

ADMINISTRADOR DO SISTEMA

# Sistema de Atendimento



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**SEDETEC**  
Secretaria Municipal de  
Desenvolvimento Econômico,  
Trabalho, Ciência e  
Tecnologia



## NAVEGAÇÃO INTRANET e SISTEMA DE ATENDIMENTO / TUTORIAL

<b>Sobre este Guia .....</b>	<b>5</b>
<b>I n t e r n e t .....</b>	<b>5</b>
Páginas, Sites ou Home-pages .....	5
Links .....	5
Navegador ou Browser .....	5
<b>I n t r a n e t .....</b>	<b>6</b>
Acesso à Intranet da Prefeitura de Goiânia .....	6
Tela Principal da Intranet .....	7
<i>Sair</i> .....	7
<i>Notificações</i> .....	8
<i>Atualizar Senha e/ou e-mail</i> .....	9
<i>Você</i> .....	9
Frequência .....	10
Portal do Servidor .....	10
<i>Serviços</i> .....	11
<i>Ramais</i> .....	11
<i>Geoprocessamento</i> .....	11
<i>Links Úteis</i> .....	11
<i>SISTEMAS</i> .....	11
<b>Sistema de Atendimento .....</b>	<b>12</b>
Como acessar o Sistema de Atendimento .....	12
Solicitações .....	12
<i>Incluir Solicitação</i> .....	13
Incluir Pessoa .....	14
Incluir Anexos .....	15
Visualizar, Baixar e Excluir Anexos .....	15
<i>Atualizar Andamento da Solicitação</i> .....	16
<i>Gerar Solicitação Filha</i> .....	17
Cadastros .....	18
<i>Grupos</i> .....	18
Incluir Grupo .....	18
<i>Responsabilidades</i> .....	19
Incluir Responsabilidade .....	19
Equivalência .....	19
<i>Serviços</i> .....	20
Incluir Serviço .....	20
Etapa 1 – Identificação .....	20
Etapa 2 – Configurações: .....	21
Etapa 3 e 4 - Adicionar Responsável / Solicitante .....	21
<i>Solicitantes</i> .....	23
Atualizar Solicitantes .....	23
Equivalência .....	23
<i>Formas</i> .....	24
Incluir forma .....	24
<i>Script</i> .....	25
Incluir Script .....	25
<i>Tipos Auxiliares</i> .....	26
Incluir Tipo Auxiliar .....	26
Informações .....	27
<i>Incluir Informação</i> .....	27
Consultas .....	28
<i>Solicitações</i> .....	28
<i>Para Avaliar</i> .....	28
<i>Retornar</i> .....	29
<i>Serviços por Órgão e Grupo</i> .....	29
Painel .....	30



## Sobre este Guia

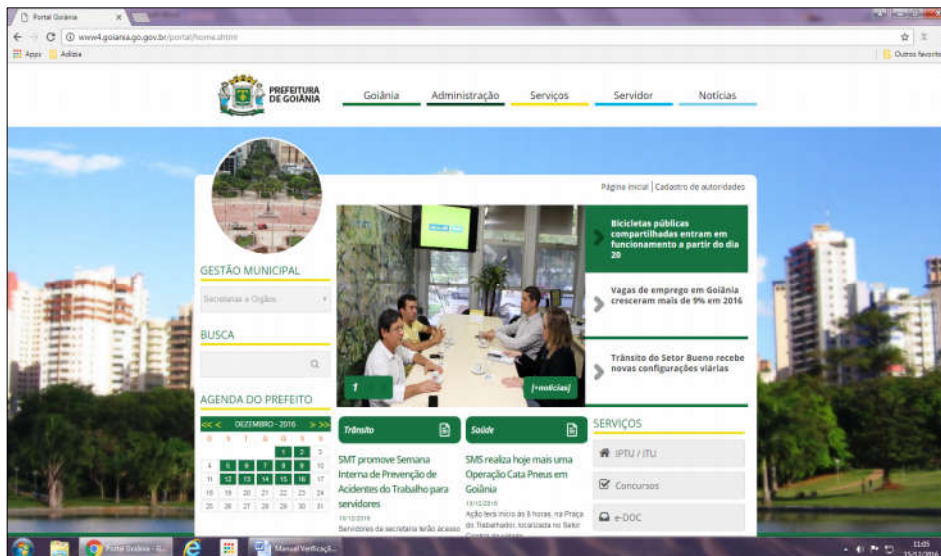
Este guia contém apenas alguns termos técnicos e siglas que aparecem com frequência na Internet. Sendo primariamente orientado para um público leigo, os conceitos são simplificados, visando somente passar uma noção básica sobre o significado de cada item. Nosso objetivo principal é familiarizar os funcionários da prefeitura ao ambiente INTERNET para utilização dos recursos disponibilizados na INTRANET da prefeitura de Goiânia - GO.

## Internet

Internet é uma coleção de redes locais e/ou de longa distância, interligadas numa rede virtual pelo uso de um protocolo que provê um espaço de endereçamento comum. É formada por redes universitárias, comerciais e científicas todas utilizando protocolos da família TCP/IP.

É o recurso mais útil, consistente e acessível que a informática nos trás. São milhões de computadores interligados em todo o mundo, o acesso é fácil e imediato, as informações se apresentam de forma gráfica e agradável. Qualquer pessoa ou empresa pode buscar e fornecer informações via Internet. Através dela temos acesso a um conjunto ilimitado de informações sobre qualquer coisa do mundo inteiro.

## Páginas, Sites ou Home-pages



As páginas também conhecidas como Sites ou Home-pages da Internet possuem uma estrutura denominada Hiper-Texto, que além de conter textos, gráficos, sons e animações podem possuir chamadas para acessar rapidamente o conteúdo de outras páginas (**Links**), sejam elas de assuntos relacionados ou não. Cada página da Internet trata de um tema diferente, dependendo do interesse de quem a confeccionou. Isso quer

dizer que uma página pode conter uma pesquisa, um livro, a biografia de um artista, informações de uma empresa ou apenas opções para passar o tempo.

## Links

Links são pontos que ligam hipertextos com outros textos. Consiste de uma palavra, imagem ou frase destacada/sublinhada que indica a existência de outra fonte de informação (página), que por sua vez, pode conter também outros links.

## Navegador ou Browser

O Navegador ou Browser é um programa que pode ser utilizado para acessar grande parte dos serviços da Internet. A maior vantagem da utilização desse aplicativo é a possibilidade de ter acesso a diversos serviços e ainda visualizar gráficos, animações e sons de forma agradável e atraente.

Para navegar na Internet, o usuário necessita apenas informar ao seu Navegador o endereço da página onde pretende visitar, ou seja, a localização da informação desejada (URL - Uniform Resource Locator), digitando o endereço e aguardando a chegada da Home-page escolhida. Como por exemplo: <http://www.goiania.go.gov.br/> ou <http://intra005.goiania.go.gov.br>

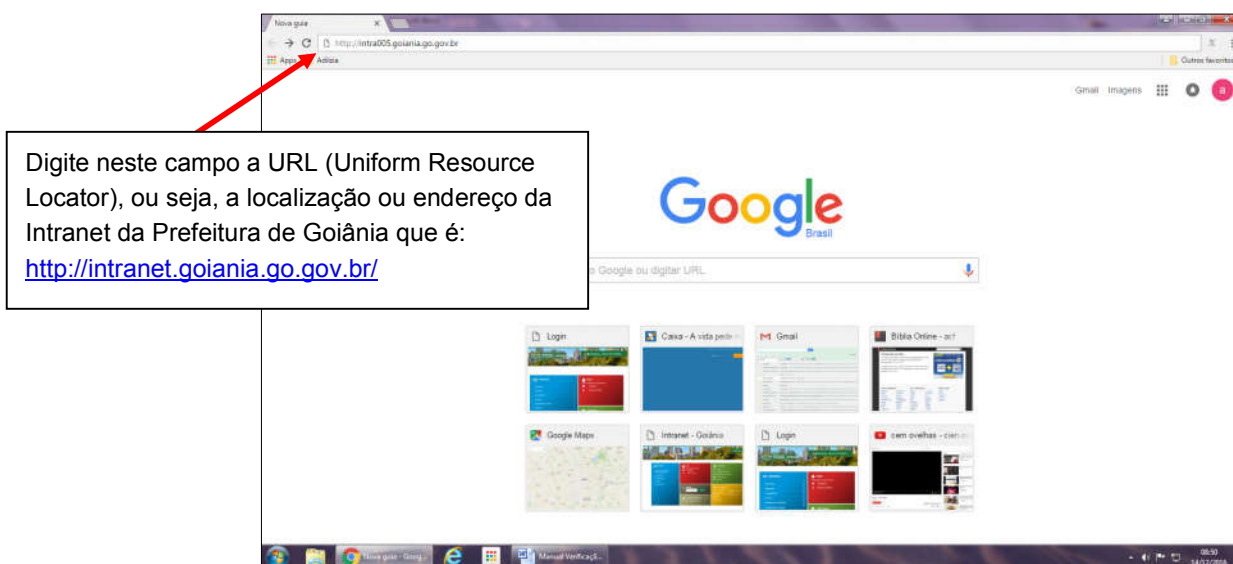
## Intranet

As Intranet's são redes como a Internet que são de acesso restrito a determinados grupos de usuários. Elas cumprem o papel de conectar entre si filiais, departamentos, fornecedores, clientes etc, mesclando as suas redes particulares de informação com a estrutura de comunicações da Internet.

Enquanto a Internet estabelece os padrões e as tecnologias para comunicação entre computadores, através de uma rede mundial que conecta muitas redes, a Intranet aplica estas tecnologias dentro da organização via rede corporativa, com todos os mesmos benefícios.

### Acesso à Intranet da Prefeitura de Goiânia

Para acessar a Intranet da Prefeitura de Goiânia o funcionário deve ser cadastrado antecipadamente no Sistema de Segurança, onde será gerado seu Usuário e sua Senha. Este cadastro deve ser realizado pelo gerente de acessos (pessoa autorizada) do órgão de lotação do funcionário. Após o cadastro, deve-se digitar no campo próprio do navegador a URL da Intranet da Prefeitura de Goiânia que é <http://intranet.goiania.go.gov.br/>

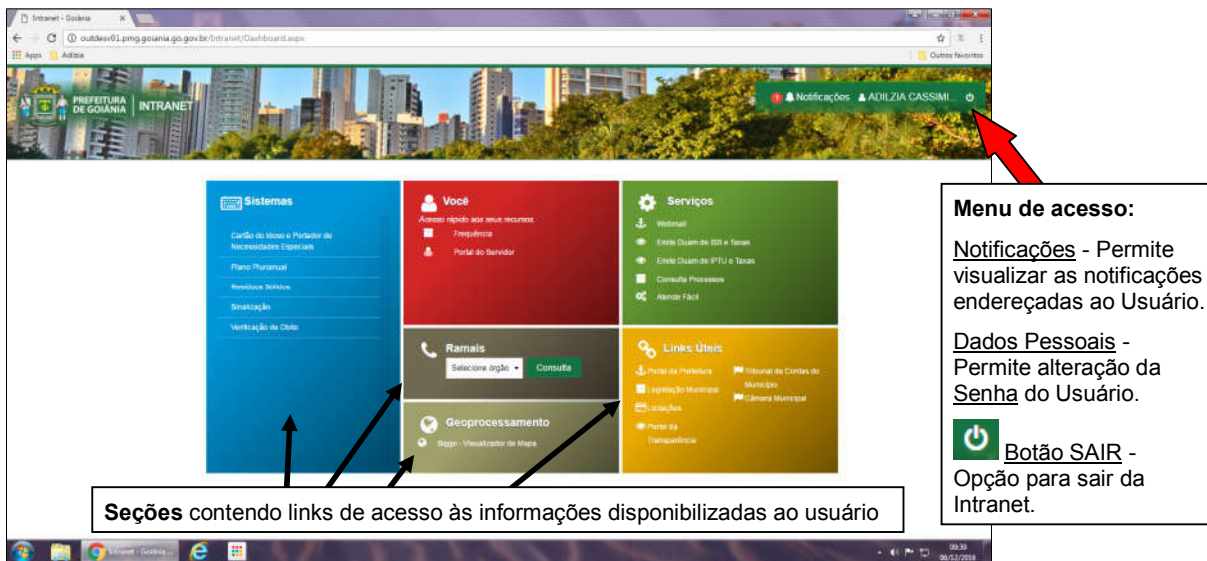


Aparecerá na janela do navegador a Tela de Acesso à Intranet onde o Usuário deve se identificar digitando seu Usuário (n° do CPF) e a sua Senha de acesso.



