
	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-USU-FILAH-011</b>		
	<b>Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC</b>		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

## Sumário

<b>1. OBJETIVO</b>	3
<b>2. ENVOLVIDOS</b>	3
<b>3. APLICABILIDADE</b>	3
<b>4. PROCEDIMENTO</b>	3
<b>5. ACESSO AO SISTEMA FILAH INTRANET</b>	6
<b>6. ACESSO AO SISTEMA FILAH</b>	7
<b>7. INICIANDO ATENDIMENTO</b>	8
<b>8. ACESSO AO SISTEMA FILAH PARA PAI CAMBUCI E ATENDIMENTO SAC</b>	11
<b>9. FINALIZANDO ATENDIMENTO</b>	15
<b>10. MONITORAMENTO E SUPERVISÃO</b>	18
<b>11. RISCOS E AMEAÇAS ASSOCIADOS</b>	20
<b>12. EXCEÇÕES A ESTAS DIRETRIZES</b>	20
<b>13. REVISÃO</b>	20
<b>14. CONFIDENCIALIDADE</b>	20
<b>15. PROPRIEDADE INTELECTUAL</b>	20

	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

- 1. OBJETIVO:** Disciplinar, padronizar e operacionalizar o passo a passo das ações e atividades de responsabilidades dos colaboradores previsto no item “2”, abaixo, para navegação do sistema FILAH.
- 2. ENVOLVIDOS:** Chefe de Gabinete, AT– 5 – Cadastro, SPPrev, PMESP e TI – A.M.H - CBPM
- 3. APLICABILIDADE:** Este procedimento se aplica a navegação nas funcionalidades do sistema **FILAH**, para os postos de atendimento Pai CBPM (CBPM, SPPrev e PMESP), Pai Cambuci e SAC-CBPM.
- 4. PROCEDIMENTO:** Acesso ao Sistema FILAH


#### 4.1 Atendimento PAI CPBM

- 4.1.1** Ao iniciar o atendimento organizadamente, é necessário gerar a senha através do Totem, efetue a abertura do “**minitotem**” instalado nas estações de trabalho da recepção, a geração da senha será realizada pelos colaboradores da recepção.

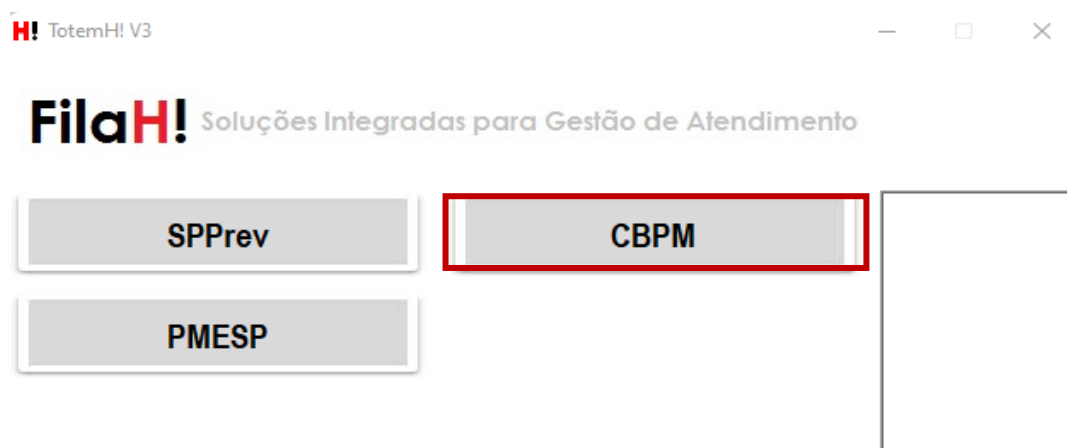


- 4.1.2** Ao exibir a tela FILAH!, selecione “**Salvar**” para abrir o “**Totem**”, mantenha desabilitado a função “Não imprimir senha” ou “**Sair**” para não abrir o sistema totem.



	Instrução Técnica	IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC	Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

**4.1.3** Ao exibir a tela *FILAH! Soluções Integradas*, exibirá tela com as abas, “**SSPprev**”, “**PMESP**” e “**CBPM**”. Selecione uma das abas conforme necessidade do solicitante




**4.1.3.1** Ao selecionar a aba CBPM, exibirá a tela com três opções de atendimento “**CPBM**”, “**CPBM Preferencial**” e “**Super Preferencial**”. Em caso de necessidade para voltar ao menu anterior selecione “**Voltar**”.

**4.1.3.1.1 CBPM** – solicitante de até 60 (sessenta) anos;

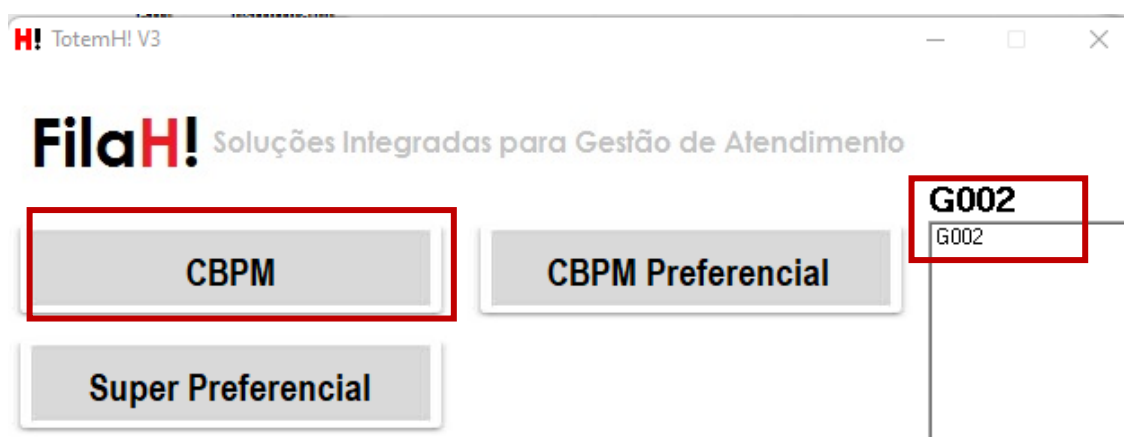
**4.1.3.1.2 – CBPM Preferencial** - solicitante acima de 60 (sessenta) anos (Idoso)

