

SISTEMA 156

MANUAL DO TELEATENDENTE



IPPLAN

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	3
2.	AÇÕES DA CENTRAL 156 E 153	4
3.	LOGIN.....	4
4.	ÁREA DE TRABALHO	5
4.1.	BARRA DE FERRAMENTAS.....	5
4.2.	MENU DE NAVEGAÇÃO.....	5
4.2.1.	MOVIMENTAÇÃO.....	6
4.2.1.1.	CADASTRO DE PESSOA FÍSICA	6
4.2.1.1.1.	EXISTENTE.....	6
4.2.1.1.2.	INEXISTENTE	10
4.2.1.2.	CADASTRO DE PESSOA JURÍDICA	17
4.2.1.2.1.	EXISTENTE.....	17
4.2.1.2.2.	INEXISTENTE	19
4.2.1.3.	SOLICITAÇÃO	26
4.2.1.3.1.	SOLICITAÇÃO PESSOA FÍSICA.....	27
a)	CADASTRO EXISTENTE	27
b)	CADASTRO INEXISTENTE	32
4.2.1.3.2.	SOLICITAÇÃO PESSOA JURÍDICA	34
a)	CADASTRO EXISTENTE	34
b)	CADASTRO INEXISTENTE	35
4.2.1.3.3.	SOLICITAÇÃO VINCULADA	37
4.2.1.3.4.	SOLICITAÇÃO SIGILOSA.....	37
4.2.1.3.5.	SOLICITAÇÃO ANÔNIMA.....	37
4.3.	PESQUISA PROTOCOLO.....	38
4.4.	ALOCUÇÃO.....	55
4.5.	PEDIDO DE INFORMAÇÃO.....	55
4.6.	NÃO ATENDIMENTO.....	57
4.7.	TIPOS DE HISTÓRICO.....	57

1. INTRODUÇÃO

Para promover a integração de todas as informações, elaboramos um manual para aprimorar a comunicação e o desempenho das atividades do colaborador da Central de Atendimento de São José dos Campos.

São orientações para criação de protocolos, registro de informações, repasse de resposta aos municípios, complementar dados, e também o retorno em situações de resposta não aceita.

Dessa forma, esse manual poderá ser consultado para direcionar novos e antigos colaboradores em determinadas situações para realização das atividades em diferentes aspectos. Para tanto, é importante que cada um conheça suas atividades e a normatização, uma vez que, em casos de dúvidas ou irregularidades, prevalecerá o que está disposto nesse material.

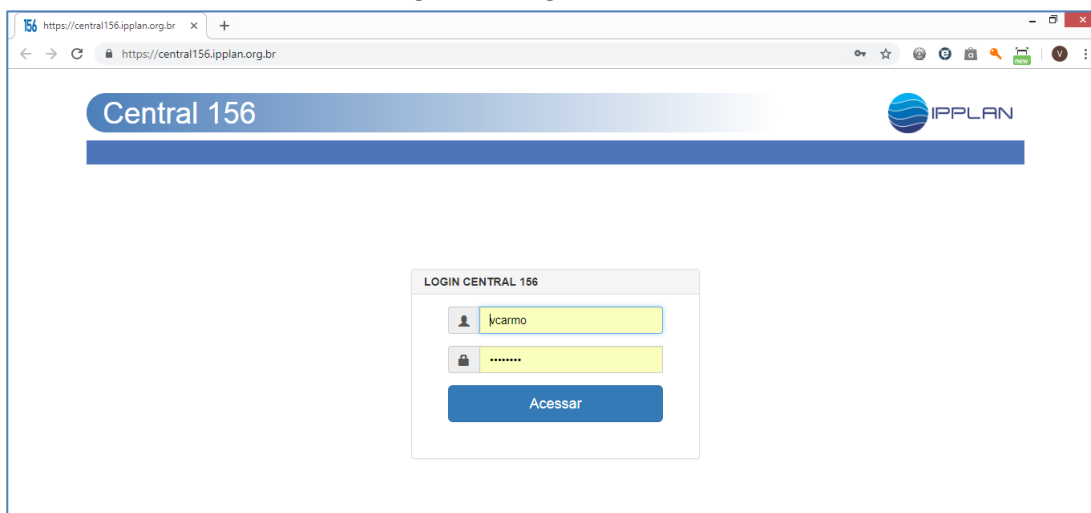
2. AÇÕES DA CENTRAL 156 E 153

- Registro de Protocolos de Solicitações, Elogios, Sugestões, Denúncias e Reclamações;
- Contato para repasse das respostas dos Protocolos cujo meio de resposta selecionado pelo munícipe tenha sido Telefone;
- Registro de Protocolos no Sistema 156 de demandas geradas a partir do site da Prefeitura;
- Registro de Protocolos no Sistema 156 de demandas geradas a partir do Aplicativo 156 SJC;
- Agendamento de viagens do Transporte Adaptado no Sistema SENTRAN com registro da informação no Sistema 156;
- Abertura de protocolo no Sistema de Priorização, com registro da informação no Sistema 156;
- Consulta aos agendamentos feitos no Sistema de Atendimento Municipal de Saúde (SAMS), com registro da informação no Sistema 156.

3. LOGIN

Para entrar no Sistema 156 o usuário deverá acessar o endereço <https://central156.ipplan.org.br>. O login é feito mediante usuário e senha fornecidos pelo administrador do Sistema. O usuário poderá alterar sua senha no **Menu Ferramentas – Alteração de senha**.

Figura 1 – Login no Sistema



Assim que a senha for digitada o usuário terá acesso à **Área de Trabalho**. Nessa área se localiza os Menus Movimentação e Ferramentas, e a Barra de Ferramentas.

4. ÁREA DE TRABALHO

4.1. BARRA DE FERRAMENTAS

- Na Barra de Ferramentas temos os botões:

- **Atualizar:** Limpa a tela para novo preenchimento;
- **Salvar:** Salva o procedimento realizado;
- **Excluir:** Exclui a informação cadastrada;
- **Consultar:** Pesquisa conteúdos;
- **Imprimir:** Imprime a página.



Os comandos estarão habilitados quando o cursor estiver na forma de uma mão: .
Estarão desabilitados quando o cursor estiver na forma de um círculo vermelho: .

Figura 3 – Barra de Ferramentas



4.2. MENU DE NAVEGAÇÃO

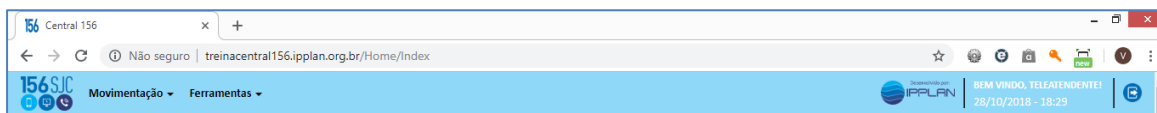
- Dentro do Menu Movimentação nós temos:

- **Pessoa Física:** Para cadastro e atualização de Pessoa Jurídica no Sistema;
- **Pessoa Jurídica:** Para cadastro e atualização de Pessoa Jurídica no Sistema;
- **Solicitação:** Criação de novos protocolos para envio ao Órgão Responsável;
- **Pesquisa Protocolo:** Realiza a consulta de andamento aos protocolos criados;
- **Alocação:** Protocolos com resposta a ser repassada ao município, com falta de dados para contatar com a finalidade de solicitar maiores informações, ou com respostas não aceitas;
- **Pedido de Informação:** Para registro de informações que foram solicitadas pelos municípios.
- **Não Atendimento:** Registro de atendimentos não realizados por determinado motivo a ser especificado;

- Dentro do Menu Ferramentas temos:

- **Alteração de Senha:** Permite ao usuário alterar sua senha, caso precise;
- **Relação de Assuntos:** Apresenta para o usuário a relação de todos os assuntos e subdivisões disponíveis para registro de protocolo e informações.

Figura 2 – Menu de Navegação



4.2.1. MOVIMENTAÇÃO

4.2.1.1. CADASTRO DE PESSOA FÍSICA

4.2.1.1.1. EXISTENTE

Os dados **obrigatórios** para cadastro de pessoa física são: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo (o sexo masculino já vem selecionado por padrão. Alterar, quando for o caso). Os dados opcionais disponíveis são: data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, telefone e documento opcional. Caso município registre protocolo no Sistema 156, e o meio de resposta selecionado seja e-mail, obrigatoriamente deverá ser indicado um endereço eletrônico para inclusão no cadastro. O mesmo princípio vale para o telefone. Quando registrar protocolos referentes à saúde, onde são preenchidos dados importantes como nome da mãe, CRA, data de nascimento, aproveitar tais dados e inserir no cadastro do município.

Para realizar a pesquisa deve-se clicar no botão **Consultar**, localizado na Barra de Ferramentas.

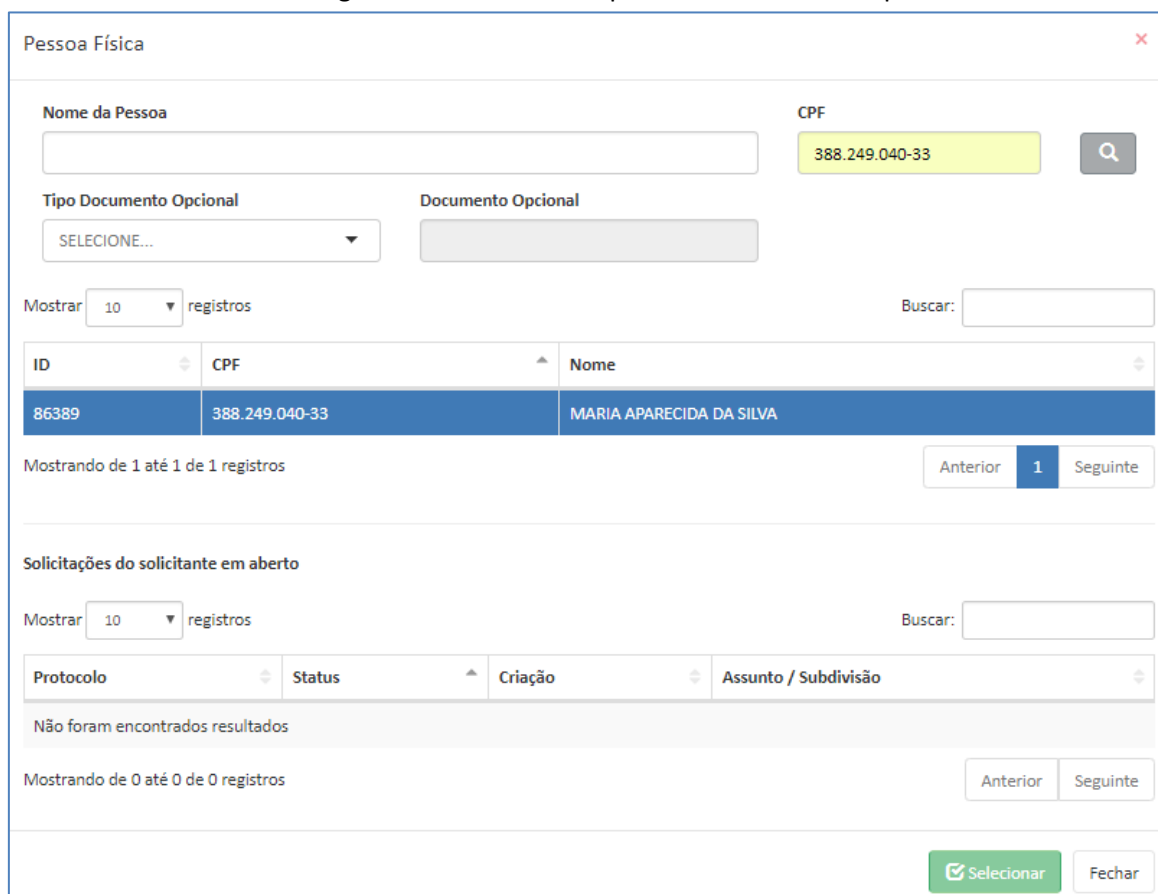
Figura 4 – Botão Consultar na Barra de Ferramentas



Ao clicar em consultar, será aberta uma janela de busca. Nela há as opções de busca pelo Nome da Pessoa, CPF, e Documento Opcional. Basta preencher um dos campos e clicar no botão da Lupa, que o sistema fará a busca de todas as referências que contemplem os dados informados.

Na pesquisa por nome digitar o primeiro e ao menos o segundo nome do munícipe para facilitar a busca, não podendo ser abreviado, acentuado e nem usar o “Ç”, que deverá ser substituído pela letra “C”. Quando houver cadastro prévio no Sistema, aparecerão o código do cadastro, o CPF, e o nome do munícipe. Para editar o cadastro, o usuário irá clicar em cima do nome da pessoa e depois em **Selecionar**. O formulário será preenchido com os dados disponíveis no cadastro do munícipe, e os campos estarão habilitados para digitação. Para realizar edições, verificar os procedimentos em [PESSOA FÍSICA – CADASTRO INEXISTENTE](#). Após efetuar as modificações, clicar em **Salvar** na Barra de Ferramentas.

