

– SEPLAG –

Manual de Processo – SEDURB – Idoso presencial.

Bruno Lima

Maria Helena Barros

Versão – 01Fev21 – 18h00.

Emitir e entregar carteira de passe livre para idoso presencial

Emitir e entregar carteira de passe livre para idoso presencial

Distribution

Triagem*

Idoso*

Atendimento*

Entregadadocumentos*

Ownership

[list@YourCompany.com?Subject=Emitir e entregar carteira de passe livre para idoso presencial: Emitir e entregar carteira de passe livre para idoso presencial.docx] is responsible for ensuring that this document is necessary, reflects actual practice, and supports corporate policy.

Triagem

1. Serviço de informação
 - 1. Call center, (0800), Atendente do CEAC, Portal de serviços
 - 2. Prestar informações para emissão e renovação da carteira.
 - 3. Informar documentos obrigatórios

Idoso

2. Reunir documentação
 - 1. Reunir documentos: Carteira de identidade, CPF, comprovante de renda e comprovante de residência.
 - 2. Agendar atendimento por internet ou comparecer diretamente ao CEAC de sua escolha.

Triagem

3. Qualificar atendimento

– I. Atendente de triagem confere documentação exigida:

- 1. documentação incompleta
- 2. documentação completa e correta.

– II. Renovação

– Proceder da mesma maneira que a primeira via

– III. Perda

– Idem item I, cancelar carteira anterior.

If Atendimento de requisitos is Não atende aos requisitos, Goto task #4.

If Atende aos requisitos, Goto task #5.

4. Comunicar requisitos não atendidos

- 1. Informar se a documentação está incompleta - solicitar complementação e retorno.
- 2. Informar se o requerente não tem direito ao passe livre.

End of activity.

Atendimento

5. Cadastrar, atualizar ou conferir cadastro no STI

- 1. Inserir informações no cadastro. O Usuário pode preencher todo o formulário ou apenas as informações necessárias para atendimento do serviço.
- Mínimo: nome, endereço, RG, CPF, SUS, renda e foto.
- Conferir nome com o usuário

If cancelamento de carteira anterior is Sim, Goto task #6.

If Não, Goto task #7.

6. cancelar carteira anterior

- Carteira roubada, perdida ou extraviada com data de validade ativa, cancelar carteira anterior no sistema.

Entregadadocumentos

7. Emitir e entregar carteira
 - Na presença do usuário,
 - 1. Conferir documento de identidade,
 - 2. Conferir lista de deferimentos de carteira,
 - 3. Emitir carteira,
 - 4. Entregar a carteira de passe livre.

End of activity.