

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

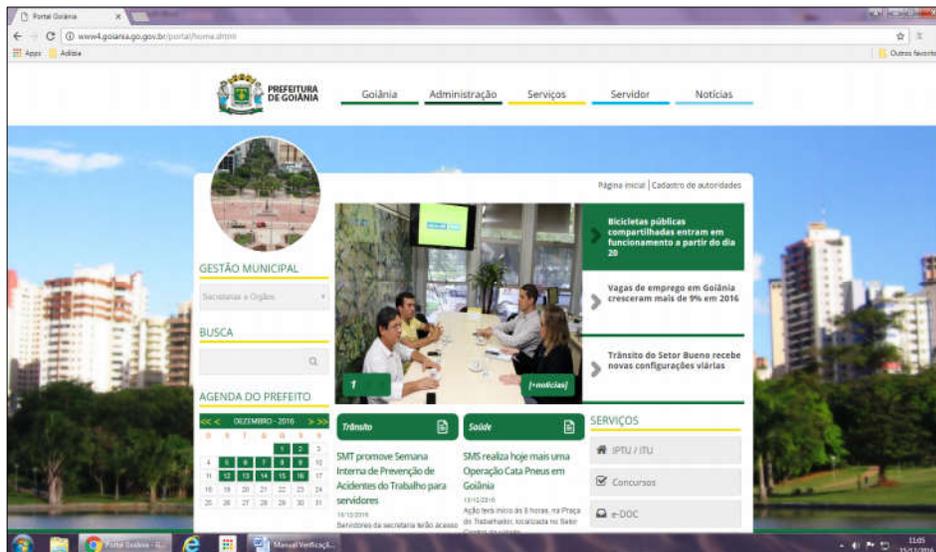
Este guia contém apenas alguns termos técnicos e siglas que aparecem com frequência na Internet. Sendo primariamente orientado para um público leigo, os conceitos são simplificados, visando somente passar uma noção básica sobre o significado de cada item. Nosso objetivo principal é familiarizar os funcionários 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>

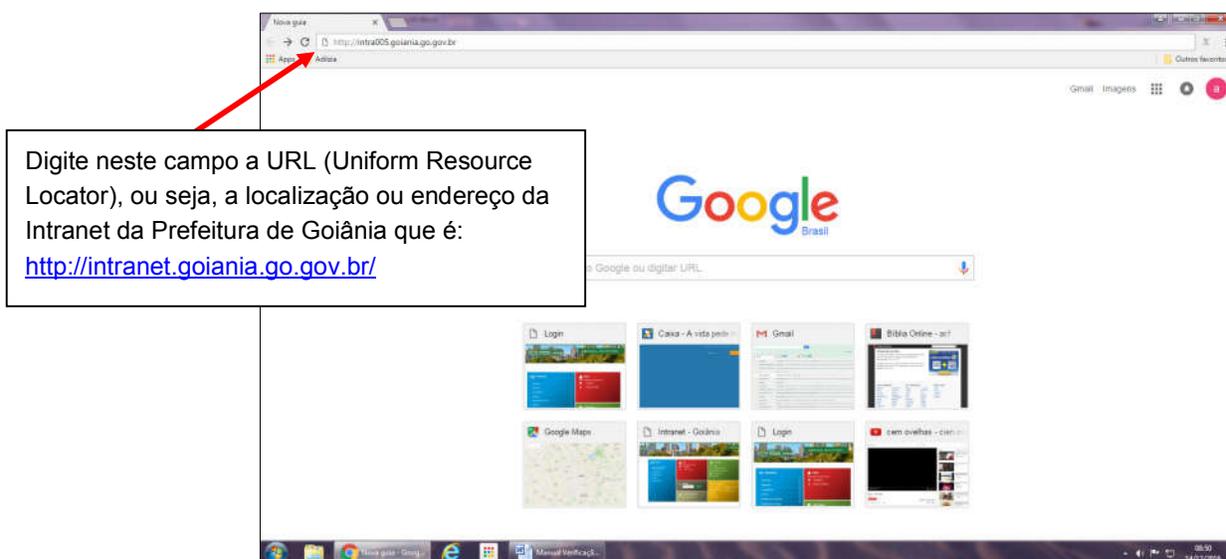
## Intranet

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.

**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.

**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.

**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

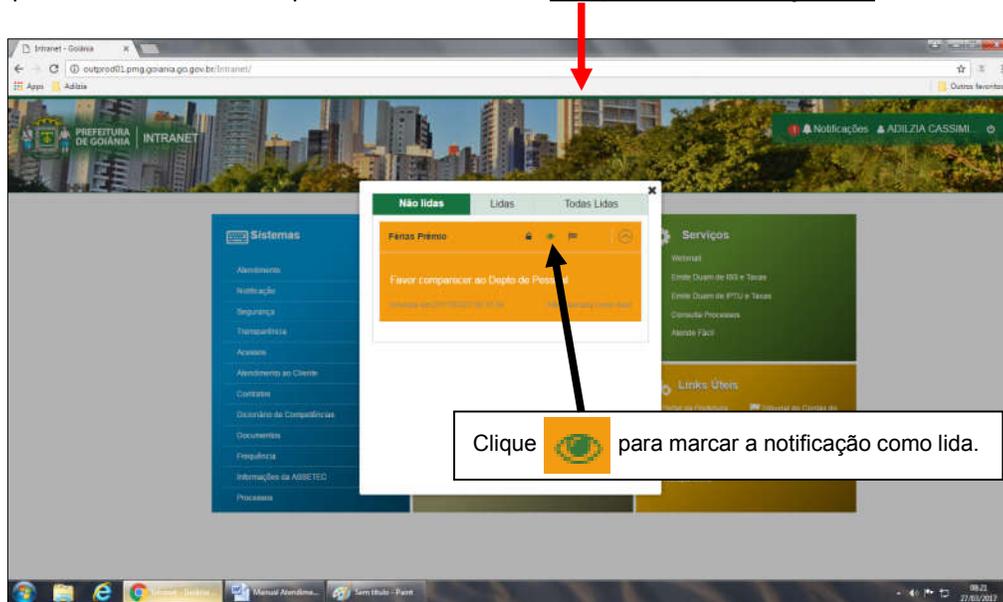
Para sair do ambiente da Intranet da Prefeitura de Goiânia clique o Botão sair.



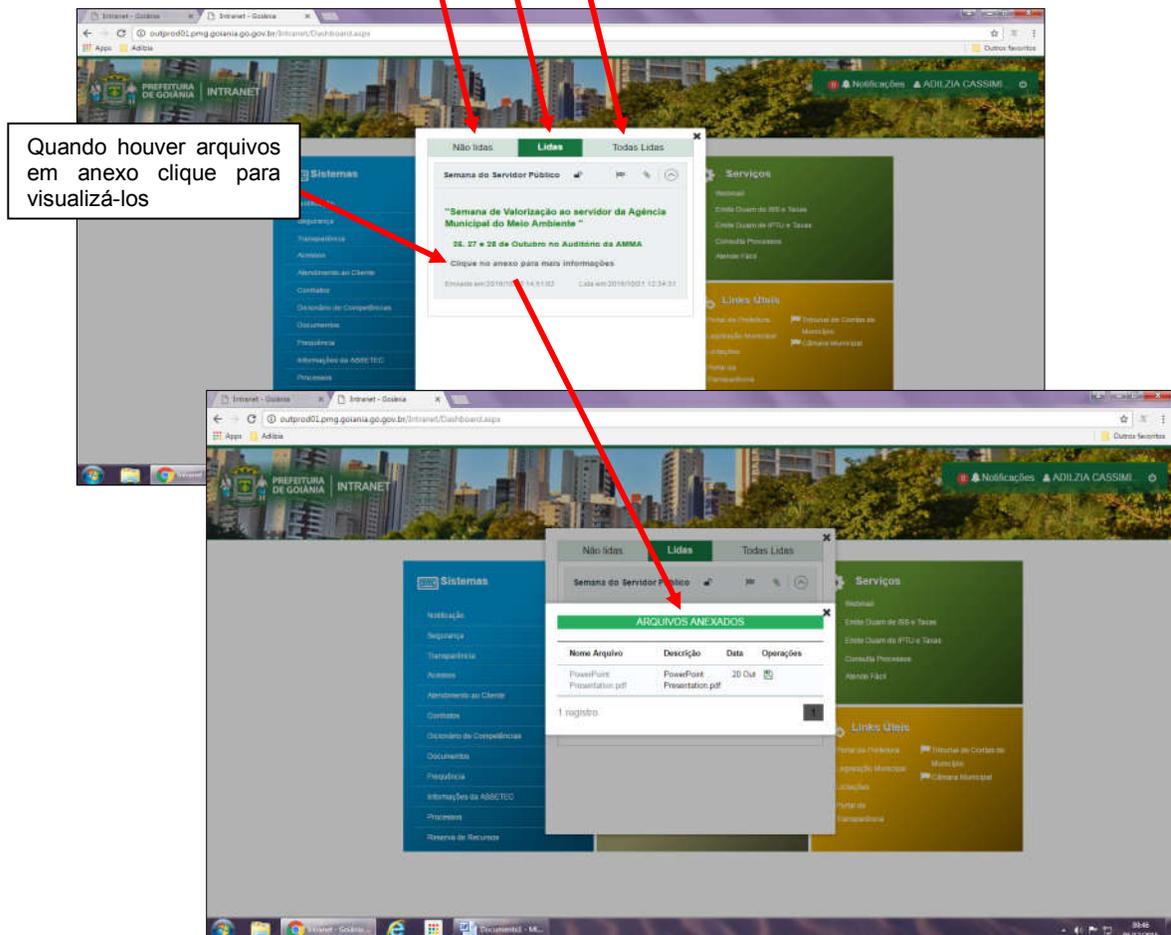
**- Botão SAIR**  
Clique para sair da Intranet.