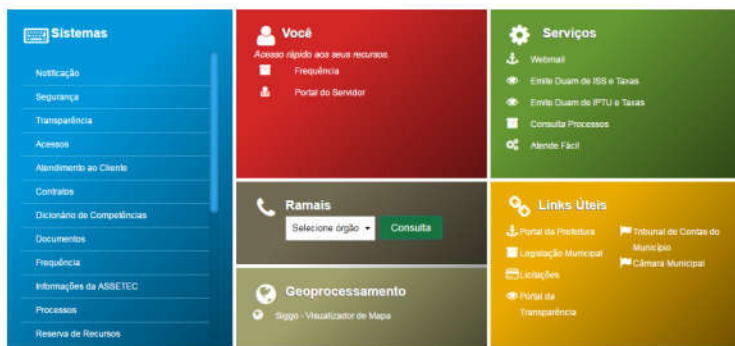
## Tela Principal da Intranet

A Tela Principal da Intranet, contém os links de acesso aos sistemas e informações que são disponibilizados para a pessoa que acessou a intranet da prefeitura.



The screenshot shows the Intranet main page with a header for 'PREFEITURA DE GOIÂNIA INTRANET' and a user profile for 'ADILZIA CASSIMI'. The main content is organized into six colored sections: 'Sistemas' (blue), 'Você' (red), 'Serviços' (green), 'Ramais' (grey), 'Geoprocessamento' (dark grey), and 'Links Úteis' (yellow). A red arrow points to the top right corner where the user name and a power icon are located. A white box with a black border contains the text: 'Menu de acesso: Notificações - Permite visualizar as notificações endereçadas ao Usuário. Dados Pessoais - Permite alteração da Senha do Usuário. Botão SAIR - Opção para sair da Intranet.' Below the sections, a white box with a black border contains the text: 'Seções contendo links de acesso às informações disponibilizadas ao usuário'.

O conteúdo da Intranet da Prefeitura de Goiânia está organizado em 6 (seis) seções, agrupadas por assuntos de interesses afins. São estas seções: Sistemas, Você, Serviços, Ramais, Geoprocessamento e Links Úteis. Este formato possibilita o acesso às informações de forma objetiva e fácil para o usuário.



This image provides a detailed view of the six sections of the Intranet main page. The 'Sistemas' section (blue) includes links for 'Cartão de Mens e Portador de Necessidades Especiais', 'Plano Municipal', 'Resolução Técnica', 'Sinalização', and 'Verificação de Oito'. The 'Você' section (red) includes 'Acesso rápido aos seus recursos', 'Frequência', and 'Portal do Servidor'. The 'Serviços' section (green) includes 'Webmail', 'Envio Duas de IRS e Taxas', 'Envio Duas de IPTU e Taxas', 'Consulta Processos', and 'Atende Fácil'. The 'Ramais' section (grey) includes 'Selecione órgão' and 'Consulta'. The 'Geoprocessamento' section (dark grey) includes 'Rogio - Visualizador de Mapa'. The 'Links Úteis' section (yellow) includes 'Portal da Prefeitura', 'Legislação Municipal', 'Licitações', 'Portal da Transparência', 'Tribunal de Contas do Município', and 'Câmara Municipal'.

**SISTEMAS** – Nesta seção encontram-se as aplicações que foram disponibilizadas ao usuário que acessou a Intranet.

**VOCÊ** – Acesso às informações de interesse pessoal do servidor, dentre elas estão o Sistema de Frequência e o Portal do Servidor.

**SERVIÇOS** – Serviços disponibilizados aos cidadãos.

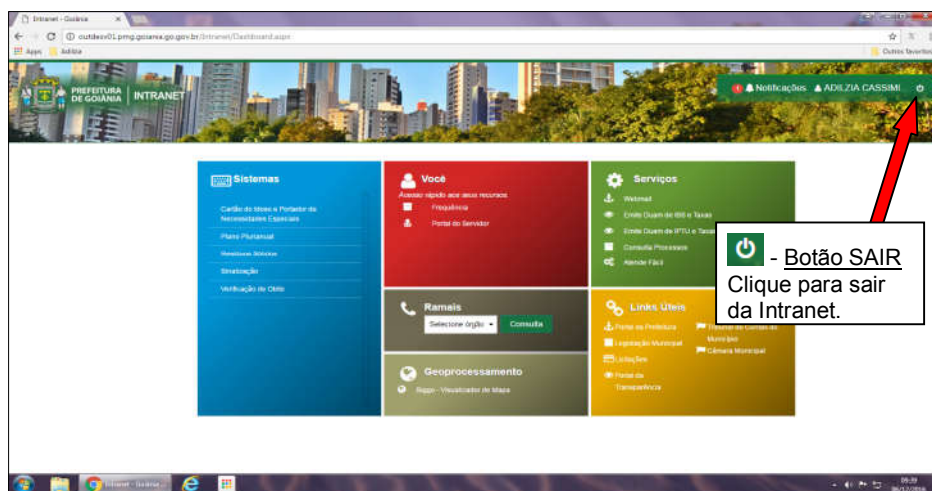
**RAMAIS** – Contém catálogo de telefones e ramais dos órgãos da Prefeitura.

**GEOPROCESSAMENTO** – Possibilita a visualização de mapa do Sistema de Geoprocessamento.

**LINKS ÚTEIS** – Contém Links úteis para o funcionário da Prefeitura Municipal.

## Sair

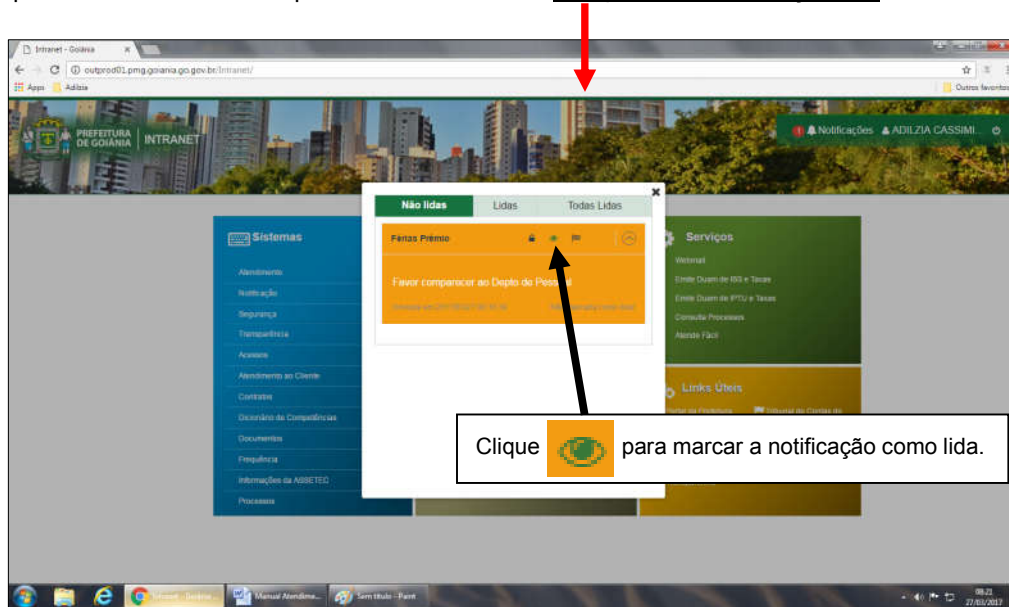
Para sair do ambiente da Intranet da Prefeitura de Goiânia clique o Botão sair.



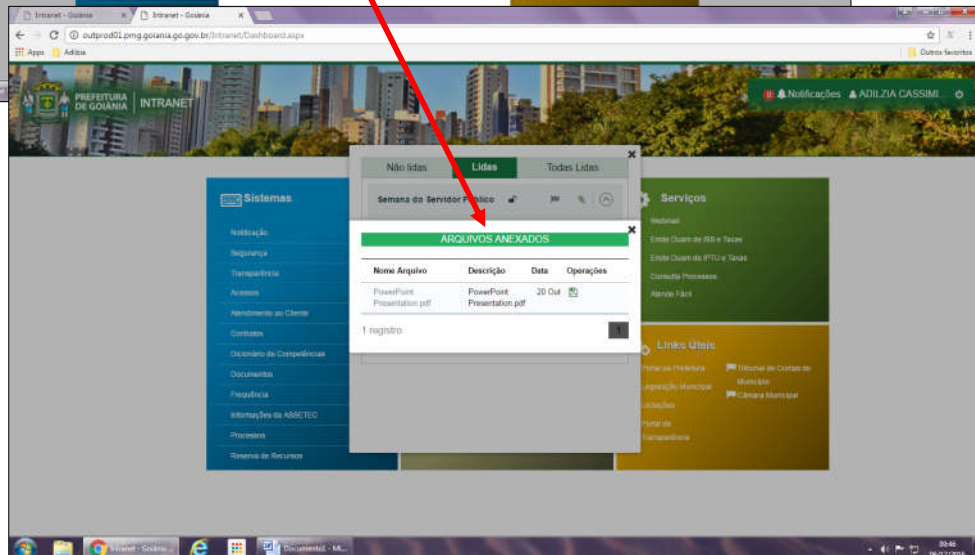
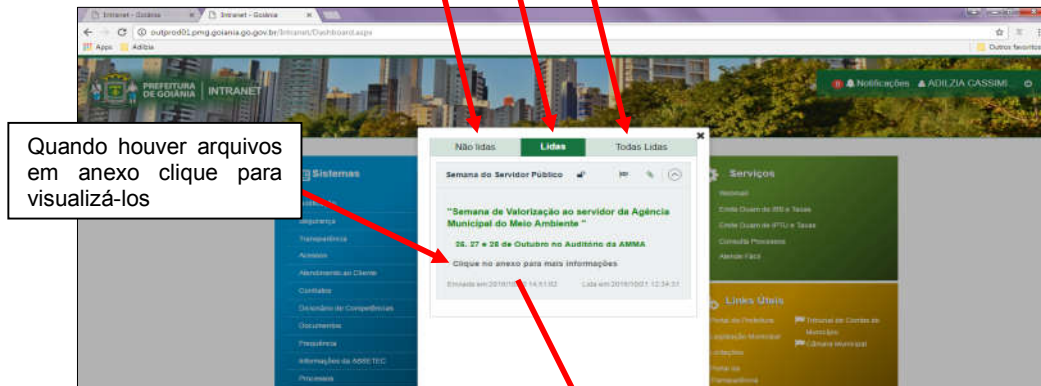
This screenshot is similar to the first one, but with a red arrow pointing to the power icon in the top right corner. A white box with a black border contains the text: '- Botão SAIR Clique para sair da Intranet.'