**4.1.3.1.3 – Super Preferencial** - pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (a que temporária ou permanentemente tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo):

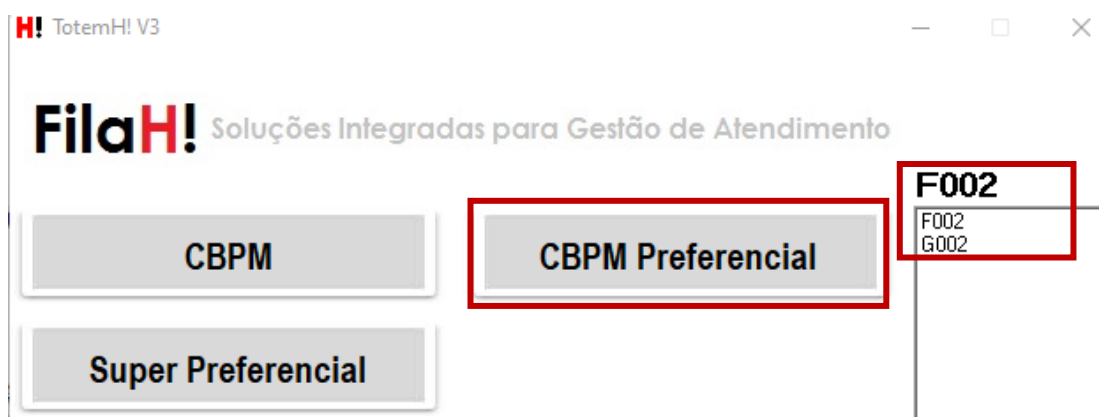


	Instrução Técnica	IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC	Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24


**4.1.4** Ao selecionar a aba **CBPM**, a senha será gerada no canto da tela, como atendimento normal. Após finalizar o atendimento poderá gerar outra senha e chamar o próximo da fila.

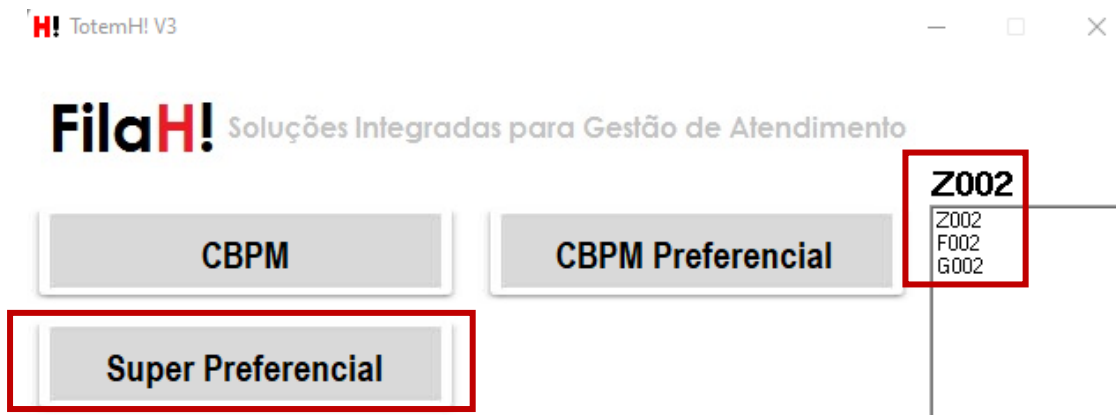


**4.1.5** Ao selecionar a aba **CBPM Preferencial**, a senha será gerada no canto da tela, como atendimento preferencial, pessoas idosas, grávidas e aposentados. Após finalizar o atendimento poderá gerar outra senha e chamar o próximo da fila.



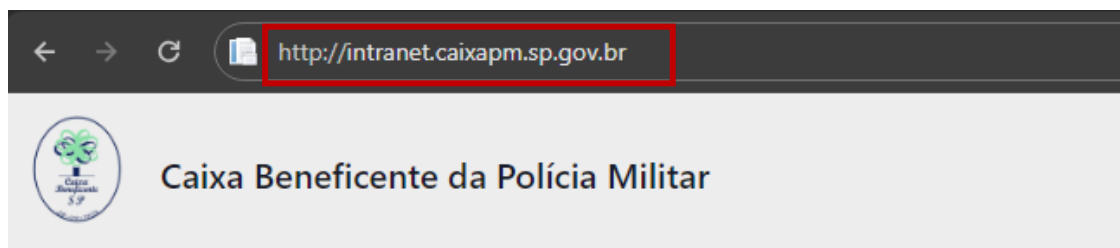
**4.1.6** Ao selecionar a aba **Super Preferencial**, a senha será gerada no canto da tela, como atendimento preferencial, pessoas idosas, aposentados, cadeirantes ou com limitações físicas. Após finalizar o atendimento, poderá gerar outra senha e chamar o próximo da fila.

	Instrução Técnica	IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC	Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