## 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.

**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.



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.

Informe seu Número de Matrícula e Senha

Número de matrícula sem o contato:

Senha:

[Esqueci minha senha](#)

A conta para o acesso ao portal do servidor deverá ser criada pessoalmente pelo servidor na Divisão de Pessoal do seu órgão.

Se você esqueceu a sua senha procure pessoalmente a Divisão de Pessoal do seu órgão. Mais informações no telefone 3524.4906.

Entre em contato conosco através do e-mail: [conhecidos@pmg.goiania.gov.br](mailto:conhecidos@pmg.goiania.gov.br), para enviar dúvidas, críticas e sugestões sobre os serviços do Portal do Servidor.

ATENÇÃO: A sua senha é pessoal, logo, para sua segurança não a compartilhe com outras pessoas.

NÃO DIGITE OS ZEROS E ENQUENHA DA MATRÍCULA E NEM OS CARACTERES ESPECIAIS QUE SÃO OS NÚMEROS DE CONTRATO, DE REGISTRO DE DIGITAL, KENAK.

CONFORME DECRETO MUNICIPAL DA IMAGEM, SOLICITAMOS A TODOS OS SERVIDORES DA PREFEITURA QUE ADOTEM A POLÍTICA DE USO CELULAR O NOME ABBREVIADO COM O NOME E O TELEFONE DE UMA PESSOA QUE POSSA SER AVISADA EM CASO DE EMERGENCIA MÉDICA POR ACIDENTE.

Lei 811/09: "Fica proibido, no Município de Goiânia, o uso de celulares, celulares, agendas, celulares ou qualquer produto semelhante, durante o uso do trabalho, em recinto coberto fechados."

## 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.



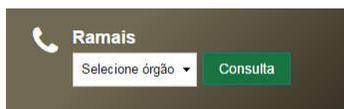
**Webmail** - Abre tela que dá acesso ao Serviço de Correio Eletrônico Webmail  
**Emitir DUAM de ISS e Taxas** - Links de acesso à tela onde é possível Gerar e Imprimir Guia (DUAM) para pagamento de ISS e Taxas.

**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.

**Consulta 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.

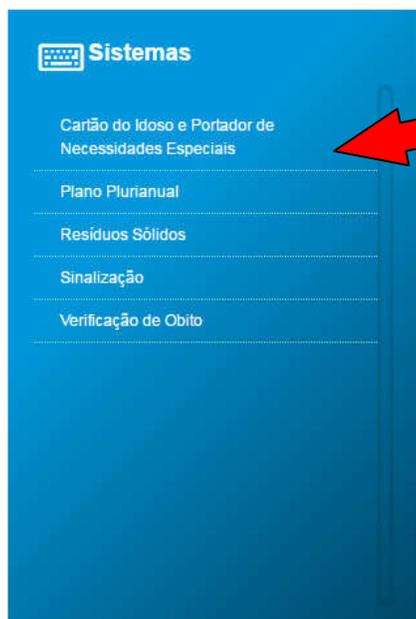
## Links Úteis



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.

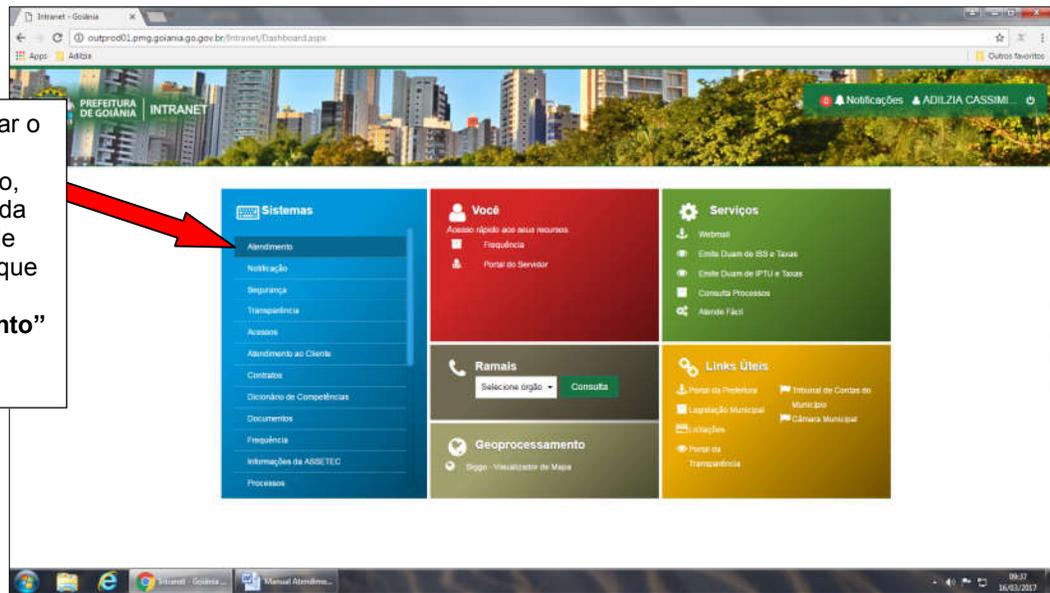
Cada Órgão/Secretaria tem um gestor de acesso à intranet da Prefeitura de Goiânia. Esta pessoa é responsável pelo cadastramento e liberação de acessos aos funcionários lotados em seu órgão.

## 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

The screenshot shows the 'Solicitações' interface with tabs for 'Cadastrados', 'Informações', 'Solicitações', 'Consultas', and 'Painel'. The 'Solicitações' tab is active, showing a filter section with fields for 'Período', 'Orgão', 'Nr OS', and 'Nr Documento'. A table below lists requests with columns for 'OS', 'Solicitante', 'Orgão Solicitante', 'Documento', 'Serviço', 'Abertura', 'Previsão', 'Situação', 'Transfêrencia(Dias)', 'Prazo', and 'Operações'. A red arrow points to the 'Minhas solicitações' checkbox, which is checked. Another red arrow points to the 'Incluir Solicitação' button. A third red arrow points to a specific request in the table.

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

Estes ícones indicam que a solicitação:

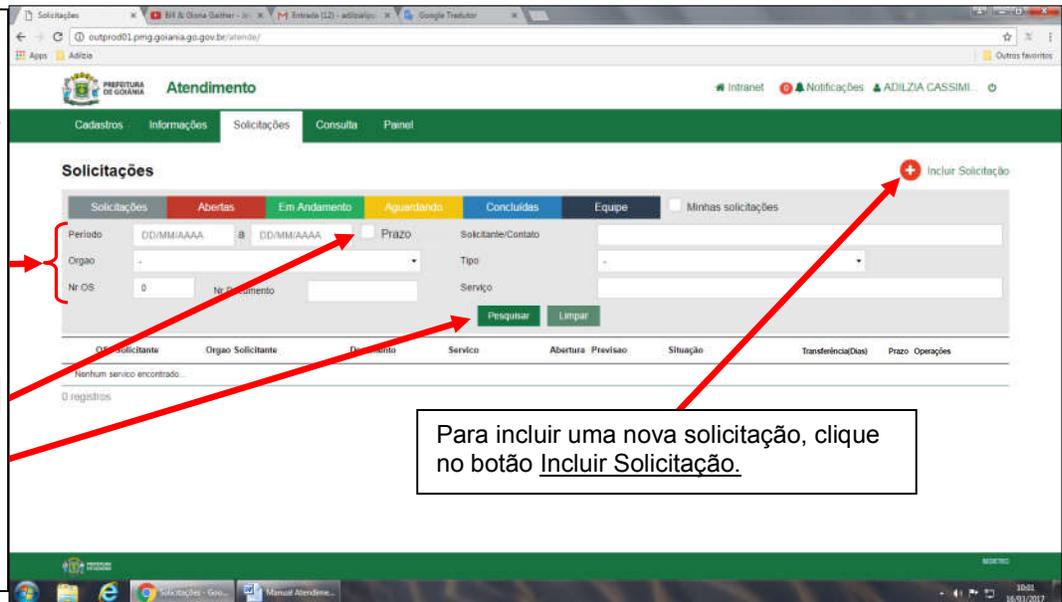
- possui filha(s)
- tem prioridade alta
- esta solicitação é filha de outra solicitação

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

-  **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.

