

# **empro**

Tecnologia & Informação

# **Sigm**

## **Sistema Integrado de Governança Municipal**

### **Módulo: Protocolo**



Prefeitura de São José do Rio Preto



**UNICAMP**

Universidade Estadual de Campinas  
Faculdade de Engenharia Elétrica e de Computação  
LaRCom – Laboratório de Redes de Comunicação



**Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto**



**UNICAMP**

**Universidade Estadual de Campinas  
Faculdade de Engenharia Elétrica e de Computação  
LaRCom – Laboratório de Redes de Comunicação**

**empro**

**Empresa municipal de Processamento de Dados**



Versão: 2.0.1

Sistema Integrado de  
Governança Municipal

Módulo: Protocolo

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PRIMEIROS PASSOS .....</b>	<b>5</b>
2.1	AUTENTICAÇÃO DO USUÁRIO .....	5
2.2	FALHA DE AUTENTICAÇÃO .....	6
2.3	USUÁRIO EM MAIS QUE UM DEPARTAMENTO .....	7
2.4	SESSÃO .....	8
2.5	TELA INICIAL.....	9
<b>3</b>	<b>PRINCIPAIS FUNÇÕES.....</b>	<b>10</b>
3.1	ABRIR PROTOCOLO .....	10
3.2	DESPACHO .....	15
3.3	ENCAMINHAR PROTOCOLO .....	19
3.4	RECEBER PROTOCOLO .....	23
3.5	ARQUIVAR.....	25
<b>4</b>	<b>FUNÇÕES AUXILIARES .....</b>	<b>26</b>
4.1	ENCAMINHAR MÚLTIPLOS.....	26
4.2	TROCAR RESPONSÁVEL .....	28
4.3	CANCELAR .....	30
4.4	RECEBER OFF-LINE .....	31
4.5	DESARQUIVAR .....	33
4.6	ESTORNO .....	34
4.7	ALTERAR SERVIÇO .....	36
<b>5</b>	<b>CONSULTAS .....</b>	<b>37</b>
5.1	CONSULTA RÁPIDA .....	37
5.2	CONSULTA DETALHADA .....	38
<b>6</b>	<b>IMPORTAÇÃO DE PROTOCOLOS.....</b>	<b>39</b>
6.1	CONSULTANDO PROTOCOLOS ANTIGOS .....	39
6.2	IMPORTANDO PROTOCOLOS ANTIGOS .....	41
6.3	CONSULTANDO UM PROTOCOLO IMPORTADO .....	43
<b>7</b>	<b>RELATÓRIOS.....</b>	<b>45</b>
7.1	RECIBO DE ENCAMINHAMENTO.....	45
7.2	PROTOCOLO POR DEPARTAMENTO .....	45
7.3	HISTÓRICO PROTOCOLO .....	47
7.4	DESPACHOS EFETUADOS .....	48
7.5	POSIÇÃO ATUAL.....	49
<b>8</b>	<b>GLOSSÁRIO .....</b>	<b>50</b>

# 1 Introdução

O objetivo deste treinamento é qualificá-lo para utilizar o SIGM, Sistema Integrado de Governança Municipal, no módulo de **Protocolo**.

O SIGM é um sistema desenvolvido em parceria entre a EMPRO e a UNICAMP ao longo de 2 anos e faz parte de um projeto de mudanças para uma nova plataforma de atendimento, com utilização da Internet como meio de acesso. Este projeto contempla, além da unificação dos programas de Cadastro (PFJ100 e PFJ120), a administração de programas na área do Cadastro Social, a substituição do atual sistema de Protocolo e o desenvolvimento do Portal de Serviços da Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto.

Na parte cadastral, o projeto tem por objetivo a qualificação da base de dados do Cadastro Único, tornado-a mais consistente e eliminando as duplicidades de pessoas, num processo de auditoria constante. A partir do SIGM, também será mais fácil encontrar e escolher o cadastro mais qualificado, pois o sistema apresenta três grandes novidades que serão detalhadas no decorrer deste treinamento: a pesquisa fonética, o semáforo de qualidade e o sucessor. A **pesquisa fonética** permite a localização de pessoas através de algoritmos de localização por fonemas, independente da acentuação ou da grafia; o **semáforo de qualidade** apresenta a indicação visual da qualidade de um cadastro de pessoa; por último, o **sucessor** traz a segurança necessária para a eliminação de duplicidades de pessoas sem a perda de informações.

E as mudanças não param por aí: o conceito existente para identificar a pessoa junto ao Cadastro Único municipal também mudou. O número do PFJ, utilizado até então para identificar pessoas físicas e jurídicas, dá lugar ao IDM, o número de Identificação Municipal, que engloba, além dos cadastros de pessoa física e jurídica, toda a estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto, das empresas públicas e autarquias.

Para administrar todo este processo, a EMPRO criou uma estrutura específica: a Célula de Cadastro. Neste período, esta estrutura foi responsável pela correção de mais de 180 mil cadastros, pela sucessão de mais de 90 mil duplicidades e pela revisão das regras de entrada de cadastros. Isto resultou em uma redução média de 25% na entrada de novos cadastros por dia. O trabalho, entretanto, não para: restam duplicidades a serem eliminadas e, através de uma auditoria constante, é possível reduzir ainda mais este número.

Desejamos que todos aproveitem este treinamento e que, ao final do mesmo, estejam aptos a utilizar o SIGM da melhor maneira possível.

Atenciosamente,

**EMPRO – Empresa Municipal de Processamento de Dados**

**UNICAMP – Universidade Estadual de Campinas**

## 2 Primeiros passos

### 2.1 Autenticação do usuário


Antes de iniciar o uso do SIGM, é necessário se apresentar ao sistema através de um processo chamado autenticação.

A tela de autenticação, ou simplesmente *login*, é a primeira tela do sistema e nela devem ser digitados seu nome de usuário e sua senha. Para acessá-la, basta usar seu navegador de internet para se conectar a intranet da Prefeitura e efetuar seu login.



Para prosseguir use o botão: .

Um conjunto de ícones dos sistemas aos quais você tem acesso aparecerá na tela, então

clique no ícone 

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---



## 2.2 Falha de autenticação

Pode acontecer da senha ou do nome do usuário ter sido digitado incorretamente, ou mesmo uma falha momentânea no acesso a rede impedir a correta autenticação do usuário. Nestes casos, o sistema apresentará a mensagem: **Usuário inválido!**

Basta digitar novamente o login e a senha e clicar no botão  para repetir o procedimento.

Se o problema continuar acontecendo e o usuário estiver certo que a senha e o nome foram digitados corretamente, entre em contato com o suporte técnico.

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2.3 Usuário em mais que um departamento

Há usuários do sistema que estão alocados em mais que um departamento.

O SIGM identificará que o usuário está associado a vários departamentos e mostrará a tela a seguir para que o usuário escolha em qual departamento está logando.



### *Minhas Anotações*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

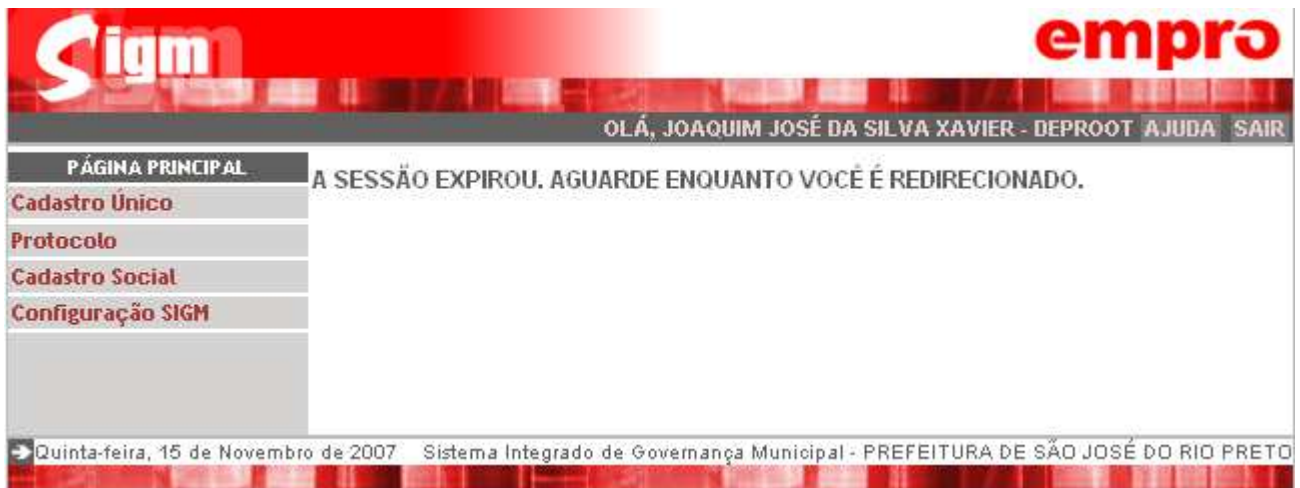
---

## 2.4 Sessão

O SIGM é um sistema construído para operar no mesmo ambiente que a INTERNET. Portanto, ao invés de disparar uma aplicação local, o usuário deverá acessar o SIGM através do seu navegador de Internet, (Internet Explorer, Firefox, Netscape, etc.).

Em função disso, o SIGM incorporou uma característica dos sistemas usados via internet chamada Sessão de Trabalho. Você já deve ter visto algo semelhante em sites de bancos que, após ficarem inativos por mais que 10 minutos, exigem que o cliente efetue novamente seu *login* para continuar usando o sistema.

A sessão do SIGM expira após 30 minutos de total inatividade, redirecionando a sistema para a tela inicial de *login*. Esta medida é adotada para proteger o usuário que necessite se afastar de seu computador e esqueça sua área aberta no sistema, e assim evitar que outra pessoa use sua conta sem sua permissão ou conhecimento.



The screenshot displays the SIGM web application interface. At the top left is the 'Sigm' logo, and at the top right is the 'empro' logo. Below the logos, a navigation bar contains the text 'OLÁ, JOAQUIM JOSÉ DA SILVA XAVIER - DEPROOT AJUDA SAIR'. A sidebar on the left lists menu items: 'PÁGINA PRINCIPAL', 'Cadastro Único', 'Protocolo', 'Cadastro Social', and 'Configuração SIGM'. The main content area displays a message: 'A SESSÃO EXPIROU. AGUARDE ENQUANTO VOCÊ É REDIRECIONADO.'. At the bottom, a footer shows the date 'Quinta-feira, 15 de Novembro de 2007' and the system name 'Sistema Integrado de Governança Municipal - PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO'.