## Notificações

Ao acessar a Intranet, se houver alguma mensagem endereçada ao usuário, esta aparecerá sobre a tela principal e permanecerá visível até que o usuário a leia e a marque como notificação lida.



Clique "Não lidas", "Lidas" ou "Todas Lidas" para selecionar quais notificações deseja visualizar.





## Atualizar Senha e/ou e-mail

Para atualizar a Senha de Acesso e/ou e-mail do usuário clique no Nome do Usuário que aparece no Menu de Acesso.

Clique no nome do usuário  
ADILZIA CASSIMI...  
Aparecerá a tela que permite atualizar a Senha de Acesso e/ou e-mail.

**Alteração do e-mail**  
**Email:** Digite o novo e-mail e clique no botão **Gravar**

**Alteração da Senha**  
**Senha Atual:** Digite a Senha Atual  
**Nova Senha:** Digite a Nova Senha  
**Confirme a Nova Senha:** Redigite a Nova Senha

Clique **Gravar** para efetivar a operação de alteração.

## Você

Na seção "Você" estão disponíveis informações pessoais, de acesso restrito ao usuário.

**Frequência** – Para os órgãos da Prefeitura cujos funcionários registram frequência eletronicamente através do Sistema de Frequência, este é o link que possibilita ao usuário visualizar o espelho da sua frequência e registrar pedido de justificativas de atrasos e faltas.

**Portal do Servidor** – Link de acesso ao portal do servidor. Permite consultar informações do cadastro pessoal e funcional do servidor e emitir contracheques.



## Frequência

Clicando no item Frequência, na seção “**Você**”, será apresentada a tela com a frequência do servidor referente ao mês em vigência.



Para registrar um **PEDIDO DE JUSTIFICATIVA DE FREQUÊNCIA**, clique na hora que estiver negativa em seu espelho de frequência.

Sem	Dia	Entrada	Saída	Entrada	Saída	Entrada	Saída	Prior	Trab	Ocor	Total
Qui	01/12	06:52 N						06:00	00:01	-05:58	
Sex	02/12	07:07 N	13:01 N					06:00	05:54	-00:06	
Sáb	03/12										
Dom	04/12										
Seg	05/12	06:51 N	12:57 N					06:00	05:56	-00:04	

## Portal do Servidor

O acesso às informações contidas no Portal do Servidor se dá através de Usuário e Senha que são liberadas pelo Departamento de Gestão de Pessoas do Município.

## Serviços

A seção Serviços contém links de acesso às aplicações que disponibilizam alguns serviços no Portal da Prefeitura de Goiânia: são eles: Webmail; emissão de DUAM para pagamento de ISS, IPTU e Taxas; Consulta de Processos e Atende Fácil.



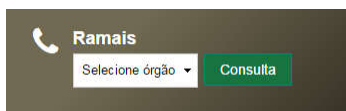
**Webmail** - Abre tela que dá acesso ao Serviço de Correio Eletrônico Webmail  
**Emitir DUAM de ISS e Taxas** - Links de acesso à tela onde é possível Gerar e Imprimir Guia (DUAM) para pagamento de ISS e Taxas.

**Emitir DUAM de IPTU e Taxas** - Links de acesso à tela onde é possível Gerar e Imprimir Guia (DUAM) para pagamento de IPTU e Taxas.

**Consultar Processos** - Link de acesso à Consulta de Processos que tramitam nos órgãos da Prefeitura de Goiânia.

**Atende Fácil** - Link de acesso ao serviço Atende Fácil

## Ramais



Consulta catálogo com ramais dos diversos órgãos da Prefeitura de Goiânia.

## Geoprocessamento



Acesso à visualização de Mapa do Sistema de Geoprocessamento.

## Links Úteis



Links de acesso a várias páginas de interesse do funcionário do município de Goiânia.

## SISTEMAS

Nesta Seção se encontram todas as aplicações da Intranet às quais o usuário tem acesso.



Sistemas disponíveis para o usuário.

Variam de acordo com as permissões que foram liberadas ao perfil do usuário. Geralmente são aplicações que estão relacionadas com as atividades desempenhadas pelo funcionário.

Cada Órgão/Secretaria tem um gestor de acesso à intranet da Prefeitura de Goiânia. Esta pessoa é responsável pelo cadastramento e liberação de acessos aos funcionários lotados em seu órgão.

## Sistema de Atendimento

O Sistema de Atendimento foi desenvolvido com a finalidade de automatizar o registro e o acompanhamento das solicitações cadastradas para o órgão, possibilitando ao órgão controlar as suas demandas.

### Como acessar o Sistema de Atendimento.

Para acessar o Sistema de Atendimento, na Intranet da Prefeitura de Goiânia, clique na opção "Atendimento" da Seção Sistemas.

## Solicitações

Ao acessar o Sistema de Atendimento a primeira tela a ser exibida é a tela Solicitações. Esta é a tela principal, ela apresenta todas as solicitações que o usuário "logado" tem acesso de acordo com as situações das mesmas.

Nesta tela é possível: acompanhar a lista de solicitações nas várias situações em que a mesma pode se encontrar durante o seu andamento; pesquisar solicitações filtrando-as por um ou mais dos parâmetros apresentados na tela e acessar também a tela para Incluir solicitação.

Estes botões representam as operações que podem ser realizadas em uma solicitação:

- Recebe a Solicitação

**Obs.:** Um usuário só poderá receber as solicitações que forem registradas por outro solicitante.

- Visualiza o Histórico

- Fecha a Solicitação

- Transfere o Responsável

- Imprime a Solicitação

Estes botões representam as várias situações que uma solicitação pode se encontrar à medida que vai ocorrendo andamentos na mesma. Para visualizar a lista e realizar as operações específicas nas solicitações de uma determinada situação clique no botão correspondente


Para visualizar somente as solicitações registradas pelo usuário marque a opção "Minhas solicitações".

Estes ícones indicam que a solicitação:

- possui filha(s)
- tem prioridade alta
- esta solicitação é filha de outra solicitação

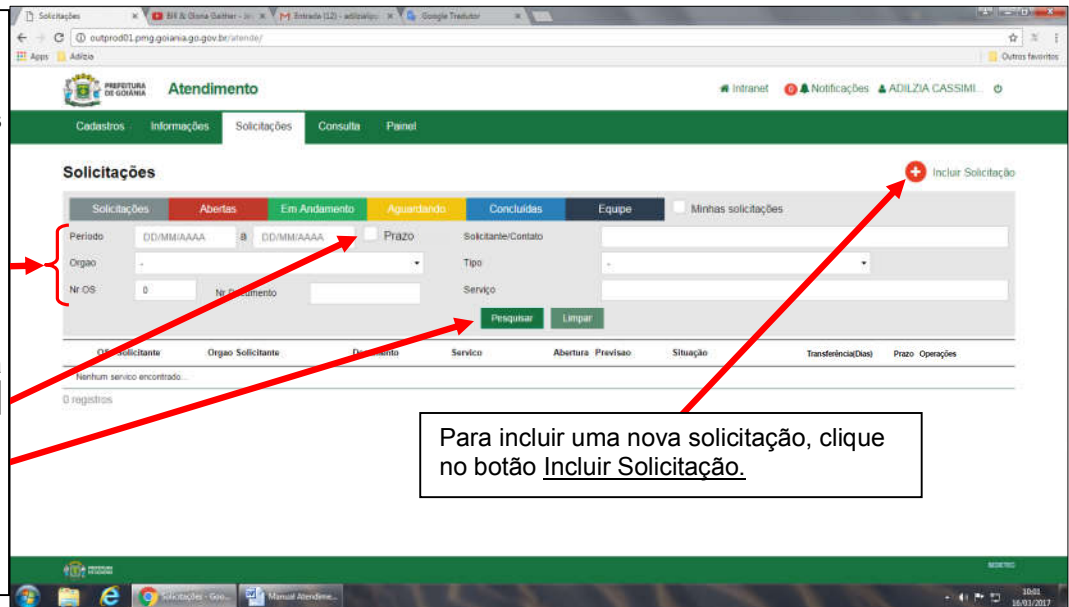
**Obs.:** posicione o mouse sobre este ícone para visualizar o número ou clique para abrir a solicitação pai.

OS	Solicitante	Órgão Solicitante	Documento	Serviço	Abertura	Previsão	Situação	Transfereência(Dias)	Prazo	Operações
3	FERNANDO ALVES DOS SANTOS	COMPRI	01	Citios reabertura	21/02/2017 00:00:00		Em Execução			
5	ANDRÉ						Em Execução			
5	ANDRÉ						Em Execução	45		
10.006	MARLEI BO						Em Execução			
10.016	MARLEI BO						Em Execução	55		
10.021	JOSÉ ALEI						Em Execução			
10.021	JOSÉ DA SI						Em Execução			
10.041	JOSÉ DA SI						Em Execução			
10	registros						Em Execução			

-  **Solicitações** – Permite acompanhar todas as solicitações que ainda não foram concluídas.
- Abertas** – Permite acompanhar as solicitações que estão “Abertas”.
- Em Andamento** – Permite acompanhar as solicitações que estão com status “Em Andamento”
- Aguardando** – Permite acompanhar as solicitações que estão com status “Aguardando”.
- Concluídas** – Permite visualizar as solicitações que já foram “Concluídas”.
- Equipe** – Permite acompanhar somente as solicitações “Ativas”(Abertas e em Execução) que são de responsabilidade de uma determinada equipe da qual o usuário faz parte.
- Minhas solicitações** – Permite acompanhar as solicitações registradas pelo usuário que acessou o sistema.

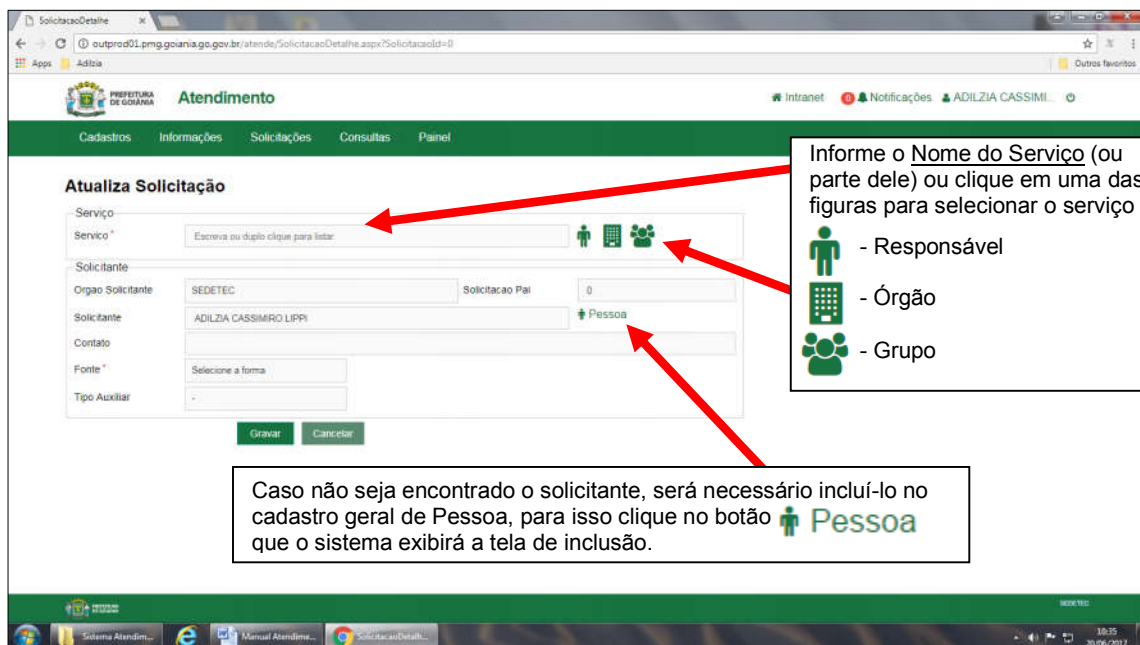
Para pesquisar solicitações filtrando-as por um ou mais dos parâmetros apresentados na tela, informe os parâmetros desejados e clique no botão “Pesquisar”.

