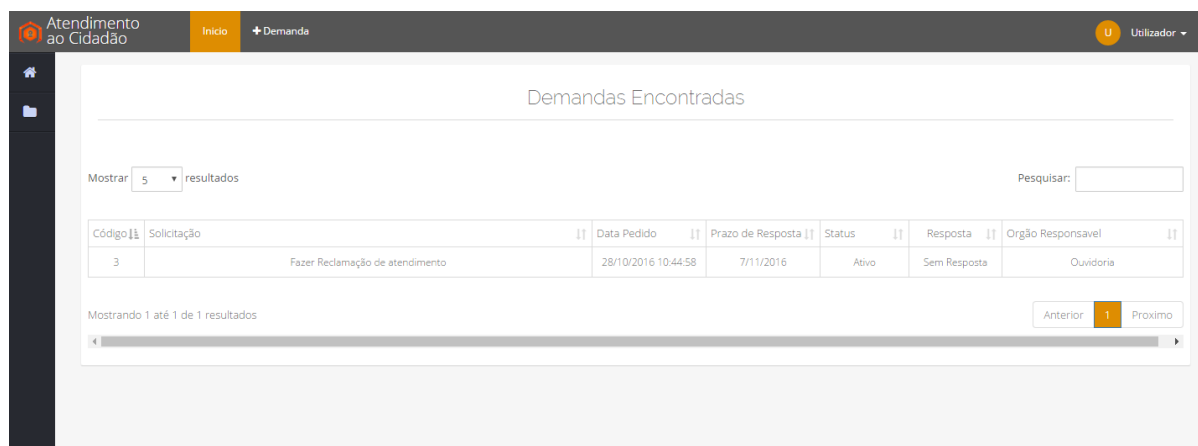


Figura 15 - formulário principal com demandas

Como é visto na imagem acima a demanda cadastrada anteriormente pode ser vista na tabela de “Demandas Encontradas”, e também pode ser visto que a mesma não obteve uma resposta ainda e o prazo para ser respondida. Cabe ao utilizador agora aguardar até o término do prazo de resposta para então verificar se sua demanda foi atendida como o mesmo desejava ou pedir a reabertura da demanda.



## Minha Conta

O utilizador da aplicação possui a opção de verificar seus dados cadastrado no momento da criação de sua conta, para isso o mesmo deve colocar o mouse em cima de seu nome em qualquer página da aplicação, onde o mesmo verá duas opções: “Minha conta” e “ Fazer Logoff”. Para ver seus dados o mesmo deve clicar em “Minha conta” como é mostrada na imagem abaixo:



Figura 16 - Minha Conta

O utilizador será então redirecionado para a página mostrada abaixo:

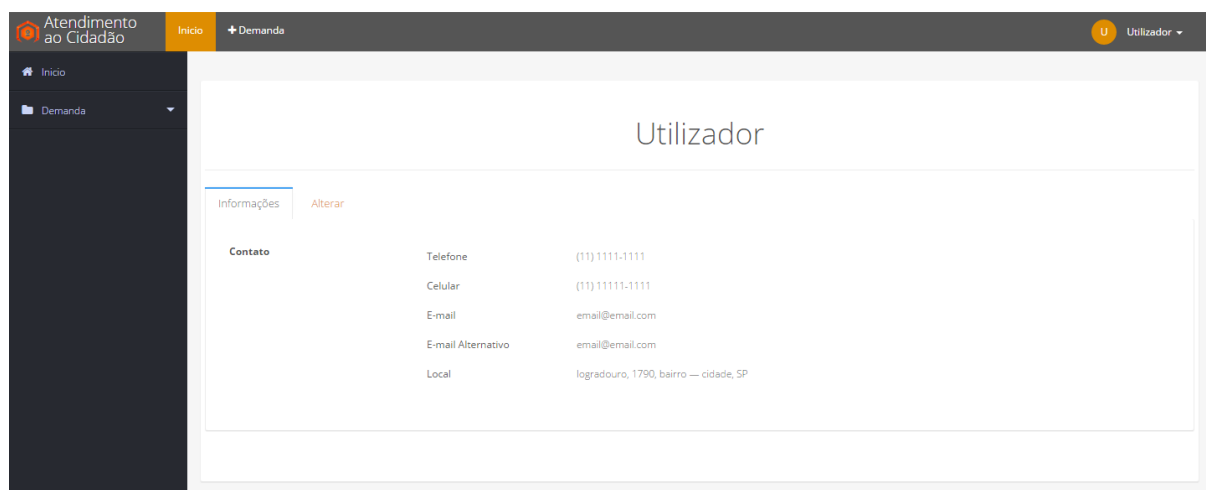


Figura 17 - formulário de Minha Conta

Como é mostrado na imagem acima os dados do usuário podem ser vistos na aba “Informações” e podem ser alterados na aba “Alterar”. Caso o utilizador deseje alterar suas informações ele deve pressionar clicar em Alterar e o mesmo será levado para a janela mostrada abaixo:

Figura 18 - formulário de Alterar Dados

### Botão Editar

O utilizador poderá editar as informações presentes nessa página simplesmente clicando no botão “Editar”, o que fará os campos bloqueados na página sejam desbloqueados para edição, e no exato momento o botão “Editar” terá seu nome alterado para “Atualizar”, como mostrado na imagem abaixo:

Figura 19 - formulário de Alterar Dados liberado

### ***Dados a serem preenchidos***

1. Tipo de Pessoa (Física/Jurídica); \*
2. CPF (Física) / CNPJ (Jurídica); \*
3. RG (Física) / Inscrição Estadual (Jurídica); \*
4. Nome Completo; \*
5. Sexo; \*
6. Senha (Necessário repetir senha); \*
7. CEP; \*
8. Logradouro; \*
9. Número; \*
10. Bairro; \*
11. Cidade; \*
12. Estado; \*
13. Telefone; \*
14. Celular; \*
15. E-mail (Necessário repetir E-mail); \*
16. E-mail Alternativo; \*

\* Campos Obrigatórios

O utilizador poderá trocar os seus dados a partir deste momento, porém, antes de efetivamente alterar seus dados, o mesmo deverá colocar a sua atual senha e confirma-la para assim poder alterar seus dados, isso foi uma medida de segurança adotada para não ter troca de dados sem realmente o utilizador querer realizar tal feito.

### ***Botão Alterar***

Após os dados serem preenchidos o utilizador poderá alterar os mesmos pressionando o botão “Alterar”, caso os dados sejam alterados com êxito, uma mensagem da aplicação será mostrada ao utilizador, como a mensagem mostrada abaixo:

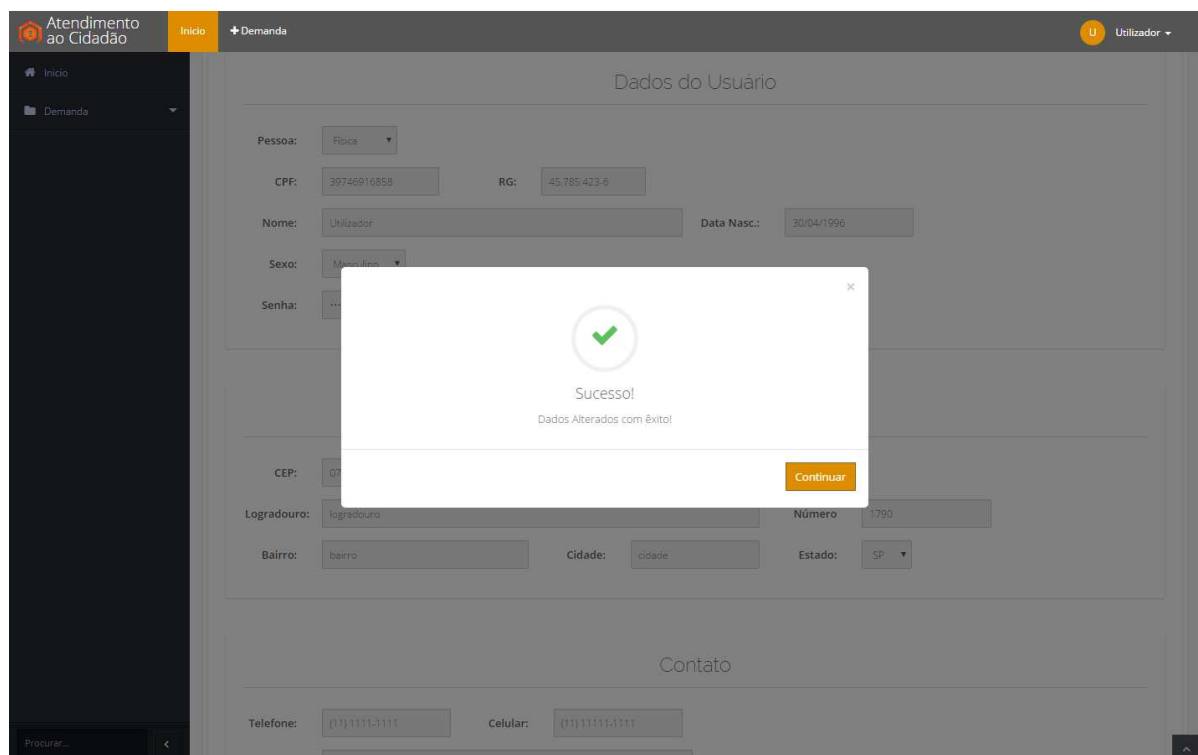
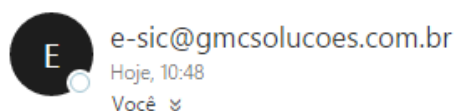


Figura 20 - mensagem de alterar dados

## Responder Demanda

No momento em que sua demanda for respondida pelo órgão responsável por tal, o utilizador irá receber um e-mail com sua resposta, anexos caso necessário e um link para abrir a aplicação caso seja necessário uma resposta do utilizador, como é mostrado na imagem abaixo:

## Solicitar Informação - Fazer Reclamação de atendimento



Sua reclamação foi recebida e estamos tomando as medidas necessárias para mudar a situação.

Acesse este [link](#) para responder esta demanda;

Figura 21 - resposta demanda

Lembrando que esta mensagem é gerada pelo utilizador responsável pelas respostas das demandas enviadas ao órgão. Quando o utilizador receber a sua resposta, o mesmo poderá acessar a aplicação e verá que a tabela de demandas possui uma nova função, como mostrada na imagem abaixo:

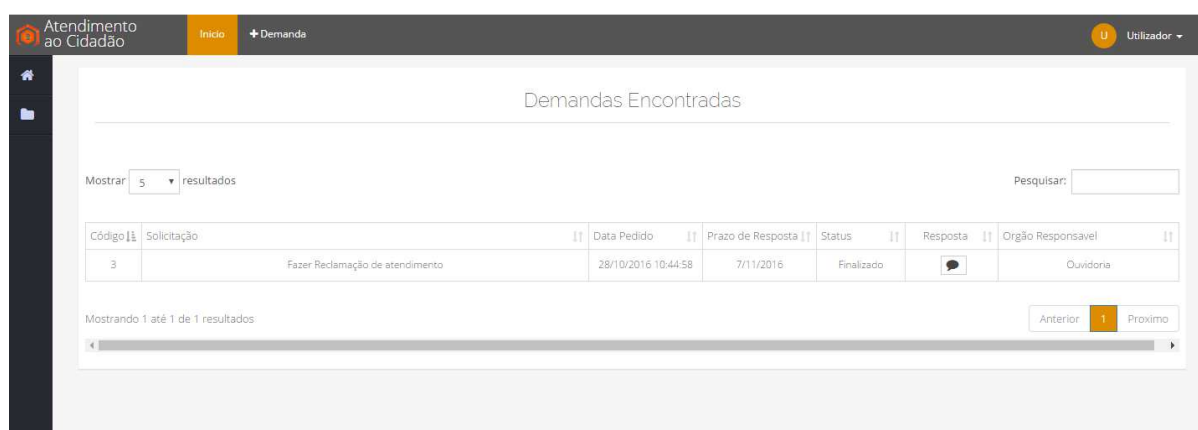
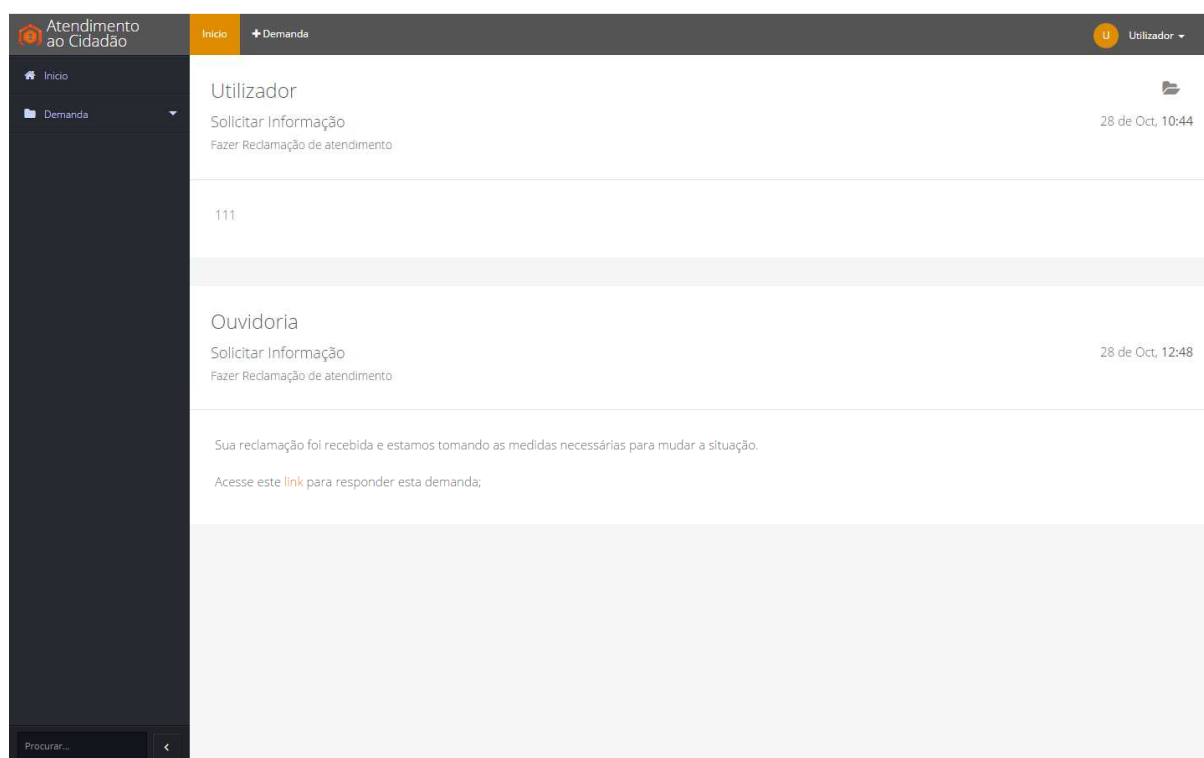


Figura 22 - formulário principal/ demanda respondida

### Funções adicionais

1. Coluna Resposta (Ver Respostas);
2. Status (Caso finalizado é mudado para “Finalizado”);

Caso o utilizador queira ver os históricos de respostas desta demanda, o mesmo poderá clicar no novo botão adicionado a coluna “Resposta”, onde o mesmo será redirecionado para a página mostrada abaixo:

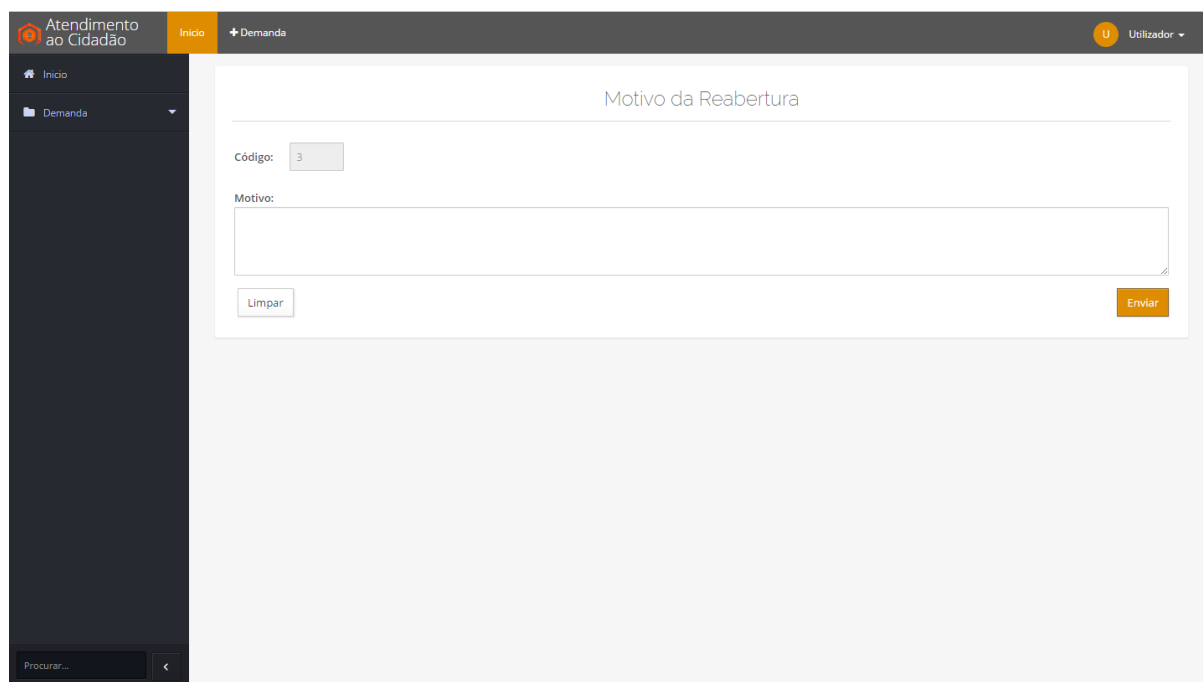


*Figura 23 - Respostas da demanda*

O utilizador poderá nesta janela ver todo histórico de conversa desta demanda, separados por data do envio.

### **Botão Reabrir Demanda**

O utilizador poderá também responder esta demanda clicando no botão em formato de pasta aberta chamado de “Reabrir Demanda”, onde o mesmo será redirecionado para a seguinte janela:



The screenshot shows a web interface for 'Atendimento ao Cidadão'. The top navigation bar includes 'Inicio' and '+ Demanda'. The left sidebar has 'Inicio' and 'Demanda'. The main content area is titled 'Motivo da Reabertura' and contains a form with the following elements: a 'Código:' label followed by a text input field containing the number '3'; a 'Motivo:' label followed by a large text area; a 'Limpar' button; and an 'Enviar' button.

Figura 24 - Reabertura de demanda

### **Dados a serem cadastrados**

1. Código; \*
2. Motivo; \*

\* Campos Obrigatórios

O utilizador pode confirmar o número de sua demanda no campo “código” e logo abaixo pode responder o motivo da reabertura/resposta desta demanda.

### **Botão Enviar**

Após todos os campos obrigatórios serem preenchidos o utilizador poderá clicar no botão “Enviar” onde os dados serão cadastrados na aplicação. Esta resposta será também mostrada no histórico de respostas da demanda tanto para o utilizador quanto para o órgão responsável pela demanda, e caso a demanda esteja finalizada, automaticamente a mesma será reaberta ao órgão competente.