### *Minhas Anotações*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 2.5 Tela inicial

Esta tela será mostrada logo após o usuário efetuar o *login* no sistema. Nela podemos conferir o nome do usuário no lado superior direito, na lateral esquerda encontramos o menu principal do sistema, de onde se poderá acessar todos os módulos disponíveis ao usuário e ao centro da tela, um breve quadro de avisos

É importante ressaltar que as opções disponíveis no menu (esquerda da tela) poderão variar de acordo com as permissões definidas para o usuário.



### *Minhas Anotações*

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## 3 Principais Funções

Todas as funções do módulo de protocolo estão disponíveis no menu lateral em **Protocolo**.

As funções estão agrupadas em:

- **Principal:** reúne as funções de uso diário, comum à maioria dos usuários;
- **Acessórios:** funções de uso avançado ou administrativo;
- **Consultas:** pesquisa a protocolos emitidos;
- **Relatórios:** mostram a posição atual de um protocolo, despachos efetuados, históricos e segunda via de encaminhamento.

### 3.1 Abrir Protocolo

Para abrir um protocolo, ou seja, iniciar um protocolo novo, use a opção **Abrir** do menu, que abrirá a tela abaixo, na qual será selecionado o interessado pelo protocolo. Esse interessado pode ser uma pessoa física, jurídica ou um departamento.



The screenshot displays the Sigm web application interface. At the top left is the Sigm logo, and at the top right is the 'empro' logo. Below the logos is a navigation bar with links: OLÁ, PFROOT - DEPROOT AJUDA SAIR. The main content area is titled 'PÁGINA PRINCIPAL' and contains a sidebar menu on the left with options like 'Cadastro Único', 'Cadastro Social', 'Protocolo', 'Configurações', 'Serviços', 'Fluxos', 'Parâmetros', 'Principal', 'Abrir', 'Despacho', 'Encaminhar', 'Encaminhar Múltiplos', 'Receber', 'Trocar Responsável', 'Arquivar', 'Desarquivar', 'Estorno', 'Acessórios', 'Consultas', 'Relatórios', and 'Configuração SIGM'. The main area shows the breadcrumb 'Controle de Processos >> Protocolo >> Abrir Protocolo.' and a search prompt 'Entre com o NOME, IDM, CPF ou CNPJ:'. Below this is a search input field with 'Buscar' and 'Busca em Árvore' buttons. A table with columns 'IDM', 'NOME', 'COMPLEMENTO', and 'INTEGRIDADE' is visible but empty. At the bottom right of the main area are 'Ok' and 'Voltar' buttons. The footer shows the date 'Terça-feira, 9 de Outubro de 2007' and the system name 'Sistema Integrado de Governança Municipal - PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO'.

Ao clicar em **Ok**, abre-se a tela de escolha de serviço.

Nesta tela, pode-se fazer a busca vinculada a um IDM ou Departamento, pressionando o botão da lupa: . Neste caso, é aberta uma tela para buscar o departamento no qual o serviço desejado esteja vinculado. Pode-se fazer também a busca pelo nome do serviço. Para executar a pesquisa, clique no botão . A seguir aparecerá na tela a lista de serviços que cumprem os requisitos pesquisados.

Protocolo | Principal | Abrir

Interessado: \_\_\_\_\_  
IDM: 4000 Nome: RAUL SEICHAS DA SILVA

Canal de Atendimento: CÉLULA DE ATENDIMENTO Vinculado a:   
Nome do serviço: %

NOME	DESCRIÇÃO	TIPO
<input type="radio"/> DIGITAÇÃO - GERAÇÃO DE BOLETOS	IPJU - saneamento DIGITAÇÃO DE GERAÇÃO DE BOLETOS - COBRANÇA - IPTU - MEIO AMBIENTE	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> DIGITAÇÃO - LIBERAÇÃO DE SISTEMAS E MÓDULOS	DIGITAÇÃO DE LIBERAÇÃO DE SISTEMAS E MÓDULOS	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> DIGITALIZAÇÃO	SERVIÇOS DE DIGITALIZAÇÃO EXECUTADOS PELAS EMPRO	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> DOCUMENTOS - AUTORIZAÇÃO PARA ENTRADA DE FUNCIONÁRIO	AUTORIZAÇÃO PARA ENTRADA DE FUNCIONÁRIO FORA DO EXPEDIENTE DE TRABALHO.	EXPEDIENTE
<input type="radio"/> DOCUMENTOS - COMUNICADOS	Comunicados, ofícios e respostas a ofícios sobre assuntos não relacionados a solicitação de serviços	EXPEDIENTE
<input type="radio"/> DOCUMENTOS - CONVITES	Convites para participar de eventos diversos	EXPEDIENTE

Escolha o serviço desejado clicando no botão de seleção correspondente. Depois de escolher o serviço, clique no botão . Pode-se clicar direto em sem colocar nenhum critério de busca. Isso vai fazer que o sistema carregue uma lista com todos os serviços disponíveis para aquele canal de atendimento.

*Minhas Anotações:*

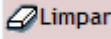
---

---

---

---

---

Você pode usar o botão  para limpar todos os campos da tela e

*Dica:*


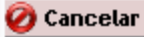
reiniciar uma nova busca.

A seguir, aparecerá uma tela de exigências para que o protocolo seja aberto. Essa tela pode aparecer ou não, dependendo do serviço escolhido. Devemos clicar em todas as exigências e nos certificar que o interessado cumpriu todas elas antes de prosseguir com a abertura do protocolo. Clique em OK para prosseguir.

Protocolo | Principal | Abrir


Interessado: \_\_\_\_\_  
IDM: **863572**      Nome: **AADE JCORDEIRO TINTAS - EPP**

DESCRIÇÃO DA EXIGÊNCIA
<input type="checkbox"/> MAIOR DE IDADE
<input type="checkbox"/> TESTE

*Importante:*

Não clique simplesmente nas caixas de seleção. Ao fazer isso, você estará afirmando para o sistema que o interessado no protocolo cumpriu as exigências para a abertura do serviço solicitado, por isso, esteja certo de que as exigências foram cumpridas integralmente. Lembre-se de que o sistema estará registrando os dados do usuário que gerou o protocolo.

Depois da tela de exigências, pode ou não aparecer à tela de documentos obrigatórios. Essa tela lista os documentos necessários para abrir o protocolo. Da mesma maneira que a tela de exigências, devemos nos certificar que o interessado possua todos os documentos requeridos para a abertura do protocolo e clicar em todos os documentos obrigatórios que aparecem na lista para prosseguir com a abertura do protocolo, clicando em  para prosseguir.

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

Protocolo | Principal | Abrir

Interessado:	
IDM: 863572	Nome: AADE JCORDEIRO TINTAS - EPP
NOME	OBRIGATÓRIO
<input type="checkbox"/> RG	Sim
<input type="checkbox"/> CPF	Sim
<input type="button" value="Ok"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Na tela de abertura de protocolos, temos em cima o campo Solicitado por: Nesse campo, deve-se indicar quem é a pessoa que está abrindo o protocolo, podendo ocorrer as seguintes situações:

- **O próprio interessado:** ocorrer quando a pessoa interessado no serviço solicitado faz pessoalmente a sua solicitação;
- **Procuração:** quando o solicitante representa o interessado através de um documento formal de procuração;
- **Preposto.** Essa opção aparece quando o interessado é uma pessoa jurídica ou um departamento. Neste caso, o preposto pode ser um funcionário da empresa ou do departamento, sendo que ambos devem ser previamente cadastrados no sistema.


Solicitado por: _____	
<input type="radio"/> O Próprio Interessado <input checked="" type="radio"/> Procuração	
Buscar IDM do Procurador /Preposto:	
<input type="button" value="BUSCAR"/>	
Informações	
IDM do interessado:	Nome do Serviço:
216746: AA SILVA VIDRACARIA ME	ALVARÁ - EMISSÃO DE NOVA VIA
Assunto:	Data de Referência:
EMISSÃO DA SEGUNDA VIA DE ALVARÁ	<input type="text"/>
Descrição	
<input type="text"/>	
<input type="button" value="Salvar"/>	

*Minhas Anotações:*

---

---


---


Caso seja selecionada uma das opções “procuração” ou “preposto”, deve-se informar quem é o procurador ou preposto do interessado clicando no botão  da sessão “Buscar IDM do Procurador/Preposto”.

No campo descrição, deve-se escrever a descrição detalhada desse protocolo, lembrando que o protocolo não pode ser aberto sem uma descrição.

Opcionalmente, pode-se fornecer uma data de referência. A data de referência é uma data, anterior à data atual, que deve ser preenchida no caso do protocolo ter como referência um fato ocorrido no passado. Não é possível colocar uma data no futuro. Ao preencher uma data de referência, o sistema obrigará a preencher um campo de justificativa.

Alguns serviços exigem o preenchimento de um número específico. Caso exista, o mesmo deve ser preenchido no campo Número Específico.

Para finalizar a abertura de um protocolo, clique em  e, então, será mostrada uma tela com a confirmação da abertura do protocolo.

Nessa tela, pode-se emitir um despacho para esse protocolo (vide sessão 3.2 Despacho), ou clicar em  para encerrar o procedimento da abertura de protocolo. Caso o serviço escolhido seja do tipo processo, o sistema permitirá a impressão da Folha Líder.

### *Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Protocolo | Principal | Abrir

<b>Dados do Protocolo:</b>			
Nº Protocolo: <b>2008000002083</b>	Nº Processo: -.-.-		
<b>Origem:</b>			
Data Entrada: <b>09/09/2008</b>	Aberto por: <b>FABIOLA JOIA</b>	Unidade Origem: <b>CÉLULA DE ATENDIMENTO</b>	
<b>Informações:</b>			
Interessado: <b>SECRETARIA DE SAÚDE E HIGIENE</b>	Tipo Processo: -.-	Serviço: <b>DOCUMENTOS - CONVITES</b>	Data de Referência:
Status: <b>EM ANDAMENTO</b>			Em poder de: <b>CÉLULA DE ATENDIMENTO</b>
Tipo do Trâmite:	Ultimo Trâmite:		
Descrição: <b>A EMPRESA MUNICIPAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - EMPRO CONVIDA ESTA SECRETARIA PARA A PALESTRA: "SIGM - SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO MUNICIPAL", A SE REALIZAR NO AUDITÓRIO MUNICIPAL NA PRÓXIMA TERÇA-FEIRA ÀS 16 HORAS.</b>			
IDM do Responsável:			
<input type="button" value="Emitir Despacho"/> <input checked="" type="button" value="Ok"/>			

## 3.2 Despacho

Para criar um despacho, selecione a opção  no menu. Será apresentada uma lista de protocolos que pode-se despachar.