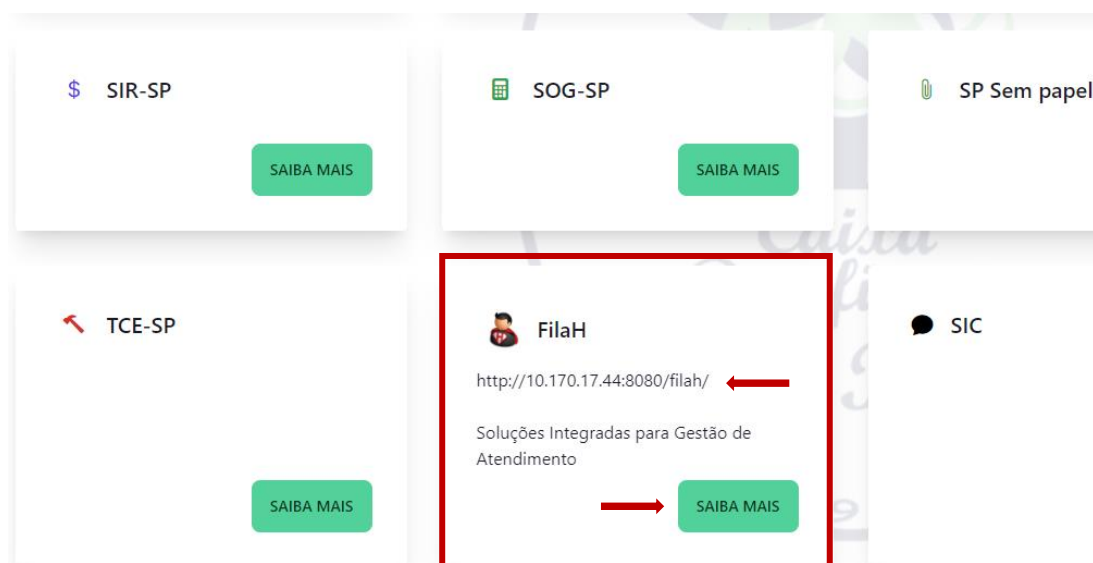



## 5. ACESSO AO SISTEMA FILAH INTRANET

**5.1** Para acessar via Intranet-CBPM, no Navegador digitar <http://intranet.caixapm.sp.gov.br> clicar em *enter*.

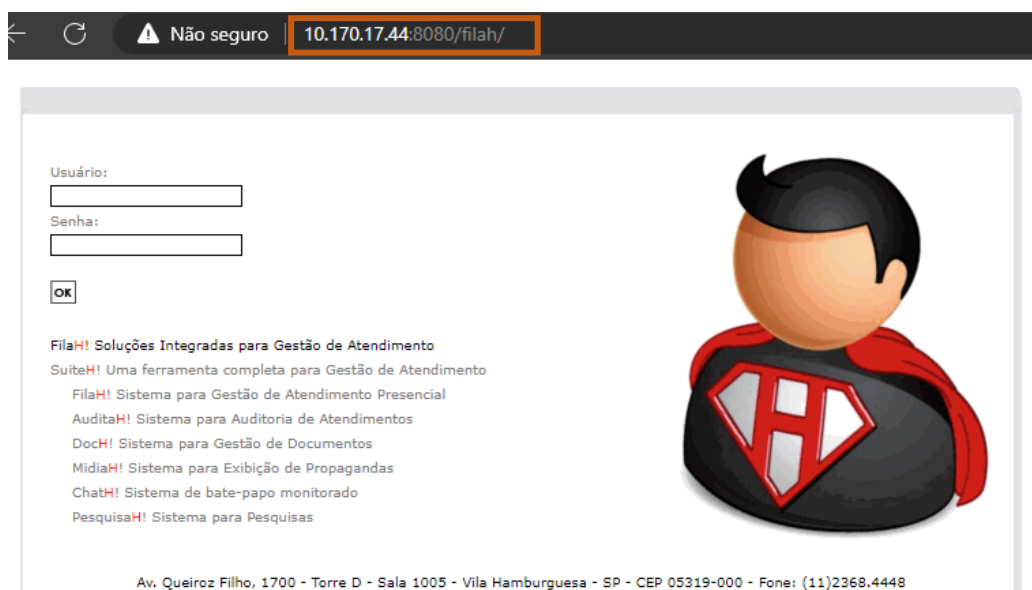


**5.2** Ao abrir a intranet, clique em **“SISTEMAS”**, e logo após clique em **“SABER MAIS”** nos ícones **“FilaH”** (acesso via Internet).



	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

**5.3** Para abrir os sistemas “FilaH” diretamente no navegador, escreva o endereço do sistema que corresponde <http://10.170.17.44:8080/filah/>. Clique em enter, e exibirá a tela do sistema para efetuar o login de acesso.



Usuário:

Senha:

**FilaH!** Soluções Integradas para Gestão de Atendimento  
**SuiteH!** Uma ferramenta completa para Gestão de Atendimento  
**FilaH!** Sistema para Gestão de Atendimento Presencial  
**AuditaH!** Sistema para Auditoria de Atendimentos  
**DocH!** Sistema para Gestão de Documentos  
**MídiaH!** Sistema para Exibição de Propagandas  
**ChatH!** Sistema de bate-papo monitorado  
**PesquisaH!** Sistema para Pesquisas

Av. Queiroz Filho, 1700 - Torre D - Sala 1005 - Vila Hamburguesa - SP - CEP 05319-000 - Fone: (11)2368.4448

## 6. ACESSO AO SISTEMA FILAH

**6.1** Para logar no sistema, é necessário colocar o “Usuário” e “Senha”.




Usuário:

Senha:

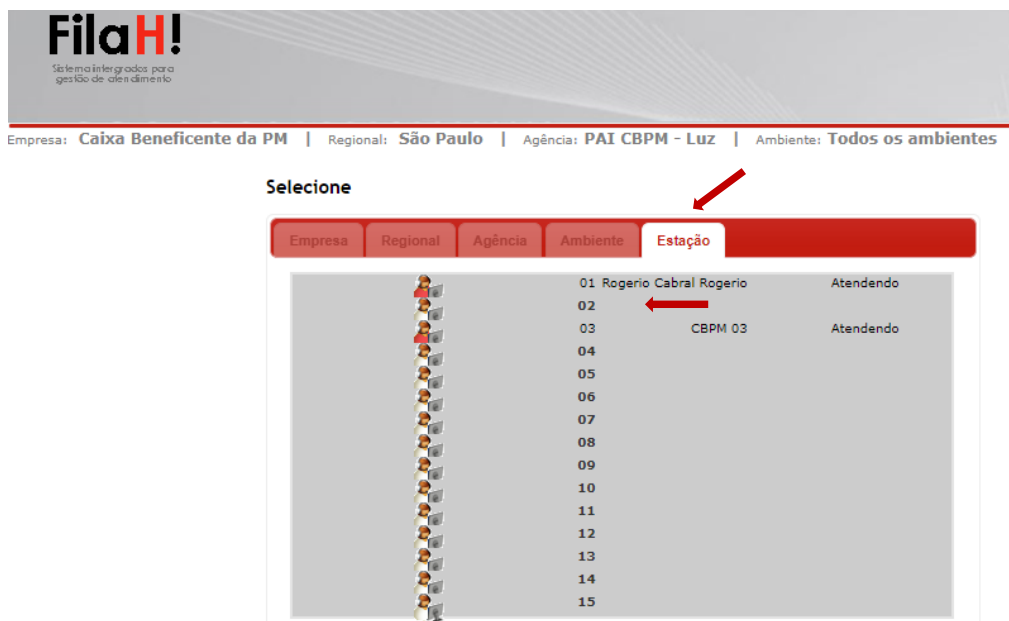
**FilaH!** Soluções Integradas para Gestão de Atendimento  
**SuiteH!** Uma ferramenta completa para Gestão de Atendimento  
**FilaH!** Sistema para Gestão de Atendimento Presencial  
**AuditaH!** Sistema para Auditoria de Atendimentos  
**DocH!** Sistema para Gestão de Documentos  
**MídiaH!** Sistema para Exibição de Propagandas  
**ChatH!** Sistema de bate-papo monitorado  
**PesquisaH!** Sistema para Pesquisas