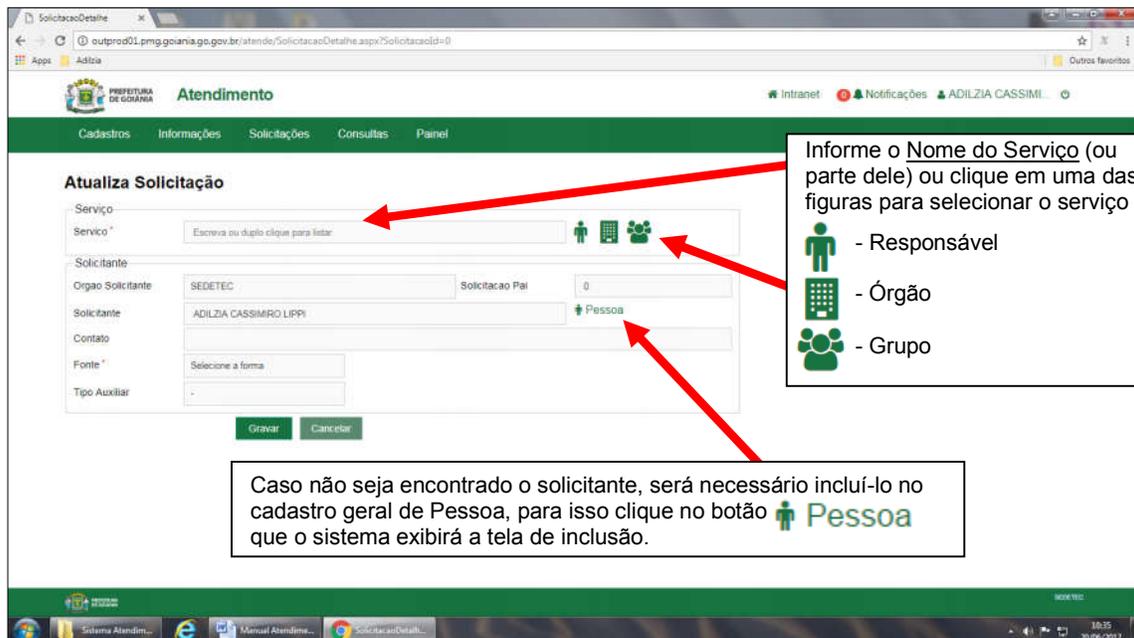
Para pesquisar solicitações filtrando-as por um ou mais dos parâmetros apresentados na tela, informe os parâmetros desejados e clique no botão “Pesquisar”.

**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**

## 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: Solicitações**

Solicitações: Abertas, Em Execução, **Aguardando**

OS Solicitante: 62 RODRIGO SOARES DA ROCHA

Órgão Solicitante: MUSEU

Serviço: Manutenção de equipamentos

**Andamento**

**Gravar**

**Screenshot 2: 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: 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:**

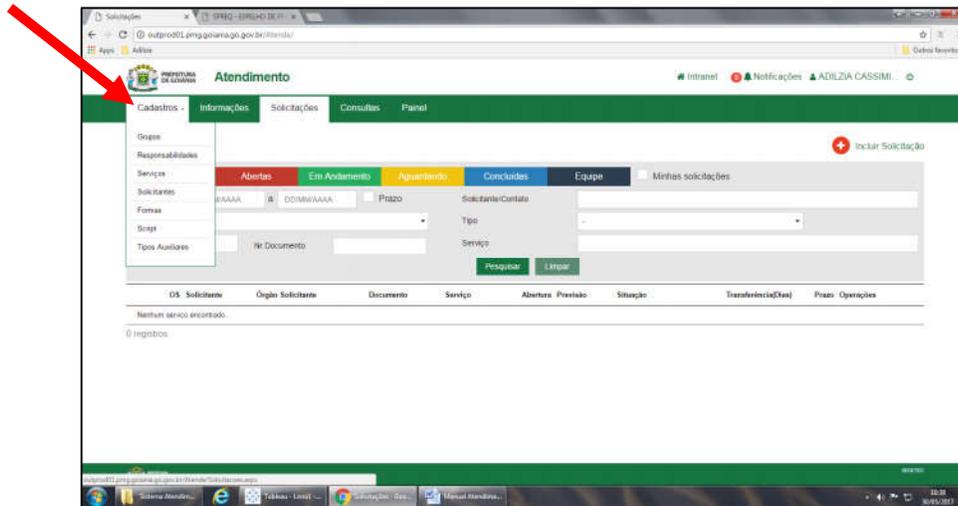
- 1 – Localiza e clique na Solicitação para a qual deseja gerar Solicitação Filha
- 2 – Na tela seguinte: clique no botão **Gerar Solicitação Filha**
- 3 – Inclua os parâmetros para a Solicitação Filha
- 4 – Clique no botão **Confirmar**

The screenshots show the following steps:

- Screenshot 1:** A list of requests under the 'Solicitações' tab. A red arrow points to the request with OS 62, Solicitante RODRIGO SOARES DA ROCHA, and Serviço Manutenção de equipamentos.
- Screenshot 2:** The 'Atualiza Solicitação Nr.62' form. A red arrow points to the 'Gerar Solicitação Filha' button at the bottom.
- Screenshot 3:** A modal window titled 'Gera Solicitação Filha' with fields for 'Data Abertura', 'Serviço', and 'Descrição'. A red arrow points to the 'Confirmar' button at the bottom.

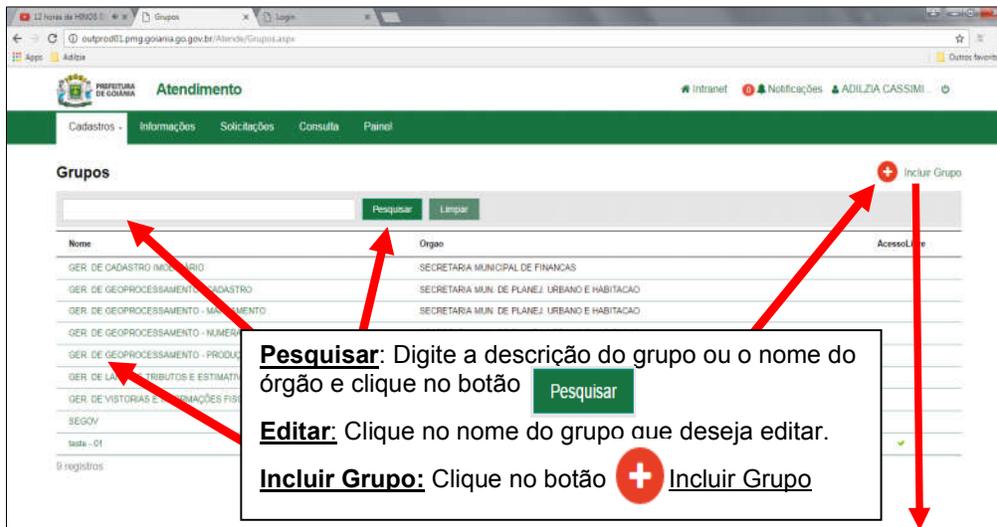
## Cadastros

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

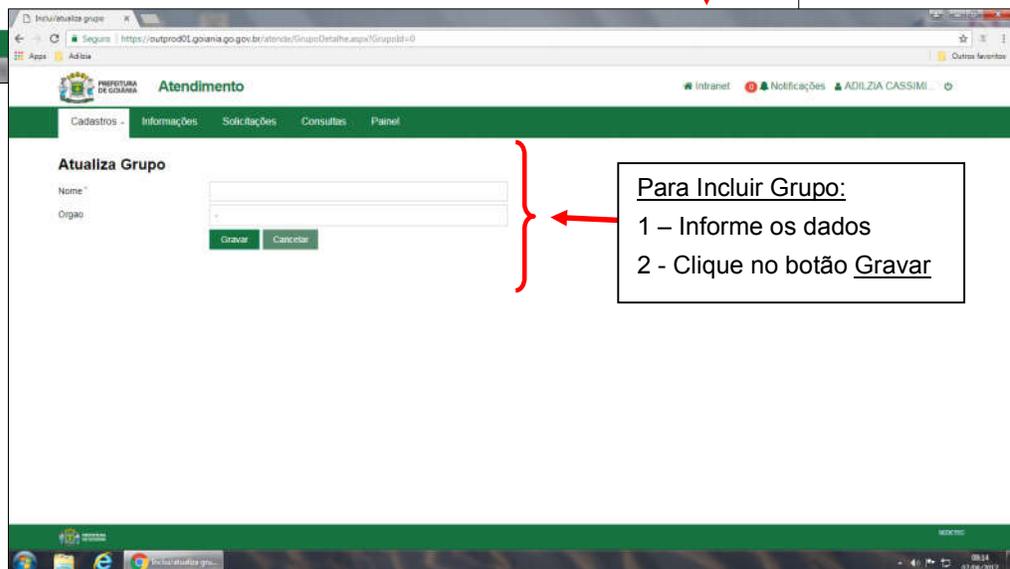


## Grupos

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.