Figura 5 – Tela de busca por cadastro de munícipe



Pessoa Física

Nome da Pessoa

CPF

388.249.040-33

Tipo Documento Opcional

Documento Opcional

SELECIONE...

Mostrar 10 registros

Buscar:

ID	CPF	Nome
86389	388.249.040-33	MARIA APARECIDA DA SILVA

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Seguinte

Solicitações do solicitante em aberto

Mostrar 10 registros

Buscar:




Protocolo	Status	Criação	Assunto / Subdivisão
Não foram encontrados resultados			

Mostrando de 0 até 0 de 0 registros

Anterior Seguinte

Selecionar Fechar

Figura 6 – Tela com o cadastro preenchido e salvo previamente

 SALVAR
  EXCLUIR
  CONSULTAR

Física

ID

CPF

Data de Nascimento

Tipo de Pessoa Física

Sexo

86389

388.249.040-33

MUNICÍPE

☐ Masculino
 ☒ Feminino

Nome

Nome da Mãe

MARIA APARECIDA DA SILVA

Nome Social

Email

RG

Órgão

Data Emissão

mariciaterra@yahoo.com.br

Telefone

Telefone	Tipo	Observações	Preferencial
(00)00000-0000	SELECIONE...		<input type="checkbox"/>
(12) 99787-2963	CELULAR	NÃO	

Documento Opcional

Documento	Tipo
27230	SELECIONE...
Numero	Tipo

Endereço Pessoa Física

Unidade Federativa

Cidade

SAO PAULO

SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Tipo de Logradouro

Logradouro

Número

RUA

BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS

985

Região

Bairro

Complemento CEP

CEP

LESTE

CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO

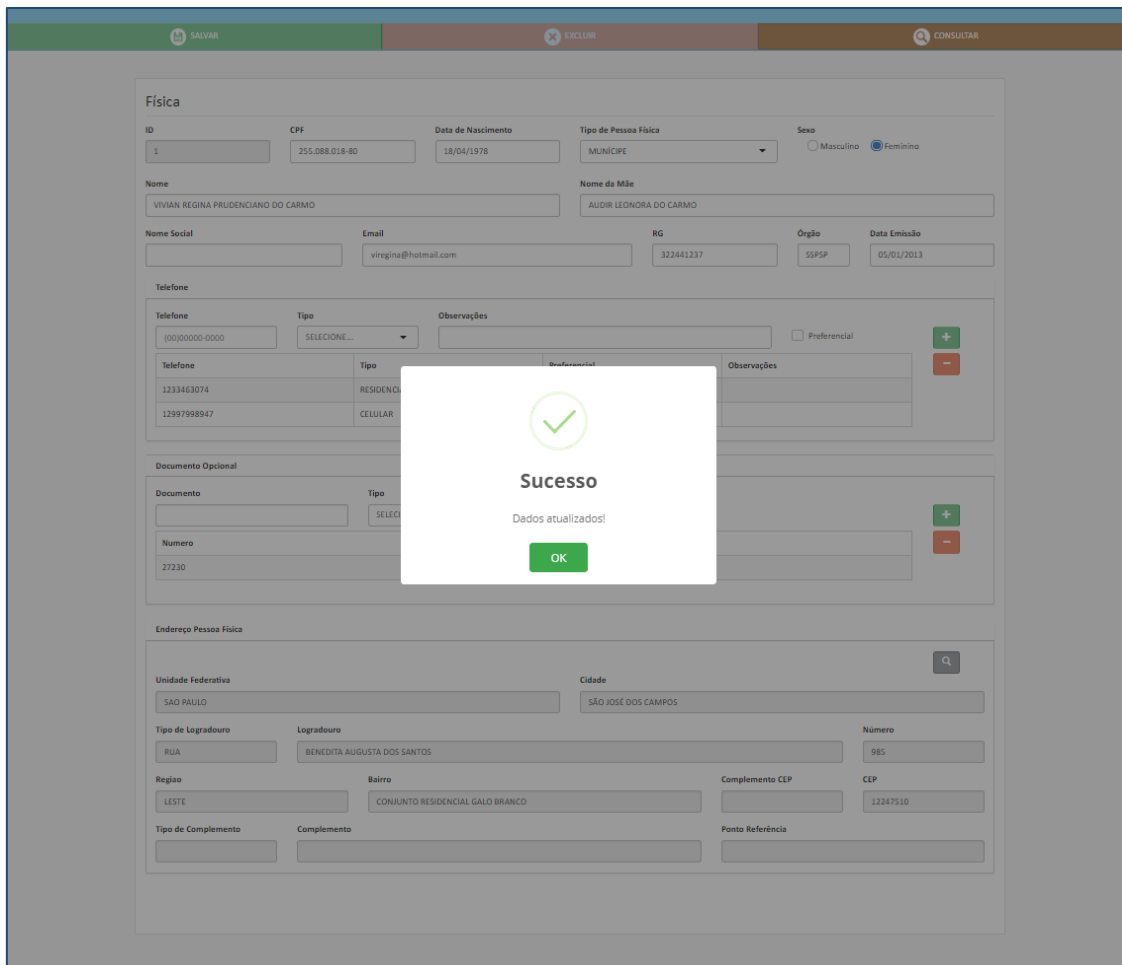
12247510

Tipo de Complemento

Complemento

Ponto Referência

Figura 7 – Salvando a edição do cadastro do munícipe



The screenshot displays the 'Física' (Physical) registration form in the IPPLAN system. A central white modal box with a green checkmark icon and the text 'Sucesso' (Success) and 'Dados atualizados!' (Data updated!) is overlaid on the form. The form fields are as follows:

Física	
ID	1
CPF	255.088.018-80
Data de Nascimento	18/04/1978
Tipo de Pessoa Física	MUNICÍPE
Sexo	<input checked="" type="radio"/> Feminino
Nome	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO
Nome da Mãe	AUDIR LEONORA DO CARMO
Nome Social	
Email	viregina@hotmail.com
RG	322441237
Órgão	SSPSP
Data Emissão	05/01/2013
Telefone	
Telefone	(00)00000-0000
Tipo	SELECIONE...
Observações	
Preferencial	<input type="checkbox"/>
Telefone	1233443074
Tipo	RESIDENCIAL
Observações	
Telefone	12997998947
Tipo	CELULAR
Observações	
Documento Opcional	
Documento	
Tipo	SELECIONE...
Numero	27230
Endereço Pessoa Física	
Unidade Federativa	SAO PAULO
Cidade	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Tipo de Logradouro	RUA
Logradouro	BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS
Numero	985
Regiao	LESTE
Bairro	CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO
Complemento CEP	
CEP	12247510
Tipo de Complemento	
Complemento	
Ponto Referência	

4.2.1.1.2. INEXISTENTE

Os dados **obrigatórios** para o cadastro de pessoa física são: nome completo, CPF, tipo de pessoa física, endereço e sexo (o sexo masculino já vem selecionado por padrão. Alterar, quando for o caso).

Figura 8 – Tela de inclusão de dados cadastrais

Os seguintes campos apresentam erro de preenchimento:

CPF Tipo de Pessoa Física Nome Unidade Federativa Cidade Tipo de Logradouro Logradouro Número Região Bairro CEP

ID CPF Data de Nascimento Tipo de Pessoa Física Sexo

Nome Nome da Mãe

Nome Social Email RG Órgão Data Emissão

Telefone

Telefone Tipo Observações

Telefone Tipo Preferencial Observações

Documento Opcional

Documento Tipo

Numero Tipo

Endereço Pessoa Física

Unidade Federativa Cidade

Tipo de Logradouro Logradouro Número

Região Bairro Complemento CEP

Tipo de Complemento Complemento Ponto Referência

Os dados opcionais disponíveis são: data de nascimento, nome da mãe, e-mail, RG com seus complementos, telefone e documento opcional. Caso o meio de resposta selecionado pelo município seja e-mail, obrigatoriamente deverá ser indicado um para inclusão no cadastro. O mesmo princípio vale para o telefone. Quando registrar protocolos referentes à saúde, onde são preenchidos dados importantes como nome da mãe, CRA, data de nascimento, aproveitar tais dados e inserir no cadastro do município.

Campos disponíveis para preenchimento no cadastro da pessoa física:

CPF – Deverá ser inserido um CPF válido, ou o Sistema irá impedir o cadastro;

Data de Nascimento – Inserir no padrão de data dd/mm/aaaa, não é necessário digitar as barras;

Tipo de Pessoa Física – Selecionar um dos tipos disponibilizados pelo Sistema;

Sexo – Conforme identificação feita pelo cadastrador (por padrão vem selecionado o masculino);

Nome – O nome deverá ser inserido por completo, sem acento, ç, ou abreviação;

Nome da Mãe – Inserir o nome completo da mãe do munícipe;

Nome Social – Para munícipes que fazem uso de Nome Social, sem detrimento do preenchimento do campo Nome;

E-mail – Deverá ser inserido um endereço eletrônico válido, se preenchido;

RG – O RG deverá ser inserido sem pontos ou traços;

Órgão – Órgão emissor do RG;

Data Emissão – Data da emissão do RG;

Telefone – Telefones de contato, tantos quantos munícipe possua;

Tipo de Telefone – Residencial, celular, comunitário, comercial;

Observações do Telefone – Caso haja alguma particularidade, deverá ser indicada;

Preferencial – Para indicação de telefone preferencial para contato;

Número do Documento Opcional – Incluir o número do documento neste campo;

Tipo de Documento Opcional – Selecionar o tipo de documento opcional dentre os disponibilizados no Sistema (CRA, Título de Eleitor, NIS, Programa Habitacional, etc.);

Unidade Federativa – Estado da Federação em que reside o munícipe;

Cidade – Cidade em que reside o munícipe;

Tipo de Logradouro – Avenida, rua, alameda, etc.;

Logradouro – Nome da via em que reside o munícipe;

Número – Número do imóvel em que reside o munícipe;

Região – Preenchida automaticamente após seleção do Logradouro;

Bairro – Bairro residencial do munícipe;

Complemento CEP – Ao pesquisar o logradouro, ele poder ter um CEP para números pares, e outro para números ímpares da mesma via, quando inserir um CEP, verificar a numeração informada pelo munícipe;

CEP – CEP do logradouro selecionado;

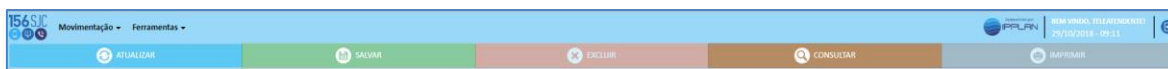
Tipo de Complemento – Andar, sala, box;

Complemento – Complemento do tipo;

Ponto de Referência – Referência da residência do munícipe (se o endereço do solicitante for o mesmo da ocorrência registrada no protocolo, inserir tal referência no cadastro do munícipe).

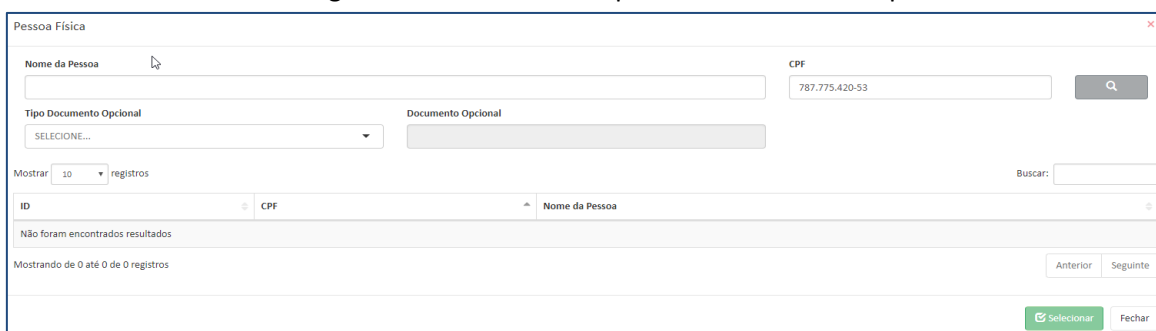
Para realizar a pesquisa deve-se clicar no botão **Consultar**, localizado na Barra de Ferramentas.

Figura 9 – Botão Consultar na Barra de Ferramentas



Ao clicar em consultar, será aberta uma janela de busca. Nela há as opções de busca pelo Nome da Pessoa, CPF e Documento Opcional. Basta preencher um dos campos e clicar no botão da Lupa, que o sistema fará a busca de todas as referências que contemplem os dados informados. Na pesquisa por nome digitar o primeiro e ao menos o segundo nome do munícipe para facilitar a busca, não podendo ser abreviado, acentuado e nem usar o “Ç”, que deverá ser substituído pela letra “C”.