Desta lista, escolha o protocolo desejado clicando no botão  correspondente.

*Minhas Anotações:*

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Protocolo | Principal | Despacho

Selecione os protocolos que deseja Despachar ou digite o Protocolo:




Protocolo	Serviço	Data de Entrada	Tipo
<input type="radio"/> 2007000000081	SUPORE TÉCNICO - SISTEMAS	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> 2007000000086	GRÁFICA - SERVIÇOS DE IMPRESSÃO	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> 2007000000088	SUPORE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> 2007000000089	SUPORE TÉCNICO - SISTEMAS	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> 2007000000094	SUPORE TÉCNICO - REDE, SERVIDORES E INFRA-ESTRUTURA	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> 2007000000114	GRÁFICA - SERVIÇOS DE IMPRESSÃO	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> 2007000000115	SUPORE TÉCNICO - SISTEMAS	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> 2007000000122	SUPORE TÉCNICO - CONTA DE E-MAIL	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> 2007000000340	GRÁFICA - SERVIÇOS DE IMPRESSÃO	01/11/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> 2007000000402	SUPORE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS	05/11/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO

1 2 3 >> >| 

Página 1 / 3 | 29 registros

**Dica:**

A tela da lista de protocolos permite também que busquemos um protocolo pelo código do mesmo. Para isso, devemos digitar o protocolo na caixa de

texto que se localiza no canto superior da tela  e clicar na lupa, indo direcionados diretamente para a aplicação de despacho, caso o número digitado pertença a algum protocolo válido e em seu poder. Para facilitar, pode-se inserir o código parcialmente. Por exemplo, o código de protocolo 2007000000005 pode ser digitado como 20075, 200705, 2007005, etc.. O essencial é digitar o ano (primeiros 4 dígitos) e a parte sem zeros do código do protocolo. O sistema se encarrega de preencher os zeros remanescentes.

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Protocolo | Principal | Despacho

Na tela de despacho, encontramos uma descrição geral com número do protocolo, número do processo, assunto, descrição detalhada e, principalmente, interessado.

No campo “Andamento”, pode-se escolher o andamento atual do protocolo, criando uma marca de andamento. Essas marcas de andamento são personalizadas para cada departamento e podem representar um estado específico do protocolo, como por exemplo: “cotando preço”, “aguardando autorização”, etc..

Um tipo de despacho deve obrigatoriamente ser selecionado. Há cinco opções possíveis, conforme visto na figura ao lado.

No campo “Descrição”, o conteúdo textual do despacho deve ser preenchido.

Para facilitar a digitação, pode-se buscar um despacho pré-gravado digitando o código do mesmo no campo “Código do

Despacho” e clicando no botão : uma lista dos textos mais comuns em despachos será mostrada e aquele que mais se adequar ao caso pode ser selecionado clicando no botão correspondente. O texto selecionado será transferido para o campo descrição.

Protocolo | Principal | Despacho

Lista de Despachos:

	Código	Despacho
<input type="radio"/>	2	CONHECIDO
<input type="radio"/>	1	PARA SEU CONHECIMENTO

Ok

Uma vez preenchido o campo descrição, clique no botão para finalizar. Seremos enviados para uma tela com dados para confirmação do despacho. Neste ponto, pode-se clicar no botão para voltar para a tela inicial, ou no botão **Encaminhar Protocolo** para encaminhar o protocolo (vide 3.3 Encaminhar protocolo) ou no botão **Imprimir** para imprimir a confirmação do despacho.

**DESPACHO REALIZADO COM SUCESSO!**

Protocolo:

Nº do Protocolo: **2008000002075**    Nº do Processo: **----**    Data de Entrada: **07/09/2008 04:45**    Unidade de Origem: **CÉLULA DE ATENDIMENTO**

Serviço:  
**Serviços executados pela Empro em: - Projetos de Sistemas - Treinamento - Manutenção Corretiva - Manutenção Adaptativa - Manutenção Evolutiva**

Data de Referência:  
 --

Solicitação:

Interessado: **SECRETARIA DE SAÚDE E HIGIENE**    Nome do Serviço: **SISTEMAS - DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO**

Andamento:

Despacho:

Tipo: **DEFERIDO**

Descrição: **AUTORIZADO PELA DIRETORIA. AGUARDAR AGENDAMENTO JUNTO AO LABORATÓRIO DE TREINAMENTO DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO.**

Ok    **Encaminhar Protocolo**    Imprimir

2008    Sistema Integrado de Governança Municipal - Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto Conectado em: sigm

É importante lembrar que os despachos têm sempre um caráter de decisão oficial sobre o assunto do protocolo e por esta razão, o sistema guardará internamente uma cópia em formato PDF da confirmação do despacho.

<b>Departamento:</b>	32615 CÉLULA DE ATENDIMENTO		
<b>Protocolo:</b>	2008000002075		
<b>Interessado:</b>	31377 SECRETARIA DE SAÚDE E HIGIENE		
<b>Serviço:</b>	SISTEMAS - DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO		
<b>Descrição:</b>	Serviços executados pela Empro em: - Projetos de Sistemas - Treinamento - Manutenção Corretiva - Manutenção Adaptativa - Manutenção Evolutiva		
<b>Data de Abertura:</b>	07/09/2008	<b>Nº Específico:</b>	--
		<b>Nº Processo:</b>	---

Data:	Tipo:	Despacho:
07/09/2008	DEFERIDO	AUTORIZADO PELA DIRETORIA. AGUARDAR AGENDAMENTO JUNTO AO LABORATÓRIO DE TREINAMENTO DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO.

Emissão: 07/09/2008 04:57 Usuário: fab

AV ALBERTO ANDALO, 3630 - ALTO DAS ANDORINHAS - RES. - SAO JOSE DO RIO PRETO, SP

### 3.3 Encaminhar protocolo

Para encaminhar protocolo, use a opção **Encaminhar** do menu. Será mostrada uma tela com todos os protocolos em seu poder que podem ser encaminhados para outros departamentos.

Esta tela funciona de forma semelhante a um “carrinho de compras” em um *site* de compras na Internet, ou seja, você deve selecionar os protocolos que deseja encaminhar e clicar no botão **Incluir** para colocá-los em sua lista de encaminhamentos. Use os botões de navegação (**|< << >> >|**) para percorrer todas as páginas da lista de protocolo e encontrar os protocolos que deseja encaminhar.

*Minhas Anotações:*

---



---



---



---



---



---



---



---



---





---



Protocolo | Principal | Encaminhar

Encaminhamento:


Tipo de Destino: Encaminhar Para:  Encaminhamento Offline:

Departamento 

Observação

- Departamento
- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica**
- Encaminhamento Interno

Protocolo	Serviço	Data de Abertura
2007000000086	GRÁFICA - SERVIÇOS DE IMPRESSÃO	29/10/2007



Na tela de encaminhar protocolo, selecione o tipo do destinatário para o qual encaminharemos os protocolos. Os tipos possíveis são:

- **Departamento:** o destinatário será um departamento cadastrado no sistema e pertencente a um dos órgãos da Administração. Se esse departamento não dispuser de acesso à rede da prefeitura, pode-se selecionar o encaminhamento off-line e, neste caso, o protocolo ficará tramitando fora do sistema até seja enviado novamente para um departamento com acesso on-line.
- **Pessoa física:** o protocolo pode ser encaminhado para uma pessoa física. O encaminhamento para uma pessoa é considerado automaticamente como um encaminhamento off-line.
- **Pessoa Jurídica:** o protocolo pode ser encaminhado para uma pessoa jurídica. O encaminhamento para uma pessoa é considerado automaticamente como um encaminhamento off-line.
- **Encaminhamento Interno:** O encaminhamento interno é feito para um funcionário do mesmo departamento da pessoa que está logada no sistema. A busca dessa pessoa será feita de acordo com essa restrição.

### *Minhas Anotações:*

---




---



---

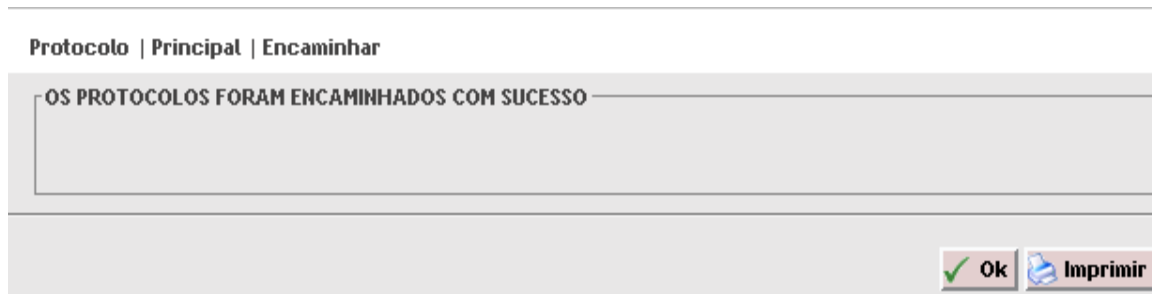


---

Depois de escolhermos o tipo de destino, clique na lupa  para escolher o destinatário dos protocolos. Uma tela de busca será apresentada.

Opcionalmente, pode-se inserir uma observação que acompanhará o encaminhamento dos protocolos. Essa observação não deve ser confundida com um despacho, sendo apenas uma orientação para a pessoa que receber os protocolos.

Devemos conferir na lista na parte inferior da tela os protocolos que estamos encaminhando. Caso um ou mais protocolos estejam apensados a outros protocolos, os mesmos aparecerão nessa lista de protocolos. Se tudo estiver correto, clique no botão . Uma mensagem será mostrada confirmando o encaminhamento.



Neste momento você poderá imprimir o recibo de encaminhamento, que no caso de protocolos off-line, deverão ser assinados e devolvidos pelo destinatário.