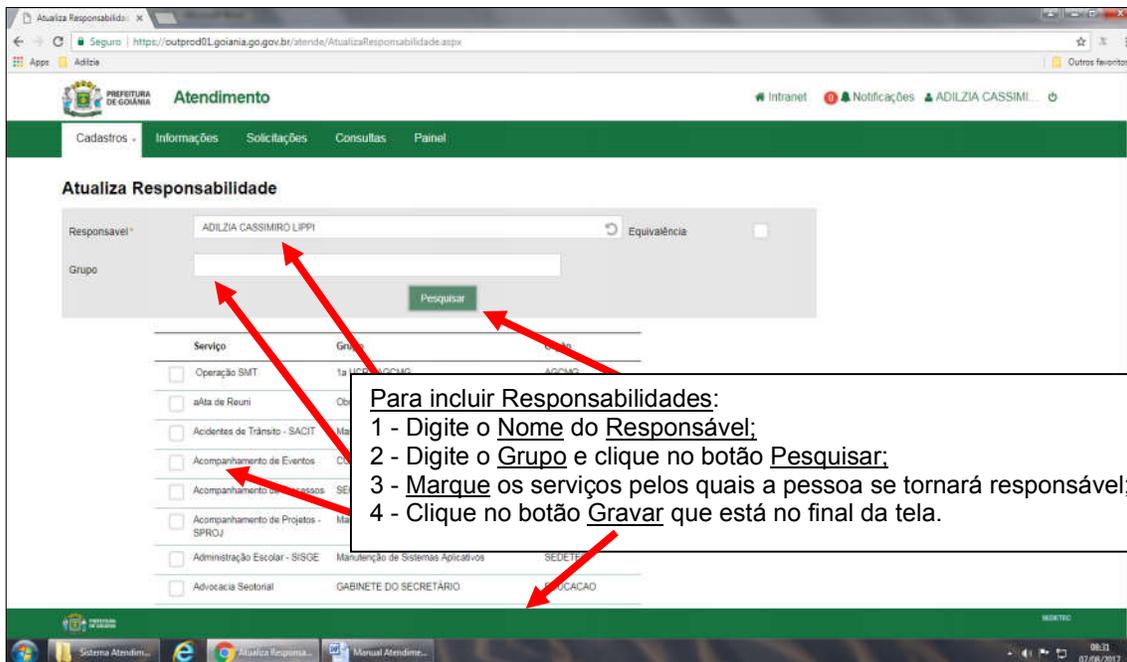
## Incluir Grupo



## Responsabilidades

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

### Incluir Responsabilidade



**Atualiza Responsabilidade**

Responsavel\* ADILZIA CASSIMIRO LIPPI Equivalência

Grupo

Pesquisar

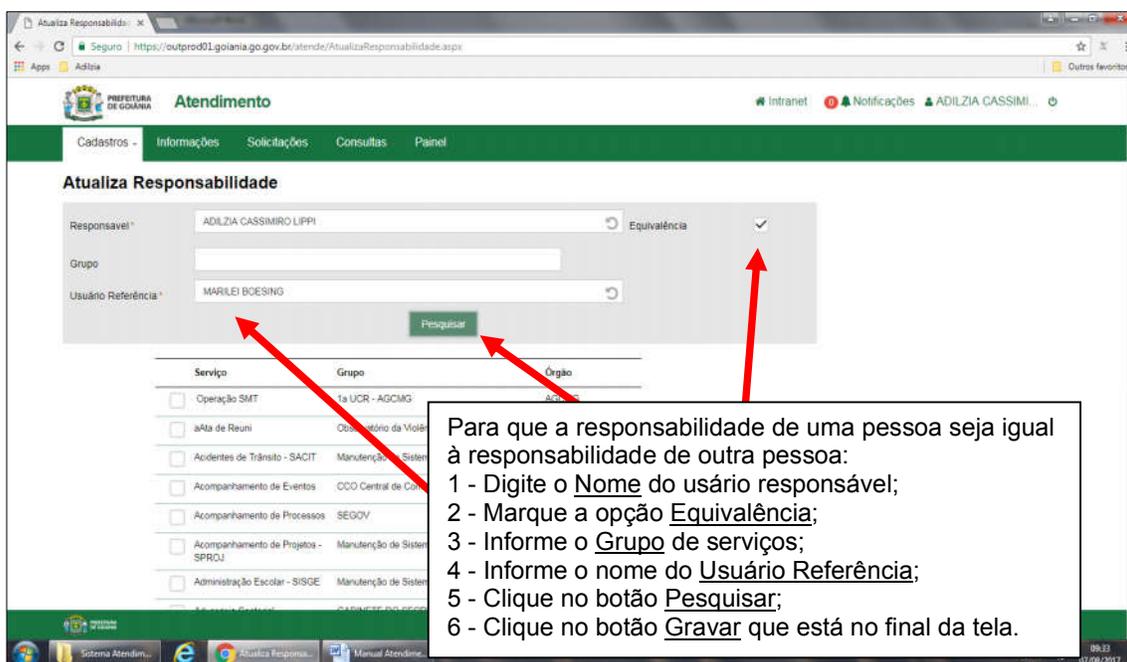
Serviço	Grupo	Orgão
<input type="checkbox"/> Operação SMT	Ta	UCR - AGCOM
<input type="checkbox"/> Ata de Reuni	Ob	Secretaria de Viol
<input type="checkbox"/> Acidentes de Trânsito - SACIT	Man	Manutenção de Sistem
<input type="checkbox"/> Acompanhamento de Eventos	CO	COO Central de Co
<input type="checkbox"/> Acompanhamento de Processos	SE	SEGOV
<input type="checkbox"/> Acompanhamento de Projetos - SPROJ	Man	Manutenção de Sistem
<input type="checkbox"/> Administração Escolar - SISGE	Man	Manutenção de Sistem
<input type="checkbox"/> Advocacia Setorial	GABINETE DO SECRETÁRIO	SECRETARIA DE

**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.



**Atualiza Responsabilidade**

Responsavel\* ADILZIA CASSIMIRO LIPPI Equivalência

Grupo

Usuário Referência\* MARLEI BOESING

Pesquisar

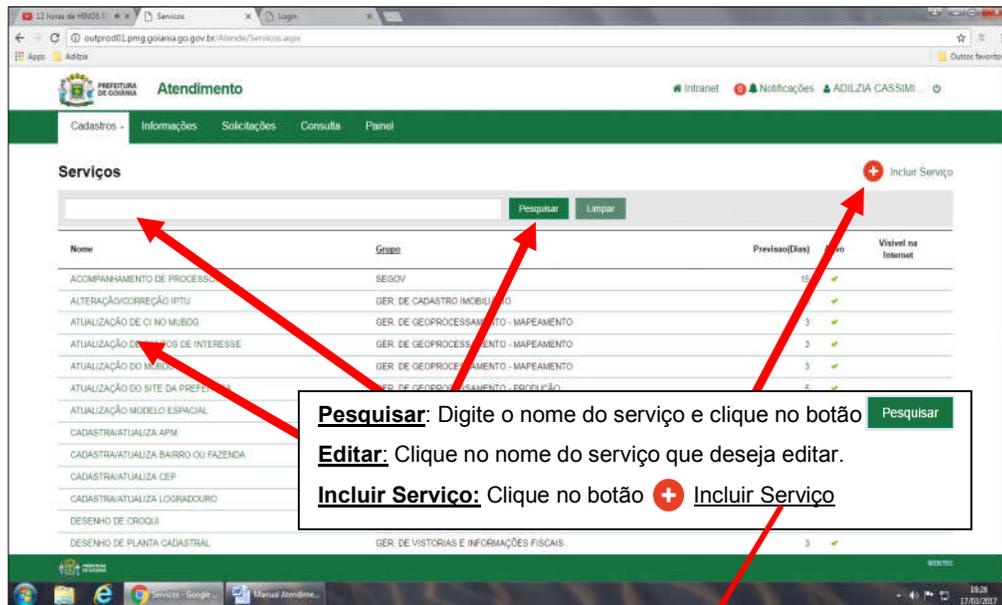
Serviço	Grupo	Orgão
<input type="checkbox"/> Operação SMT	Ta	UCR - AGCOM
<input type="checkbox"/> Ata de Reuni	Ob	Secretaria de Viol
<input type="checkbox"/> Acidentes de Trânsito - SACIT	Man	Manutenção de Sistem
<input type="checkbox"/> Acompanhamento de Eventos	CO	COO Central de Co
<input type="checkbox"/> Acompanhamento de Processos	SE	SEGOV
<input type="checkbox"/> Acompanhamento de Projetos - SPROJ	Man	Manutenção de Sistem
<input type="checkbox"/> Administração Escolar - SISGE	Man	Manutenção de Sistem
<input type="checkbox"/> Advocacia Setorial	GABINETE DO SECRETÁRIO	SECRETARIA DE