Av. Queiroz Filho, 1700 - Torre D - Sala 1005 - Vila Hamburguesa - SP - CEP 05319-000 - Fone: (11)2368.4448

	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

## 7. INICIANDO ATENDIMENTO

7.1 Após efetuar o login no sistema, o primeiro passo para iniciar o atendimento é selecionar o número correspondente à Estação de atendimento disponível (de 01 a 15).



7.1.1 Após efetuar a escolha da estação, exibirá a tela de espera com status das últimas senhas chamadas, conteúdo as informações de **Fila**, **quantidade**, e Tempo **mínimo**, **médio**, e **máximo** de atendimento.


Últimas senhas chamadas  
Z001 - 03 | F001 - 01 | G001 - 03 |

Fila		Quant.
CBPM		1
Mínimo	Médio	Máximo
0:23:00	0:23:00	0:23:00

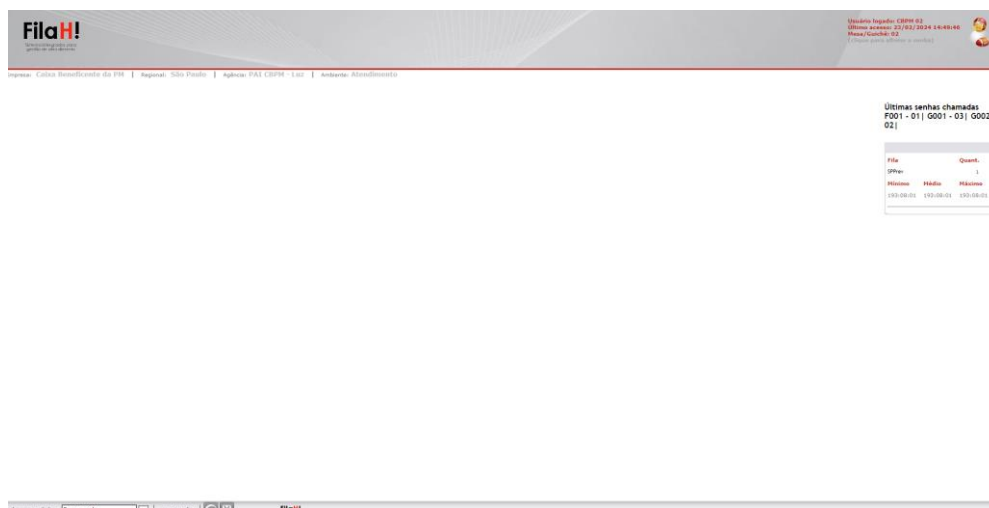
  

Fila		Quant.
SPPrev		1
Mínimo	Médio	Máximo
192:45:36	192:45:36	192:45:36



	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24


**Obs:** Ressaltamos Que durante o turno o colaborador deverá permanecer logado no sistema e tela de espera:

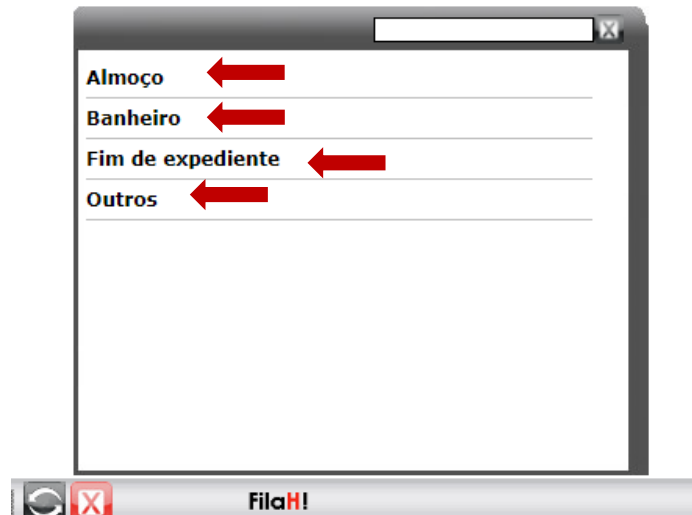


**7.1.2** Ao conferir as informações das últimas senhas, haverá uma aba abaixo contendo informações, de **chamar próximo**, **buscar senha**, **gerar senha**, **Botão de Atualizar** e **Botão de Fechar** para sair do sistema.