Figura 10 – Tela de busca por cadastro de munícipe



Quando não houver cadastro prévio no Sistema, a mensagem exibida será **“Não foram encontrados resultados”**. Clicar no botão **Fechar** para iniciar a inserção de dados no formulário, tal procedimento também será realizado quando munícipe desejar editar/inserir dados após salvar o cadastro.

Preenchendo o cadastro – Campos Obrigatórios

- Digite o número do CPF informado;
- Selecione o tipo de pessoa física na lista suspensa;
- Selecione o sexo;
- Digite o nome completo da pessoa física.

Para incluir o endereço deve-se clicar na Lupa no campo Endereço Pessoa Física.

Figura 11 – Janela de busca por logradouro I

Endereço Pessoa Física

Unidade Federativa Cidade

Tipo de Logradouro Logradouro Número

Região Bairro Complemento CEP CEP

Tipo de Complemento Complemento Ponto Referência

Ao clicar na Lupa irá aparecer uma nova janela para pesquisar o endereço através do CEP ou do nome do logradouro. Inserir o meio de pesquisa desejado e clicar na Lupa dentro da janela.

Figura 12 – Janela de busca por logradouro II

Logradouro

CEP Logradouro

Mostrar 10 registros

BAIRRO	LOGRADOURO	COMPLEMENTO	CEP
CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO	RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS		12247-510

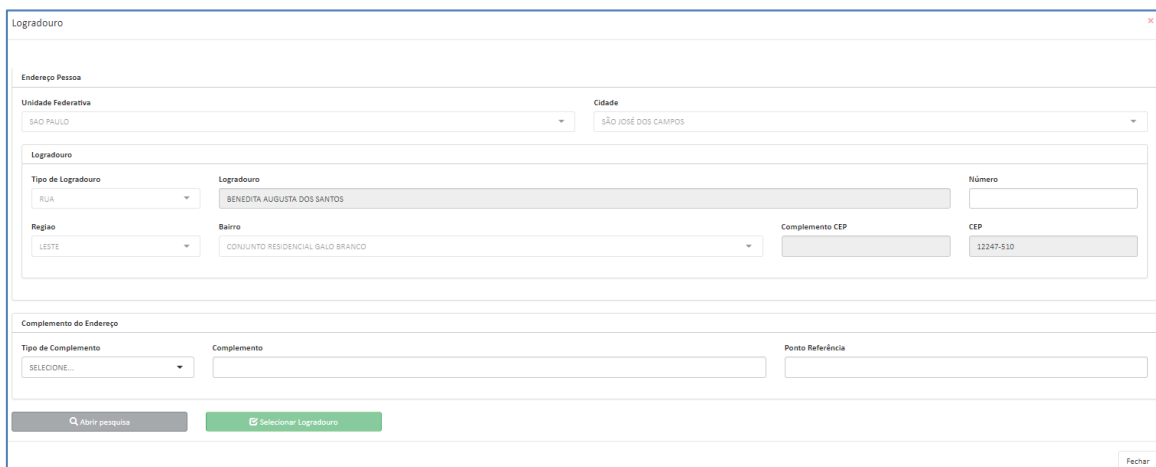
Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Seguinte

Fechar

Após localizar o logradouro, clicar em cima do nome do mesmo para abrir os campos adicionais. O número do imóvel é obrigatório. Complemento e Ponto de Referência são opcionais. Caso o endereço do assunto seja o mesmo do solicitante, incluir o ponto de referência no cadastro deste, se possível. Depois de preenchidos os campos, clicar em **Selecionar Logradouro**.

Figura 13 – Tela de seleção de endereço



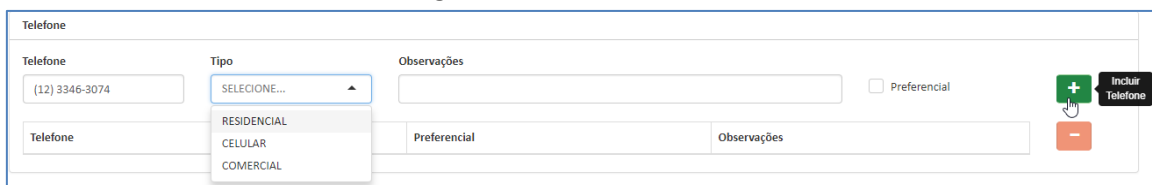
Preenchendo o cadastro – Campos Opcionais

Digite:

- Data de nascimento;
- Nome completo da mãe;
- Nome social completo (caso munícipe utilize);
- E-mail;
- RG;
- Órgão emissor;
- Data da emissão.

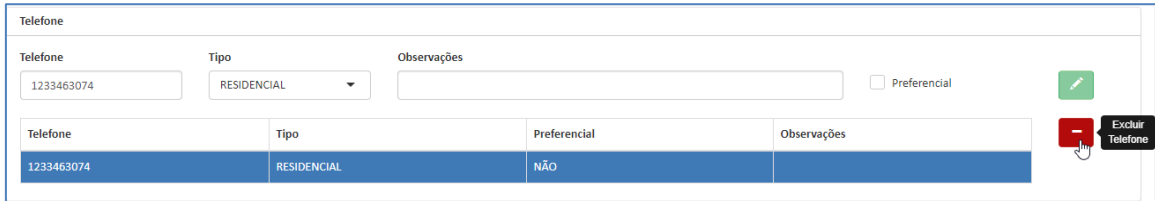
Para **incluir** um telefone deve-se digitar o número no campo disponível, selecionar o tipo na lista suspensa, e clicar no botão com o símbolo de adição. **O campo está configurado para receber o nono dígito de telefone celular.**

Figura 14 – Incluindo um telefone



Para **excluir** um telefone deve-se clicar em cima do número que deseja remover para selecioná-lo, e depois clicar no botão com o símbolo de subtração.

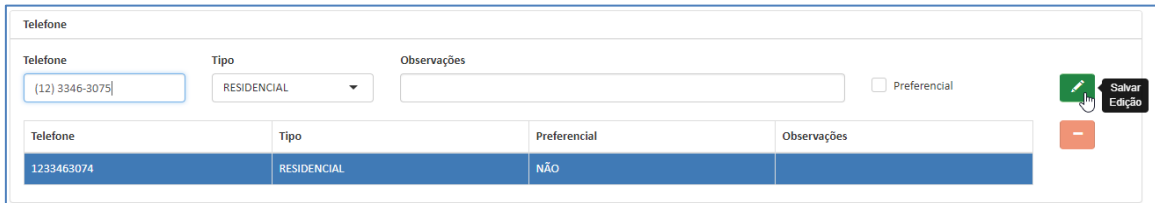
Figura 15 – Excluindo um telefone



Telefone	Tipo	Preferencial	Observações
1233463074	RESIDENCIAL	NÃO	

Para **editar** um telefone deve-se clicar em cima do número para selecioná-lo, proceder à edição no campo do número e/ou tipo, se necessário, e depois no botão com o lápis.

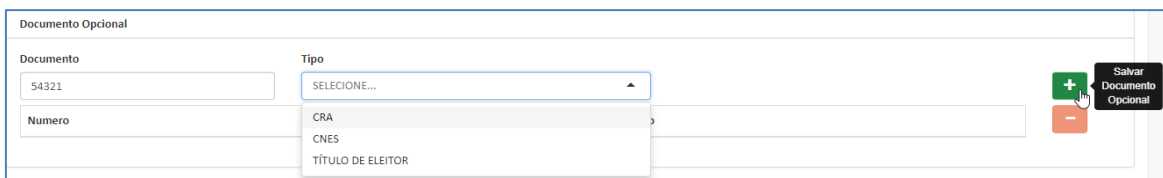
Figura 16 – Editando um telefone



Telefone	Tipo	Preferencial	Observações
1233463074	RESIDENCIAL	NÃO	

Para **incluir** um documento deve-se digitar o número no campo disponível, selecionar o tipo, e clicar no botão com o símbolo de adição.

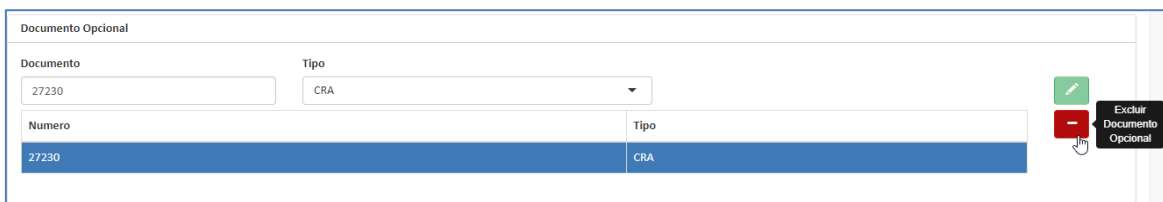
Figura 17 – Incluindo um documento opcional



Documento	Tipo
54321	SELECIONE...

Para **excluir** um documento deve-se clicar em cima do que deseja remover para selecioná-lo, e depois clicar no botão com o símbolo de subtração.

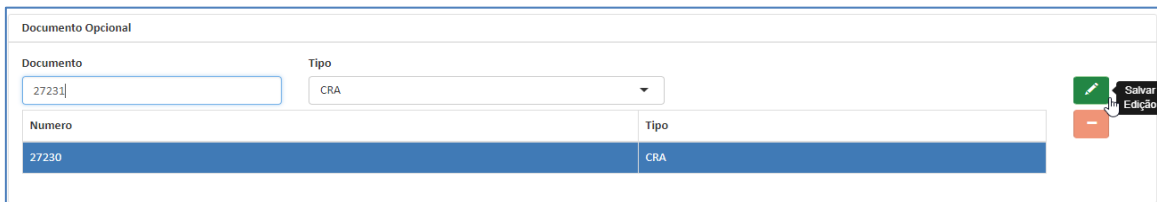
Figura 18 – Excluindo um documento opcional



Documento	Tipo
27230	CRA

Para **editar** um documento deve-se clicar em cima do documento para selecioná-lo, proceder à edição no campo do número e/ou tipo, se necessário, e depois no botão com o lápis.

Figura 18 – Editando um documento opcional



Documento Opcional

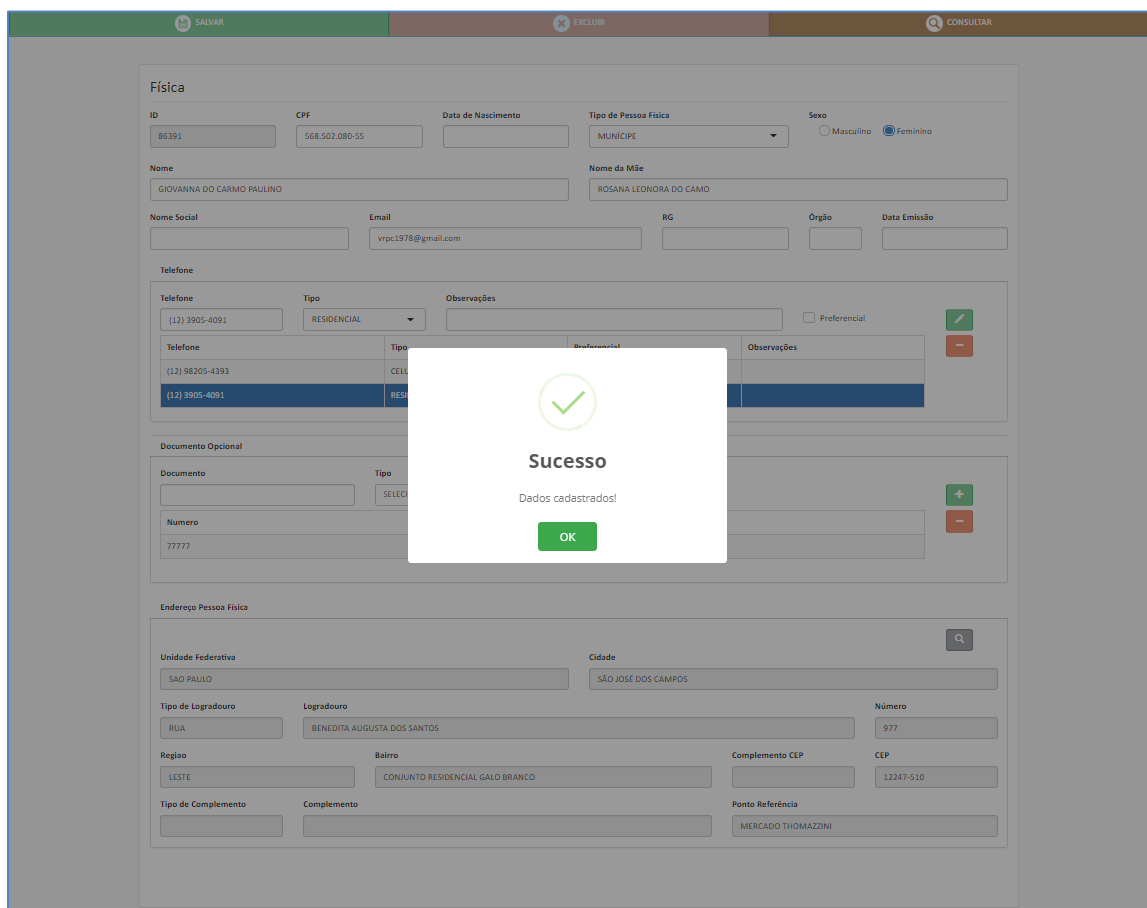
Documento: 27231 Tipo: CRA

Numero	Tipo
27230	CRA

Salvar Edição

Após preencher todos os campos necessários, revisar as informações, o cadastrador deverá clicar em **Salvar** na barra de ferramentas, o Sistema irá lançar um pop up indicando que os dados foram cadastrados com sucesso. Finalizar clicando em **OK**.

