

SAUC

Serviço de Atendimento Unificado ao Cidadão



Manual do Servidor

Sumário

Introdução	3
Acesso	4
Servidores	6
Cadastro dos Servidores do SAUC	6
Alterar Informações e Situação de Servidores	7
Atribuir Privilégios Aos Servidores	8
Receber e Localizar Pedidos	9
Contagem de Prazos	10

Introdução

A Lei Federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, estabelece que o acesso a informações públicas é direito fundamental de todo cidadão.

A partir do dia 16 de maio de 2012, cada órgão e entidade deverá seguir as regras, prazos e as orientações fixadas pela referida Lei para garantir o direito de acesso.

O SAUC permitirá que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Público. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas.

Este manual tem como objetivo orientar o manuseio do SAUC e é destinado aos servidores das entidades que usarão o sistema para receber e responder pedidos de acesso à informação.

O SAUC é um sistema que funciona na Internet e centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei 12.527/2011 que forem dirigidos ao Poder Executivo Federal, suas respectivas vinculadas e empresas estatais.

O Sistema permite aos órgãos, vinculadas e estatais:

- Cadastrar equipe do SIC autorizada a usar o sistema
- Acessar e responder as solicitações realizadas
- Acompanhar os prazos para respostas
- Reencaminhar pedidos a outros órgãos
- Obter estatísticas de atendimentos
- Acompanhar e responder recursos

O sistema disponibilizado é para a entrada e saída dos pedidos de acesso, ou seja, os pedidos devem ser inseridos no sistema e suas respectivas respostas devem ser encaminhadas ao cidadão via sistema.

Todos os pedidos de acesso à informação realizados no âmbito da Lei 12.527/2011 devem ser inseridas no Sistema, independente do meio utilizado para encaminhar a resposta. O sistema é a garantia que o solicitante tem que os procedimentos previstos na lei serão atendidos. E, para o órgão, a segurança de que cumpriu seu papel.

No decorrer do manual, serão detalhados os procedimentos adotados para a inserção da solicitação em cada modalidade de envio (carta, balcão, sistema etc.)

Na página principal do e SAUC está disponível a área de acesso ao sistema (Figura 1), que será usada pelos cidadãos para entrar no sistema com o e-mail e senha.



Figura 1

Acesso

Na página principal do Sauc está disponível a área de acesso ao sistema, que será usada por cidadãos e servidores públicos para entrar no sistema com o nome de usuário e senha.

Na página principal do SAUC também é possível encontrar informações sobre:

- Serviço de Informação ao Cidadão- Portal da Transparência
- Licitações e Contratações Diretas
- Servidores
- Convênios
- Contratos
- Atendimento ao Cidadão
- Diário Oficial
- Ações e Programas

Para acessar o sistema como servidor você deverá clicar no botão login localizado no topo da página.



Figura 2

Servidores

Para utilizar o SAUC, os servidores precisam estar cadastrados no sistema com privilégios para ler e/ou responder os pedidos de um determinado órgão e unidade.

- O servidor que for responsável pelo SAUC da entidade, terá privilégio total sobre o sistema. Ele também é responsável por responder reclamações e recursos.

- Os demais servidores serão cadastrados com privilégios limitados para o seu órgão e unidade.

Cadastro dos Servidores do SAUC

O cadastramento ocorrerá da seguinte maneira:

O SAUC irá cadastrar o servidor responsável pela Entidade.

O responsável pelo SAUC irá cadastrar os demais servidores com os seus respectivos privilégios.

Quando um servidor é cadastrado, ele receberá um e-mail contendo a senha de acesso ao SAUC.

Para acessar o cadastramento de servidores no SAUC execute os seguintes passos:

1 - Clique em configurações



(Figura 5)

2 - Clique em Servidores



(Figura 6)

3- Clique em novo



(Figura 7)

4 - Preencher o formulário de cadastro

Agora, é preciso preencher os dados de cadastro do novo servidor. Os campos que contêm um asterisco (*) ao lado são obrigatórios. Se o servidor que está logado for o responsável pelo SAUC, ele poderá cadastrar servidores para mais de um órgão e unidade utilizando. Basta incluir o órgão e unidade desejados na Lista de Entidades Autorizadas utilizando o botão Adicionar (Figura 8).