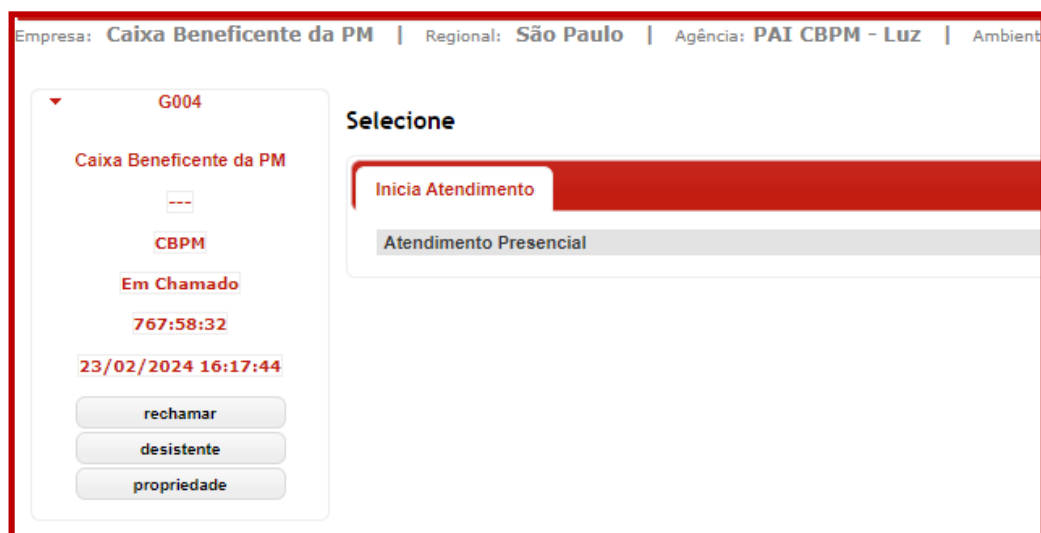


- 7.1.2.1 Buscar senha**, para trazer as senhas em caso de estar com muitos atendimentos na fila.
- 7.1.2.2 Gerar senha**, irá gerar uma nova senha para atender o próximo da fila.
- 7.1.2.3 Botão de atualizar** em caso de não aparecer na tela a senha atual utilize o botão Atualizar
- 7.1.2.4 Botão de sair**, exibirá opções de “Almoço”, “Banheiro”, “Fim de expediente” e “outros”.


	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24




**7.1.3** Para iniciar o atendimento da próxima senha no PAI CBPM, selecione “**chamar próximo**”. Exibirá a tela de “**Atendimento Presencial**”, e as opções de “**rechamar**”, “**desistente**” e “**propriedade**”.



**7.1.4** Durante o atendimento, na tela exibirá o número da senha “**G005**” o status de “**Em atendimento**”, “**Data e hora**” do respectivo atendimento.

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-USU-FILAH-011</b>		
	<b>Navegação pelo sistema FILA H</b> <b>PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC</b>		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24




## 8. ACESSO AO SISTEMA FILAH PARA PAI CAMBUCI E ATENDIMENTO SAC

**8.1** Escreva o endereço do sistema que corresponde <http://10.170.17.44:8080/filah/>. Clique em enter, e exibirá a tela do sistema para efetuar o login de acesso. Para logar no sistema, é necessário colocar o “**Usuário**” e “**Senha**”.

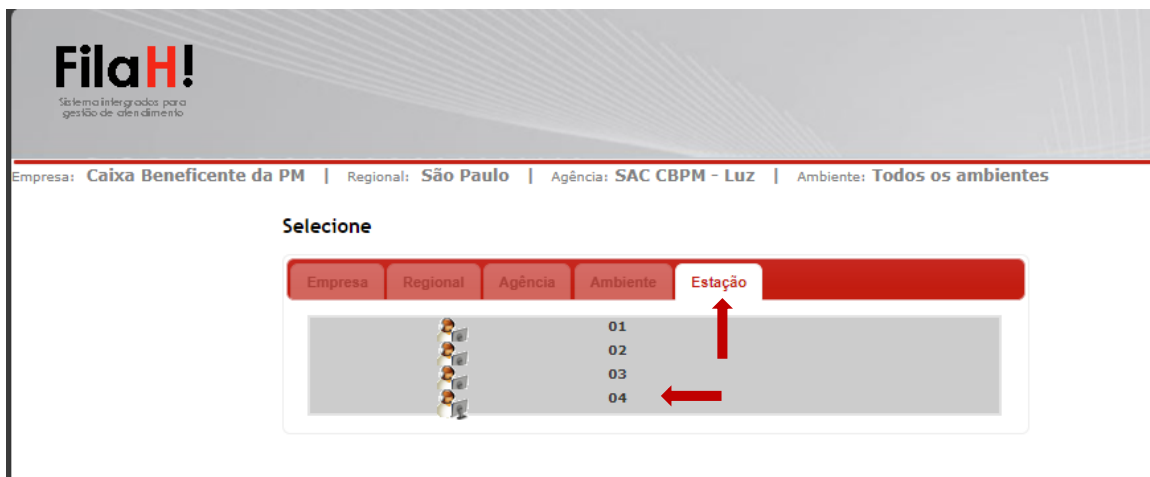


**8.1.1** Após efetuar o login no sistema, o primeiro passo para iniciar o atendimento é selecionar a agência **SAC CBPM, PAI CBPM e PAI CBPM – Cambuci**.


	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-USU-FILAH-011</b>		
	<b>Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC</b>		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24



**8.1.2** Após efetuar o a escolha da agência **PAI CBPM – Cambuci** ou **SAC CBPM**, exibirá para escolher a estação disponível.



**8.1.2** Após efetuar a escolha da estação, exibirá a tela de espera com status das últimas senhas chamadas, contento as informações de **Fila**, **quantidade**, e Tempo **mínimo**, **médio**, e **máximo** de atendimento.

	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

Últimas senhas chamadas  
Z001 - 03 | F001 - 01 | G001 - 03 |

Fila	Quant.		
CBPM	1		
Mínimo	Médio	Máximo	
0:23:00	0:23:00	0:23:00	

Fila	Quant.		
SPPrev	1		
Mínimo	Médio	Máximo	
192:45:36	192:45:36	192:45:36	

**8.1.3** Após exibir a tela de “últimas senhas chamadas” selecione na parte inferior a opção “**gerar senha**”, exibirá as opções “**CBPM**”, “**CBPM Preferencial**”, “**Super Preferencial**”, “**CBPM SAC**” e “**PAI CPBM Cambuci**”. Nessa tela selecione a agência correspondente e clique novamente no botão “**gerar senha**” para iniciar o atendimento. Em caso de imprevistos poderá selecionar o botão de “**cancelar**” se necessário.

**OBS:** Todo atendimento para gerar a senha para SAC, selecione “**CBPM SAC**”




Selecione a(s) fila(s):

Gerar Senha para:

☐ CBPM  
☐ CBPM Preferencial  
☒ CBPM SAC  
☐ CBPM Super Preferencial

gerar senha
cancelar



	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

**OBS: Todo atendimento para gerar a senha no atendimento PAI CBPM Cambuci, selecione “CBPM Cambuci”**



Selecione a(s) fila(s):

Gerar Senha para:

☐ CBPM
☒ CBPM Cambuci
☐ CBPM Preferencial
☐ CBPM Super Preferencial

gerar senha
cancelar

- 8.1.4** Em seguida ao selecionar “chamar próximo”, irá exibir a tela de “Iniciar Atendimento” apresentando as informações de *data, hora, tempo de atendimento* e as opções ***rechamar, desistente, cancelar e prioridade***, em casos imprevistos no atendimento, selecione “Atendimento presencial”, para dar início no atendimento.