Figura 19 – Salvando um novo cadastro Pessoa Física



Física

ID: 86391 CPF: 568.502.080-55 Data de Nascimento: Tipo de Pessoa Física: MUNICÍPE Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino

Nome: GIOVANNA DO CARMO PAULINO Nome da Mãe: ROSANA LEONORA DO CAMO

Nome Social: Email: vrpc1978@gmail.com RG: Órgão: Data Emissão:

Telefone: (12) 3905-4091 Tipo: RESIDENCIAL Observações: ☐ Preferencial

Telefone: (12) 98205-4393 Tipo: CEL Observações:

Telefone: (12) 3905-4091 Tipo: RES Observações:

Documento Opcional

Documento: Tipo: SELEC

Numero: 77777

Endereço Pessoa Física

Unidade Federativa: SAO PAULO Cidade: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Tipo de Logradouro: RUA Logradouro: BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS Número: 977

Região: LESTE Bairro: CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO Complemento CEP: 12247-510

Tipo de Complemento: Complemento: Ponto Referência: MERCADO THOMAZINI

Sucesso

Dados cadastrados!

OK

4.2.1.2. CADASTRO DE PESSOA JURÍDICA

4.2.1.2.1. EXISTENTE

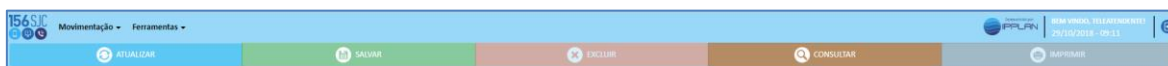
Os dados **obrigatórios** para cadastro de pessoa jurídica são: CNPJ, Razão Social, pessoa autorizada e endereço.

Os dados opcionais disponíveis são: ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone.

Caso a pessoa autorizada registre protocolo no Sistema 156, e o meio de resposta selecionado seja e-mail, obrigatoriamente deverá ser indicado o endereço eletrônico da empresa para inclusão no cadastro. O mesmo princípio vale para o telefone.

Para realizar a pesquisa deve-se clicar no botão **Consultar**, localizado na Barra de Ferramentas.

Figura 20 – Botão Consultar na Barra de Ferramentas



Ao clicar em consultar, será aberta uma janela de busca. Nela há as opções de busca pela Razão Social ou CNPJ. Basta preencher um dos campos e clicar no botão da Lupa, que o sistema fará a busca de todas as referências que contemplem os dados informados. Na pesquisa por Razão Social digitar o primeiro e ao menos o segundo nome da empresa, caso exista, para facilitar a busca, não podendo ser abreviado, acentuado e nem usar o “Ç”, que deverá ser substituído pela letra “C”. Quando houver cadastro prévio no Sistema, aparecerão o código do cadastro, o CNPJ, e a Razão Social da empresa. Para editar o cadastro, o usuário irá clicar em cima do nome da empresa, e depois em Selecionar. O formulário será preenchido com os dados disponíveis no cadastro da empresa, e os campos estarão habilitados para digitação. Para realizar edições, verificar os procedimentos em [PESSOA JURÍDICA – CADASTRO INEXISTENTE](#). Após efetuar as modificações, clicar em **Salvar** na Barra de Ferramentas.

Figura 21 – Tela de busca por cadastro de empresa

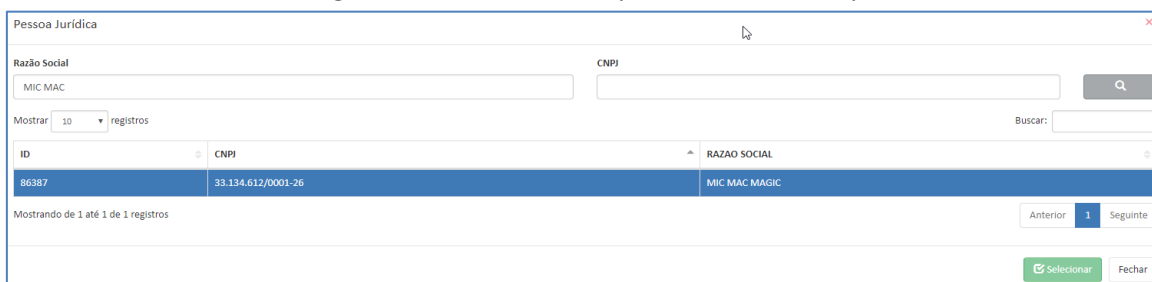


Figura 22 – Salvando a edição do cadastro da empresa

Jurídica

ID: 86387 CNPJ: 33.134.612/0001-26 Ramo Atividade: TELEMARKETING Inscrição Estadual:

Razão Social: MIC MAC MAGIC Fantasia:

Site: Email: micmacmagic@gmail.com Inscrição Municipal:

Telefone:

Telefone	Tipo	Observações	Preferencial
(00)00000-0000	SELECIONE...		<input type="checkbox"/>
1233463074	RESIDENCIAL		<input type="checkbox"/>

Pessoas Autorizadas

ID	CPF	NOME	AÇÃO
1	255.088.018-80	VIVIANE	REMOVER


Endereço Pessoa Jurídica

Unidade Federativa: SAO PAULO Cidade: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Tipo de Logradouro: RUA Logradouro: AUGUSTO EDSON EHLKE Número: 178

Região: CENTRO Bairro: JARDIM APOLO II Complemento CEP: 12243110

Tipo de Complemento: Complemento: Ponto Referência:


Sucesso
Dados atualizados!
OK

4.2.1.2.2. INEXISTENTE

Os dados **obrigatórios** para cadastro de pessoa jurídica são: CNPJ, Razão Social, pessoa autorizada e endereço.

Figura 23 – Tela de inclusão de dados cadastrais

Os seguintes campos apresentam erro de preenchimento:

❗ CNPJ ❗ Razão Social ❗ Unidade Federativa ❗ Cidade ❗ Tipo de Logradouro ❗ Logradouro ❗ Número ❗ Região ❗ Bairro ❗ CEP ❗ Pessoas Autorizadas

ID CNPJ Ramo Atividade Inscrição Estadual

Razão Social Fantasia

Site Email Inscrição Municipal

Telefone

Telefone Tipo Observações ☐ Preferencial

Telefone	Tipo	Preferencial	Observações
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Pessoas Autorizadas

ID	CPF	NOME	AÇÃO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="🔍"/>

Endereço Pessoa Jurídica

Unidade Federativa Cidade

Tipo de Logradouro Logradouro Número

Região Bairro Complemento CEP CEP

Tipo de Complemento Complemento Ponto Referência

Os dados opcionais disponíveis são: ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone.

Caso a pessoa autorizada registre protocolo no Sistema 156, e o meio de resposta selecionado seja e-mail, obrigatoriamente deverá ser indicado o endereço eletrônico da empresa para inclusão no cadastro. O mesmo princípio vale para o telefone.

Campos disponíveis para preenchimento no cadastro da pessoa jurídica:

CNPJ – Deverá ser inserido um CNPJ válido, ou o Sistema irá impedir o cadastro;

Ramo de Atividade – Definir para o cadastro conforme informação da pessoa autorizada;

Inscrição Estadual – Inscrição da empresa no Estado;

Razão Social - O nome deverá ser inserido por completo, sem acento, ç, ou abreviação;

Fantasia – Nome Fantasia da empresa, caso essa possua;

Site – Site da empresa na internet;

E-mail – Deverá ser inserido um endereço eletrônico válido, se preenchido;

Inscrição Municipal – Inscrição mobiliária da empresa no Município;

Telefone – Telefones de contato, tantos quantos munícipe possua;

Tipo de Telefone – Residencial, celular, comunitário, comercial;

Observações do Telefone – Caso haja alguma particularidade, deverá ser indicada;

Preferencial – Para indicação de telefone preferencial para contato;

Pessoa Autorizada – Nesse campo será incluído o nome da pessoa que está registrando o protocolo no momento do contato, como se trata de empresa, poderá haver mais de uma pessoa autorizada;

Unidade Federativa – Estado da Federação onde se localiza a empresa;

Cidade – Cidade onde se localiza a empresa;

Tipo de Logradouro – Avenida, rua, alameda, etc.;

Logradouro – Nome da via onde se localiza a empresa;

Número – Número do imóvel onde se localiza a empresa;

Região – Preenchida automaticamente após seleção do Logradouro;

Bairro – Bairro onde se localiza a empresa;

Complemento CEP – Ao pesquisar o logradouro, ele poder ter um CEP para números pares, e outro para números ímpares da mesma via, quando inserir um CEP, verificar a numeração informada pelo munícipe;

CEP – CEP do logradouro selecionado;

Tipo de Complemento – Andar, sala, box;

Complemento – Complemento do tipo;

Ponto de Referência – Ponto de Referência do estabelecimento (se o endereço da empresa for o mesmo da ocorrência registrada no protocolo, inserir tal referência no cadastro da empresa).

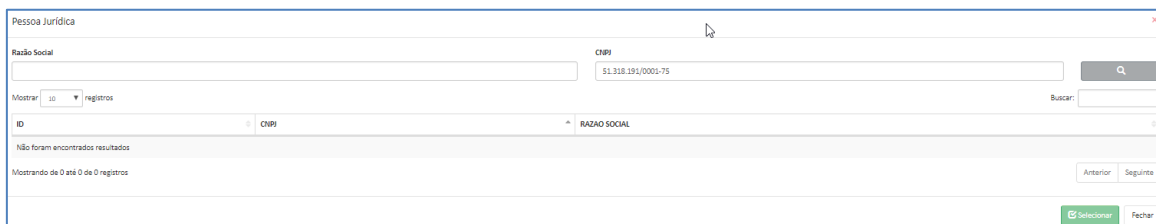
Para realizar a pesquisa deve-se clicar no botão **Consultar**, localizado na Barra de Ferramentas.

Figura 24 – Botão Consultar na Barra de Ferramentas



Ao clicar em consultar, será aberta uma janela de busca. Nela há as opções de busca pela Razão Social ou CNPJ. Basta preencher um dos campos e clicar no botão da Lupa, que o sistema fará a busca de todas as referências que contemplem os dados informados. Na pesquisa por Razão Social digitar o primeiro e ao menos o segundo nome da empresa, caso exista, para facilitar a busca, não podendo ser abreviado, acentuado e nem usar o “Ç”, que deverá ser substituído pela letra “C”.

Figura 25 – Tela de busca por cadastro de empresa



Quando não houver cadastro prévio no Sistema, a mensagem exibida será **“Não foram encontrados resultados”**. Clicar no botão **Fechar** para iniciar a inserção de dados no formulário.