**Obs.:** Marque a opção  Prazo para que o período informado seja referente ao vencimento do andamento







Para incluir uma nova solicitação, clique no botão Incluir Solicitação.

### Incluir Solicitação



Informe o Nome do Serviço (ou parte dele) ou clique em uma das figuras para selecionar o serviço por:

-  - Responsável
-  - Órgão
-  - Grupo

Caso não seja encontrado o solicitante, será necessário incluí-lo no cadastro geral de Pessoa, para isso clique no botão  **Pessoa** que o sistema exibirá a tela de inclusão.

## Incluir Pessoa

Permite incluir o cadastro de uma Pessoa Física ou Pessoa Jurídica no Cadastro Geral de Pessoas.

Nome	CPF / CNPJ	Nome Mãe	Data Nascimento
JOSE DA SILVA SAURO	maria da silva sauro		01/01/1900


A tela de busca no Cadastro Pessoal aparece em várias operações do sistema. Ela já traz o nome que foi digitado na tela anterior, bastando clicar no botão **Buscar** para verificar se a pessoa já está cadastrada. Se a pessoa não for encontrada clique **+ Incluir Pessoa** e o sistema mostrará a tela de Cadastro Pessoal. Se já existir o cadastro clique no Nome para carregar os dados na tela ou clique no botão **✎** para editar as informações da pessoa.

Para incluir uma pessoa no Cadastro Geral de Pessoas, informe os Dados Pessoais (no mínimo o CPF e Nome ou, se não tiver o CPF, informe o Nome da Pessoa, o Nome da Mãe e a Data de Nascimento). Informe também os Dados Complementares e clique no botão Salvar e Continuar.

Dados Pessoais		Dados Complementares	
Tipo Pessoa *	Física	Tipo Documento	CPF
CPF		RG	
Nome *		Orgão Expedidor	
Nome mãe *		UF RG	-
Nome pai		Sexo	-
Data nascimento *			
Município *	GO GOIANIA		

## Incluir Anexos

Após digitar os dados de uma solicitação e clicar o botão Gravar aparecerá na tela a opção que permite incluir anexos.

Clique no botão  para abrir a tela para Anexar e Visualizar Detalhes do documento a ser anexado.

Clique no botão Escolher arquivo para informar a localização e o arquivo que deseja anexar à solicitação.

**Obs.:** Só é permitido anexar arquivos dos tipos: TXT, .DOC, .XLS, .XLSX, .MPG, .MP4, .AVI, .MKT, .DIVX, .DOCX, .PDF, .JPG, .GIF, .TIF

## Visualizar, Baixar e Excluir Anexos

Clique para visualizar o histórico da Solicitação

- Clique para visualizar o conteúdo do arquivo  
- Clique para baixar o anexo (fazer Download)  
- Clique para ver informações do arquivo  
- Clique para excluir o arquivo anexo

## Atualizar Andamento da Solicitação

**Para Atualizar o Andamento da Solicitação:**

- 1 – Clique na Solicitação que deseja atualizar
- 2 – Na tela seguinte: clique no botão **Andamento**
- 3 – Inclua os parâmetros do andamento
- 4 – Clique no botão **Gravar**

**Screenshot 1: List of Requests**

Atendimento

Solicitações

Abertas Em Execução **Aguardando**

OS Solicitante Órgão Solicitante Documento Serviço

62	RODRIGO SOARES DA ROCHA	MUSEU		Manut...
----	-------------------------	-------	--	----------

1 registro

**Andamento**

**Gravar**

**Screenshot 2: Update Request Form**

Atualiza Solicitação Nr.62

Serviço: Manutenção de equipamentos

Órgão Executor: TECNOLOGIA

Descrição: Número do recurso 1.1 Local local fal andar 1 sala dois

Solicitante: MUSEU

Solicitante: RODRIGO SOARES DA ROCHA

Data Abertura: 27/03/2017 10:51:12

Previsão: 29/03/2017

Situação: Aberta

**Andamento**

**Gravar**

**Screenshot 3: Include Status Modal**

Inclui Andamento

Situação:

Descrição:

Prazo: DD/MM/AAAA

Publica:

**Gravar** **Cancelar**



## Gerar Solicitação Filha

Solicitação Filha é aquela gerada a partir de uma Solicitação já existente e que ficará dependente desta.

**Para Gerar uma Solicitação Filha:**

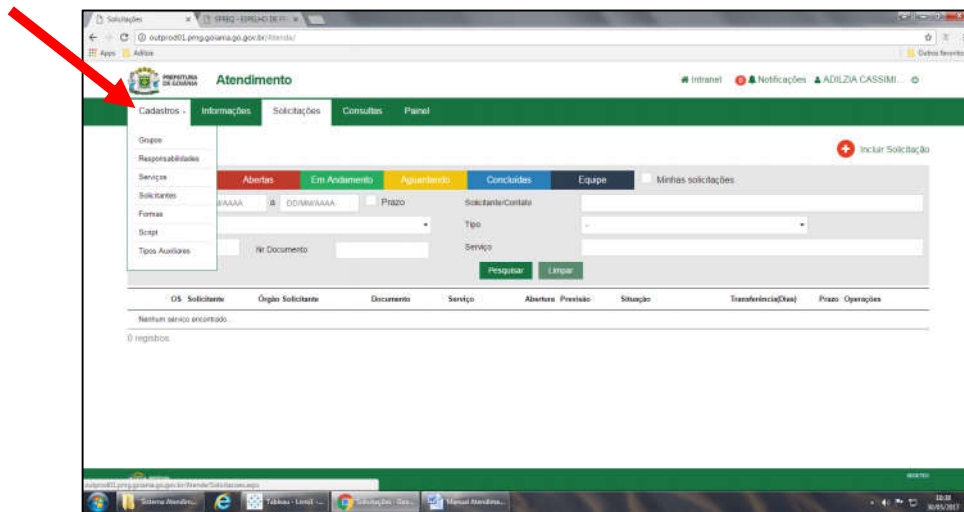
- 1 – Localiza e clique na Solicitação para a qual deseja gerar Solicitação Filha
- 2 – Na tela seguinte: clique no botão **Gerar Solicitação Filha**
- 3 – Inclua os parâmetros para a Solicitação Filha
- 4 – Clique no botão **Confirmar**

The screenshots illustrate the following steps:

- Top Screenshot:** The 'Solicitações' (Requests) list. A red arrow points to the record for 'RODRIGO SOARES DA ROCHA' with service 'Manutenção de equipamentos'.
- Middle Screenshot:** The 'Atualiza Solicitação Nr.62' (Update Request Nr.62) form. A red arrow points to the 'Gerar Solicitação Filha' (Generate Child Request) button.
- Bottom Screenshot:** A modal window titled 'Gera Solicitação Filha' (Generate Child Request). It contains fields for 'Data Abertura' (27/03/2017 10:51:12), 'Serviço' (Manutenção de equipamentos), and 'Descrição' (Número do recurso 1.1 Local local tal andar 1 sala dos). A red arrow points to the 'Confirmar' (Confirm) button.

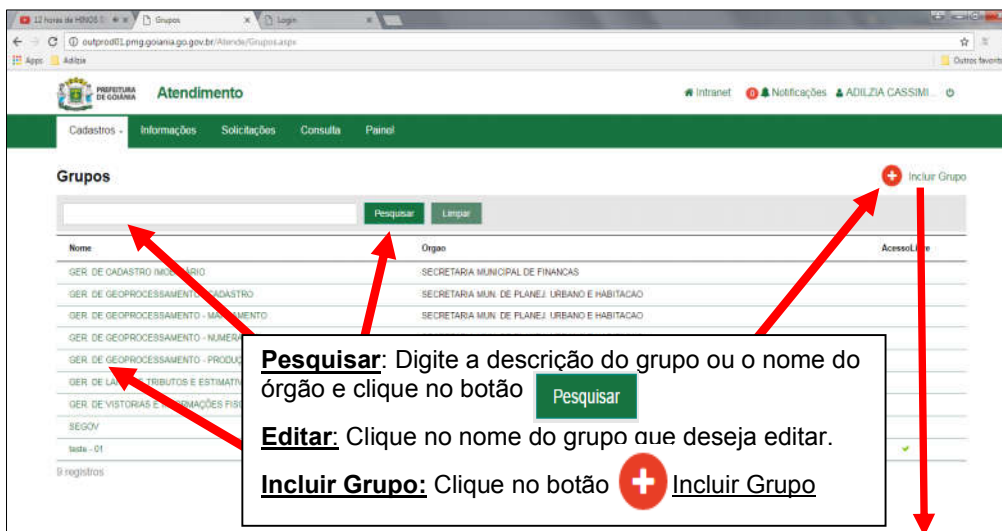
## Cadastros

A opção “Cadastros” permite a inclusão e manutenção das tabelas de: Grupos, Responsabilidades, Serviços, Solicitantes, Formas, Script e Tipos Auxiliares.



## Grupos

Pode-se criar Grupos de Serviços agrupando os serviços por algum critério em comum. Ao clicar na opção “Cadastros / Grupos” o sistema mostrará a tela que permite Pesquisar, Editar ou Incluir o cadastro dos Grupos.