**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.

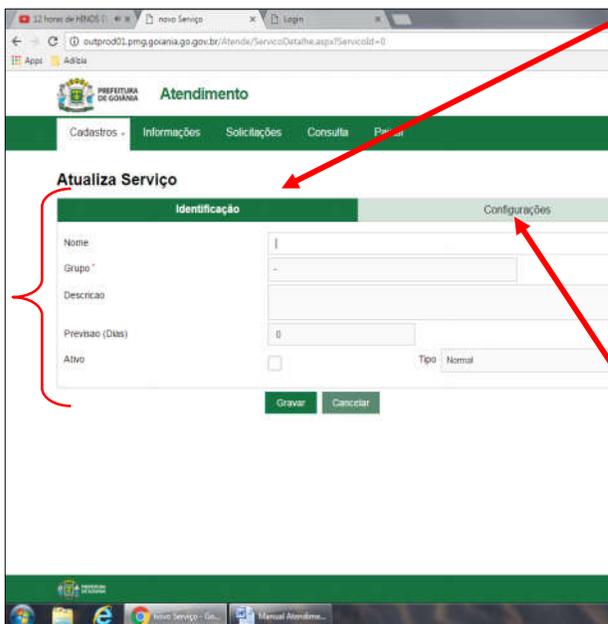


### Incluir Serviço

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:



#### 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:

Atualiza Serviço

Identificação

Configurações

Situacao Inicial

Prioridade

Tipo Retorno

Texto Encaminhamento

Visibilidade Externa

Agrega

Endereco

Imprime Solicitante

Tem Asseta

Tem Quantidade Final

Imprima Contato

Questionario

Emite Taxa

Solicitante

Equipe

Tem Avaliacao

Acesso

Tem Solicitante

Gravar

Cancelar

### 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.

Serviços

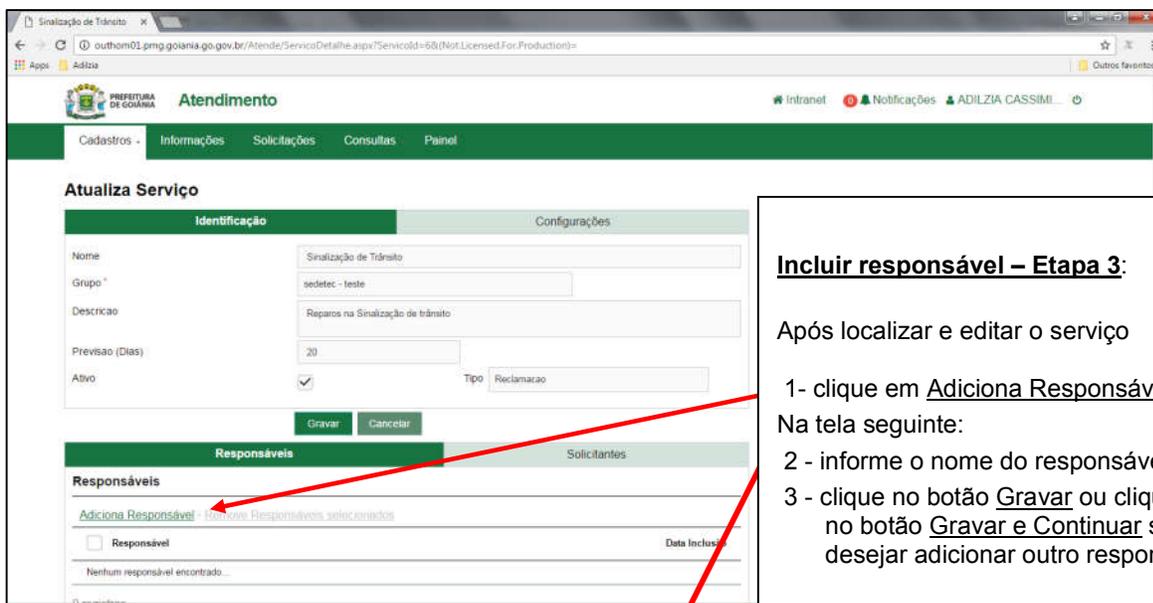
Serviço: \_\_\_\_\_ Grupo: \_\_\_\_\_

Pesquisar Limpar

Nome	Grupo	Previsao(Dias)	Ativo	Visivel na Internet
Agencia - Defesa Social	Serviços Sociais - AOCM			
Atribuição/Conexão IPTU	SEFIN - Ger. Cadastro Imobiliário			
Análise de Documentos	COMAD-Fórum Ooano de Políticas sobre Drogas			
Apresentação de Prevenção	Anjos de Guarda			
Ata	Administrativa e Financeira (Diretoria)			
Ata de Reunião	COMAD-Fórum Ooano de Políticas sobre Drogas			
Atas-OGM	GOV - Justiça Civil			
Atualização de CI no MUBDO	SEPLANH-Ger. Desenvolvimento-Mapeamento			
Atualização do MUBDO	SEPLANH-Ger. Geoprocessamento-Mapeamento			
Atualização do Site da Prefeitura	SEPLANH-Ger. Geoprocessamento-Produção			
AVISO DE ERROS DO SISTEMA	SISTEMA DE ATENDIMENTO-TESTE			
Cadastro/Atualiza APM	SEPLANH-Ger. Geoprocessamento-Cadastro			
Cadastro/Atualiza Bairro ou Fazenda	SEPLANH-Ger. Geoprocessamento-Cadastro			
Cadastro/Atualiza CEP	SEPLANH-Ger. Geoprocessamento-Cadastro			
Cadastro/Atualiza Logradouro	SEPLANH-Ger. Geoprocessamento-Cadastro			

### Localizar e editar o serviço:

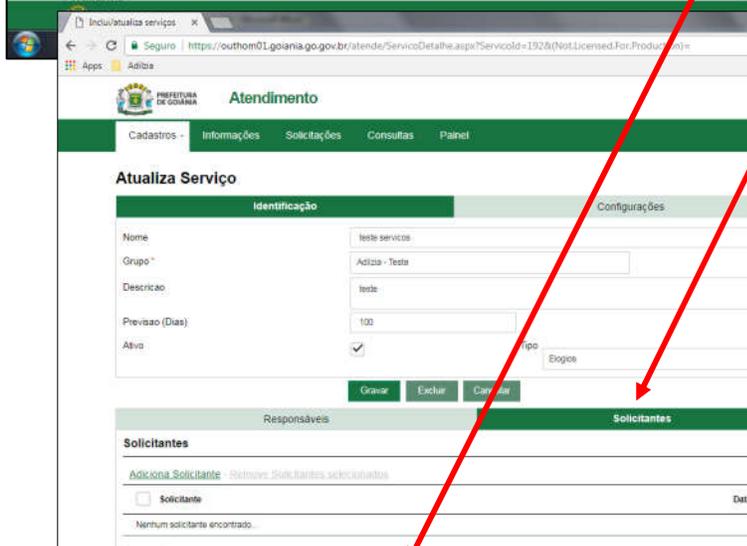
- 1 - Digite o “nome” ou “parte do nome” do serviço; e/ou
- 2 - Digite o “nome” ou “parte do nome” do grupo;
- 3 - Clique no botão “**Pesquisar**”;
- 4 - Clique no serviço para o qual deseja adicionar responsável e/ou solicitante.