		EMPRESA MUNICIPAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS ESPECIAL EMPRO		SIGM - Recibo de Encaminhamento de Protocolo		Página 1/1	
Origem:	32815 - CÉLULA DE ATENDIMENTO			Data:	07/09/2008		
Destino:	32818 - Diretoria Técnica		Observação:	Favor avaliar e emitir parecer			
Protocolo	Serviço	Descrição Serviço	Visto				
2007000000316	ALTERANDO O FLUXO						
2007000000323	SUPORTE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS						
Emissão: 07/09/2008 05:57 Usuario: fab				AV ALBERTO ANDALÓ, 3030 - ALTO DAS ANDORINHAS - RES. - SAO JOSE DO RIO PRETO, SP			

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

### 3.4 Receber Protocolo

Para receber protocolos clique na opção **Receber** do menu. Uma tela que mostrará a lista de protocolos que estão aguardando para ser recebidos. Pode-se filtrar a lista de protocolos que está aparecendo na tela por remetente, usando a opção “Filtrar por Departamento” na parte superior da tela.

Nessa tela, temos dois procedimentos possíveis. Pode-se realizar o recebimento de vários protocolos ou realizar outras operações em apenas um.

De forma semelhante ao encaminhamento de protocolos, para o recebimento de vários protocolos, selecione os protocolos desejados e use, se for o caso o botão **Incluir** para colocá-los na sua lista de recebimentos e, a seguir, clique em **Receber**.

**Protocolo | Principal | Receber**

Filtrar por Departamento:

Selecione os protocolos que deseja receber ou digite o Protocolo:

Protocolo	Remetente	Aos Cuidados de
<input type="checkbox"/> 2007000000106	CÉLULA DE ATENDIMENTO	
<input type="checkbox"/> 2007000000111	CÉLULA DE ATENDIMENTO	
<input type="checkbox"/> 2007000000323	CÉLULA DE ATENDIMENTO	
<input type="checkbox"/> 2007000000644	Arquivo Público Municipal	

1 2 3 4 5 >> >|

Página 1 / 5 | 45 registros

**Incluir** **Receber** **Receber Offline**

Uma tela mostrará uma lista com os protocolos recebidos

No caso de um ou mais protocolos serem apensados a outros protocolos, os mesmos aparecerão nessa lista de protocolos e também serão recebidos. Clique em **Ok** para encerrar o recebimento.

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---


Ao clicarmos no link de um determinado protocolo, seremos direcionados para tela semelhante a seguinte:

**Protocolo | Principal | Receber**

Dados do Protocolo:			
Nº Protocolo:	Nº Processo:		
<b>2007000000049</b>	<b>--</b>		
Origem:			
Data de Abertura:	Aberto por:	Unidade Origem:	
<b>26/10/2007</b>	<b>VANESSA DANIELE DE SOUZA</b>	<b>CÉLULA DE ATENDIMENTO</b>	
Informações:			
Interessado:	Tipo Processo:	Data de Referência:	
<b>Diretoria Administrativa</b>	<b>SOLICITAÇÃO SERVIÇO</b>	<b>--</b>	
Nome do Serviço:			
<b>SUPOORTE TÉCNICO DA EMPRO EM MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS: - MICROCOMPUTADORE/NOTEBOOK - GABINETE - HD - MEMÓRIA - PLACAS - PROCESSADOR - IMPRESSORA - SCANNER - MONITOR - MOUSE - TECLADO - WEB CAN - CASE UBS</b>			
Comentário:	Protocolo Atualizado Por:	Origem do Trâmite:	Data do Trâmite:
<b>ok</b>	<b>VANESSA DANIELE DE SOUZA</b>	<b>CÉLULA DE ATENDIMENTO</b>	<b>30/11/2007 03:10</b>
Representante:			
Tipo:	Representante:		

**Receber com Ressalvas** **Recusar** **Receber** **Receber Offline**  **Voltar**

Essa tela mostrará no cabeçalho as informações detalhadas do protocolo. Abaixo temos os seguintes botões:

- **Receber com Ressalvas**: realiza o recebimento do protocolo com a adição de alguma ressalva na operação, como por exemplo, no caso de algum documento estar faltando no protocolo. Para que possamos realizar o recebimento com ressalvas, devemos preencher o campo Comentários que aparecerá na tela de ressalvas;
- **Recusar**: nessa operação, o protocolo é recusado e devolvido para o remetente. Para que possamos realizar a recusa, devemos preencher o campo Comentários;
- **Receber**: realiza o recebimento normal do protocolo;
- **Receber Offline**: realiza o recebimento de um protocolo que estava tramitando de forma off-line;
-  **Voltar**: volta para a lista de protocolos.

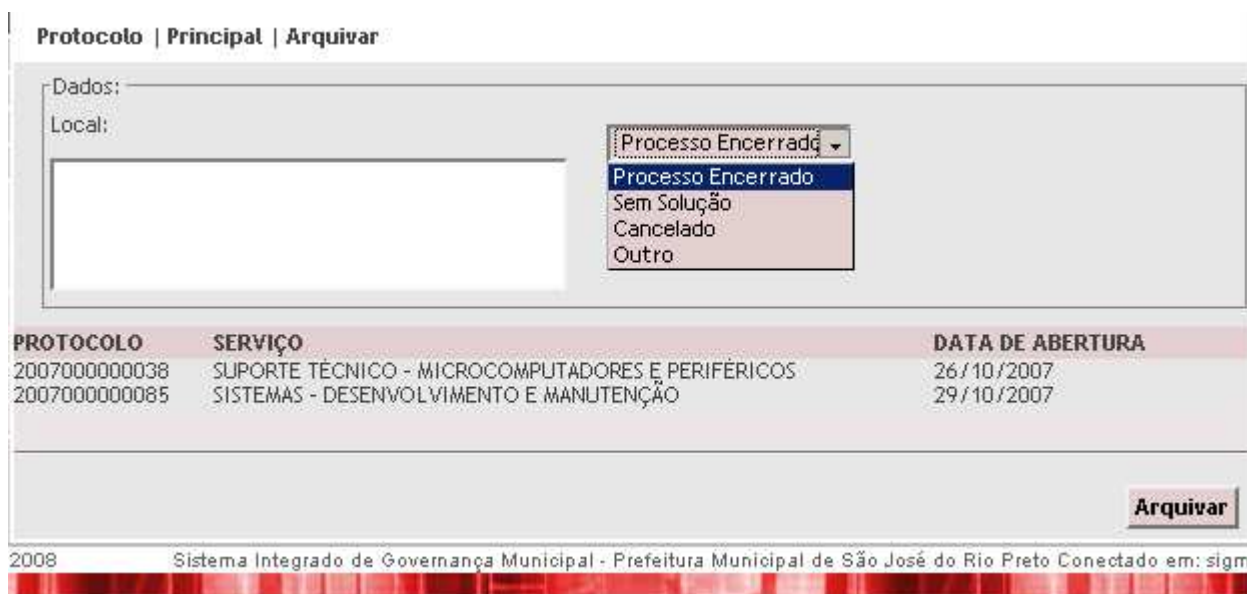


### 3.5 Arquivar

Para arquivar protocolos, use a opção **Arquivar** do menu. Uma tela mostrará a lista de protocolos que podem ser arquivados. Devemos então selecionar os protocolos que desejamos arquivar e depois clicar em **Ok**. O procedimento de seleção de protocolos é semelhante à tela de encaminhar protocolos.

Na tela de arquivo, selecione o motivo do arquivamento e preencha o campo local de arquivamento.

Para finalizar, clique no botão **Arquivar**. Uma tela de confirmação será mostrada.



PROTOCOLO	SERVIÇO	DATA DE ABERTURA
2007000000038	SUORTE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS	26/10/2007
2007000000085	SISTEMAS - DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO	29/10/2007

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 4 Funções Auxiliares

### 4.1 Encaminhar múltiplos

A funcionalidade “Encaminhar Múltiplos” será usada em situações em que um mesmo protocolo deve ser enviado para diversos departamentos simultaneamente. É o caso das “Malas Diretas” e das “Circulares”, ou seja, mensagens que devem ser enviadas para um grande número de usuário e, no nosso caso, sua entrega será garantida e confirmada através do protocolo. O serviço desse protocolo tem que ser do tipo “mala direta” para que o mesmo possa ser utilizado nessa aplicação.

Use a opção **Encaminhar Múltiplos** do menu para iniciar a operação. Uma tela mostrará a lista de protocolos que se pode encaminhar na forma de mala direta.





**Protocolo | Principal | Encaminhar Múltiplos**

Selecione os protocolos que deseja realizar o Multicast ou digite o Protocolo:

	Protocolo	Serviço	Data de Entrada	Tipo	Predicado
<input type="radio"/>	2008000002076	MALA DIRETA	07/09/2008	--	

- Página 1 / 1 | 2 registros ✓ Ok

2008 Sistema Integrado de Governança Municipal - Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto Conectado em: sigm

Nesta lista, pode-se escolher apenas um protocolo para encaminhar. Clique no botão  a esquerda do item desejado e, a seguir, clique no botão .

Na próxima tela, serão mostrados os dados do protocolo. Também, será possível preencher uma descrição adicional para o encaminhamento.

*Minhas Anotações:*

---



---



---

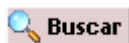


---



---

A seguir, selecione os departamentos destinatários para o protocolo. Para isso use o botão



. Cada departamento escolhido aparecerá na lista de destinatários na parte inferior da tela. Repetir essa operação para cada departamento desejado.

**Protocolo | Principal | Encaminhar Múltiplos**

Dados do Protocolo:

Protocolo:	Interessado:	Nome do Serviço:	Data de Abertura do Protocolo:
2008000002076	CÉLULA DE ATENDIMENTO	MALA DIRETA	07/09/2008

Descrição:



Divulgar amplamente

**Destinatários**

- 31377SECRETARIA DE SAÚDE E HIGIENE
- 31079SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, DO TRABALHO E DIREITOS DA CIDADANIA
- 31121SECRETARIA DE CULTURA

2008 Sistema Integrado de Governança Municipal - Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto Conectado em: sigm

Ao encerrar a inclusão de departamentos, clique no botão . Na tela seguinte uma lista dos departamentos selecionados será mostrada. Confirme o envio usando o botão .

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---


---


## 4.2 Trocar Responsável

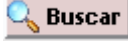
Considerando que para efetuar qualquer ação sobre um protocolo é preciso que este esteja em seu poder, imagine uma situação na qual o responsável por um determinado protocolo esteja ausente e você precise efetuar um despacho ou encaminhá-lo para outro setor. Para que isso seja possível, use a funcionalidade de troca de responsável para “puxar o protocolo para si mesmo”



Acesse no menu a opção **Trocar Responsável**. Uma tela será mostrada para digitar o número do protocolo ou pesquisar por um funcionário.