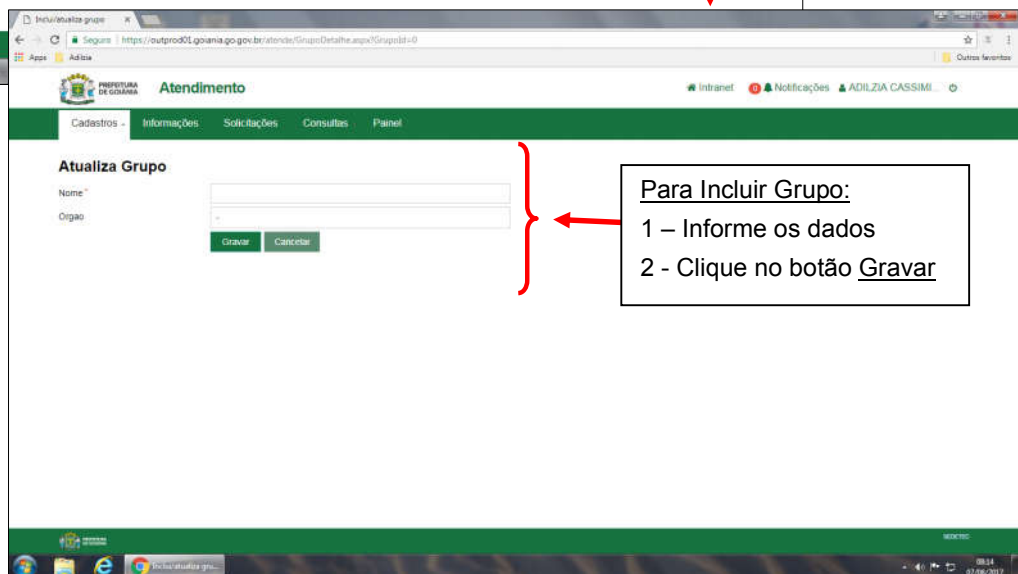


**Pesquisar:** Digite a descrição do grupo ou o nome do órgão e clique no botão **Pesquisar**

**Editar:** Clique no nome do grupo que deseja editar.

**Incluir Grupo:** Clique no botão **+ Incluir Grupo**

## Incluir Grupo

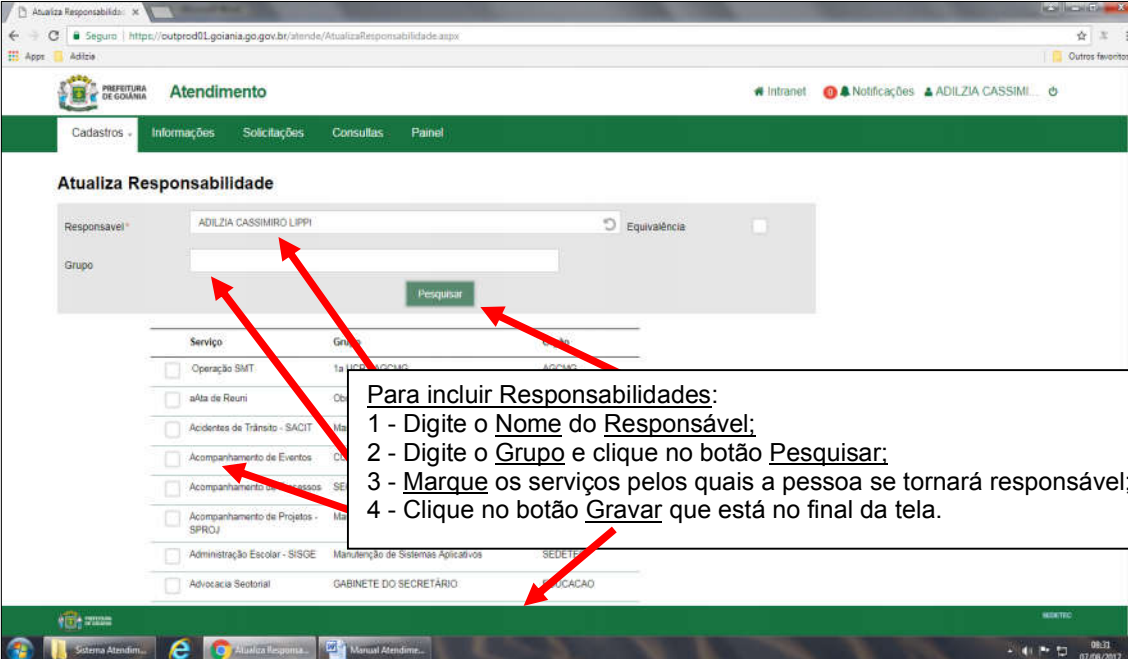


**Para Incluir Grupo:**  
1 – Informe os dados  
2 - Clique no botão **Gravar**

## Responsabilidades

A opção “Responsabilidades” permite definir as pessoas responsáveis pela execução de um determinado serviço.

### Incluir Responsabilidade

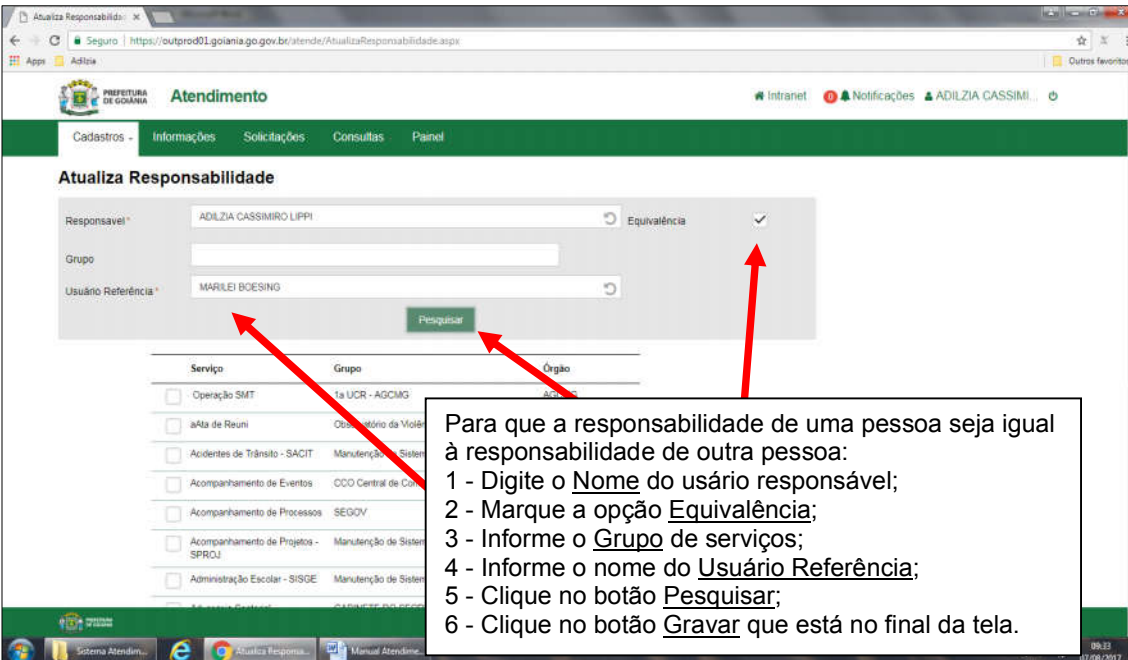


Para incluir Responsabilidades:

- 1 - Digite o Nome do Responsável;
- 2 - Digite o Grupo e clique no botão Pesquisar;
- 3 - Marque os serviços pelos quais a pessoa se tornará responsável;
- 4 - Clique no botão Gravar que está no final da tela.

### Equivalência

É quando se deseja atribuir, a uma determinada pessoa, responsabilidade igual à responsabilidade de outra pessoa.



Para que a responsabilidade de uma pessoa seja igual à responsabilidade de outra pessoa:

- 1 - Digite o Nome do usuário responsável;
- 2 - Marque a opção Equivalência;
- 3 - Informe o Grupo de serviços;
- 4 - Informe o nome do Usuário Referência;
- 5 - Clique no botão Pesquisar;
- 6 - Clique no botão Gravar que está no final da tela.

## Serviços

Permite Pesquisar, Editar ou Incluir o cadastro de Serviços.

**Pesquisar:** Digite o nome do serviço e clique no botão **Pesquisar**

**Editar:** Clique no nome do serviço que deseja editar.

**Incluir Serviço:** Clique no botão **+ Incluir Serviço**

### Incluir Serviço

Para cadastrar um serviço no Sistema de Atendimento são necessárias quatro etapas:

- 1 - a inclusão dos dados de Identificação do serviço;
- 2 - a inclusão das informações de Configurações do serviço;
- 3 - a inclusão dos Responsáveis pela execução do serviço;
- 4 - a Inclusão dos possíveis Solicitantes do serviço.

#### Etapa 1 – Identificação:

**Atualiza Serviço**

**Identificação** | **Configurações**

Nome:

Grupo:

Descrição:

Previsão (Dias):

Ativo:

Tipo: Normal

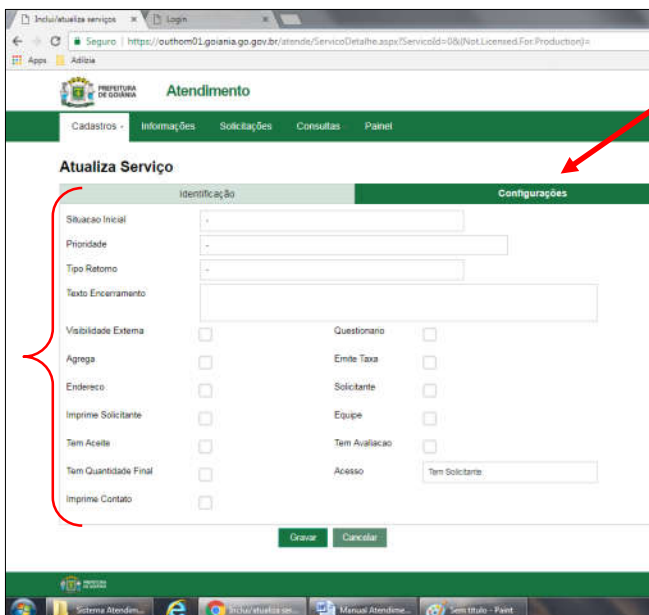
**Gravar** **Cancelar**

#### Incluir serviços – Etapa 1:

- 1 - Informe os dados de **“Identificação”**:
  - Nome:** digite um nome para o serviço que está sendo cadastrado;
  - Grupo:** Informe o grupo a que pertence o serviço;
  - Descrição:** Digite a descrição do serviço;
  - Previsão:** Informe a quantidade de dias previstos para a execução do serviço;
  - Ativo:** Marque para definir status “Ativo”;
  - Tipo:** Escolha um tipo para o serviço

- 2 - Clique na aba **“Configurações”**

## Etapa 2 – Configurações:




**Incluir serviços – Etapa 2:**

- 2 - Informe os parâmetros de “**Configurações**”  
...
  - Marque **Visibilidade Externa** para que este serviço seja visualizado também no ambiente da Internet.
  - Marque **Questionário** se o serviço tiver um questionário que deverá ser respondido.
  - Escolha o tipo de **Acesso** ao serviço;

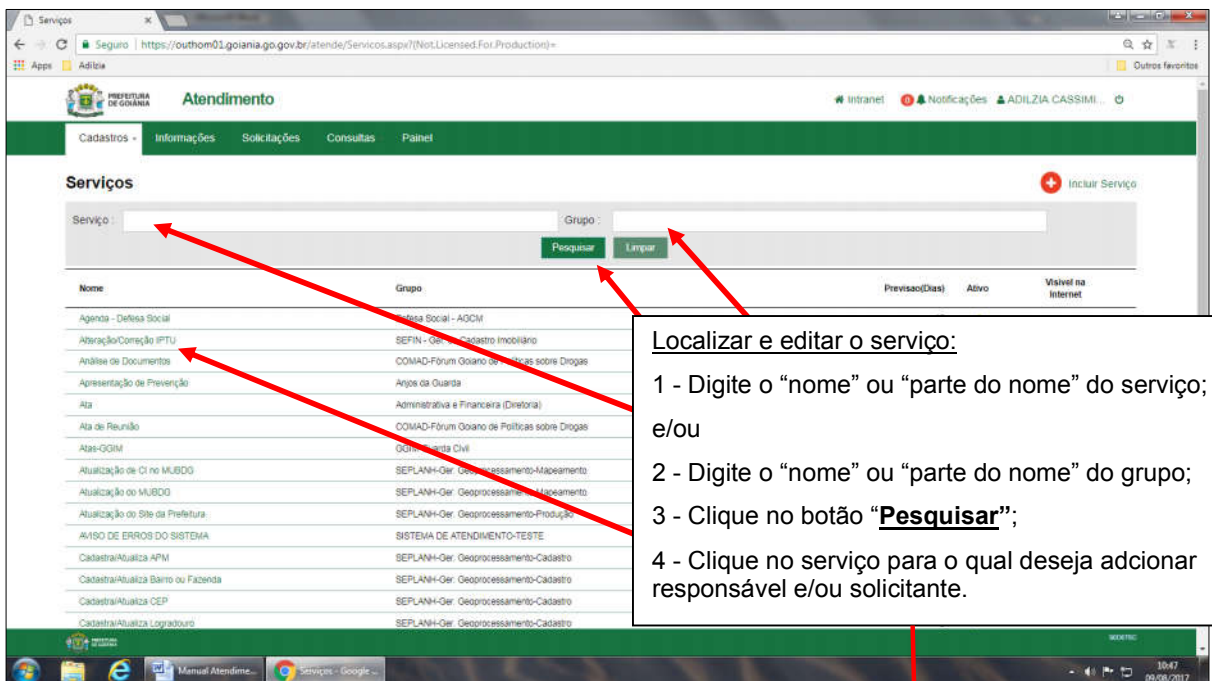
**Obs.:** Marque **Acesso Livre** para permitir que o serviço possa ser solicitado por todas as pessoas que tiverem acesso ao sistema.