Dados Básicos

Nome *:

E-mail *:

Telefone: Ramal:

Situação:

Lista de Entidades Autorizadas

Entidade:

Órgão: Unidade: Nível de Acesso:

Entidade	Órgão	Unidade	Nível de Acesso
----------	-------	---------	-----------------

Código *:

(Figura 8)

5 - Após preencher os dados clique em Enviar.

Agora o servidor está cadastrado e ele receberá um e-mail com a senha de acesso ao SAUC.

Alterar Informações e Situação de Servidores

Em algum momento poderá ser necessário alterar o status de um servidor. O sistema permite, por exemplo, que o perfil de acesso do servidor seja alterado ou que ele seja inativado, isto é, impossibilitado de utilizar o sistema. Para isso, deve ser feito os seguintes passos:

1 - Primeiro localize o servidor e Clique em Editar (Figura 9).

Servidores

Cód.	Nome	E-mail	Entidade	Nível de Acesso	Situação	Editar	Privilegio
2	Joao da Silva		Empresa Teste	Leitura/Escrita	Ativo	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Privilegio"/>
3	Pedro da Silva		Empresa Teste	Leitura/Escrita	Bloqueado	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Privilegio"/>
1	Servidor Teste		Empresa Teste	Leitura/Escrita	Ativo	<input type="button" value="Editar"/>	<input type="button" value="Privilegio"/>

(Figura 9)

2 - Altere as informações do Servidor (Figura 10)

(Figura 10)

3 - Após alterar os dados clique em Enviar.

Atribuir Privilégios Aos Servidores

Os servidores podem ter privilégio para cadastrar feriados, órgão, unidades, etc.. Para isso, deve ser feito os seguintes paços:

1 - Primeiro localize o servidor e Clique em Privilégios (Figura 11).

Cód.	Nome	E-mail	Entidade	Nível de Acesso	Situação	Editar	Privilégio
2	Joao da Silva		Empresa Teste	Leitura/Escrita	Ativo		
3	Pedro da Silva		Empresa Teste	Leitura/Escrita	Bloqueado		
1	Servidor Teste		Empresa Teste	Leitura/Escrita	Ativo		

(Figura 11)

2 - Altere ou inclua os privilégios na Lista de Privilégios de Acesso utilizando os botões Adicionar e Excluir (Figura 12)

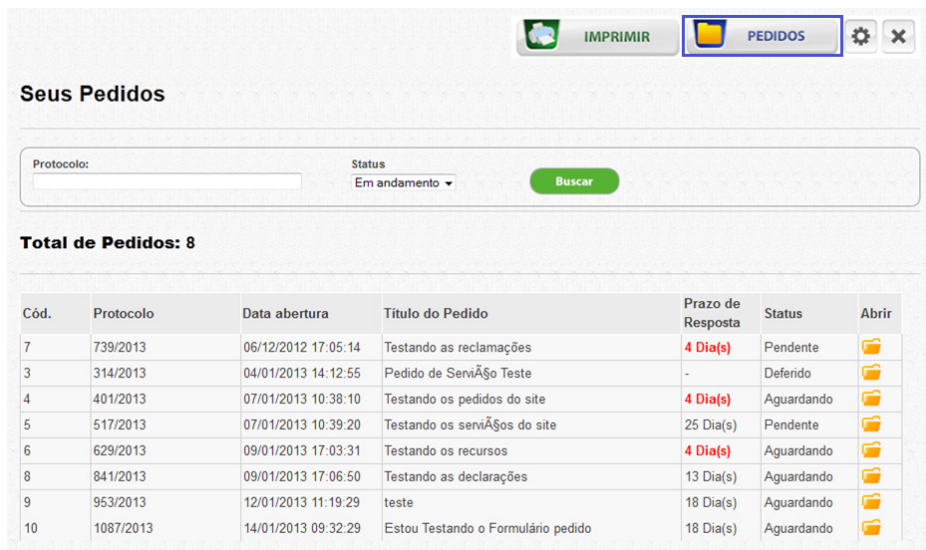
Entidade	Tela do Sistema	Nível de Acesso
<input type="checkbox"/> Empresa Teste	Tipos de Pedidos	Escrita e Leitura

(Figura 12)

3 - Após alterar os dados clique em Enviar.