Protocolo | Principal | Trocar Responsável

Protocolo:  

Responsável: 

No caso de pesquisarmos por protocolo, informe o número do protocolo que deseja trocar o responsável, sendo que este protocolo deve estar em posse de um funcionário do mesmo departamento em que você está logado. Lembre-se que para facilitar, pode-se inserir o código parcialmente. Por exemplo, o código de protocolo 2007000000005 pode ser digitado como 20075, 200705, 2007005, etc.. O essencial é digitar o ano (primeiros 4 dígitos) e a parte sem zeros do código do protocolo. Para efetivar a busca clique no botão .

Se preferir, poderá fazer uma pesquisa pelo funcionário que está de posse do protocolo desejado. Use a opção **Responsável:**  para pesquisar pelo funcionário desejado. Neste caso, uma lista dos protocolos que estão em poder do funcionário pesquisado será mostrada na tela. Selecione um ou mais protocolos para realizar a troca de responsável e clique no botão .

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

PROTOCOLO	RESPONSÁVEL	DATA DE ABERTURA	SERVIÇO
<input type="checkbox"/> 2007000000464	ARLEQUE SANDRA APARECIDA DE SOUZA	06/11/2007	GRÁFICA - SERVIÇOS DE IMPRESSÃO
<input type="checkbox"/> 2007000000487	ARLEQUE SANDRA APARECIDA DE SOUZA	06/11/2007	SUORTE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS

A seguir, será mostrada a tela de troca de responsável com a lista dos protocolos escolhidos. Pode-se adicionar uma observação, se assim desejar. Para finalizar a troca de responsável, clique no botão . Será mostrada uma mensagem de confirmação.

Observação: \_\_\_\_\_

Teste Treinamento

PROTOCOLO	SERVIÇO	DATA DE ABERTURA	TIPO
2007000000464	GRÁFICA - SERVIÇOS DE IMPRESSÃO	06/11/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
2007000000487	SUORTE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS	06/11/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO



A função de troca de responsável funciona como uma operação de encaminhamento de protocolo, sendo que a diferença é que você está encaminhando para você mesmo um protocolo em posse de outra pessoa. Portanto, após feito o encaminhamento, estes protocolos estarão na lista de protocolos a receber. Para que se complete a operação, vá à funcionalidade de recebimento de protocolos e receba os protocolos que acabou de encaminhar para si mesmo.

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

## 4.3 Cancelar

Pode-se executar o cancelamento de um ou vários protocolos. Ao entrar em Cancelar, será mostrada a tela abaixo:

**Protocolo | Principal | Cancelar**

Selecione os protocolos que deseja realizar o cancelamento ou digite o Protocolo:

	Protocolo	Serviço	Data de Entrada	Tipo	Predicado
<input type="checkbox"/>	2007000000030	SUORTE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS	26/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO	
<input type="checkbox"/>	2007000000038	SUORTE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS	26/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO	
<input type="checkbox"/>	2007000000089	SUORTE TÉCNICO - SISTEMAS	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO	
<input type="checkbox"/>	2007000000094	SUORTE TÉCNICO - REDE, SERVIDORES E INFRA-ESTRUTURA	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO	
<input type="checkbox"/>	2007000000106	SUORTE TÉCNICO - SISTEMAS	29/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >> >|

- Página 1 / 15 | 149 registros

Pode-se escolher um ou mais protocolos a serem cancelados. O procedimento de seleção de protocolos é semelhante à tela de encaminhar protocolos.

Depois de escolher os protocolos, preencha na tela de cancelamento o motivo do cancelamento.

Para finalizar o procedimento, clique no botão **Cancelar Protocolo**: uma tela de confirmação será mostrada.

**Protocolo | Principal | Cancelar**

Dados: \_\_\_\_\_

Motivo:

PROTOCOLO	SERVIÇO	DATA DE ABERTURA
2007000000030	SUORTE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS	26/10/2007
2007000000038	SUORTE TÉCNICO - MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS	26/10/2007



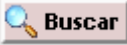
O cancelamento de um protocolo é um processo simples, porém irreversível. O cancelamento indevido de um protocolo em adiantada tramitação pode implicar na perda do

trabalho já realizado por muitas pessoas, portanto, há que se considerar alguns pontos importantes antes de proceder ao seu cancelamento. A situação em que um protocolo pode ser cancelada sem maiores problemas ocorre quando é percebido que um protocolo foi criado indevidamente ou de forma errônea, ainda não houveram tramitações importantes e existe a concordância ou solicitação explícita do interessado. Para qualquer outra situação deve-se optar pelo arquivamento do protocolo.

## 4.4 Receber Off-line

O recebimento off-line é realizado para receber no sistema, protocolos que estejam tramitando off-line. Portanto, pressupõe que em algum instante, o protocolo foi enviado para um departamento ou outra entidade off-line que está, agora, encaminhando o protocolo novamente para um departamento on-line.

Acesse esta funcionalidade através do menu na opção **Receber Offline**. Uma tela de busca será mostrada.

No campo Número do protocolo, digite o número do protocolo que deseja receber off-line. Use o botão  para carregar o protocolo. Como já foi dito anteriormente, pode-se inserir o código parcialmente, por exemplo, o código de protocolo 2007000000005 pode ser digitado como 20075, 200705, 2007005, etc.. O essencial é digitar o ano (primeiros 4 dígitos) e a parte sem zeros do código do protocolo.

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

Configurações	<b>Protocolo   Principal   Receber Offline</b>
Serviços	Número do Protocolo:
Fluxos	<input type="text" value="200794"/> <b>Buscar</b>
Parâmetros	
Principal	
Receber Offline	

Se o protocolo digitado for um protocolo válido, seus dados aparecerão na tela.

**Protocolo | Principal | Receber Offline**

**Dados do Protocolo:**

Nº Protocolo:	Nº Processo:
<b>2007000000094</b>	<b>--</b>

---

**Origem:**

Data de Abertura:	Aberto por:	Unidade Origem:
<b>29/10/2007</b>	<b>VANESSA DANIELE DE SOUZA</b>	<b>CÉLULA DE ATENDIMENTO</b>

---

**Informações:**

Interessado:	Tipo Processo:		
<b>SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, DO TRABALHO E DIREITOS DA CIDADANIA</b>	<b>SOLICITAÇÃO SERVIÇO</b>		
Nome do Serviço:			
<b>SUPOORTE TÉCNICO PELA EMPRO EM REDE, SERVIDORES E INFRA-ESTRUTURA</b>			
Comentário:	Protocolo Atualizado Por:	Origem do Trâmite:	Data do Trâmite:
<b>--</b>	<b>FABIOLA JOIA</b>	<b>AMY DUMAS</b>	<b>18/08/2008 04:27</b>
<b>Data de Referência: --</b>			

---

**Remetente do Protocolo:**

---

**Lista de Documentos**

DESPACHO	DESPACHO	  
DESPACHO	DESPACHO	
DESPACHO	DESPACHO	

---

**Comentários:**

**Receber** **Voltar**

*Minhas Anotações:*

---



---



---



---



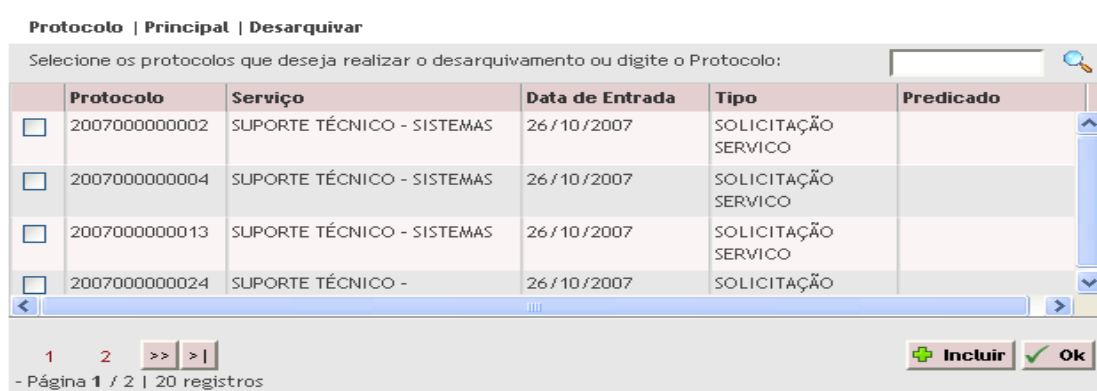
Com o protocolo na tela, selecione o remetente do protocolo clicando na lupa (em “Remetente do Protocolo”). Uma tela de busca será mostrada para escolher a pessoa física ou jurídica ou o departamento de onde o protocolo está vindo.

No campo “Comentários” é possível acrescentar alguma observação sobre o recebimento que está sendo realizado. Use o botão para completar a operação.

## 4.5 Desarquivar

Para desarquivar um protocolo, use a opção do menu e uma lista de protocolos arquivados será mostrada.

Selecione os protocolos que deseja desarquivar e clique no botão para colocá-los na lista de protocolos ou diretamente em para continuar. O procedimento de seleção de protocolos é semelhante ao explicado na sessão sobre como encaminhar protocolos.



*Minhas Anotações:*

---

---

---


---

---

---

---


---

Na tela de desarquivamento de protocolos, preencha o campo “Motivo” justificando o desarquivamento e, em seguida, clique no botão  para concluir. Uma tela de confirmação será apresentada.


Protocolo | Principal | Desarquivar

Motivo:

PROTOCOLO	SERVIÇO	DATA DE ABERTURA
2007000000003	GRÁFICA - SERVIÇOS DE IMPRESSÃO	26/10/2007




## 4.6 Estorno

O estorno de um trâmite pode ser usado quando desejar cancelar uma ação (trâmite) realizada por engano. O estorno não apaga a ação, apenas, indica que aquele trâmite deve ser desconsiderado, como se nunca tivesse ocorrido. Para estornar um trâmite sobre um protocolo, use a opção  do menu.


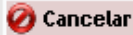
Na tela de estorno, uma lista de protocolos será mostrada. Selecione o protocolo desejado digitando ou clicando sobre o número do protocolo procurado.


