



Sua smar pra simplificar

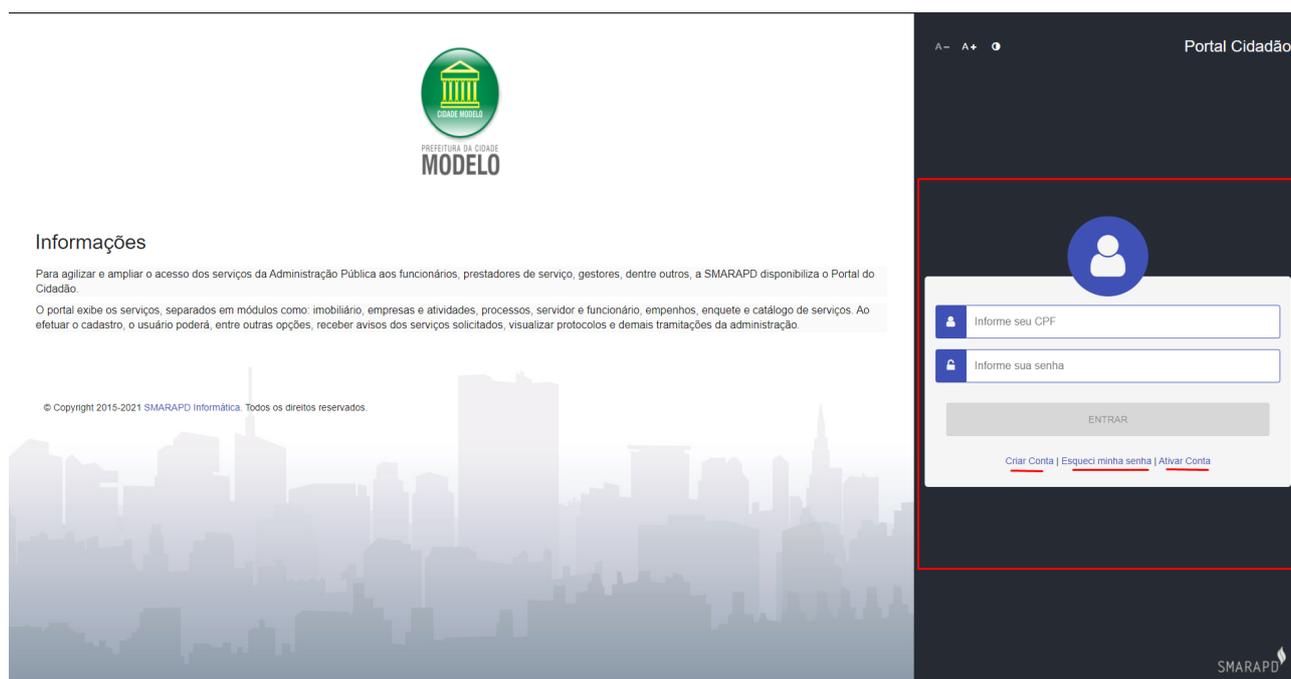
# Sistema de Atendimento

## Processo Digital Inclusão

**Manual do Usuário**

Este manual apresenta a funcionalidade de abertura de um processo digital pela plataforma do Portal Cidadão disponibilizado no site da prefeitura. Por este, é possível a abertura de uma demanda pelo próprio cidadão, através da ferramenta será possível informar todos os dados referente ao pedido assim como anexar documentos e também é possível consultar as providências e seus respectivos trâmites.

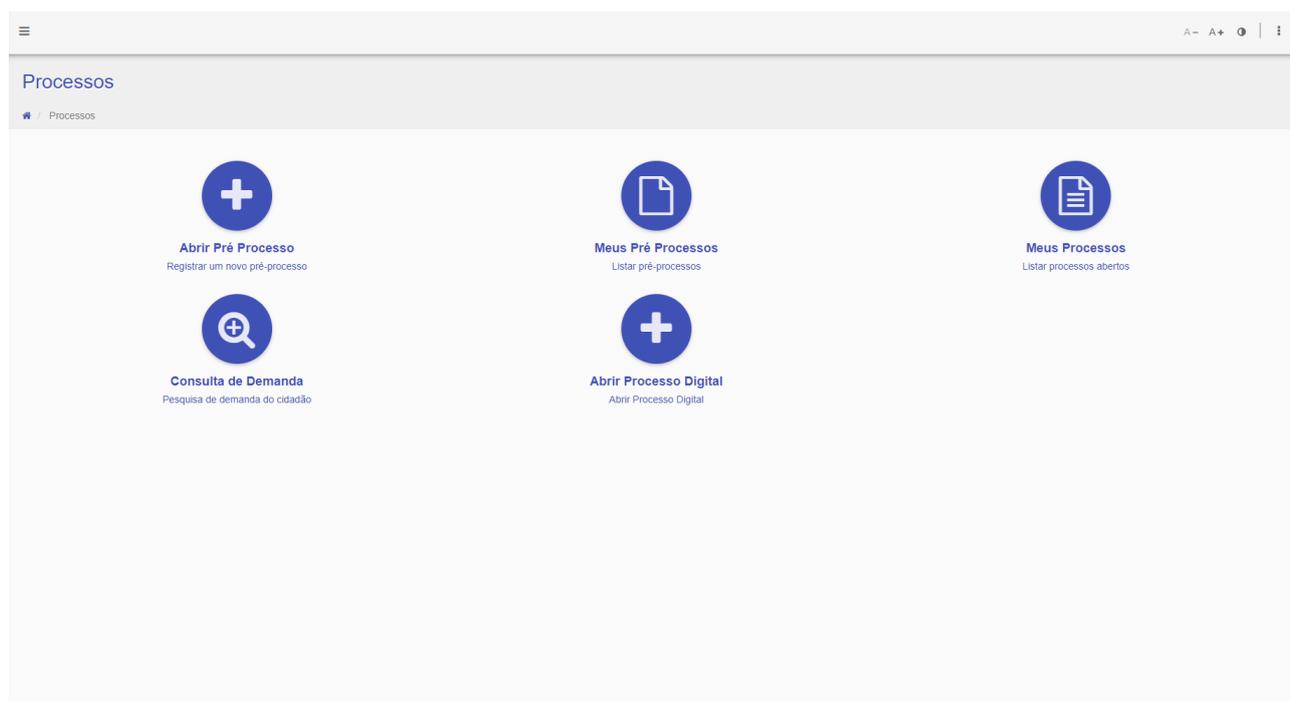
Como já mencionado acima, o acesso ao sistema é realizado através do caminho disponibilizado no site da prefeitura, o acesso é feito por usuário e senha cadastrado pelo próprio cidadão. A tela inicial é parecida com a imagem a seguir:





Nesta tela é possível criar uma conta ou *resetar* a senha e ativar a conta com um código encaminhado no e-mail.

Acessando o sistema, a página inicial será apresentada conforme imagem:



Escolhendo a opção de “[Abrir Processo Digital](#)” o usuário será direcionado ao formulário que deverá preencher para registrar sua demanda/solicitação.

The screenshot shows a web form titled 'Assunto' within a browser window labeled 'Abrir Processo Digital'. The form contains several fields: 'O que deseja?' with a dropdown menu showing 'Solicitar Serviço'; 'Requer Sigilo?' with a dropdown menu showing 'Não'; 'Assunto' with a dropdown menu showing 'Selecione'; 'Órgão Responsável' with a text input field; 'E-mail do Órgão Responsável' with a text input field; 'Prazo de Resposta' with a text input field; 'Telefone' with a text input field; and 'Explique melhor' with a large text area. A character count '0 / 8000' is visible in the bottom right corner of the text area.

O formulário é dividido partes: [Assunto](#) > [Local de Atendimento](#) > [Classificação](#).

Em Assunto é onde o usuário escolhe qual o assunto que deseja ser atendido com a demanda, as opções de assunto são liberados conforme a escolha do gestor do Sistema de Atendimento conforme demanda da prefeitura, com isso o processo já mostra qual o órgão responsável por este assunto, e-mail, prazo de resposta aproximado e um campo onde o cidadão registra com suas palavras o que deseja.

This is a screenshot of a web form titled "Local de Atendimento". The form is organized into several sections. At the top, there are three input fields: "CEP" (with a placeholder "\_\_\_\_-\_\_\_\_"), "UF" (with a dropdown menu labeled "Selecione"), and "Cidade" (with a placeholder "Cidade" and a search icon). Below these, there are three more input fields: "Tipo" (with a dropdown menu labeled "Tipo"), "Logradouro" (with a placeholder "Logradouro" and a search icon), and "Número" (with a placeholder "Número"). The next section contains two input fields: "Bairro/Distrito" (with a placeholder "Bairro/Distrito" and a search icon) and "Complemento" (with a placeholder "Complemento"). At the bottom, there is a large text area labeled "Detalhes do Local" with a placeholder "Detalhes do Local" and a character count "0 / 100".

O local de atendimento é informado para determinar onde a solicitação de fato será atendida, por exemplo, o usuário abre a demanda que tratará sobre abertura de uma empresa, nos registros da pessoa pode ser o endereço da residência e no endereço de atendimento onde será a sede da empresa

This is a screenshot of a web form titled "Classificação". It contains four dropdown menus arranged horizontally. The first is labeled "Tipo Processo" with a placeholder "Selecione". The second is labeled "Meio de Solicitação" with a placeholder "Selecione". The third is labeled "Quer Receber Resposta? \*" with a placeholder "Selecione". The fourth is labeled "Prioridade \*" with a placeholder "Normal".

Classificação do processo é onde escolhe se deseja resposta no final do processo, tipo de prioridade.

Anexos

Documentos Exigidos

Tipo de Documento	Sigla	Obrigatório	Arquivo	Assinar Digitalmente	Ação
ATESTADO DE SAUDE	-	Sim		⊞	📄 ✕
INTERNO SA-12	SA	Sim		⊞	📄 ✕

Somente permitidos os tipos de arquivo abaixo, com tamanho máximo de 3 MB cada

Documento de Texto: PDF

Imagens: BMP, JPEG, JPG, GIF, PNG, PSD e TIFF

Para alguns assuntos específicos, são preciso alguns documentos obrigatórios para incluir no processo e serem tramitados nas secretarias da prefeitura. Configurado a opção no assunto o usuário é obrigado a inserir os documentos.

Finalizando o preenchimento basta confirmar e o processo digital será aberto.