- 3 - Clique no botão “**Gravar**”




## Etapa 3 e 4 - Adicionar Responsável / Solicitante

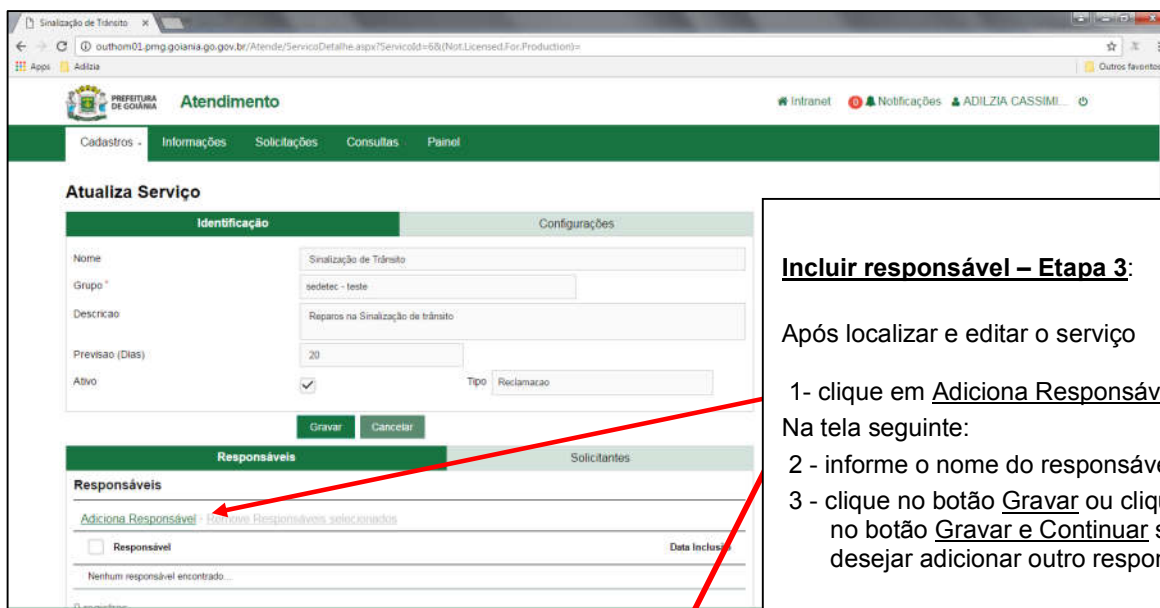
Após incluir o serviço será necessário editá-lo para adicionar os responsáveis por sua execução e os possíveis solicitantes do mesmo. Para isto, na tela “**Serviços**”, localize e clique no serviço, o sistema exibirá a tela de inclusão de responsáveis e/ou solicitantes.



**Localizar e editar o serviço:**

- 1 - Digite o “nome” ou “parte do nome” do serviço; e/ou
- 2 - Digite o “nome” ou “parte do nome” do grupo;
- 3 - Clique no botão “**Pesquisar**”;
- 4 - Clique no serviço para o qual deseja adicionar responsável e/ou solicitante.

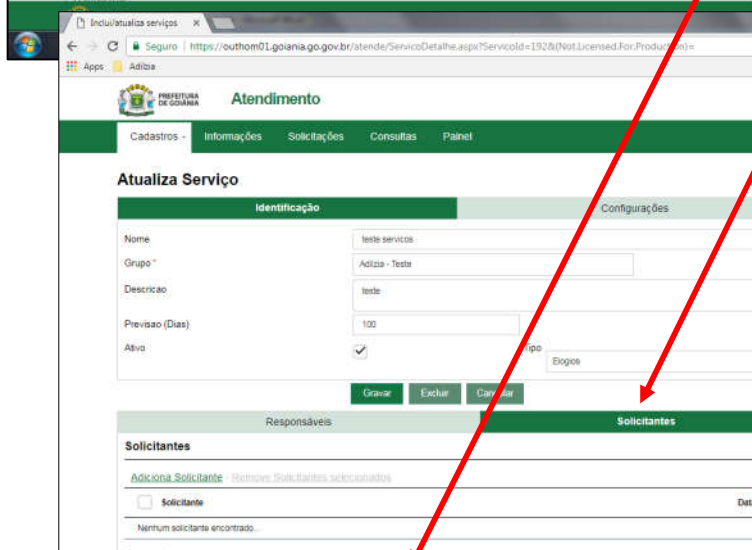




### **Incluir responsável – Etapa 3:**

Após localizar e editar o serviço

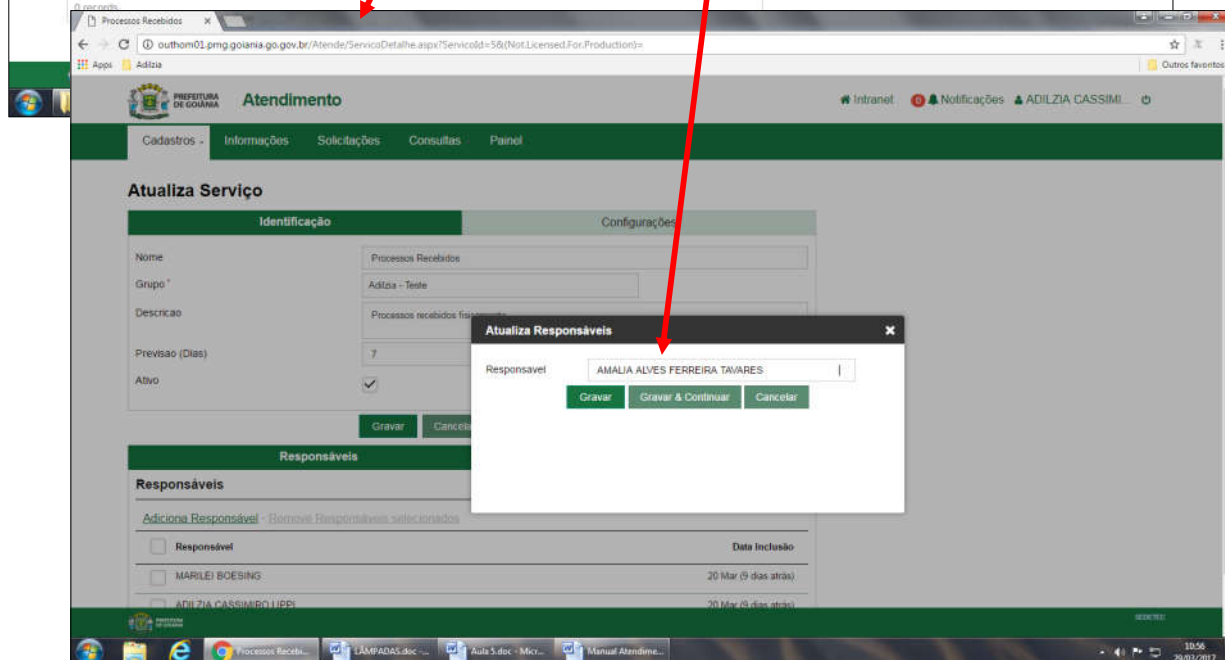
- 1- clique em Adiciona Responsável
- Na tela seguinte:
- 2 - informe o nome do responsável
- 3 - clique no botão Gravar ou clique no botão Gravar e Continuar se desejar adicionar outro responsável



### **Incluir solicitante – Etapa 4:**

- 1 - clique na Aba Solicitante
- 2 - clique em Adiciona Solicitante
- Na tela seguinte:
- 3 - Informe o nome do solicitante
- 4 - clique no botão Gravar ou clique no botão Gravar e Continuar se desejar adicionar outro responsável

**Obs.:** Inclua todos os Responsáveis e/ou Solicitantes que desejar e por último clique no botão Gravar.



## Solicitantes

Solicitantes são aqueles que podem cadastrar uma solicitação para o serviço em questão, se o mesmo for restrito.

### Atualizar Solicitantes

Para acrescentar ou remover um solicitante para um serviço que foi cadastrado anteriormente, no Menu Cadastros clique na opção Solicitantes:

**Para Atualizar Solicitante:**

- 1 - Informe o nome do Solicitante
- 2 - Informe o "nome" ou "parte do nome" do Grupo
- 3 - Clique no botão Pesquisar
- 4 - Marque o(s) serviço(s) que a pessoa poderá solicitar
- 5 - Clique no botão Gravar

## Equivalência

É quando se deseja atribuir a uma pessoa permissão para solicitar os mesmos serviços que outro usuário.

**Caso deseje atribuir equivalência a um solicitante igual a outro usuário:**

- 1 - Informe o nome da pessoa Solicitante
- 2 - Informe o "nome" ou "parte do nome" do Grupo
- 3 - Marque a opção Equivalência
- 4 - Informe o nome do Usuário Referência
- 5 - Clique no botão Pesquisar
- 6 - Clique no botão Gravar

## Formas

As formas indicam o meio pelo qual os pedidos podem ser feitos.

Ao clicar no menu “Cadastros / Formas” aparecerá a tela que permite Pesquisar, Editar ou Incluir o cadastro de uma forma.

**Formas**

Descrição	Ativo	Exige Documento
CE	✓	
CI	✓	
CONVOCAÇÃO	✓	
CURRICULUM	✓	
E-MAIL	✓	
OFÍCIO	✓	
PEDIDO	✓	
PESSOALMENTE	✓	
PROCESSO	✓	
TELEFONE	✓	

10 registros

**Pesquisar:** Digite o nome e clique no botão **Pesquisar**

**Editar:** Clique no nome da forma que deseja editar.

**Incluir Forma:** Clique no botão **+ Incluir Forma**

## Incluir forma

**Atualiza Forma**

Descrição: Comunicação Interna

Situação:

Documento:

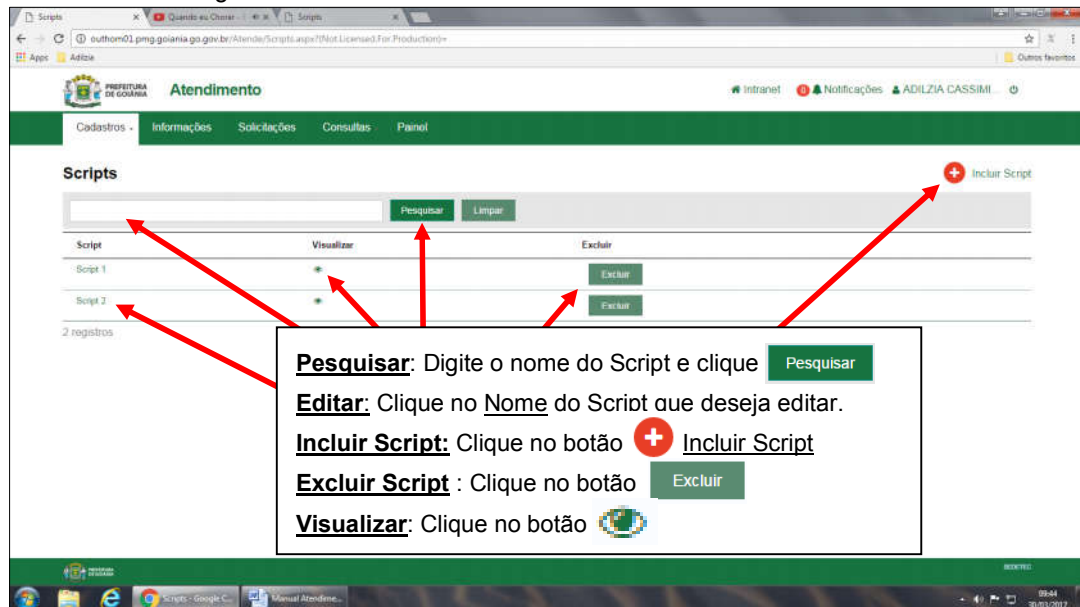
Gravar Cancelar

**Para Incluir Forma:**  
1 – Informe os dados  
2 - Clique no botão **Gravar**



## Script

Script são as perguntas para um determinado serviço. Para Pesquisar, Editar ou Incluir o cadastro de um Script proceda como descrito a seguir:




**Pesquisar:** Digite o nome do Script e clique

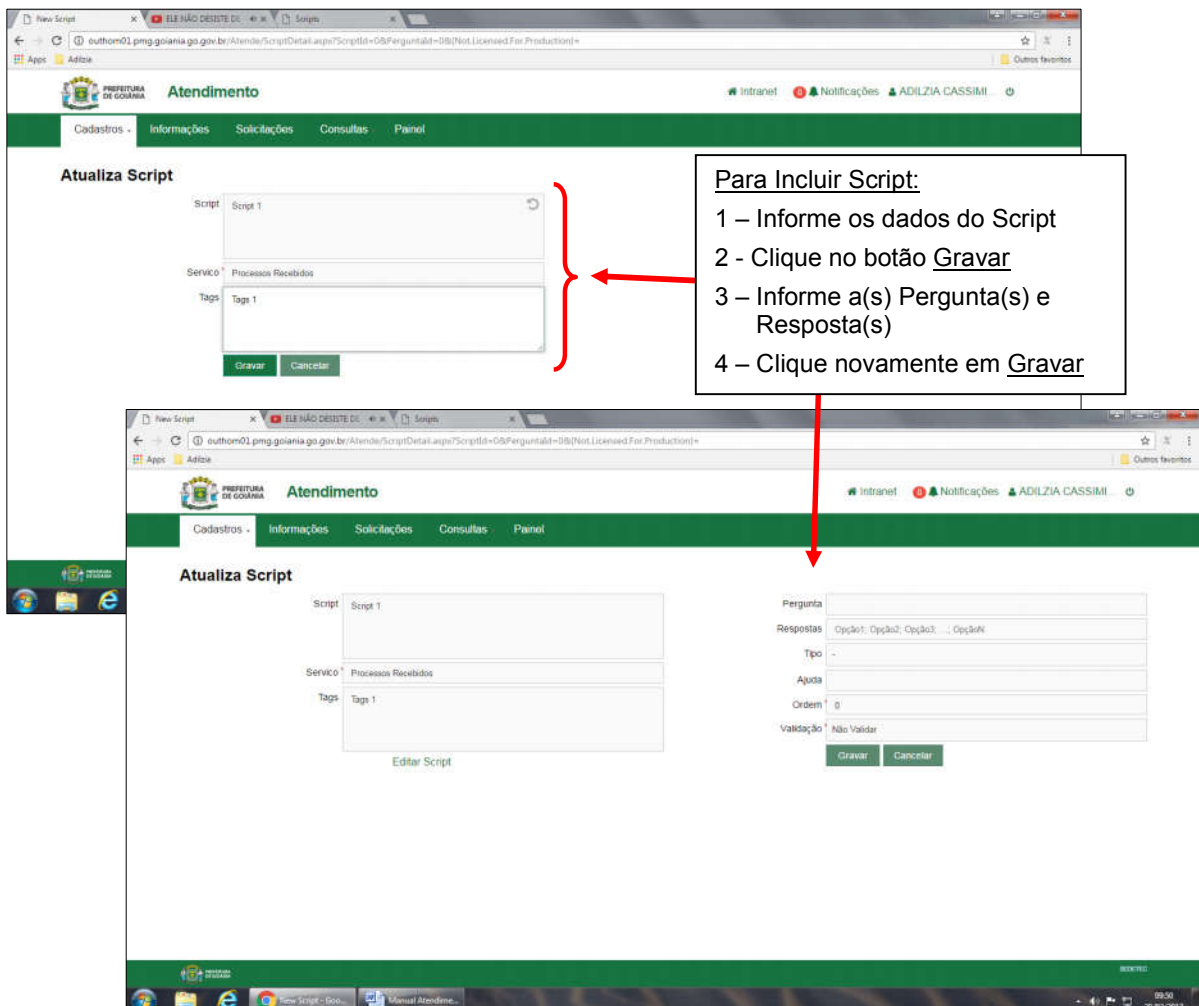
**Editar:** Clique no Nome do Script que deseja editar.

**Incluir Script:** Clique no botão

**Excluir Script :** Clique no botão

**Visualizar:** Clique no botão 

## Incluir Script

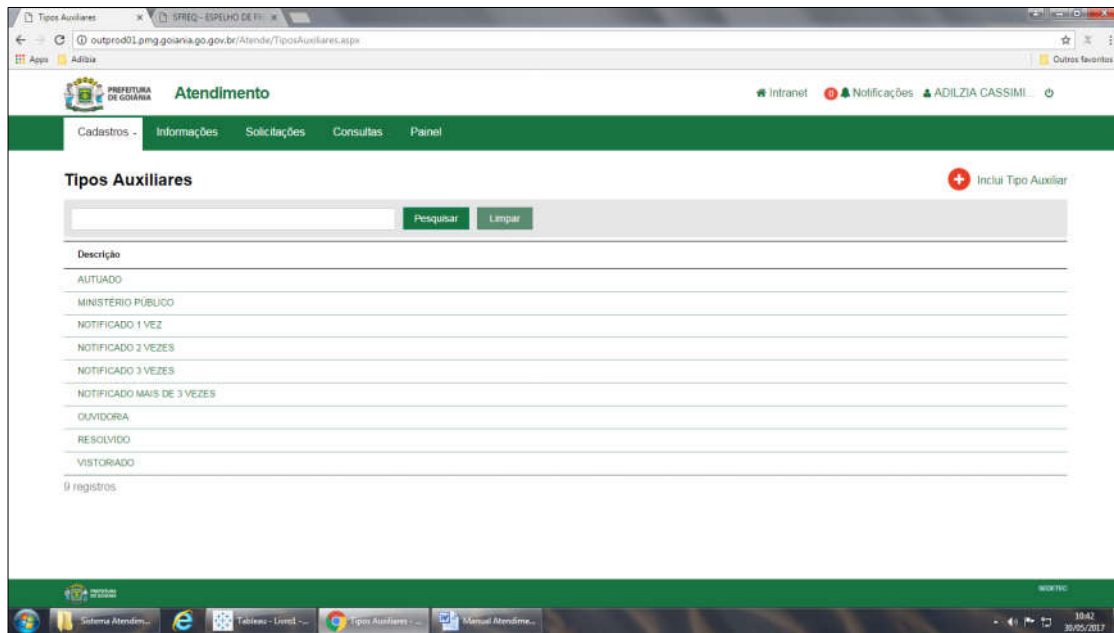


**Para Incluir Script:**

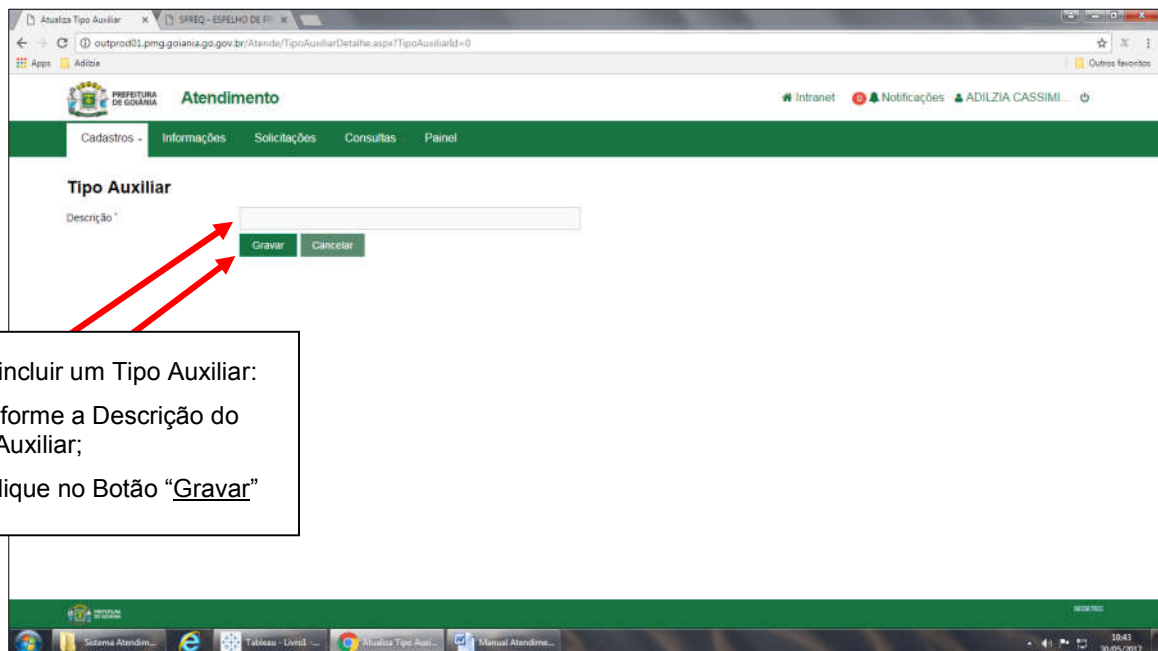
- 1 – Informe os dados do Script
- 2 - Clique no botão Gravar
- 3 – Informe a(s) Pergunta(s) e Resposta(s)
- 4 – Clique novamente em Gravar

## Tipos Auxiliares

Informação adicional da Solicitação que permite ser utilizada como filtro no momento da consulta de solicitação.



## Incluir Tipo Auxiliar



## Informações

Permite cadastrar as informações do seu órgão, que se deseja que os cidadãos tenham acesso na Internet. Ao clicar no menu “Informações” aparecerá a tela que permite Pesquisar, Editar ou Incluir Informação.

**Pesquisar:** Digite o Órgão ou o Título e clique no botão **Pesquisar**

**Editar:** Clique na Identificação da informação que deseja editar.

**Incluir Informação:** Clique no botão **+ Incluir Informação**

## Incluir Informação

**Para Incluir Informação:**

- 1 – Informe os dados
- 2 – Digite a Informação
- 3 - Clique no botão **Gravar**

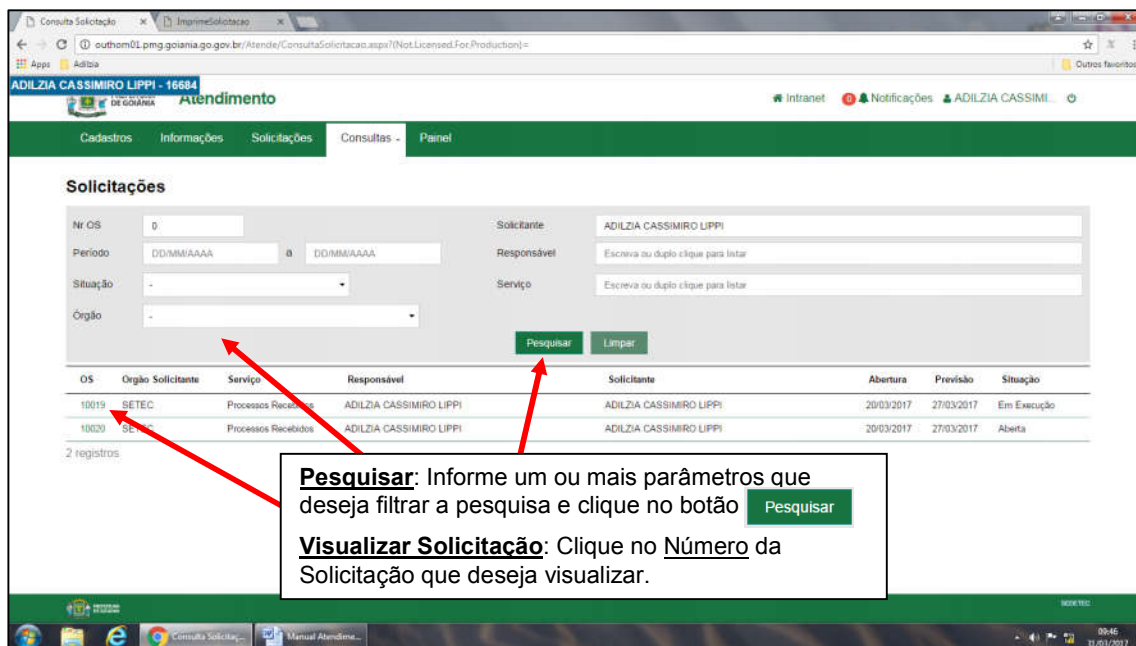
**Obs.:** Se desejar anexar um documento à informação será necessário acessar o menu “Informações” pesquisar e editar a informação e clicar na opção

## Consultas

Através do menu **Consultas** é possível listar solicitações filtrando-as de acordo com as seguintes opções: Solicitações, Para Avaliar, Retornar e Serviços por Órgão e Grupo.