Protocolo | Principal | Estorno

Escolha o protocolo que deseja estornar:



PROTOCOLO	INTERESSADO	ASSUNTO
2007000000019	Gerência Administrativa e Financeira	DOCUMENTOS - AUTORIZAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
2007000000068	PREFEITURA MUNICIPAL DE SAO JOSE DO RIO PRETO	SUPORTE TÉCNICO - SISTEMAS
2007000000082	Assessoria Financeira	DOCUMENTOS - RELATÓRIO DE SERVIÇOS PRESTADOS
2007000000092	SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	SUPORTE TÉCNICO - SISTEMAS
2007000000093	Divisão Fiscal	SUPORTE TÉCNICO - SISTEMAS
2007000000107	SECRETARIA DE SERVIÇOS GERAIS	SUPORTE TÉCNICO - SISTEMAS
2007000000108	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO	SUPORTE TÉCNICO - CONTA DE REDE

A descrição do protocolo será apresentada na tela, bem como, o último trâmite realizado sobre o protocolo seleciona. Confira atentamente os dados e preencha o campo “Motivo do Estorno”. Para concluir clique no botão .

## Controle de Processos | Protocolos | Estorno

Protocolo:			
Nº Protocolo:	Nº Processo:	Data de Entrada:	Interessado:
2007000000116	--	29/10/2007	SECRETARIA DE AGRICULTURA E ABASTECIMENTO
Tipo Processo:		Aberto por:	
SOLICITAÇÃO SERVIÇO		VANESSA DANIELE DE SOUZA	
Assunto:			
SUPORTE TÉCNICO DA EMPRO EM MICROCOMPUTADORES E PERIFÉRICOS: - MICROCOMPUTADORE/NOTEBOOK - GABINETE - HD - MEMÓRIA - PLACAS - PROCESSADOR - IMPRESSORA - SCANNER - MONITOR - MOUSE - TECLADO - WEB CAM - CASE UBS			
Descrição do trâmite:			
Evento:	Departamento:	Data:	
Recebimento Interno	32610	18/12/2007 04:35	
Motivo do Estorno:			
<div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>			
Protocolos Vinculados:			
Protocolo	Serviço	Data de Abertura	
<input type="button" value="Ok"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

***Importante:***

Um estorno não pode ser desfeito. Se um trâmite for estornado por engano, este trâmite terá que ser realizado novamente. Daí a importância de conferir atentamente os dados do protocolo e do trâmite a ser estornado. Lembrando ainda que somente o último trâmite realizado pode ser estornado.

***Minhas Anotações:***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 4.7 Alterar Serviço

Essa aplicação realiza a troca de serviço de um protocolo. Para alterar o serviço, use a opção **Alterar Serviço** no menu. Será apresentada uma lista com os protocolos que se pode alterar o serviço. Selecione o protocolo que deseja ter o serviço alterado.

Depois de selecionar o protocolo, seus dados serão apresentados na tela. Escolha o novo serviço desejado para esse protocolo clicando no botão . Uma vez selecionado o serviço desejado, clique no botão para encerrar o procedimento. Uma tela de confirmação será apresentada.

**Protocolo | Principal | Alterar Serviço**

Tipo Serviço: **SOLICITAÇÃO SERVIÇO**      Data de Abertura: **06/11/2007**      Protocolo: **2007000000443**

Interessado: **SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE E URBANISMO**      Processo: **--**

Descrição: **Serviços executados pela Empro em: - Projetos de Sistemas - Treinamento - Manutenção Corretiva - Manutenção Adaptativa - Manutenção Evolutiva**

No. Específico: **--**      Nome Serviço: **SISTEMAS - DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO**

Novo Serviço:

Nome	Descrição	Tipo
<input type="radio"/> Serviço TESTE DO NOME	Serviço TESTE DO NOME	EXISTENTE
<input type="radio"/> SUPORTE TÉCNICO - BANCO DE DADOS	SUPORTE TÉCNICO PELA EMPRO EM: - BANCO DE DADOS - SERVIDOR DE APLICAÇÃO	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input checked="" type="radio"/> SUPORTE TÉCNICO - CONTA DE E-MAIL	SUPORTE TÉCNICO PELA EMPRO EM CONTAS DE E-MAIL: - CRIAR USUÁRIO - ZERAR CONTA DE USUÁRIO - EXCLUIR CONTA DE USUÁRIO - BLOQUEAR CONTA DE USUÁRIO - LIMPAR CAIXA DE E-MAIL - DESBLOQUEAR CONTA DE USUÁRIO	SOLICITAÇÃO SERVIÇO
<input type="radio"/> SUPORTE TÉCNICO - CONTA DE	SUPORTE TÉCNICO PELA EMPRO EM CONTA DE	SOLICITAÇÃO SERVIÇO

*Minhas Anotações:*

---



---



---



---



---



---



---


## 5 Consultas

### 5.1 Consulta Rápida

A consulta rápida permite buscar protocolos filtrando os mesmos por vários critérios diferentes. Pode-se buscar por código do protocolo, número do processo, número específico, intervalos de datas de abertura de protocolo, situação (se aberto ou fechado), por interessado do protocolo, pelo departamento que está com o protocolo, pela origem do protocolo e pelo serviço associado ao protocolo.

A Consulta Rápida é acessada no menu através da opção **Consulta Rápida**. Uma tela com as opções de busca de protocolos citadas acima será apresentada. Use as lupas para pesquisar, respectivamente, por “Interessado”, “Em Poder de”, “Origem” ou “Serviço”.

Todos os critérios de busca preenchidos considerados pelo sistema para localizar o protocolo desejado.

Clique no botão  para efetivar a pesquisa e listar os protocolos que atenderem aos critérios informados.

**Protocolo | Consultas | Consulta Rápida**

---





Número: \_\_\_\_\_

Número Protocolo:       Número Processo:       Número Específico:

---


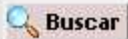
Data de Abertura - Período: Entre  e

Situação:  Fechados  Abertos

Interessado:       Em poder de:       Origem:       Serviço: 

Protocolo	Em poder de	Data de Abertura	Aberto Por

---

Página 0 / 0 | 0 registros  

© 2008      Sistema Integrado de Governança Municipal - Prefeitura Municipal de São José do Rio Preto Conectado em: sigm

Em seguida clique no número do protocolo desejado para visualizar seus dados na tela.

## 5.2 Consulta Detalhada

A consulta detalhada funciona da mesma forma que a consulta simples. A diferença está na apresentação do protocolo escolhido, que neste caso irá trazer todos os detalhes do protocolo.

Uma série de abas permitirá selecionar o tipo de detalhe que deseja visualizar, podendo ser:

- **Documentos:** lista os documentos, eletrônicos ou físicos anexos ao protocolo;
- **Trâmites:** lista as ações ou trâmites executados sobre o protocolo;
- **Vínculos:** lista eventuais protocolos vinculados ao protocolo selecionado.

Na tela de dados detalhados do protocolo, ao clicar na aba **Documentos**, pode-se visualizar os documentos associados ao mesmo.

Documentos	Trâmites	Vínculos												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome do documento</th> <th>Tipo</th> <th>Data</th> <th>Data de Remoção</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DESPACHO</td> <td>DESPACHO</td> <td>27/08/2008</td> <td></td> </tr> <tr> <td>DESPACHO</td> <td>DESPACHO</td> <td>27/08/2008</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Nome do documento	Tipo	Data	Data de Remoção	DESPACHO	DESPACHO	27/08/2008		DESPACHO	DESPACHO	27/08/2008	
Nome do documento	Tipo	Data	Data de Remoção											
DESPACHO	DESPACHO	27/08/2008												
DESPACHO	DESPACHO	27/08/2008												

Cada documento tem um link associado, que ao ser clicado abrirá o documento em PDF.

Se clicarmos na aba **Trâmites**, visualizaremos todos os trâmites desse protocolo.

Documentos	Trâmites	Vínculos												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Responsável</th> <th>Ocorrência</th> <th>Data</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FABIOLA JOIA</td> <td>ARQUIVAR PROTOCOLO</td> <td>28/11/2007 06:57</td> </tr> <tr> <td>FABIOLA JOIA</td> <td>DESARQUIVAR PROTOCOLO</td> <td>FABIOLA JOIA 02/06/2008 10:53</td> </tr> <tr> <td>FABIOLA JOIA</td> <td>DAR VISTA</td> <td>02/07/2008 02:55</td> </tr> </tbody> </table>			Responsável	Ocorrência	Data	FABIOLA JOIA	ARQUIVAR PROTOCOLO	28/11/2007 06:57	FABIOLA JOIA	DESARQUIVAR PROTOCOLO	FABIOLA JOIA 02/06/2008 10:53	FABIOLA JOIA	DAR VISTA	02/07/2008 02:55
Responsável	Ocorrência	Data												
FABIOLA JOIA	ARQUIVAR PROTOCOLO	28/11/2007 06:57												
FABIOLA JOIA	DESARQUIVAR PROTOCOLO	FABIOLA JOIA 02/06/2008 10:53												
FABIOLA JOIA	DAR VISTA	02/07/2008 02:55												

*Minhas Anotações:*

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## 6 Importação de protocolos


Protocolos gerados pelo sistema de protocolo antigo do município podem ser consultados ou até mesmo importados para dentro do SIGM permitindo, assim, a continuidade da tramitação dos documentos mais antigos ou que ainda estejam em andamento.

### 6.1 Consultando protocolos antigos




Tanto a consulta quanto a importação são procedimentos bastante simples: inicia-se acessando no menu do sistema: Protocolo >> Consultas >> Protocolos Antigos. Uma tela de pesquisa será mostrada.

**Protocolo | Consultas | Protocolo Legado**

Dados do protocolo:

Controle:	Solicitante:	 <b>Buscar</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Código:	Data de Entrada:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Controle	Nº Específico	Descrição	Interessado	Data de Abertura

 **Buscar Protocolos**  **Limpar**  **Cancelar**

Existem quatro parâmetros possíveis para pesquisar um protocolo antigo:

- **Número de Controle:** representa, no protocolo antigo, a seqüência numérica gerada pelo próprio sistema;
- **Código:** corresponde ao número de protocolo informado manualmente no sistema antigo;
- **Data de Entrada:** data exata de criação do protocolo desejado;
- **Solicitante:** solicitante ou interessado em um protocolo, devendo ser uma pessoa física ou jurídica.

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

Os parâmetros de busca podem ser informados individualmente ou em qualquer combinação entre eles. O resultado será uma lista de protocolos que atendam ao(s) parâmetro(s) informado(s).