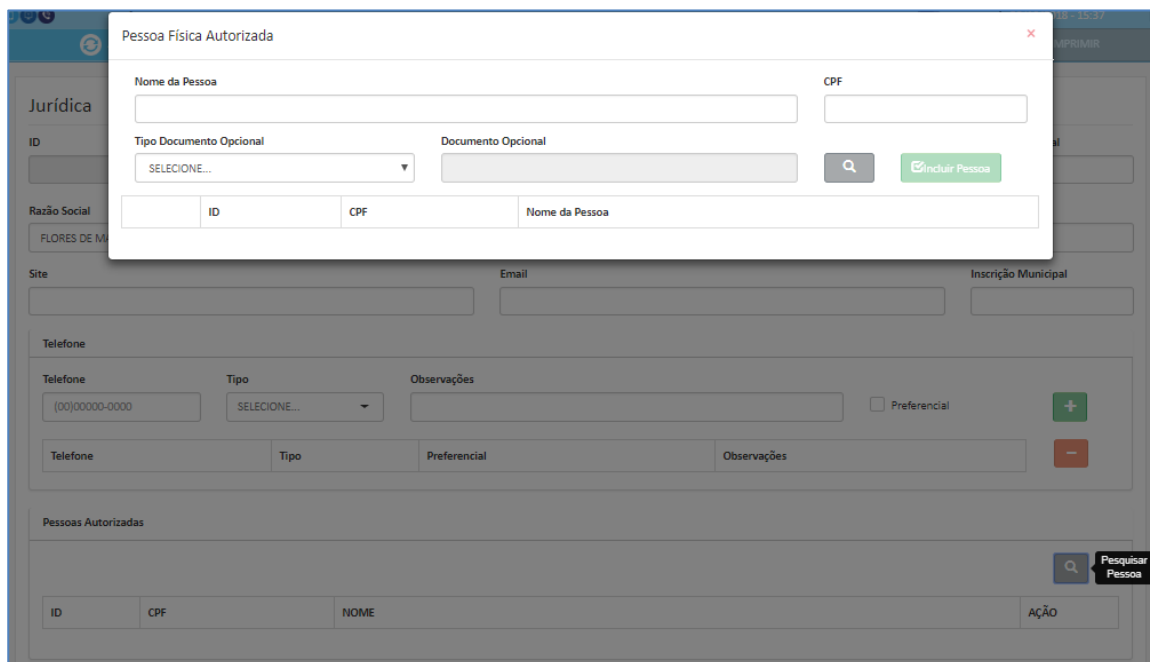
Preenchendo o cadastro – Campos Obrigatórios

Digite:

- O número do CNPJ informado;
- A Razão Social completa da pessoa jurídica.

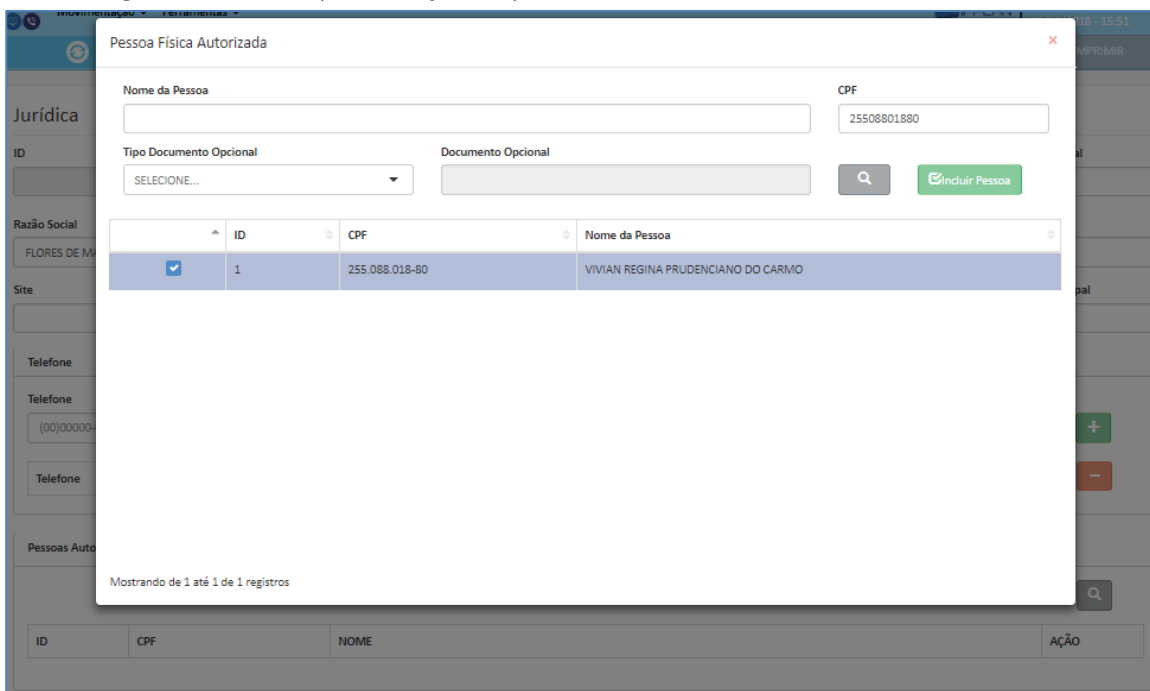
Para selecionar uma pessoa autorizada, clicar no botão da lupa que se localiza no campo Pessoas autorizadas (a pessoa deverá possuir um cadastro prévio no Sistema 156. Caso não possua, abrir uma nova janela e realizar o cadastro da Pessoa Física). Ao clicar na lupa, aparecerá uma nova janela, na qual o cadastrador terá os campos nome da pessoa, CPF, e documento opcional para realizar a busca pela pessoa física.

Figura 26 – Janela para busca da pessoa autoriza no cadastro da Pessoa Jurídica



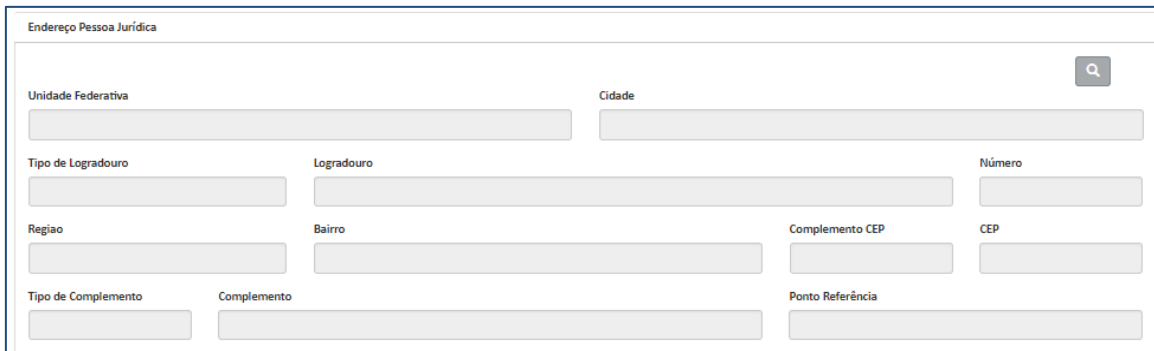
Inserir os dados em um dos campos, clicar na lupa para pesquisar e confirmar o nome completo. Sendo a pessoa localizada, clicar no quadrado para seleção, e depois no botão **Incluir Pessoa**.

Figura 26 – Janela para seleção da pessoa autoriza no cadastro da Pessoa Jurídica



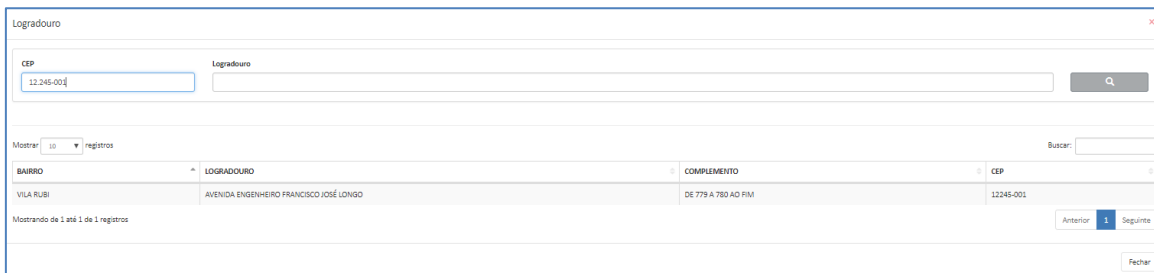
Para incluir o endereço deve-se clicar na Lupa no campo Endereço Pessoa Jurídica.

Figura 27 – Campo para busca por logradouro



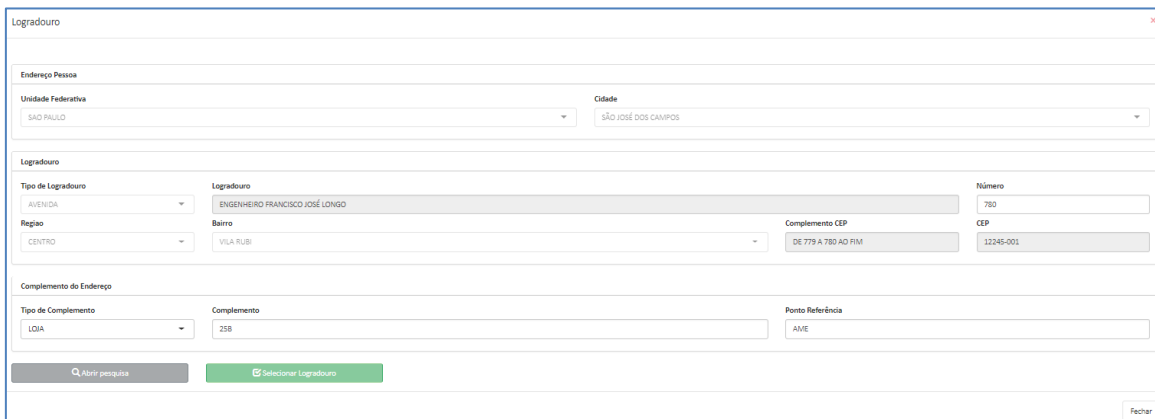
Ao clicar na Lupa irá aparecer uma nova janela para pesquisar o endereço através do CEP ou do nome do logradouro. Inserir o meio de pesquisa desejado e clicar na Lupa dentro da janela.

Figura 28 – Janela de busca por logradouro



Após localizar o logradouro, clicar em cima do mesmo para abrir os campos adicionais. O número do imóvel é obrigatório. Complemento e Ponto de Referência são opcionais. Caso o endereço do assunto seja o mesmo da empresa, incluir o ponto de referência no cadastro da mesma, se possível. Depois de preenchidos os campos, clicar em **Selecionar Logradouro**.

Figura 29 – Tela de seleção do endereço localizado



Preenchendo o cadastro – Campos Opcionais

Digite:

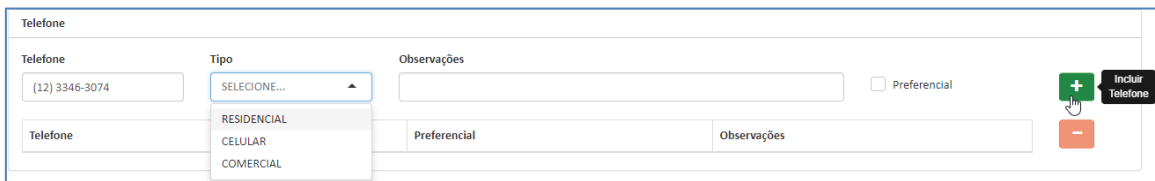
- Inscrição Estadual (Somente números);
- Nome Fantasia (Completo e sem abreviações);
- Site (Iniciar com www);
- E-mail;
- Inscrição Municipal (Somente números);

Selecione:

- Ramo de Atividade;

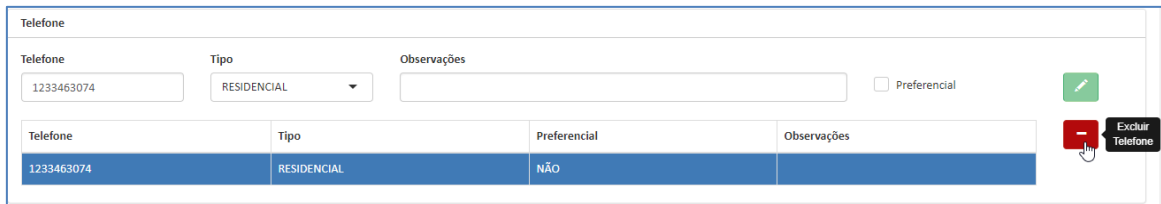
Para **incluir** um telefone deve-se digitar o número no campo disponível, selecionar o tipo na lista suspensa, e clicar no botão com o símbolo de adição. **O campo está configurado para receber o nono dígito de telefone celular.**

Figura 30 – Incluindo um telefone



Para **excluir** um telefone deve-se clicar em cima do número que deseja remover para selecioná-lo, e depois clicar no botão com o símbolo de subtração.

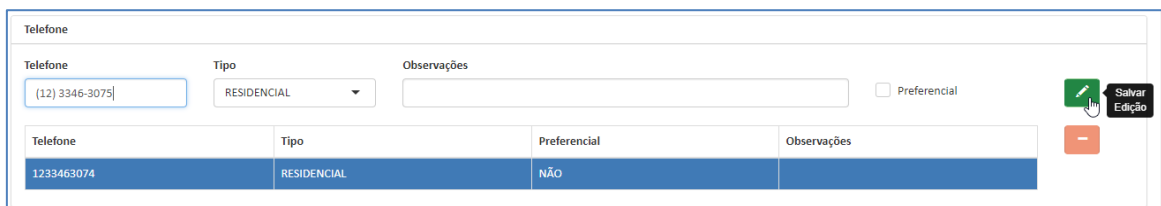
Figura 31 – Excluindo um telefone



The screenshot shows a form titled 'Telefone' with fields for 'Telefone' (containing '1233463074'), 'Tipo' (a dropdown menu set to 'RESIDENCIAL'), and 'Observações'. There is a 'Preferencial' checkbox. Below the form is a table with columns: 'Telefone', 'Tipo', 'Preferencial', and 'Observações'. The table contains one row with the values '1233463074', 'RESIDENCIAL', 'NÃO', and an empty 'Observações' field. On the right side of the form, there is a green pencil icon and a red minus icon. A tooltip labeled 'Excluir Telefone' is visible over the red minus icon.