Receber e Localizar Pedidos









Quando um pedido for registrado no SAUC o usuário irá receber um e-mail contendo informações do cadastro e do número de protocolo do seu pedido. Para localizar um pedido no sistema acesse Pedidos (Figura 13).



Seus Pedidos

Protocolo: Status: Em andamento

Total de Pedidos: 8

Cód.	Protocolo	Data abertura	Título do Pedido	Prazo de Resposta	Status	Abrir
7	739/2013	06/12/2012 17:05:14	Testando as reclamações	4 Dia(s)	Pendente	
3	314/2013	04/01/2013 14:12:55	Pedido de Serviço Teste	-	Deferido	
4	401/2013	07/01/2013 10:38:10	Testando os pedidos do site	4 Dia(s)	Aguardando	
5	517/2013	07/01/2013 10:39:20	Testando os serviços do site	25 Dia(s)	Pendente	
6	629/2013	09/01/2013 17:03:31	Testando os recursos	4 Dia(s)	Aguardando	
8	841/2013	09/01/2013 17:06:50	Testando as declarações	13 Dia(s)	Aguardando	
9	953/2013	12/01/2013 11:19:29	teste	18 Dia(s)	Aguardando	
10	1087/2013	14/01/2013 09:32:29	Estou Testando o Formulário pedido	18 Dia(s)	Aguardando	

(Figura 13)

A tela de Relatório de Pedidos (Figura 13) é uma tela que permite visualizar os pedidos em andamento e buscar um ou mais pedidos utilizando filtros.

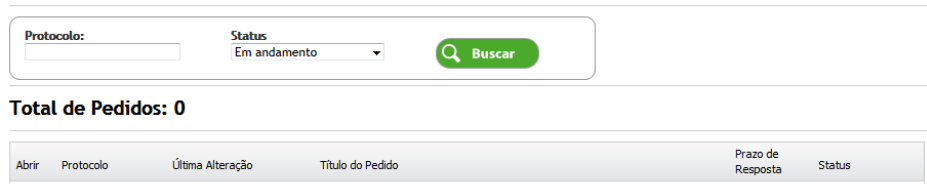
Na coluna Prazo de Resposta (Figura 13) é indicado o prazo total para que o pedido seja respondido. Este prazo é sempre em dias corridos a partir do primeiro dia útil após o registro do pedido. Caso o prazo esteja em vermelho, significa que o mesmo foi extrapolado e a qualquer momento o cidadão pode registrar uma reclamação que vai ser encaminhada juntamente com o pedido para o responsável pelo SAUC da Entidade.

Algumas dicas importantes para localizar um pedido:

- A busca pelo número de protocolo (Figura 14) é uma busca rápida, pois sempre terá um único resultado;
- O campo Status (Figura 14) pode ser utilizado para filtrar por protocolos Em andamento, Encerrados ou Todos deixando o campo Protocolo em branco.

Com os campos preenchidos, clique em Buscar (Figura 14).