CBPM002


Caixa Beneficente da PM

CBPM
Em Chamado
767:04:50
08/02/2024 10:58:30

rechamar
desistente
cancelar
propriedade

Selecione

Inicia Atendimento
Atendimento Presencial

	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

**8.1.4.1** A opção **rechamar**, faz com que zere o tempo de atendimento e repita a chamada da senha.

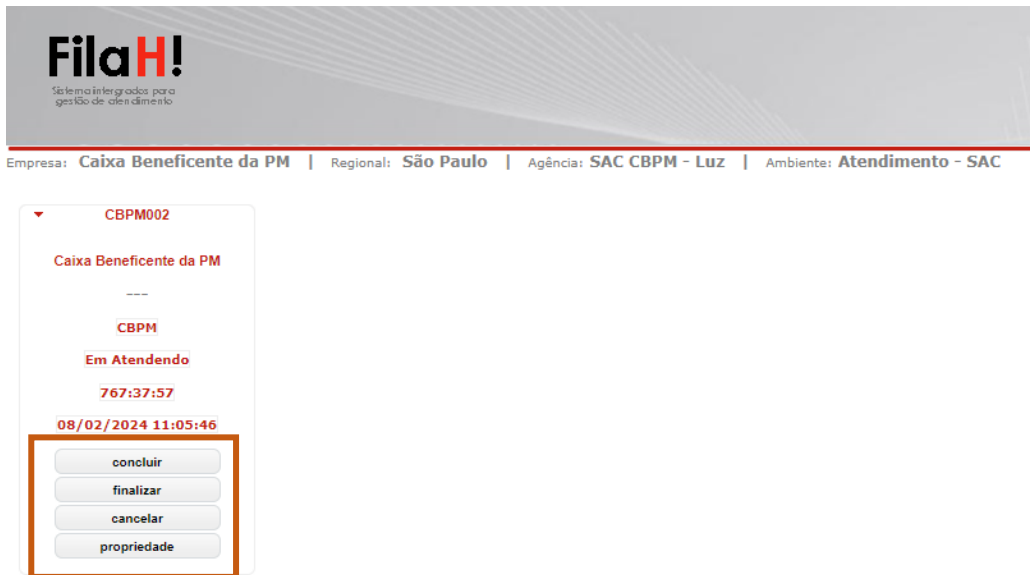
**8.1.4.2** Na opção **desistência**, caso a senha tenha sido chamada e rechamada pela quantidade de vezes que desejar, então esta senha poderá ser finalizada como desistente.

**8.1.4.3** Na opção **cancelar**, é feito o cancelamento do atendimento, retornando para tela anterior e “gerar senha” novamente.

**8.1.4.4** Na opção **propriedade**, mostra o histórico com as informações de atendimento como, a senha, data, hora, nome e guichê.

## 9. ATENDIMENTO

**9.1** Ao efetuar o atendimento, existirão três opções na tela, “concluir”, “sinalizar” e “cancelar” e “Propriedade”. Durante o atendimento



**FilaH!**  
Sistema integrado para gestão de atendimento

Empresa: Caixa Beneficente da PM | Regional: São Paulo | Agência: SAC CBPM - Luz | Ambiente: Atendimento - SAC

▼ CBPM002

Caixa Beneficente da PM

----

CBPM


Em Atendimento

767:37:57

08/02/2024 11:05:46

concluir  
finalizar  
cancelar  
propriedade

**9.1.1** Ao selecionar a opção “concluir”, exibirá um formulário para registrar a conclusão do atendimento, selecione as opções correspondentes ao atendimento feito, e selecione no final do formulário “finalizar”.

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-USU-FILAH-011</b>		
	<b>Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC</b>		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

G005

Caixa Beneficente da PM

CBPM

Em Atendendo

767:58:58

26/02/2024 11:29:03

concluir

transferir

finalizar

propriedade

Selezione

Concluir CBPM

Buscar

Serviços

☐  Atendimento por e-mail  
☐  Atendimento por telefone  
☐  Atendimento Presencial  
☐  Atualização cadastral do militar, pensionista e dos dependentes: endereço, telefone, e-mail  
☐  Exclusão de dependentes: companheira (o) por óbito ou fim da convivência marital  
☐  Exclusão de dependentes: esposa (o), por óbito ou divorcio  
☐  Exclusão de dependentes: filhos (as) casamento ou óbito  
☐  Exclusão de dependentes: genitores fim de dependência (no caso de casamento do militar ou nascimento de filhos)  
☐  Fornecimento de: comprovante de rendimento anual de pensionistas para o Imposto de Renda até setembro de 2009  
☐  Fornecimento de: extratos (AMH) para militares, pensionistas e dependentes  
☐  Fornecimento de: holerites de pensionistas até setembro de 2009 (de outubro /2009 em diante passou para a SPPREV)  
☐  Informações CBPM - Diversas  
☐  Inscrição de genitores  
☐  Inscrição de companheira  
☐  Inscrição de dependentes (1ª vez) - Cônjuge  
☐  Inscrição de dependentes (1ª vez) Filhos menores de 21 anos  
☐  Inscrição de Enteadado (a) Filho (a) da Companheira (o)  
☐  Inscrição de Enteadado (a) Filho (a) de Cônjuge  
☐  Inscrição de Filho Invalido  
☐  Inscrição de Termo de Guarda (Adoção)/Tutela/Curatela  
☐  Recebimento de Reclamação por dificuldade/demora no atendimento para marcação ou cancelamento de consulta/exame  
☐  Recebimento de requerimento Solicitação Geral - Certidões para fim judiciais  
☐  Recebimento de requerimento Solicitação Geral - Cessação de descontos de AMH (código 70018)  
☐  Recebimento de requerimento Solicitação Geral - Fornecimento de certidão de dependentes para outro plano de saúde  
☐  Recebimento de requerimento Solicitação Geral - Redutor de Desconto de Coparticipação AMH  
☐  Recebimento de requerimento Solicitação Geral - Requerimento de Devolução de Coparticipação  
☐  Recebimento de requerimento Solicitação Geral - Requerimento de Reembolso de Despesas Médicas  
☐  Recebimento de requerimento Solicitação Geral, Certidão de dependentes para requerimento de pensão junto a SPPREV  
☐  Reclamação por não cobertura de consultas ou exames médicos  
☐  Solicitação de Contribuição de Inativo Temporário  
☐  Solicitação de credenciais: por perda, mal estado, roubo ou extravio  
☐  Solicitação de Guia de Autorização  
☐  Solicitação de pagamento avulso