Para **editar** um telefone deve-se clicar em cima do número para selecioná-lo, proceder à edição no campo do número e/ou tipo, se necessário, e depois no botão com o lápis.

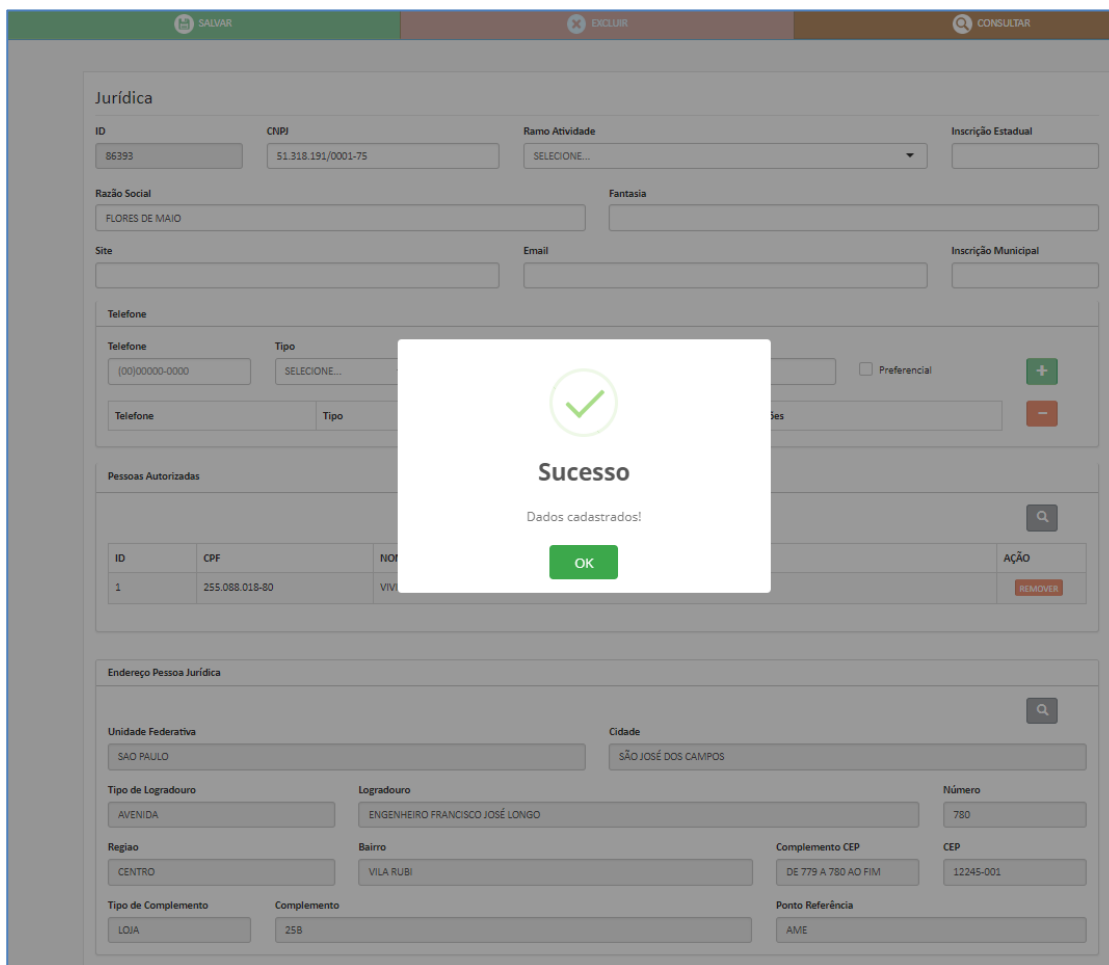
Figura 32 – Editando um telefone



The screenshot shows the same form as in Figure 31, but the 'Telefone' field now contains '(12) 3346-3075'. The table below still shows the original data. On the right side, the green pencil icon is now active, and a tooltip labeled 'Salvar Edição' is visible over it. The red minus icon is still present but not highlighted.

Após preencher todos os campos necessários, revisar as informações, o atendente deverá clicar em **Salvar** na barra de ferramentas, o Sistema irá lançar um pop up indicando que os dados foram cadastrados com sucesso. Finalizar clicando em **OK**.

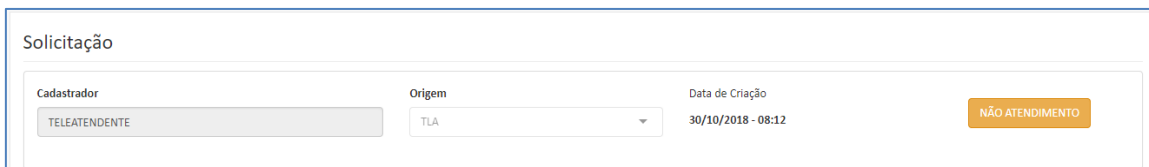
Figura 33 – Salvando um novo cadastro Pessoa Jurídica



4.2.1.3. SOLICITAÇÃO

Na opção Solicitação, o cadastrador poderá realizar o registro de solicitações a serem enviadas ao Órgão Responsável. Os campos existentes no cabeçalho da Solicitação são: cadastrador, origem, data e hora de criação e o botão Não Atendimento.

Figura 34 – Cabeçalho da Solicitação



O botão **Não Atendimento** é para ser usado quando existe, por exemplo, algum tipo de intercorrência que não permita o registro imediato dos pedidos (desistência do munícipe, falta de dados, etc.). A **Origem**, caso não venha selecionada, o usuário deverá verificar a sigla do seu departamento na lista suspensa, e selecionar a correspondente.

Há os seguintes tipos de registros:

- **Denúncia:** Denúncias quanto a procedimentos públicos. Por exemplo: “Denuncia que está havendo desvio de materiais de manutenção de vias públicas”;
- **Elogio:** Elogios pelo serviço prestado à comunidade;
- **Reclamação:** Reclamações de algum serviço, Órgão, funcionário ou qualquer outro problema que caracterize uma reclamação;
- **Solicitação:** Solicitações variadas para o Órgão Responsável.
- **Sugestão:** Sugestões variadas para o Órgão Responsável.

O cadastrador acessa o formulário de registro de protocolo através do Menu **Movimentação – Solicitação**, e está dividido em:

- Solicitante Pessoa Física;
- Solicitante Pessoa Jurídica;
- E, caso o assunto permita, Solicitante Anônimo.

Para solicitante pessoa física e jurídica há três ABAS:

- Dados do Solicitante Físico/Jurídico.
- Dados do Assunto;
- Local do Assunto.

Para solicitante anônimo há duas ABAS:

- Dados do Assunto;
- Local do Assunto.

4.2.1.3.1. SOLICITAÇÃO PESSOA FÍSICA

a) CADASTRO EXISTENTE

Dados do Solicitante Físico

Antes de cadastrar um novo documento, o cadastrador deverá efetuar a pesquisa no Sistema 156 para identificar se o munícipe já não possui um protocolo em aberto para o mesmo assunto. Caso exista, deverá registrar uma consulta de andamento no documento existente (verificar procedimento em [Consulta de Andamento](#)). Para o preenchimento dos dados da ABA Solicitante deverá ser realizada uma pesquisa para verificar se já existe um cadastro feito, evitando assim, a duplicidade cadastral. Para realizar a pesquisa deve-se clicar na lupa (Pesquisar pessoa física) localizada ao lado do botão do lápis (utilizado para edição do cadastro). Como visto anteriormente,

os campos disponíveis para pesquisa são Nome da Pessoa, CPF e Documento Opcional. O processo para pesquisa de cadastro foi explicado no tópico [Pessoa Física](#).

Quando for localizado o cadastro do munícipe no Sistema 156, o cadastrador deverá clicar no nome da pessoa, e clicar depois em **Selecionar**. Caso seja necessário alterar ou incluir algum dado, o cadastrador deverá clicar no botão do **lápis** para que o Sistema habilite os campos disponíveis. Finalizado o processo de atualização, clicar em **Gravar**. Havendo desistência do munícipe em editar/incluir dados, clicar em **Cancelar**.

Figura 41 – Lupa para pesquisa de cadastro

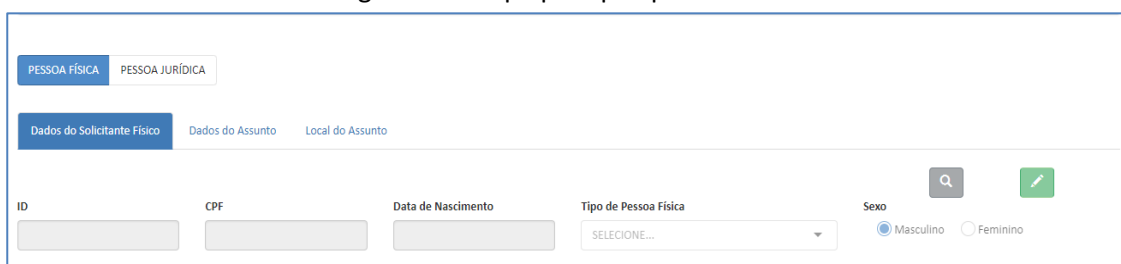
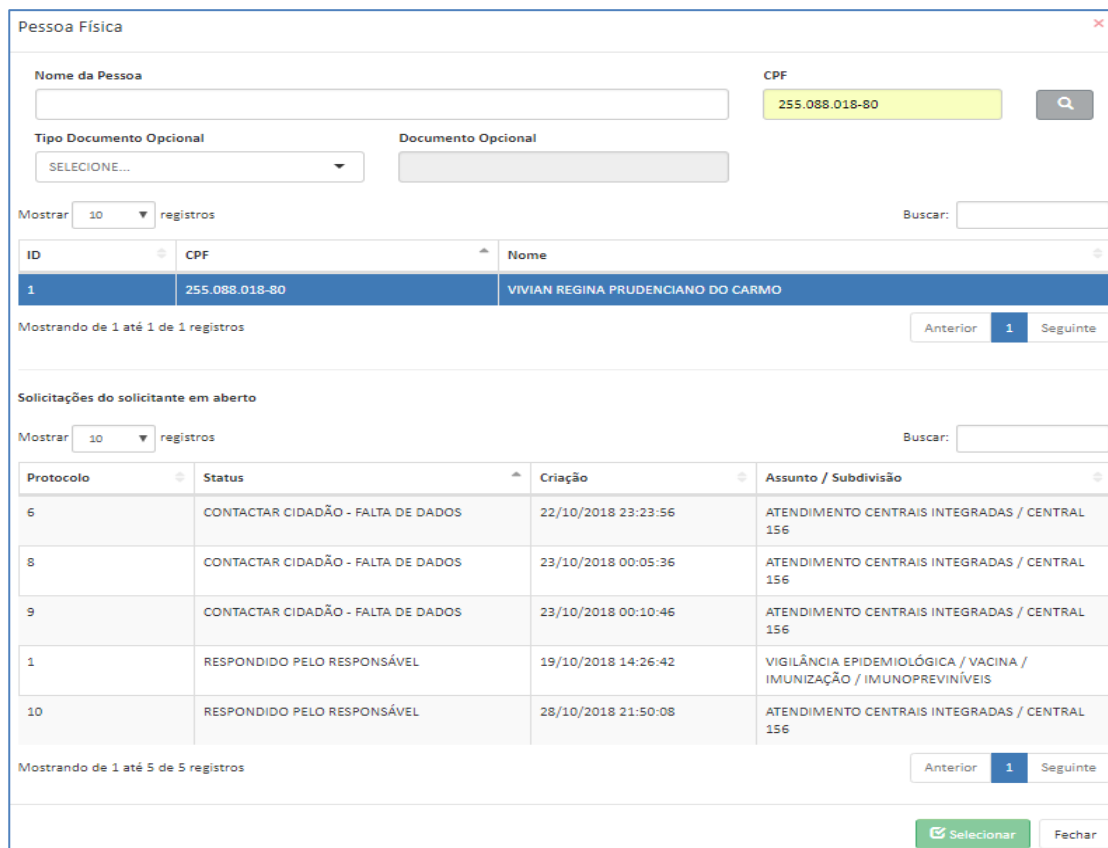


Figura 42 – Cadastro existente



ID	CPF	Nome
1	255.088.018-80	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO

Protocolo	Status	Criação	Assunto / Subdivisão
6	CONTACTAR CIDADÃO - FALTA DE DADOS	22/10/2018 23:23:56	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS / CENTRAL 156
8	CONTACTAR CIDADÃO - FALTA DE DADOS	23/10/2018 00:05:36	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS / CENTRAL 156
9	CONTACTAR CIDADÃO - FALTA DE DADOS	23/10/2018 00:10:46	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS / CENTRAL 156
1	RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL	19/10/2018 14:26:42	VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA / VACINA / IMUNIZAÇÃO / IMUNOPREVINÍVEIS
10	RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL	28/10/2018 21:50:08	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS / CENTRAL 156

Com os dados do munícipe preenchidos, o cadastrador parte para os Dados do Assunto e Local do Assunto.