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

Após localizar e editar o serviço

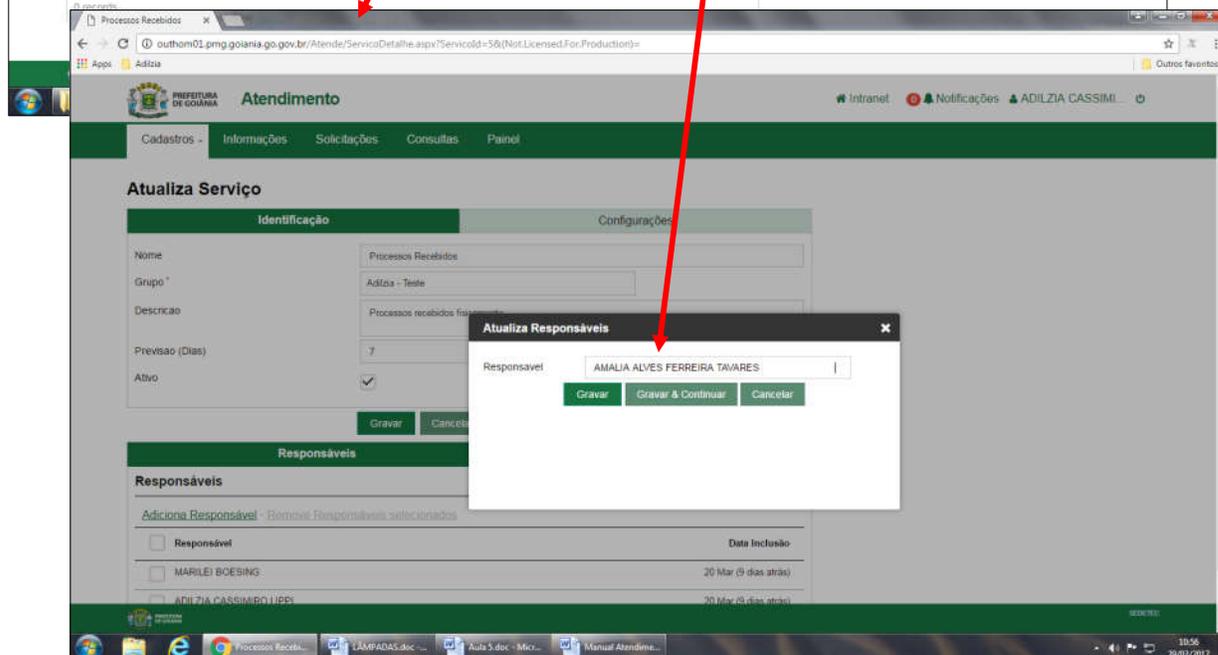
- 1- clique em Adiciona Responsável
- 2 - informe o nome do responsável
- 3 - clique no botão Gravar ou clique no botão Gravar e Continuar se desejar adicionar outro responsável



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

- 1 - clique na Aba Solicitante
- 2 - clique em Adiciona Solicitante
- 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	✓	
GI	✓	
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:

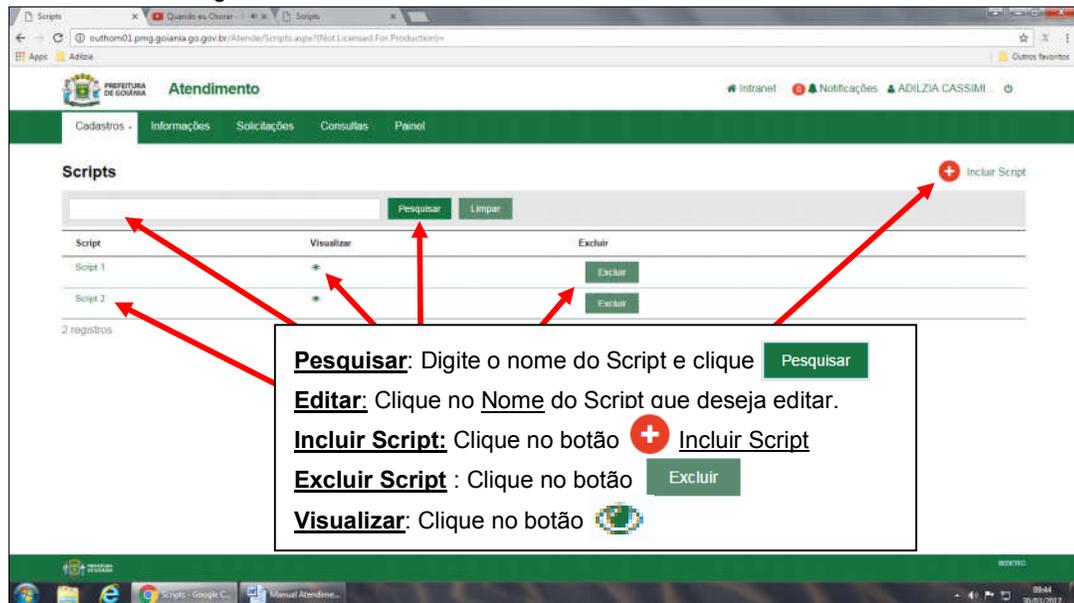
Documento:

**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 

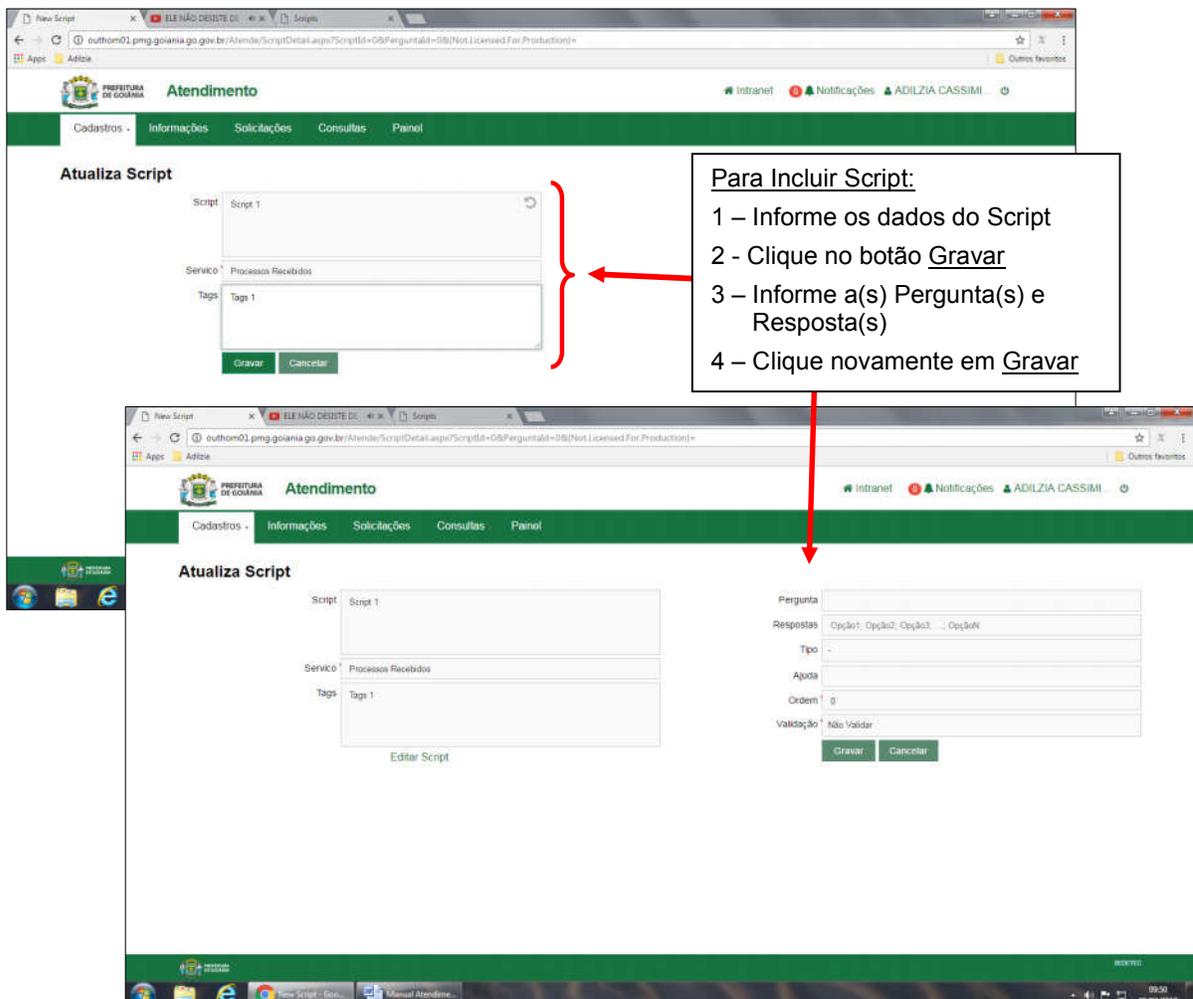
**Editar:** Clique no Nome do Script que deseja editar.