Deve-se usar o botão para efetuar a busca.

**Protocolo | Consultas | Protocolo Legado**

Dados do protocolo:

Controle:  Solicitante:

Código:  Data de Entrada:

	Controle	Nº Específico	Descrição	Interessado	Data de Abertura
<input type="radio"/>	16192166	2027	ABERTO POR: BDCAIRES Local: SETOR DE ATENDIMENTO Assunto: REQUERIMENTO Descrição: ANEXAR DOCUMENTOS AO PROT 31105	CARLOS ROBERTO DAMO	25/01/2008
<input checked="" type="radio"/>	16192210	2114	ABERTO POR: BDCAIRES Local: SETOR DE ATENDIMENTO Assunto: REQUERIMENTO Descrição: BAIXA CONF LEI 241/07 CAD 26445 AGUA	SONIA CRISTINA ROSA DA SILVA	25/01/2008
<input type="radio"/>	16192100	3778	ABERTO POR: SIMON Local: SEMAE - LOJA Assunto: CONFIRMACAO SIMULADO SEMAE		25/01/2008

Uma vez obtida uma lista de protocolos, deve-se selecionar o protocolo desejado e usar o botão para abrir o protocolo.

**Protocolo | Consultas | Protocolo Legado**

Dados do protocolo:

Nº Controle: **16192210** Código: **2114** Data: **25/01/2008** Solicitante: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** Situação: **ARQUIVADO**

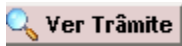
Descrição:

**ABERTO POR: BDCAIRES**  
**Local: SETOR DE ATENDIMENTO**  
**Assunto: REQUERIMENTO**  
**Descrição: BAIXA CONF LEI 241/07 CAD 26445 AGUA**

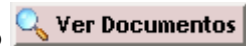
ID	Tipo Evento	Descrição Evento	Data
1	<CRIAÇÃO DO DOCUMENTO>	SETOR DE ATENDIMENTO	25/01/2008 12:00:00
2	<SAÍDA DO DOCUMENTO>	TRIBUTAÇÃO MUNICIPAL	25/01/2008 10:35:00
3	<ENTRADA DO DOCUMENTO>	TRIBUTAÇÃO MUNICIPAL	29/01/2008 02:34:29
4	ANDAMENTO INTERNO	RODRIGO	29/01/2008 03:16:11
5	ANDAMENTO INTERNO	EVELINY	14/02/2008 10:45:56
6	<SAÍDA DO DOCUMENTO>	DIVIDA ATIVA	15/02/2008 08:46:20
7	<ENTRADA DO DOCUMENTO>	DIVIDA ATIVA	15/02/2008 04:44:01
8	<POSICAO ATUAL>	DIVIDA ATIVA	15/02/2008 04:44:01



É possível consultar os trâmites ocorridos no protocolo selecionado usando o botão



e consultar os possíveis documentos anexos no botão



## 6.2 Importando protocolos antigos

Uma vez que o protocolo desejado foi encontrado na consulta, pode-se importá-lo para dentro do SIGM, permitindo que ele possa ser movimentado (tramitado) no novo sistema.



Qualquer registro de protocolos feitos no sistema antigo pode ser importado, independentemente de sua situação, status ou localização.

**No entanto, não se deve importar deliberadamente qualquer protocolo, a menos que esteja certo de que os documentos estejam em seu poder e que a tramitação deste processo ainda não foi concluída.**

Se realmente precisar de importar o protocolo para o SIGM, clique no botão

O SIGM irá verificar se o interessado ou solicitante indicado no protocolo importado possui um IDM válido. Se o solicitante estiver corretamente cadastrado no sistema, o SIGM simplesmente o adotará como solicitante do novo protocolo gerado pela importação, caso contrário, uma tela de busca de pessoas será mostrada para que o usuário encontre o cadastro correto do solicitante.

Em seguida uma tela de pesquisa de serviços será mostrada. Neste momento, é preciso tomar muito cuidado com a escolha do serviço relativo ao protocolo, que deve ser estritamente referente ao assunto central do protocolo.

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---

Protocolo | Consultas | Protocolo Legado

Interessado: \_\_\_\_\_  
 IDM: 914321 Nome: \_\_\_\_\_

Canal de Atendimento: Célula de Cadastro Vinculado a: \_\_\_\_\_ Nome do serviço: \_\_\_\_\_

Nome	Descrição	Tipo
<input type="radio"/> ALVARÁ/HABITE-SE	Alvará/Habite-se	EXPEDIENTE
<input checked="" type="radio"/> BAIXA DE FATURAS PAGAS DE ÁGUA E ESGOTO	Caso o consumidor tenha sido notificado pelo SeMAE sobre débitos pendentes que por ventura já se encontrem pagos, porém não foram baixados, deverá requerer a baixa, entregando cópias simples das contas pagas, c/a autenticação mecânica do pagamento legível.	EXPEDIENTE
<input type="radio"/> GRÁFICA - SERVIÇOS DE IMPRESSÃO	Serviços de impressão realizados pela Empro: - Impressão com dados variáveis - Impressão sem dados variáveis - Impressão	SOLICITAÇÃO SERVIÇO

Após escolhido o serviço, clique no botão para concluir a importação.

Protocolo | Consultas | Protocolo Legado

Mensagem:

FOI CRIADO O PROTOCOLO COM O NÚMERO 9916192210

Um novo número de protocolo será atribuído. Este número será composto da seguinte forma:

**99 + Número de controle**

A partir da importação do protocolo, este poderá ser movimentado normalmente dentro do SIGM.



Ao finalizar a importação, independente do status deste protocolo no sistema antigo, ele sempre será importado com status “EM ANDAMENTO” e deverá ser **explicitamente arquivado quando sua tramitação estiver concluída**. Também é importante lembrar que após a importação, **este protocolo estará em poder do departamento e, mais especificamente, do usuário que fez a importação**.

### 6.3 Consultando um protocolo importado

A consulta a protocolos importados poderá ocorrer tanto no menu PROTOCOLOS ANTIGOS quanto em qualquer outro menu de consulta do sistema.

**Protocolo | Consultas | Protocolo Legado**

Dados do protocolo: \_\_\_\_\_

**Importado sobre o N°: 9916192210**

N° Controle:	Código:	Data:	Solicitante:	Situação:
16192210	2114	25/01/2008	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	ARQUIVADO

Descrição: \_\_\_\_\_

**ABERTO POR: BDCAIRES**  
**Local: SETOR DE ATENDIMENTO**  
**Assunto: REQUERIMENTO**  
**Descrição: BAIXA CONE LEI 241/07 CAD 26445 AGUA**

ID	Tipo Evento	Descrição Evento	Data






Quando a consulta for realizada for feita em PROTOCOLOS ANTIGOS, os critérios de busca serão os mesmos usados na pesquisa feita antes da importação. No entanto, ao visualizar o resultado, uma mensagem grifada de amarelo no topo da página indicará que este protocolo já foi importado para dentro do SIGM, podendo haver outras tramitações realizadas após a importação.

Quando a consulta for realizada em outra ferramenta de consulta como a CONSULTA DETALHADA, por exemplo, então deve-se usar os critérios de busca disponíveis. No entanto, deve-se lembrar que o campo Número Protocolo agora se refere ao número de protocolo gerado pelo SIGM, ou seja 99+número de controle. O antigo número de protocolo ( ou código do protocolo, como chamado em alguns departamentos) pode ser usado na pesquisa através do campo Número Específico.

*Minhas Anotações:*

---



---



---



---



## 7 Relatórios

### 7.1 Recibo de Encaminhamento

Essa funcionalidade imprime a segunda via de protocolos encaminhados e ainda não recebidos pelos destinatários. Para acessá-lo, use a opção **Recibo Encaminhamento** no menu. Uma lista de protocolos recém-encaminhados será apresentada.

**Protocolo | Principal | Segunda via de AR**

Selecione os protocolos que deseja Imprimir Recibo de Encaminhamento ou digite o Protocolo:

	Protocolo	Serviço	Data de Entrada	Tipo	Predicado	
<input type="radio"/>	2007000000006	SUPOORTE TÉCNICO - REDE, SERVIDORES E INFRA-ESTRUTURA	26/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO	Arquivo Público Municipal	
<input checked="" type="radio"/>	2007000000026	SUPOORTE TÉCNICO - SISTEMAS	26/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO	Arquivo Público Municipal	
<input type="radio"/>	2007000000042	LOCAÇÃO - EQUIPAMENTOS	26/10/2007	SOLICITAÇÃO SERVIÇO	Arquivo Público Municipal	
<input type="radio"/>	2007000000050	SUPOORTE TÉCNICO -	26/10/2007	SOLICITAÇÃO	Ação Social 222	

1 2 3 4 5 6 7 >> >|

- Página 1 / 7 | 66 registros

Selecione o protocolo desejado e clique no botão para visualizá-lo. Em seguida use o botão para gerar o recibo de encaminhamento.

### 7.2 Protocolo por Departamento

O SIGM oferece um mecanismo de pesquisa para localizar protocolos associados a um determinado departamento. Use a opção **Protocolos por Depto** no menu para realizar esse tipo de pesquisa.

Dados do Protocolo:

Situação: **PROTOCOLOS CRIADOS** (dropdown menu with options: PROTOCOLOS CRIADOS, PROTOCOLOS ENVIADOS, PROTOCOLOS RECEBIDOS, PROTOCOLOS A RECEBER)

Interessado: Em poder de: **CÉLULA DE ATENDIMENTO** (dropdown menu)

**Buscar** **Alterar**

Período de Criação:

de  até

Tipo de Serviço:

**Todos** (dropdown menu)

PROTOCOLO	STATUS	EM PODER DE	SERVIÇO
2008000002	Expediente	CÉLULA DE ATENDIMENTO	ALTERANDO PROCESSO
2008000002	Processo	CÉLULA DE ATENDIMENTO	ALTERANDO PROCESSO
2008000002	Serviço Eletrônico	CÉLULA DE ATENDIMENTO	ALTERANDO PROCESSO
2008000002	Solicitação de Serviço	CÉLULA DE ATENDIMENTO	ALTERANDO PROCESSO
	Certidão		
	<b>Todos</b>		

**Buscar** **Imprimir**

Use o campo “Situação” para escolher o tipo de associação entre o departamento e os protocolos pesquisados. É possível pesquisar por protocolos que tenham sido criados ou enviados pelo departamento desejado, também, os protocolos recebidos ou em vias de ser recebidos pelo departamento.