Dados do Assunto

- Em dados do Assunto o cadastrador deverá selecionar o **Tipo de Protocolo** conforme relato do munícipe (Elogio, Sugestão, Solicitação, Reclamação ou Denúncia);
- Na lista suspensa selecionar o **Assunto** conforme o tema do diálogo. Na próxima lista suspensa selecionar a **Subdivisão** correspondente. Ambos os campos estão configurados para busca em qualquer parte do campo;
- Selecionar o **Meio de Resposta** conforme a opção do munícipe;
- A urgência não é determinada pelo cadastrador, pois ela é prerrogativa do departamento responsável;
- As opções **Sigilo** e **Anonimato** só estarão habilitados caso o departamento responsável tenha disponibilizado para o grupo Assunto/subdivisão que foram selecionados;
- O **Texto Explicativo** é uma exemplificação ou um resumo das principais características do grupo Assunto/Subdivisão selecionado;
- Preencher o campo **Descrição** com as demais informações do fato/serviço, conforme relato do munícipe, sempre em 3ª pessoa. Sempre descrever com clareza, usando pontuação e acentuação. Selecionar no campo Descrição, a Descrição Padrão, caso ela exista;
- O **Documento Externo** é utilizado para dar referência às solicitações oriundas de Abaixo-assinado, Ofício, Indicação, Requerimento, etc;
- O campo **Anexo** será utilizado para incluir algum arquivo que munícipe tenha enviado por meio do site da prefeitura ou do Aplicativo Mobile 156 SJC (formatos: GIF, JPEG, PNG e PDF), no tamanho máximo por arquivo de 50 MB, e quantidade máxima de 4 arquivos por registro;
- **Os Dados Importantes** são informações adicionais ao grupo Assunto/Subdivisão que os Órgãos consideram importantes para atender à solicitação. Quando não for possível informar todos os dados importantes, orientar ao munícipe que a falta desses dados pode inviabilizar o atendimento da solicitação. Caso não seja possível preencher os dados solicitados, o cadastrador deverá preencher os campos da seguinte forma:
Campos descritivos: digitar NI – sigla de Não Informado;
Campos numéricos: digitar um número zero.

Figura 37 – Tela de Dados do Assunto

Dados do Solicitante Físico	Dados do Assunto	Local do Assunto
-----------------------------	-------------------------	------------------

Tipo de Protocolo	
SOLICITAÇÃO	

Assunto	
OUVIDORIA DA SAÚDE	

Subdivisão	
VACINA / IMUNIZAÇÃO / IMUNOPREVINÍVEIS	

Meio de Resposta	
TELEFONE	

Urgência: NÃO Anônimo: ☐ Sim ☒ Não Sigilo: ☐ Sim ☒ Não

Texto Explicativo	
USO EXCLUSIVO DO ORGÃO	

Descrição	
SOLICITA PREVISÃO DE CHEGADA DA VACINA <u>H1N1</u> NA UNIDADE DE SAÚDE.	

Documento Externo	Tipo	
	SELECIONE...	+
Numero	Tipo	-

* ANEXO DE ARQUIVOS (Somente formatos gif, jpeg, png e pdf) / Tamanho máximo por arquivo: 50 MB / Quantidade máxima de arquivos: 4 arquivos

+ Adicionar arquivos... Remover selecionado ☐ Selecionar todos

Dados importantes	
1-CPF	
25508801880	
2-CIA	
99999	
3-DATA DA OCORRÊNCIA	
10/10/2018	
4-DATA DE NASCIMENTO	
18/04/1978	
5-HORÁRIO DA OCORRÊNCIA	
05:29	
6-MOTIVO DO ATENDIMENTO NA OUVIDORIA	
RECURSOS MATERIAIS	
7-NOME DA MÃE	
MARIA DA CONSOLAÇÃO	
8-NOME DO PACIENTE	
PEDRO PAULO RANGEL	
9-UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	
PARAÍSO DO SOL	

Local do Assunto

Código: PT

Versão: 01

Publicação: 01/11/2018

Página 30 de 59

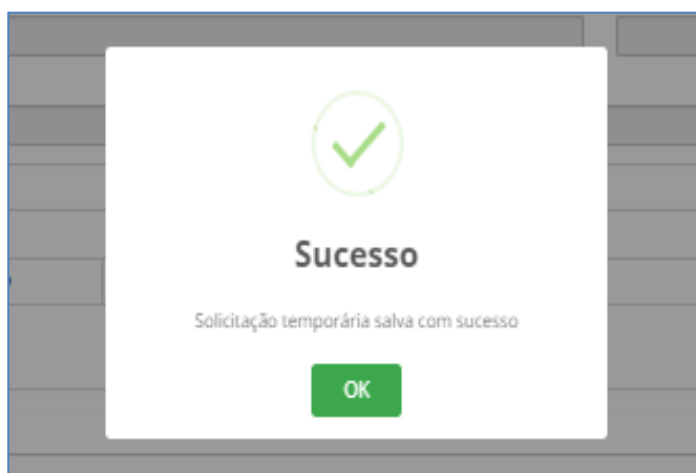
- Quando o endereço do munícipe for idêntico ao endereço do assunto, o cadastrador deve assinalar a opção **Local do assunto é igual ao endereço do solicitante**, fazendo com que os dados sejam copiados automaticamente (para esse caso, podemos inserir um ponto de referência no cadastro do munícipe);
- Caso o endereço do assunto seja diferente do endereço do munícipe, iniciar a busca através da lupa localizada no campo **Endereço Local do Assunto**, e conforme visto anteriormente, proceder à pesquisa através do CEP ou nome do Logradouro, preencher os complementos se houver, e obrigatoriamente o ponto de referência. Nos casos em que o munícipe não souber informar o número do endereço do assunto, o cadastrador deve registrar o número zero e descrever um número próximo, coordenadas de como chegar ao local.
- O campo Ponto de Referência deve ser preenchido com a indicação de um estabelecimento comercial, pontos que possam ajudar na localização. Preenchidos todos os campos necessários, clicar em Selecionar Logradouro.
- Após o processo o cadastrador deverá clicar no botão **Adicionar Solicitação Temporária** que armazenará essa solicitação no campo **Assuntos Cadastrados para essa Solicitação** (visível em todas as telas da Solicitação), permitindo que o cadastrador registre novos protocolos, utilizando o mesmo cadastro do munícipe. Caso munícipe deseje registrar novos protocolos, voltar a partir da tela **Dados do Assunto**.

Figura 38 – Incluindo uma Solicitação Temporária

Assuntos Cadastrados para essa Solicitação				
Tipo	Assunto	Subdivisão	Descrição do Assunto	Logradouro
SOLICITAÇÃO	OUIVORIA DA SAÚDE	VACINA / IMUNIZAÇÃO / IMUNOPREVINÍVEIS	SOLICITA PREVISÃO DE CHEGADA DA VACINA H1N1 NA UNIDADE DE SAÚDE.	ENGENHEIRO FRANCISCO JOSÉ LONGO

Adicionar solicitação temporária

Figura 39 – Solicitação Temporária incluída com Sucesso



Finalizado o processo, e munícipe não deseje registrar novos protocolos, clicar em **Salvar** na Barra de Ferramentas. Estando todos os procedimentos corretos, o Sistema informa que houve sucesso no cadastro, e o (s) número (s) do (s) protocolo (s) criado (s).

Figura 40 – Protocolo (s) criado (s) com Sucesso e informe do (s) número (s)



b) CADASTRO INEXISTENTE

Por padrão os campos vêm desabilitados para inserção de dados, e traz selecionado Pessoa Física no formulário de Solicitação. Os registros em sigilo ou anonimato estarão disponíveis conforme o mapeamento do assunto permitir.

Os dados obrigatórios para o registro de qualquer solicitação de pessoa física são:

- Dados da Pessoa: CPF, tipo de pessoa física, sexo, nome completo, e endereço;
- Dados do Assunto: tipo de protocolo, assunto, subdivisão, meio de resposta, descrição quando exigido, dados importantes quando houver;
- Local do Assunto: endereço do assunto e ponto de referência.

Os dados opcionais para o registro de qualquer solicitação de pessoa física são:

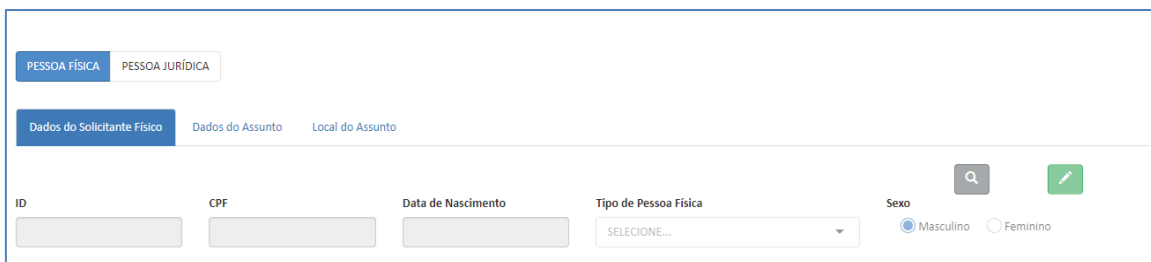
- Dados da Pessoa: data de nascimento, nome completo da mãe, nome social completo (caso munícipe utilize), e-mail, RG, órgão emissor, data da emissão, telefone, documento opcional;
- Dados do Assunto: documento externo, anexos;
- Local do Assunto: Observações.

Dados do Solicitante Físico

Antes de cadastrar um novo documento, o cadastrador deverá efetuar a pesquisa no Sistema 156 para identificar se o munícipe já não possui um protocolo em aberto para o mesmo assunto. Caso exista, deverá registrar uma consulta de andamento no documento existente (verificar

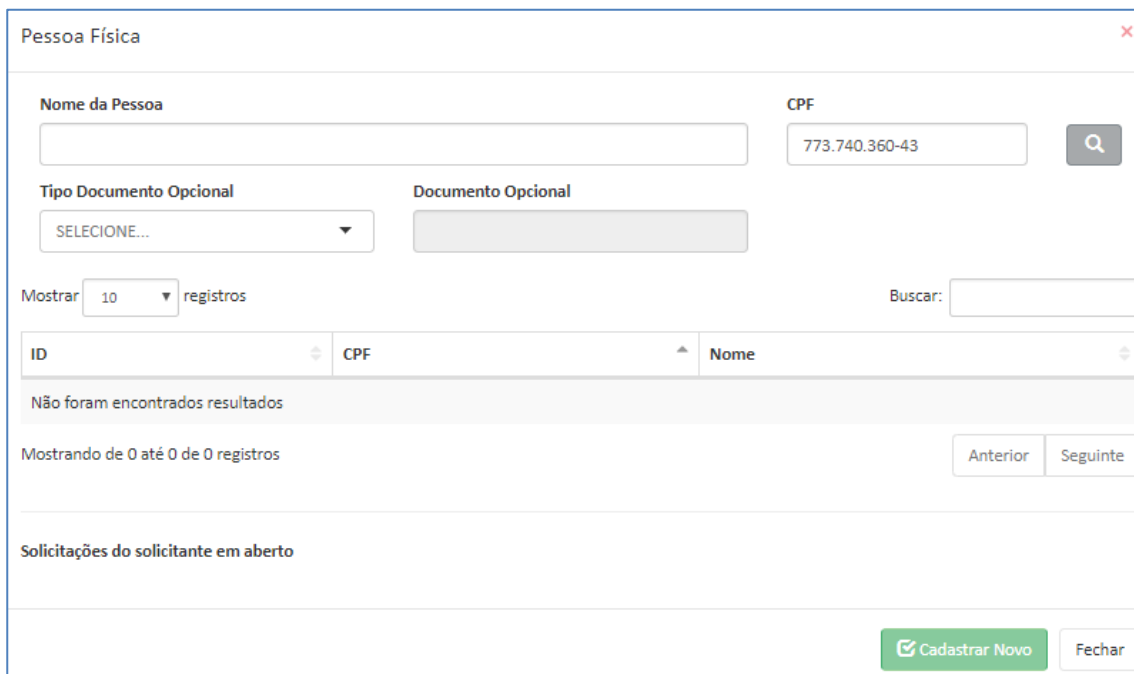
procedimento em [Consulta de Andamento](#)). Para o preenchimento dos dados da ABA Solicitante deverá ser realizada uma pesquisa para verificar se já existe um cadastro feito, evitando assim, a duplicidade cadastral. Para realizar a pesquisa deve-se clicar na lupa (Pesquisar pessoa física) localizada ao lado do botão do lápis (utilizado para edição do cadastro). Como visto anteriormente, os campos disponíveis para pesquisa são Nome da Pessoa, CPF e Documento Opcional. O processo para pesquisa de cadastro foi explicado no tópico [Pessoa Física](#).