**Incluir Script:** Clique no botão  **Incluir Script**

**Excluir Script :** Clique no botão  **Excluir**

**Visualizar:** Clique no botão 

## Incluir Script

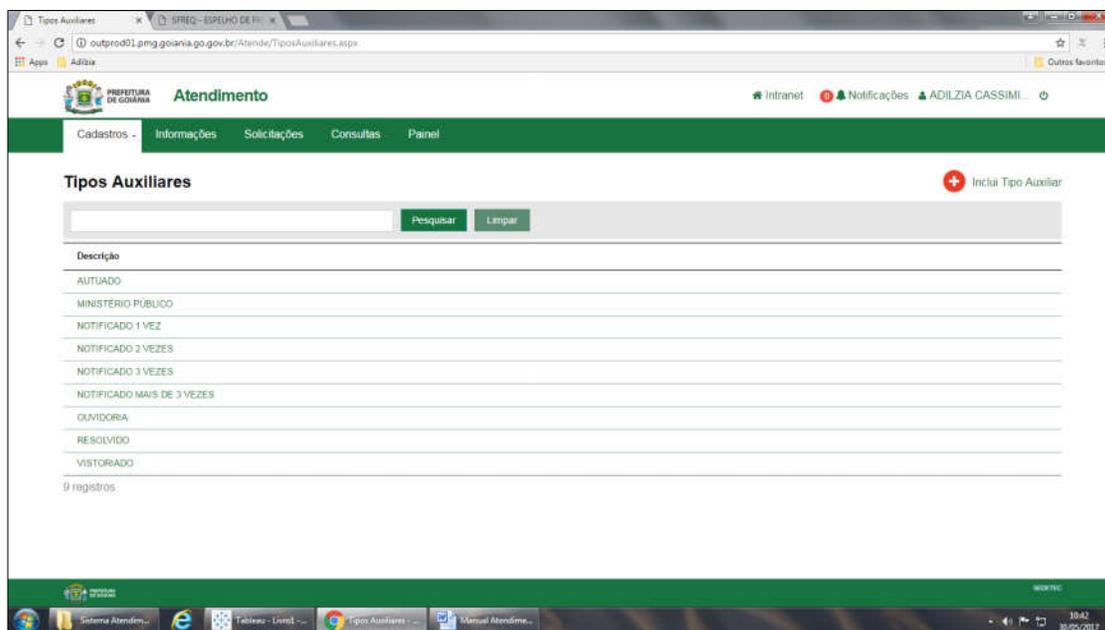


**Para Incluir Script:**

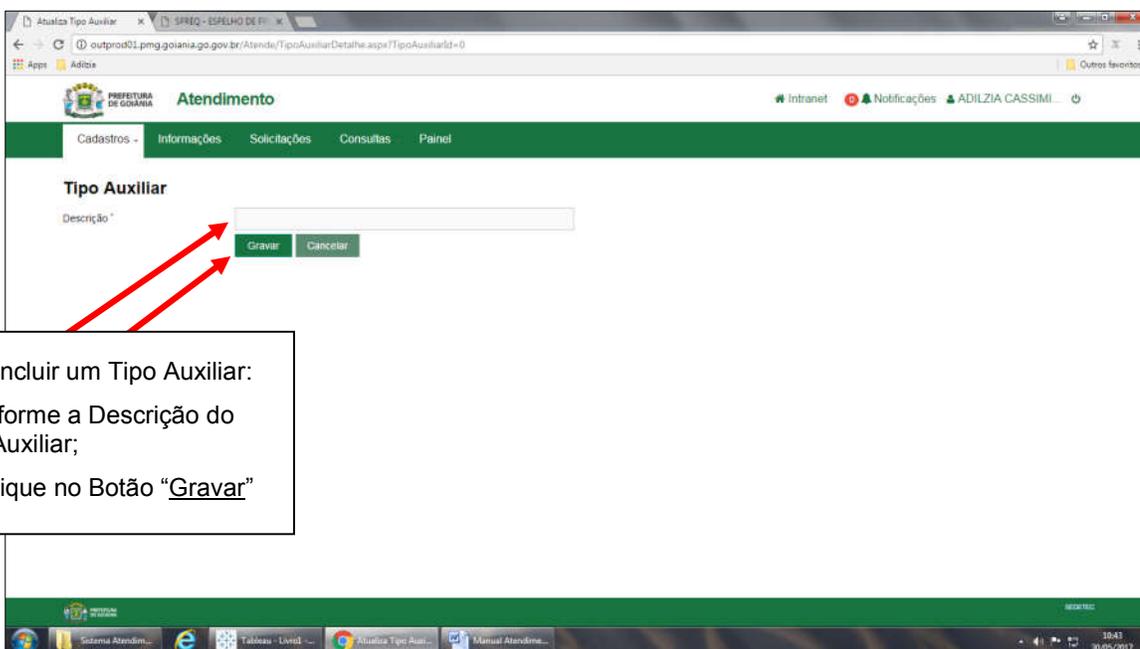
- 1 – Informe os dados do Script
- 2 - Clique no botão **Gravar**
- 3 – Informe a(s) Pergunta(s) e Resposta(s)
- 4 – Clique novamente em **Gravar**

## Tipos Auxiliares

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



## Incluir Tipo Auxiliar

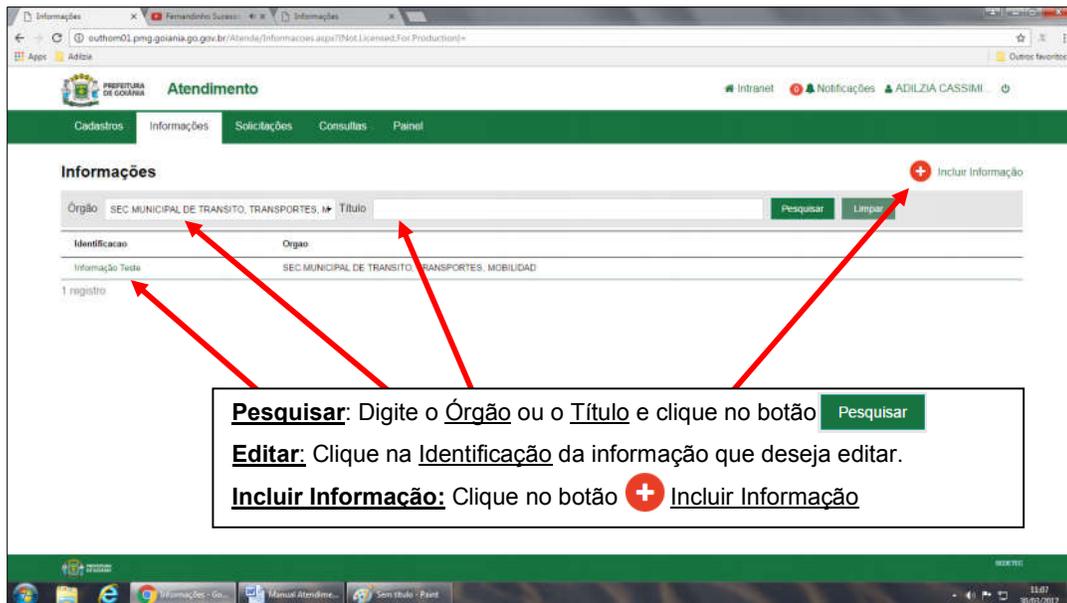


Para incluir um Tipo Auxiliar:

- 1 – Informe a Descrição do Tipo Auxiliar;
- 2 – Clique no Botão “Gravar”