Pedidos



Protocolo: Status: Em andamento

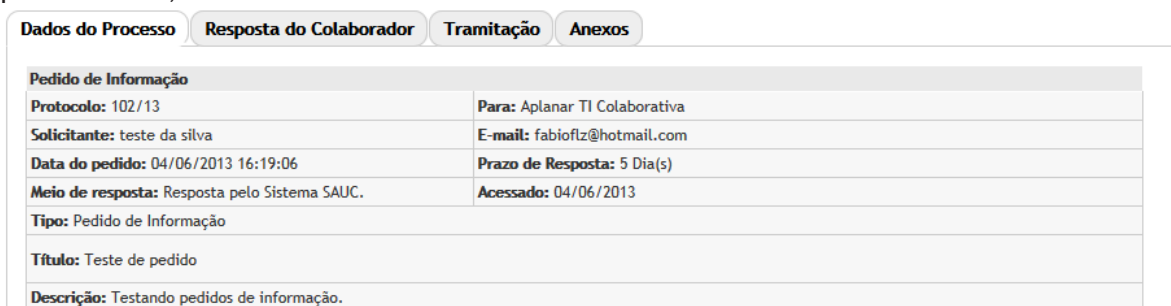
Total de Pedidos: 0

Abrir	Protocolo	Última Alteração	Título do Pedido	Prazo de Resposta	Status
-------	-----------	------------------	------------------	-------------------	--------

(Figura 14)

A tela de Detalhes do Pedido é composta por:

- Dados do Processo (Figura 15): nesta tela podem ser visualizados todos os dados do pedido que foi cadastrado pelo cidadão;



Dados do Processo | Resposta do Colaborador | Tramitação | Anexos

Pedido de Informação	
Protocolo: 102/13	Para: Aplanar TI Colaborativa
Solicitante: teste da silva	E-mail: fabioflz@hotmail.com
Data do pedido: 04/06/2013 16:19:06	Prazo de Resposta: 5 Dia(s)
Meio de resposta: Resposta pelo Sistema SAUC.	Acessado: 04/06/2013
Tipo: Pedido de Informação	
Título: Teste de pedido	
Descrição: Testando pedidos de informação.	

(Figura 15)

- Responder Pedido (Figura 16): nesta tela pode ser respondido ou encaminhado o pedido para outro órgão com até cinco anexos de no máximo 5 megabytes cada. Após preencher todos os campos, clique em Enviar.

Dados do Processo **Resposta do Colaborador** **Tramitação** **Anexos**

Servidor Teste, 05/06/2013 09:31:07

Deferindo declaração para teste de treinamento.

(Figura 16)

- Tramitação (Figura 17): esta tela descreve todos os passos que o pedido percorreu.

 **IMPRIMIR**
  **PEDIDOS**
 
 

Dados do Processo **Resposta do Colaborador** **Tramitação** **Anexos**

05/06/2013 09:31:07					
Tipo	Situação	Remetente	Destinatário	Orgão	Unidade
Pedido de Informação	Deferido	Servidor Teste	teste da silva		
Detalhamento:	Deferindo declaração para teste de treinamento.				
Anexos:					

05/06/2013 09:30:13					
Tipo	Situação	Remetente	Destinatário	Orgão	Unidade
Declaração	Aguardando	teste da silva	Servidor Teste		
Detalhamento:	Teste de declaração para treinamento.				
Anexos:					

(Figura 17)

- Anexos (Figura 18): nesta tela pode se ter acesso a todos os anexos vinculados ao pedido em qualquer etapa.

Dados do Processo **Resposta do Colaborador** **Tramitação** **Anexos**

[Anexo 1](#)
[Anexo 2](#)
[Anexo 3](#)
[Anexo 4](#)

(Figura 18)

Contagem de Prazos

O órgão deverá responder a uma solicitação de informações, que não esteja disponível, em até 20 dias. Com o intuito de facilitar o acompanhamento dos pedidos que devem ser respondidos, o Sistema irá enviar para cada SAUC três e-mail diário com a alerta sobre os pedidos que estejam a 06 (seis) dias do encerramento do prazo de atendimento e sobre aqueles com o prazo expirado.

Os prazos de resposta começam a contar no primeiro dia útil seguinte ao registro da solicitação realizada no sistema.

IMPORTANTE!

Os feriados e pontos facultativos considerados neste cenário devem ser registrados no SAUC para que não sejam contados como dias úteis.

SAUC

Serviço de Atendimento Unificado ao Cidadão



Aplanar TI Colaborativa

Rua Manoel Ribas, 665 – Bairro Brasília

CEP: 85504-330 - Pato Branco - PR

Fone (46) 3225.7318 | www.aplanar.com.br