Exibindo 1 de 33 de 33 registros

finalizar

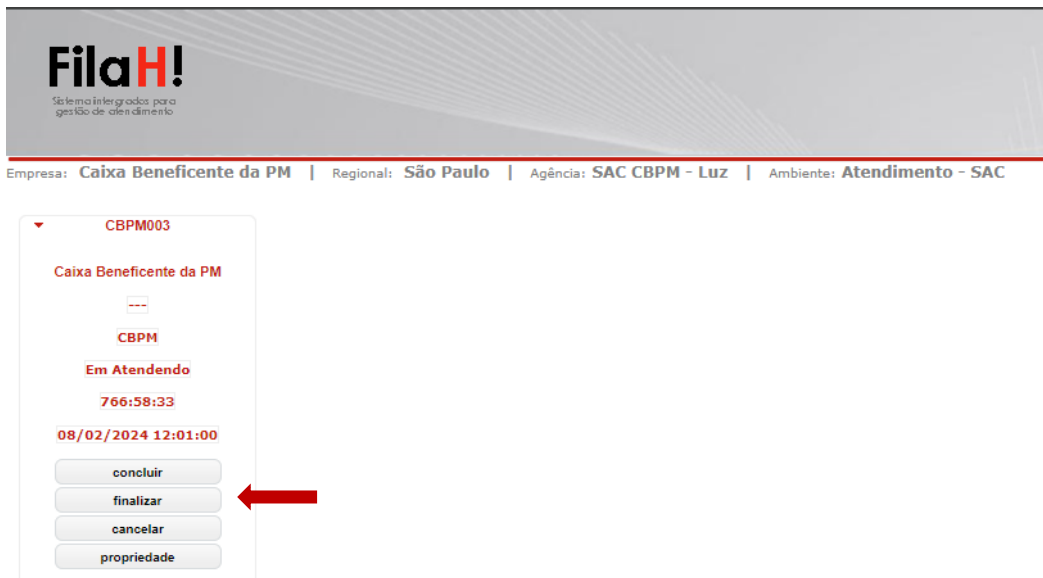
transferir

cancelar



	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

**9.1.2** Ao selecionar a opção “**finalizar**” do formulário exibido, será finalizado direto, retornando para a tela inicial, para um novo atendimento.




The screenshot shows the FilaH! system interface. At the top, it says 'FilaH! Sistema Integrado para gestão de atendimento'. Below this, it displays the company name 'Caixa Beneficente da PM', the region 'São Paulo', the agency 'SAC CBPM - Luz', and the environment 'Atendimento - SAC'. A dropdown menu is open, showing the selected item 'CBPM003'. Below the dropdown, it displays the company name 'Caixa Beneficente da PM', a small icon, the agency 'CBPM', the status 'Em Atendimento', a timer '766:58:33', and a date/time '08/02/2024 12:01:00'. At the bottom of the dropdown, there are four buttons: 'concluir', 'finalizar', 'cancelar', and 'propriedade'. A red arrow points to the 'finalizar' button.

**9.1.3** Ao selecionar a opção “**finalizar**”, não será exibido o formulário e o atendimento será cancelado direto, retornando para a tela inicial, para um novo atendimento.



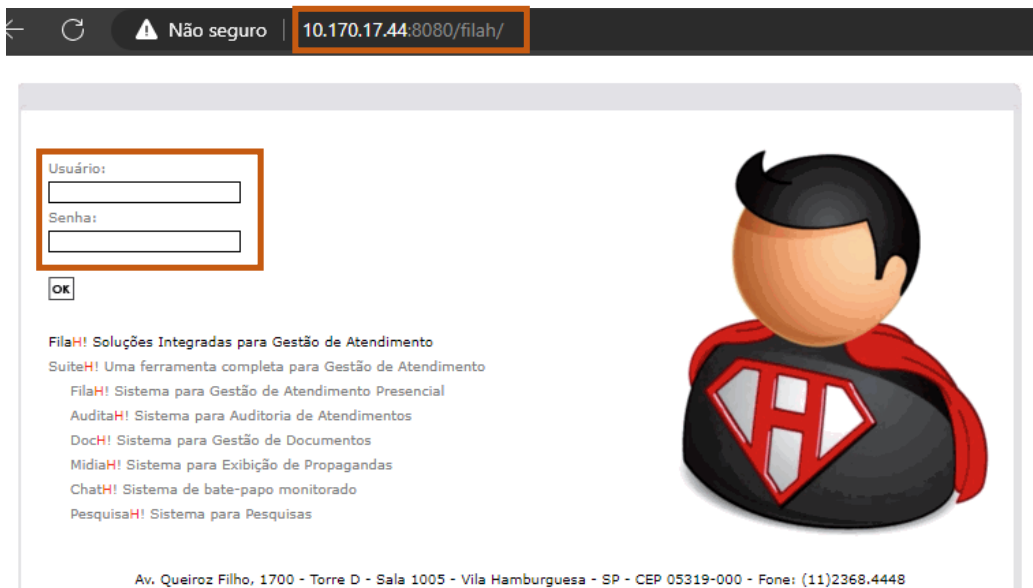
The screenshot shows the FilaH! system interface, similar to the previous one. It displays the company name 'Caixa Beneficente da PM', the region 'São Paulo', the agency 'SAC CBPM - Luz', and the environment 'Atendimento - SAC'. A dropdown menu is open, showing the selected item 'CBPM003'. Below the dropdown, it displays the company name 'Caixa Beneficente da PM', a small icon, the agency 'CBPM', the status 'Em Atendimento', a timer '766:58:33', and a date/time '08/02/2024 12:01:00'. At the bottom of the dropdown, there are four buttons: 'concluir', 'finalizar', 'cancelar', and 'propriedade'. A red arrow points to the 'cancelar' button.

**9.1.4** Ao selecionar a opção “**cancelar**”, não será exibido o formulário e o atendimento será cancelado direto, retornando para a tela inicial, para um novo atendimento. Esta opção se refere a imprevistos durante o atendimento ou problemas técnicos.