## 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.

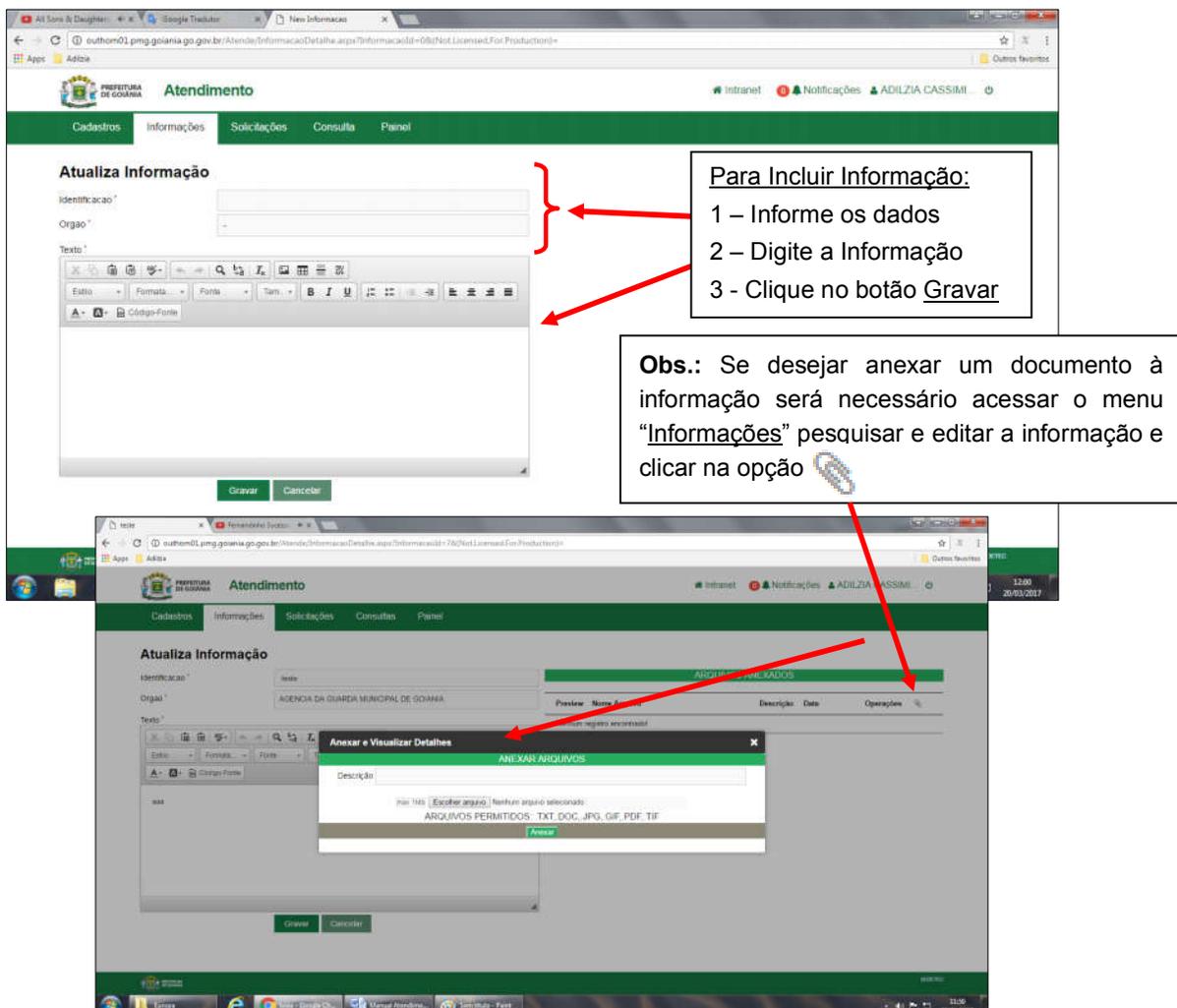


**Pesquisar:** Digite o Órgão ou o Título e clique no botão **Pesquisar**

**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**

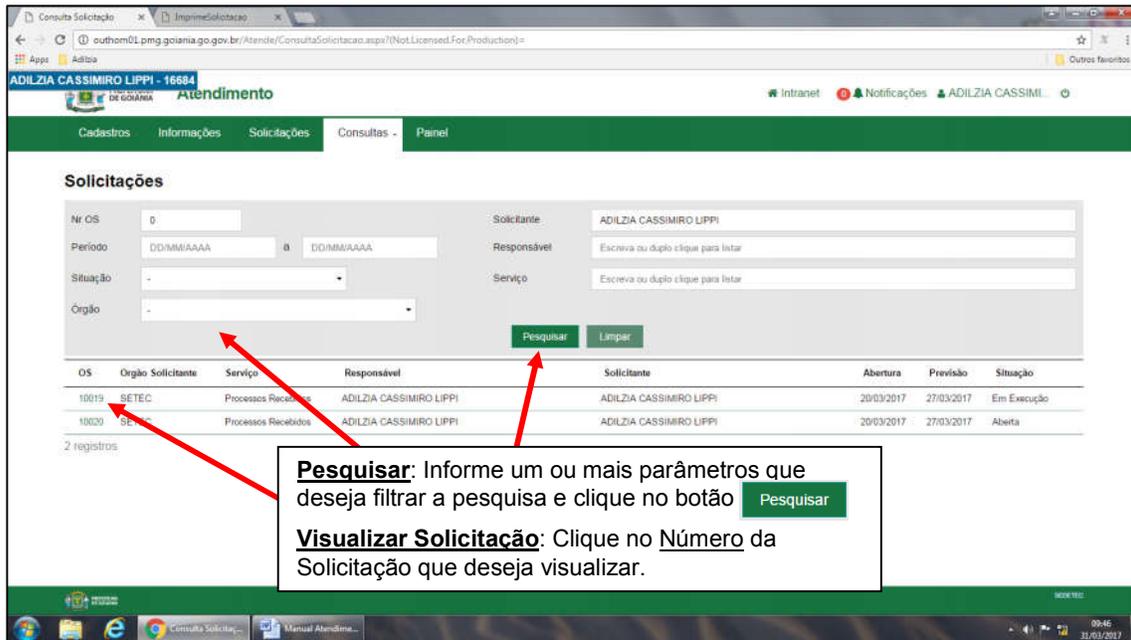
**Obs.:** Se desejar anexar um documento à informação será necessário acessar o menu “Informações” pesquisar e editar a informação e clicar na opção **Anexar e Visualizar Detalhes**

## 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

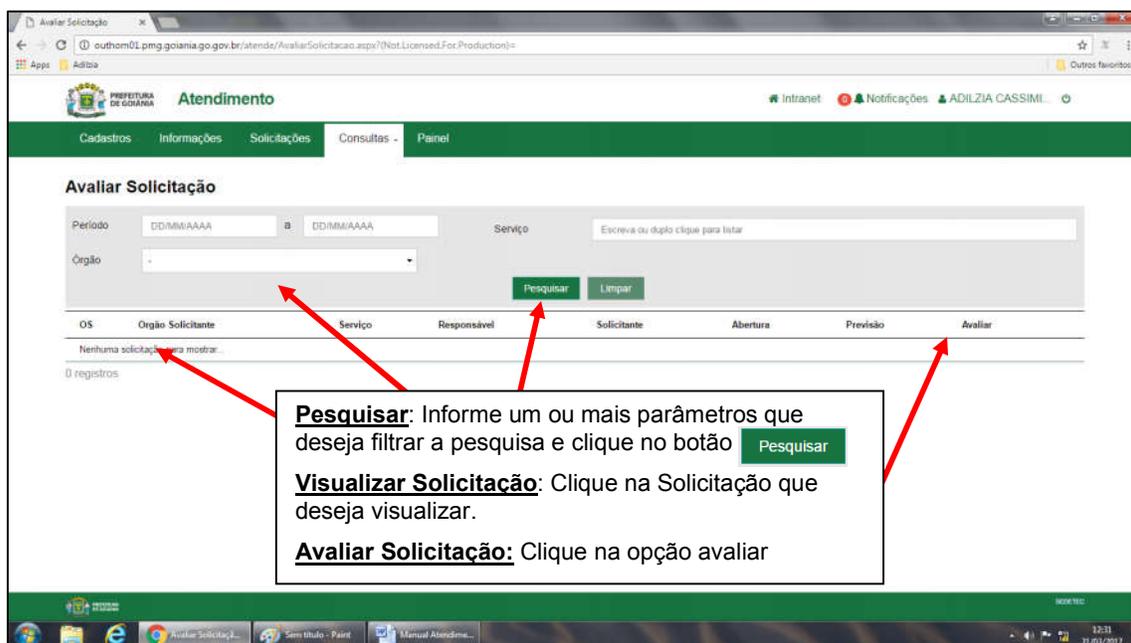
2 registros

**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

Orgão: [Selecione um órgão]

Pesquisar Limpar

OS	Orgão 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 confirmação]

**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: Seleccione um Órgão Grupo: Seleccione 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	Previsão
29032377191 - ADILZIA CASSIMIRO LIPPI	7
59495723191 - MARILEI BOESING	Solicitantes
	29032377191 - ADILZIA CASSIMIRO LIPPI
	59495723191 - MARILEI BOESING

teste servicos

Responsáveis	Solicitantes
59495723191 - MARILEI BOESING	100
56002372104 - LUCIANO ROCHA BEZERRA COSTA	Solicitantes
16109600172 - JOSE GABRIEL DOS SANTOS RIOS	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 (Mês: março de 2017)

**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/Estág. (12), Solicitação de Serviço (1)

### PREFEITURA DE GOIÂNIA (ESTADÍSTICA DE ATENDIMENTOS)

PERÍODO: março de 2017

Grupo	Serviço	TOTAL	Aberta	Recebida	Atendida no Prazo	% OS Atendidos no Prazo	Atendida Fora do Prazo	% OS Atendidos Fora do Prazo	Não Atendida	% OS Não Atendidos	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/Estág.	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>69,37%</b>	<b>1</b>	<b>0,70%</b>	<b>13</b>	<b>8,89%</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/Estág.			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>