No campo “Tipo de Serviço” é possível filtrar os protocolos segundo sua natureza: Expediente, Processo, Serviço Eletrônico, Solicitação de Serviços ou Certidões.

Além disso, também é possível filtrar protocolos de um determinado interessado ou criados num período específico.

Clicando no botão **Buscar** será mostrada a lista de protocolos que cumprem os critérios de busca escolhidos. Pode-se imprimir a lista usando o botão **Imprimir**.

*Minhas Anotações:*

---



---



---



---



---



---

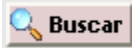


---

## 7.3 Histórico Protocolo

Essa aplicação fornece um relatório sobre o histórico de tramitação de um determinado protocolo.

Digite o número do protocolo desejado no campo localizado na tela e clique no botão



: será exibida na tela a lista de tramitação desse protocolo, além da lista de documentos

anexos ao protocolo. Pode-se imprimir essa lista clicando em .

**Protocolo | Relatórios | Histórico Protocolo**

Dados do protocolo: —

Protocolo:	Estado:	Em poder de:	Serviço:	Tipo:	Tipo Despacho:
2007000000022	OFFLINE	Ação Social	SUORTE TÉCNICO - SISTEMAS	ORDSV	A

Trâmites: —

Data	Usuário	Departamento	Evento	Em poder de
05/11/2007 05:45		CELULA DE ATENDIMENTO	RECEBER PROCESSO	CELULA DE ATENDIMENTO
11/11/2007 12:00	FABIOLA JOIA	CÉLULA DE ATENDIMENTO	RECEBER PROCESSO	CÉLULA DE ATENDIMENTO
30/11/2007 03:10	VANESSA DANIELE DE SOUZA	CÉLULA DE ATENDIMENTO	MUDANÇA DE RESPONSÁVEL	CÉLULA DE ATENDIMENTO
04/12/2007 11:22	FABIOLA JOIA	CÉLULA DE ATENDIMENTO	RECEBIMENTO INTERNO	CÉLULA DE ATENDIMENTO
20/12/2007 11:52	FABIOLA JOIA	CÉLULA DE ATENDIMENTO	NOVO DESPACHO	CÉLULA DE ATENDIMENTO

Documentos: —

Nome	Descrição	Tipo
DESPACHO	DFGDFGDFG	DOCUMENTO ELETRÔNICO
DESPACHO	DFGDFGDFG	DOCUMENTO ELETRÔNICO
DESPACHO	DFGDFGDFG	DOCUMENTO ELETRÔNICO
DESPACHO	DFGDFGDFG	DOCUMENTO ELETRÔNICO
DESPACHO	DFGDFGDFG	DOCUMENTO ELETRÔNICO
DESPACHO	DFGDFGDFG	DOCUMENTO ELETRÔNICO
DESPACHO	DFGDFGDFG	DOCUMENTO ELETRÔNICO

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---


---

## 7.4 Despachos Efetuados

Essa aplicação mostra um relatório com os despachos efetuados no protocolo.

Os protocolos podem ser buscados de duas formas: digitando diretamente o número do protocolo (o comportamento é igual ao explicado nas outras aplicações), ou pode-se procurar um departamento e visualizar todos os protocolos em poder dele. A busca por departamento é feita clicando na lupa.

Se a busca for feita por código de protocolo, o sistema listará todos os despachos efetuados nesse protocolo (caso tenha algum despacho). Se a busca for feita por departamento, a tela mostrará uma lista com os protocolos que estão em poder desse departamento. Neste caso, clique sobre o número do protocolo para visualizar os despachos associados a esse protocolo.

Pode-se usar o botão  para imprimir a lista de despachos.

Protocolo | Relatórios | Despachos Efetuados

Trâmites: \_\_\_\_\_  
Nº Protocolo:  
**2007000000022**

Data	Departamento	Descrição	Complemento
07/02/2008 10:36	CÉLULA DE ATENDIMENTO	ΔFΔΔΔFΔΔΔFΔΔ ΔFΔΔΔFΔΔΔFΔΔ	RUBENS DE CAMPOS RAMOS
07/02/2008 10:41	CÉLULA DE ATENDIMENTO	∇ΔF∇∇ΔF∇∇∇F∇ ∇ΔF∇∇ΔF∇∇∇F∇	
07/02/2008 10:45	CÉLULA DE ATENDIMENTO	∇ΔF∇∇ΔF∇∇∇F∇ ∇ΔF∇∇ΔF∇∇∇F∇	ADENIR M MORENO PIRANHA



*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---



## 7.5 Posição Atual

Essa aplicação mostra um relatório com a posição atual dos protocolos. Ao entrar na tela, pode-se visualizar várias opções de filtro para a busca de protocolos tais como número de protocolo, intervalo de data de criação do protocolo, tipo de serviço e departamento de origem.

A busca é realizada ao clicar no botão . A seguir, será mostrada uma lista com os protocolos que satisfazem os critérios de busca pesquisados. A lista mostra o código do protocolo, o interessado, o nome do serviço, a posição atual e a situação. Pode-se imprimir esse resultado clicando no botão .

**Protocolo | Relatórios | Posição Atual**

Dados do Protocolo:  
Número do protocolo:  Data de Criação: De:  Até:  Tipo de Serviço: Expediente

Origem: **CÉLULA DE ATENDIMENTO**

Protocolo	Interessado	Serviço	Posicao Atual	Situação
20070000000704000337	AMY DUMAS	DOCUMENTOS - LICITAÇÃO E CONTRATOS	32610 - Divisão Administrativa e Financeira	EM ANDAMENTO
200700000006694000339	AMY DUMAS	DOCUMENTOS - LICITAÇÃO E CONTRATOS	32610 - Divisão Administrativa e Financeira	EM ANDAMENTO
2007000000008031377	SECRETARIA DE SAUDE E HIGIENE	CERTIDAO DE AREAS E DATAS	4000215 - Ação Social	EM ANDAMENTO
2007000000001932503	Gerência Administrativa e Financeira	DOCUMENTOS - AUTORIZAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	32606 - Célula de Projetos e Qualidade	EM ANDAMENTO
2007000000000731525	Sector de Multas de Trânsito	TRANSITO - SERVIÇOS DE FISCALIZAÇÃO ELÉTRÔNICA DE TRÂNSITO	4001260 - CANDICE OFFLINE MICHELLE	

*Expediente dropdown menu:*  
Expediente  
Todos  
Expediente  
Processo  
Serviço Eletrônico  
Certidão  
Solicitação de Serviço

*Minhas Anotações:*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 8 Glossário

**Auditoria de Cadastro:** processo de revisão e correção na base de dados do Cadastro Único.

**BDUC:** base de dados única do cidadão. É o banco de dados onde estão armazenados os dados gravados pelo SIGM.

**Cadastro Único:** metodologia de cadastramento que reúne as informações cadastrais de pessoas. Somente é considerado “cadastro único” aquela metodologia que, uma vez que a pessoa tenha sido cadastrada em um dos Canais de Atendimento, o cadastro não precisa ser feito novamente. Também é um módulo do SIGM.

**Canal de Atendimento:** qualquer ponto de atendimento de um determinado serviço. Exemplos: Protocolo Geral, Portal de Serviços, Poupa-Tempo.

**Célula de Cadastro:** estrutura da EMPRO responsável pela definição das regras de uso do Cadastro Único e pela auditoria de cadastro.

**Histórico:** registro feito pelo SIGM de todas as atividades do usuário autenticado. Assim, é possível identificar qual e quando uma alteração foi feita pelo usuário, bem como identificar o autor de qualquer modificação no cadastro.

**IDM:** número de Identificação Municipal. É o número que identifica pessoas físicas, pessoas jurídicas e departamentos da administração pública junto ao Cadastro Único municipal. O IDM herdou a numeração existente no PFJ.

**Login:** identificação para ingresso de um usuário em um sistema, validado através de uma senha. Cada usuário possui um *login* próprio. No SIGM também é possível buscar uma pessoa física através do seu *login* de acesso. Destacamos, mais uma vez, a importância do não compartilhamento de um *login*, ou seja, nunca “empreste” seu *login* para outro usuário.

**Número de protocolo:** número de identificação de todos os documentos, expedientes e processos protocolados nos diversos órgãos da administração pública municipal.

**Permissão de acesso:** identificação dos módulos, programas e restrições de acesso de um determinado usuário dentro de um sistema.

**Pesquisa fonética:** pesquisa feita através de um algoritmo de busca que identifica sons parecidos nos nomes, independente da acentuação e da grafia. Foi implementada no SIGM para as principais buscas de texto, como nome de bairros, ruas, departamentos, pessoas físicas e na razão social de pessoas jurídicas. Por exemplo, produzem o mesmo resultado: Luiz e Luís, Xavier e Chavier, Donisety e Donizette, Líliam e Lilian, Helena e Elena, Aginaldo e Aguinaldo, Marcus e Marco.

**PFJ:** número de Pessoa Física ou Jurídica. Foi substituído pelo IDM.

**Portal de Serviços:** portal de acesso via Internet para consulta a protocolo e solicitação de serviços junto aos órgãos da administração municipal.

**Protocolo:** módulo do SIGM que controla as solicitações dos contribuintes e órgãos da administração municipal, incluindo expedientes, processos, requerimentos e afins, registrando sua tramitação desde a abertura até o seu arquivamento.

**Semáforo de Qualidade:** indicador visual presente no SIGM da qualidade de um cadastro de pessoas, semelhante a um semáforo de trânsito. São levadas em consideração nome/razão social, existência e correção dos principais documentos, datas de nascimento/fundação, endereço, idade do registro, auditoria e existência de duplicidade e ou homônimos. Com 3 indicadores e 3 cores (verde, amarelo e vermelho), identifica o cadastro que tem melhores informações. O nível vai de 3 indicadores verdes (cadastro completo, sem duplicidades e auditado) a 3 indicadores vermelhos (cadastro muito ruim).

**SIGM:** Sistema Integrado de Governança Municipal. É o sistema que vai gravar os dados na BDUC.

**Sucessor:** método de eliminação de cadastros duplicados na base de dados do Cadastro Único municipal. Quando um cadastro é sucedido seus dados não são apagados, mas sim migrados para o cadastro sucessor. A busca por um cadastro sucedido retornará o cadastro sucessor. Desta forma o processo é feito com a segurança, permitindo correções na sucessão quando necessárias.