### **Botão Limpar**

O botão limpar por si só é autoexplicativo, os campos já preenchidos serão limpos.

## Fazer Logoff

O utilizador poderá em qualquer momento durante o uso da aplicação realizar o seu *Logoff*, para isso o mesmo deve colocar o mouse em cima de seu nome em qualquer página da aplicação, onde o mesmo verá duas opções: “Minha conta” e “Fazer Logoff”. Para realizar o *Logoff* o utilizador deve clicar sobre este botão como é mostrada na imagem abaixo:

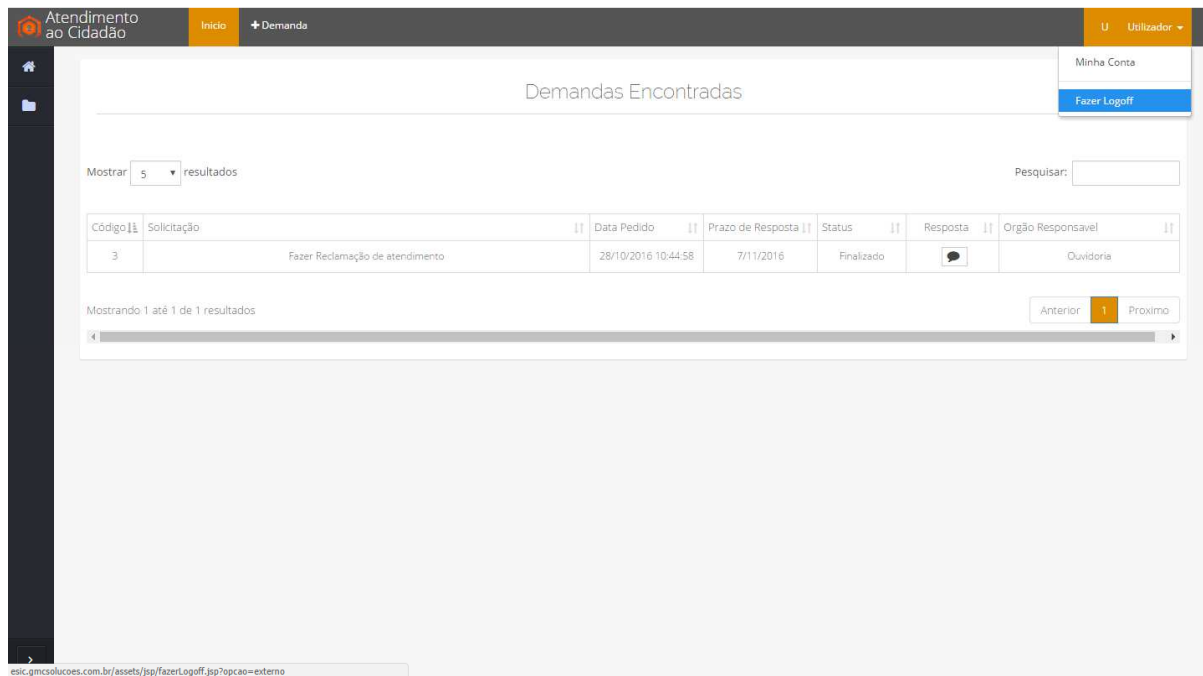


Figura 25 - Fazer Logoff

Ao clicar no botão “Fazer Logoff” o utilizador será redirecionado ao formulário de Login já apresentado no começo deste manual, finalizando todas as sessões abertas durante a aplicação, sendo uma medida de segurança ao utilizador.

## Considerações Finais

---

Chegamos ao fim deste manual, algumas atualizações na aplicação serão atualizadas também neste manual, logo, é recomendado ao utilizador desta aplicação sempre procurar a versão mais recente deste documento no site [esic.gmcsoolucoes.com.br](http://esic.gmcsoolucoes.com.br)