### Solicitações

Mostra a lista de solicitações de acordo com os parâmetros informados na pesquisa.



**Solicitações**

Nr OS: 0  
Período: DD/MM/AAAA a DD/MM/AAAA  
Situação: -  
Órgão: -

Solicitante: ADILZIA CASSIMIRO LIPPI  
Responsável: Escreva ou duplo clique para listar  
Serviço: Escreva ou duplo clique para listar

**Pesquisar** **Limpar**

OS	Órgão	Solicitante	Serviço	Responsável	Solicitante	Abertura	Previsão	Situação
10019	SETEC	Processos Recebidos		ADILZIA CASSIMIRO LIPPI	ADILZIA CASSIMIRO LIPPI	20/03/2017	27/03/2017	Em Execução
10020	SETEC	Processos Recebidos		ADILZIA CASSIMIRO LIPPI	ADILZIA CASSIMIRO LIPPI	20/03/2017	27/03/2017	Aberta

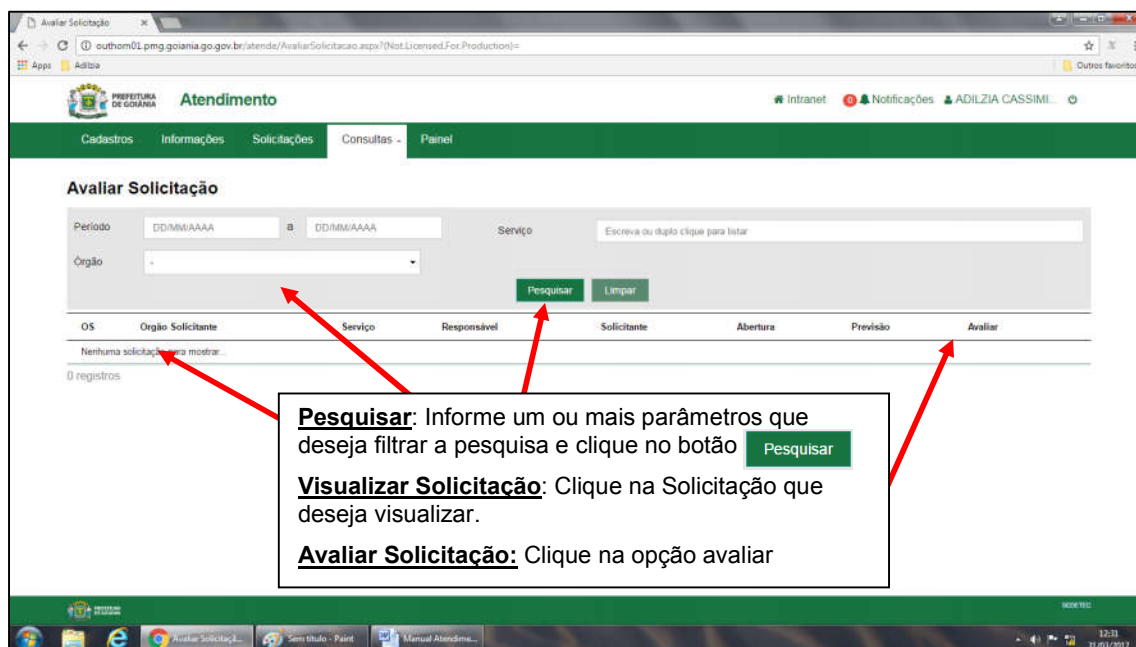
2 registros

**Pesquisar:** Informe um ou mais parâmetros que deseja filtrar a pesquisa e clique no botão **Pesquisar**

**Visualizar Solicitação:** Clique no Número da Solicitação que deseja visualizar.

### Para Avaliar

Mostra, de acordo com os parâmetros informados na pesquisa, a lista das solicitações fechadas que não foram avaliadas ainda, para que seja feita a avaliação das mesmas.



**Avaliar Solicitação**

Período: DD/MM/AAAA a DD/MM/AAAA  
Órgão: -  
Serviço: Escreva ou duplo clique para listar

**Pesquisar** **Limpar**

OS	Órgão	Solicitante	Serviço	Responsável	Solicitante	Abertura	Previsão	Avaliar
Nenhuma solicitação para mostrar.								

0 registros

**Pesquisar:** Informe um ou mais parâmetros que deseja filtrar a pesquisa e clique no botão **Pesquisar**

**Visualizar Solicitação:** Clique na Solicitação que deseja visualizar.

**Avaliar Solicitação:** Clique na opção avaliar

## Retornar

Mostra, de acordo com os parâmetros informados na pesquisa, a lista das solicitações que foram fechadas e estão aguardando retorno para o cidadão.

**Retornar Solicitação**

Período: 01/08/2017 a 15/08/2017 Serviço: Escreva ou digite clique para listar

Órgão: [Selecione um órgão]

Pesquisar Limpar

OS	Órgão Solicitante	Serviço	Responsável	Solicitante	Abertura	Previsão	Retorno
10170	SETEC	Memorando	ROGERIO CORDEIRO DE CARVALHO	ROGERIO CORDEIRO DE CARVALHO	31/07/2017	15/08/2017	[Ícone de retorno]

1 registro

**Pesquisar:** Informe um ou mais parâmetros que deseja filtrar a pesquisa e clique no botão **Pesquisar**

**Visualizar Solicitação:** Clique no Número da Solicitação que deseja visualizar.

**Confirmar Retorno:** Clique no botão [Ícone de retorno]

**Reabrir Solicitação:** Clique no botão [Ícone de reabrir]

## Serviços por Órgão e Grupo

Imprime a lista dos serviços do órgão e grupo informados.

**Lista Serviços por Órgão e Grupo**

Órgão: [Selecione um órgão] Grupo: [Selecione um grupo]

Serviço: Todos serviços

Imprimir

**Pesquisar:** Informe um ou mais parâmetros que deseja filtrar a pesquisa e clique no botão **Imprimir**

**Baixar o PDF:** Clique no botão [Ícone de PDF]

**Imprimir o Relatório:** Clique no botão [Ícone de relatório]

**RELATÓRIO DE SERVIÇOS DO ÓRGÃO**

Órgão: SEC. MUNICIPAL DE CIENCIA, TECNOLOGIA E INOVACAO  
Grupo: Adiliza - Teste  
Serviço: Processos Recebidos

Responsáveis:  
29032377191 - ADILZIA CASSIMIRO LIPPI  
59495723191 - MARILEI BOESING

teste servicos

Responsáveis:  
59495723191 - MARILEI BOESING  
56002372104 - LUCIANO ROCHA BEZERRA COSTA  
16109600172 - JOSE GABRIEL DOS SANTOS RIOS

Previsão:  
7

Solicitantes:  
29032377191 - ADILZIA CASSIMIRO LIPPI  
59495723191 - MARILEI BOESING

100

Solicitantes:  
Serviço não tem solicitantes

# Painel

O menu "Painel" permite visualizar de forma gráfica as Informações Gerenciais referentes às solicitações do seu órgão para acompanhamento.

The dashboard displays the following information:

### PREFEITURA DE GOIÂNIA (SOLICITAÇÕES INTERNAS)

**TOTAL DE SOLICITAÇÕES:** 143

**Órgão Responsável:** SEPLAN1 (142)

**Situação:** ABERTA (8), AGUARDANDO (12), EM EXECUÇÃO (11), FECHADA (114)

**Solicitações por Categoria:** 143 (Total)

**Forma de Solicitação:** OFÍCIO (116), PEDIDO (12), PROCESSO (7), TELEFONE (4), CURRÍCULO (2), PESSOALMENTE (2)

**Solicitações por Serviços:** Outras Recebidas (70), Equipamento de Câmara M. (43), Outras Solicitações (13), Acompanhamento de Procc. (12), Documentos Recebidos (12), Solicitações de Cargos/Estaj. (12), Solicitação de Serviço (1)

### PREFEITURA DE GOIÂNIA (ESTADÍSTICA DE ATENDIMENTOS)

PERÍODO: março de 2017

Grupo	Serviço	TOTAL	Aberta	Recebida	Atendida no Prazo	% OS Abatida no Prazo	Atendida Fora do Prazo	% OS Abatida Fora do Prazo	Não Atendida	% OS Não Atendida	Total Fechadas	% OS Fechadas	Pendentes	% OS Pendentes	Aguardando	% OS Aguardando
Ger de Geoprocessam...	Solicitação de Serviço	1	1	0	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%
SEGOV	Acompanhamento de Process.	12	0	12	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	9	75,00%	2	16,67%
	Documentos Recebidos	2	0	2	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%
	Outras Recebidas	20	0	20	8	40,00%	1	5,00%	11	55,00%	8	40,00%	4	20,00%	3	15,00%
	Outras Solicitações	13	1	12	3	25,00%	0	0,00%	1	7,69%	9	69,23%	3	23,08%	1	7,69%
	Equipamento da Câmara M.	43	0	43	39	90,70%	0	0,00%	1	2,33%	40	93,02%	0	0,00%	3	6,98%
	Solicitações de Cargos/Estaj.	2	0	2	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>143</b>	<b>0</b>	<b>137</b>	<b>108</b>	<b>69,30%</b>	<b>1</b>	<b>0,70%</b>	<b>13</b>	<b>9,09%</b>	<b>114</b>	<b>79,72%</b>	<b>17</b>	<b>11,89%</b>	<b>12</b>	<b>8,39%</b>

### PREFEITURA DE GOIÂNIA (ESTADÍSTICA GERAL)

PERÍODO: março de 2017

Grupo	Serviço	ABERTA		AGUARDANDO		EM EXECUÇÃO		FECHADA		TOTAL GERAL	
		Qtd	Resposta	Qtd	Resposta	Qtd	Resposta	Qtd	Resposta	Qtd	Resposta
Ger de Geoprocessam...	Solicitação de Serviço	1	0							1	0
SEGOV	Acompanhamento de Process.			2	0	9	0	1	1	12	1
	Documentos Recebidos			1	0			1	0	2	0
	Outras Recebidas	4	0					4	0	8	0
	Outras Solicitações	1	0	1	0	2	1	9	1	13	2
	Equipamento da Câmara M.			3	0			40	0	43	0
	Solicitações de Cargos/Estaj.			2	0					2	0
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>114</b>	<b>5</b>	<b>143</b>	<b>6</b>