	Instrução Técnica		IT-USU-FILAH-011		
	Navegação pelo sistema FILA H PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

## 10. MONITORAMENTO E SUPERVISÃO


**10.1** No monitoramento e supervisão, o acesso serve para gerenciar os atendimentos, entre os guichês, também é possível verificar a quantidade de atendimento e transferir o atendimento, quando for necessário. Efetue o acesso com o mesmo endereço 10.170.17.44:8080/filah/, e efetue o login com “**Usuário**”, e “**Senha**”.



**10.1.1** Após efetuar o login no filah, exibirá a tela com os postos de atendimento, para o responsável efetuar o monitoramento e gerenciamento. Na aba “**Agência**”, selecione qual o posto você precisará supervisionar.

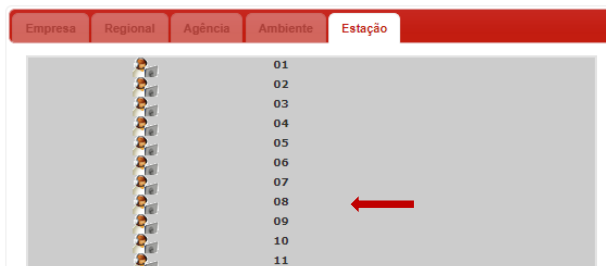


**10.1.2** A aba “**Agência**” já estará selecionada por padrão, e exibirá a tela para selecionar a estação que deseja supervisionar.

	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-USU-FILAH-011</b>		
	<b>Navegação pelo sistema FILA H</b> <b>PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC</b>		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

empresa: Caixa Beneficente da PM | Regional: São Paulo | Agência: PAI CBPM - Luz | Ambiente: Todos os ambientes

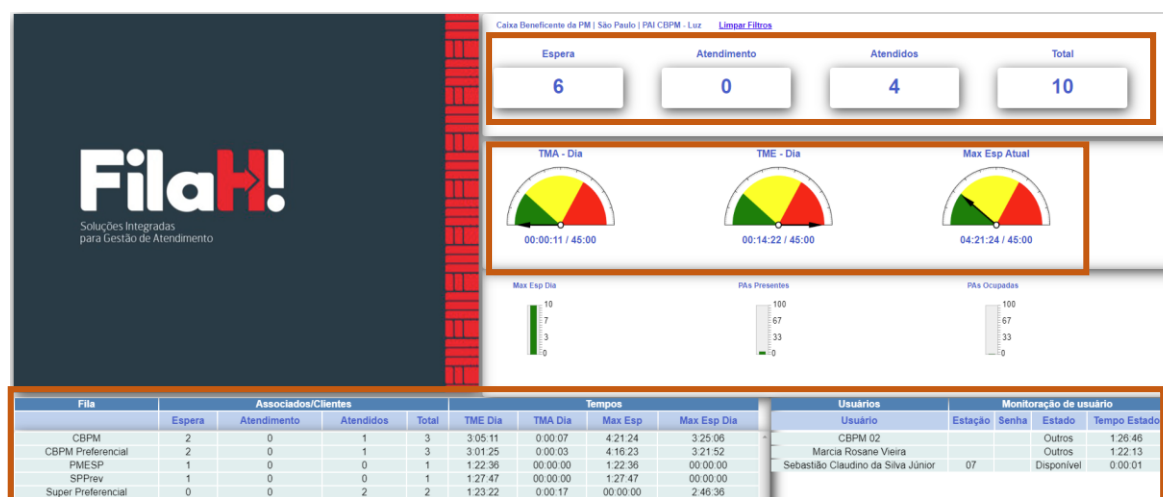
Selecione




**10.1.3** Depois de selecionar a estação, exibirá a tela de “gerar senha”, selecione o botão binóculos.



**10.1.4** Abrirá uma nova janela, e exibirá as informações de **Espera, Atendimento, Atendidos, total**, consequentemente na mesma tela exibirá as informações de “TMA – Dia (Tempo de Atendimento no dia)”, “TME – Dia (Tempo de Espera no dia)” e “Max Esp. Atual (Máximo de espera Atual)”. Será exibido a tela com as informações para acompanhamento e monitoramento nas colunas **Fila, Associados/Clientes, Tempos, Usuários e Monitoração de usuário**.



	<b>Instrução Técnica</b>		<b>IT-USU-FILAH-011</b>		
	<b>Navegação pelo sistema FILA H</b> <b>PAI CBPM, PAI Cambuci e SAC</b>		Última Revisão 07/07/23	Versão 2.0	Próx. Revisão 06/07/24

## 11. RISCOS E AMEAÇAS ASSOCIADOS

**11.1** Liberação de acesso sem prévia autorização do chefe do solicitante;

**11.2** Erros ao não conferir os dados corretamente das informações no atendimento, causando impactos financeiros a empresa.

**12. EXCEÇÕES A ESTAS DIRETRIZES:** Toda e qualquer exceção a esta Política deve ser validada, em primeira instância, pelo Encarregado da TIC e pelo Chefe de Gabinete da CBPM, ambos, em exercício.

**13. REVISÃO:** Não havendo a necessidade de alterações pontuais, efetua-se a revisão anual deste documento e registrar-se no controle de atualizações, situado no início.

**14. CONFIDENCIALIDADE:** Todos os assuntos descritos neste documento são de propriedade da Caixa Beneficente da Polícia Militar de SP e não se deve divulgar ou disponibilizar a quaisquer outras pessoas, firmas, entidades e/ou partes externas, salvo em casos previamente analisados e formalmente aprovados pelo Encarregado da TIC da CBPM.

**15. PROPRIEDADE INTELECTUAL:** Explana as partes envolvidas no processo de aderência às diretrizes internas quanto à estruturação, validação e aprovação do documento.

<b>PROPRIEDADE INTELECTUAL</b>	
<b>Elaborado por</b> .....	Thiago Ferraz ..... <i>Analista de Processos e Negócios</i>
<b>Responsável Sistemas</b> .....	Sebastião Claudino ..... <i>Analista de suporte</i>
<b>Responsável Gerencial</b> .....	Cel. Rogério Cabral Camargo ..... <i>Encarregado de TI</i>