Figura 35 – Lupa para pesquisa de cadastro



Quando não for localizado o cadastro do munícipe no Sistema 156, o cadastrador deverá clicar em **Cadastrar Novo**, na tela de pesquisa, e os campos da ABA Pessoa Física do formulário de Solicitação serão habilitados para receber dados. O processo de preenchimento dos campos obrigatórios e opcionais está no tópico [Pessoa Física](#).

Figura 36 – Cadastro não existente



Após preencher todos os campos informados pelo munícipe, o cadastrador deverá clicar no botão **Gravar** na tela do formulário, localizado ao lado do botão Cancelar. Caso munícipe desista do processo antes da ação de salvar, clicar em **Cancelar**, e verificar se se trata de um caso de **Não Atendimento**. Caso munícipe dê continuidade ao processo, clicar no botão **Gravar**. Após efetuar o cadastro do munícipe, partir para a tela Dados do Assunto e Local do Assunto, procedimentos estudados em [PESSOA FÍSICA – CADASTRO EXISTENTE](#).

4.2.1.3.2. SOLICITAÇÃO PESSOA JURÍDICA

a) CADASTRO EXISTENTE

Dados do Solicitante Jurídico

Antes de cadastrar um novo documento, o cadastrador deverá efetuar a pesquisa no Sistema 156 para identificar se a empresa já não possui um protocolo em aberto para o mesmo assunto. Caso exista, deverá registrar uma consulta de andamento no documento existente (verificar procedimento em [Consulta de Andamento](#)). Para o preenchimento dos dados da ABA Solicitante deverá ser realizada uma pesquisa para verificar se já existe um cadastro feito, evitando assim, a duplicidade cadastral. Para realizar a pesquisa deve-se clicar na lupa (Pesquisar pessoa jurídica) localizada ao lado do botão do lápis (utilizado para edição do cadastro). Como visto anteriormente, os campos disponíveis para pesquisa são Nome da Empresa e CNPJ. O processo para pesquisa de cadastro foi explicado no tópico [Pessoa Jurídica](#).

Quando for localizado o cadastro da empresa no Sistema 156, o cadastrador deverá clicar no nome da empresa desejada, e clicar em **Selecionar**. No cadastro da pessoa jurídica sempre deverá ser selecionada a pessoa autorizada (com quem o cadastrador estiver falando ou a pessoa que registrou o protocolo de internet – lembrando que a pessoa autorizada deverá ter cadastro no Sistema 156) quando for efetuar um novo registro.

Figura 45 – Lupa para pesquisa de cadastro

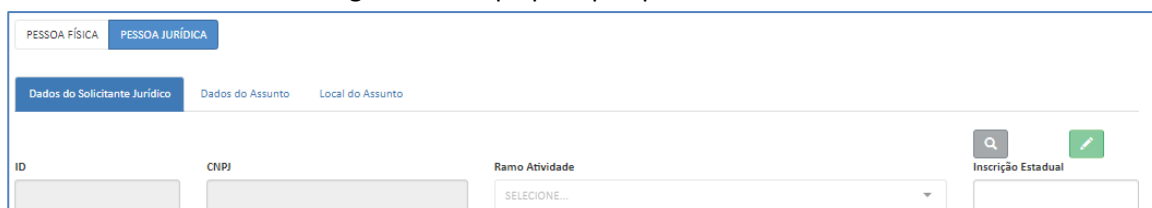


Figura 46 – Cadastro existente

Pessoa Física

Nome da Pessoa

CPF

255.088.018-80

SELECIONE...

Documento Opcional

Mostrar 10 registros

Buscar:

ID	CPF	Nome
1	255.088.018-80	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Seguinte

Solicitações do solicitante em aberto

Mostrar 10 registros

Buscar:

Protocolo	Status	Criação	Assunto / Subdivisão
6	CONTACTAR CIDADÃO - FALTA DE DADOS	22/10/2018 23:23:56	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS / CENTRAL 156
8	CONTACTAR CIDADÃO - FALTA DE DADOS	23/10/2018 00:05:36	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS / CENTRAL 156
9	CONTACTAR CIDADÃO - FALTA DE DADOS	23/10/2018 00:10:46	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS / CENTRAL 156
1	RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL	19/10/2018 14:26:42	VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA / VACINA / IMUNIZAÇÃO / IMUNOPREVINÍVEIS
10	RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL	28/10/2018 21:50:08	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS / CENTRAL 156

Mostrando de 1 até 5 de 5 registros

Anterior 1 Seguinte

Selecionar

Fechar

Caso seja necessário alterar ou incluir algum dado, o cadastrador deverá clicar no botão do lápis para que o Sistema habilite os campos disponíveis. Para incluir mais uma pessoa autorizada, verificar o passo a passo em [PESSOA FÍSICA – CADASTRO INEXISTENTE](#). Finalizado o processo de atualização, clicar em **Gravar**. Para realizar o processo verificar o tópico [Pessoa Jurídica](#). Havendo desistência em editar/inserir dados, clicar em **Cancelar**.

Com os dados da empresa preenchidos, o cadastrador parte para os **Dados do Assunto e Local do Assunto**. Verificar o procedimento em Solicitação [PESSOA FÍSICA – CADASTRO EXISTENTE](#).

b) CADASTRO INEXISTENTE

Por padrão os campos vêm desabilitados para inserção de dados, e traz selecionado Pessoa Física no formulário de Solicitação. Os registros em sigilo ou anonimato estarão disponíveis conforme o mapeamento do assunto permitir. Clicar na ABA Pessoa Jurídica para iniciar o processo de inclusão de dados.

Os dados obrigatórios para o registro de qualquer solicitação de pessoa jurídica são:

- Dados da Pessoa: CNPJ, Razão Social, endereço, Pessoa Autorizada;
- Dados do Assunto: tipo de protocolo, assunto, subdivisão, meio de resposta, descrição quando exigido, dados importantes quando houver;
- Local do Assunto: endereço do assunto e ponto de referência.

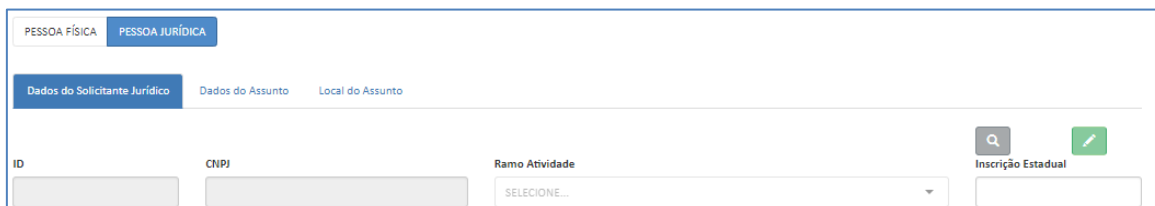
Os dados opcionais para o registro de qualquer solicitação de pessoa jurídica são:

- Dados da Pessoa: ramo de atividade, Inscrição Estadual, nome Fantasia, site, e-mail, Inscrição Municipal e telefone;
- Dados do Assunto: documento externo, anexos;
- Local do Assunto: Observações.

Dados do Solicitante Jurídico

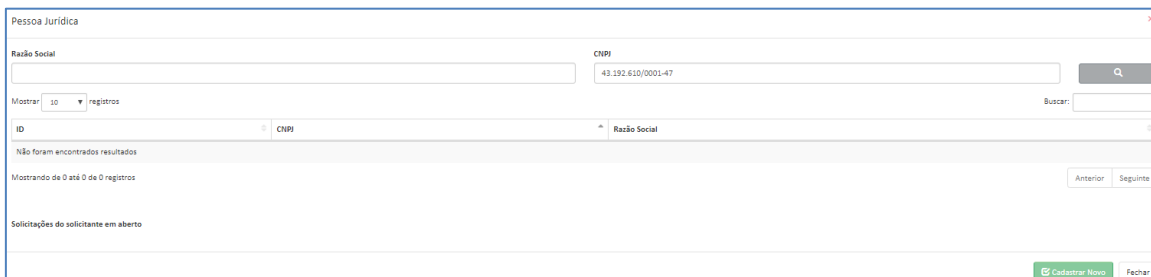
Antes de cadastrar um novo documento, o cadastrador deverá efetuar a pesquisa no Sistema 156 para identificar se o munícipe já não possui um protocolo em aberto para o mesmo assunto. Caso exista, deverá registrar uma consulta de andamento no documento existente (verificar procedimento em [Consulta de Andamento](#)). Para o preenchimento dos dados da ABA Solicitante deverá ser realizada uma pesquisa para verificar se já existe um cadastro feito, evitando assim, a duplicidade cadastral. Para realizar a pesquisa deve-se clicar na lupa (Pesquisar pessoa jurídica) localizada entre ao lado do botão do lápis (utilizado para edição do cadastro). Como visto anteriormente, os campos disponíveis para pesquisa são Nome da Empresa e CNPJ. O processo para pesquisa de cadastro foi explicado no tópico [Pessoa Jurídica](#).

Figura 43 – Lupa para pesquisa de cadastro



Quando não for localizado o cadastro da empresa no Sistema 156, o cadastrador deverá clicar em **Cadastrar Novo**, na tela de pesquisa, e os campos da ABA Pessoa Jurídica do formulário de Solicitação serão habilitados para receber dados. O processo de preenchimento dos campos obrigatórios e opcionais está no tópico [Pessoa Jurídica](#). No cadastro da pessoa jurídica sempre deverá ser selecionada a pessoa autorizada (com quem o cadastrador estiver falando ou a pessoa que registrou o protocolo de internet – lembrando que a pessoa autorizada deverá ter cadastro no Sistema 156) quando for efetuar um novo registro.

Figura 44 – Cadastro inexistente



Após preencher todos os campos informados pelo munícipe, o cadastrador deverá clicar no botão **Gravar** na tela do formulário, localizado ao lado do botão Cancelar. Caso munícipe desista do processo antes da ação de salvar, clicar em **Cancelar**, e verificar se se trata de um caso de **Não Atendimento**. Caso munícipe dê continuidade ao processo, clicar no botão **Gravar**.

Após gravar os dados da pessoa jurídica, partir para os **Dados do Assunto e Local e do Assunto**. Verificar o procedimento em Solicitação [PESSOA FÍSICA – CADASTRO EXISTENTE](#).

4.2.1.3.3. SOLICITAÇÃO VINCULADA

O Sistema 156 identifica diversas solicitações para um mesmo serviço a partir do preenchimento do **Assunto**, **Subdivisão**, e **Endereço do Assunto** e dá a opção para o Cadastrador de executar o Vínculo ou não. Tal recurso chama-se Vínculo e tem o objetivo de facilitar o trabalho do Órgão Responsável. Após verificar que se trata do mesmo serviço é possível criar uma solicitação vinculada, onde todas as solicitações para o mesmo serviço e endereço conterão um vínculo, inclusive no momento da resposta, por parte do Órgão Responsável. Caso o serviço solicitado não seja **exatamente igual** à solicitação visualizada para vínculo, o cadastrador deve clicar em **Criar Nova Solicitação**, e esta será gravada normalmente, porém, sem o vínculo.

4.2.1.3.4. SOLICITAÇÃO SIGILOSA

A solicitação sigilosa deve ser registrada caso seja solicitado pelo munícipe. É importante ressaltar que quando os documentos são cadastrados em Sigilo apenas a Central 156 tem acesso aos dados do munícipe. Todos os outros usuários do Sistema 156 não terão acesso a essas informações.

4.2.1.3.5. SOLICITAÇÃO ANÔNIMA

A solicitação anônima, **quando disponível para o Assunto/Subdivisão** em questão, deve ser registrada caso seja solicitado pelo munícipe. É importante ressaltar que quando os documentos são cadastrados em anônimo, **não haverá repasse da resposta ao munícipe**, pois não haverá dado pessoal para ser confirmado.

4.3. PESQUISA PROTOCOLO

Através do Menu **Movimentação – Pesquisa Protocolo** o cadastrador realiza pesquisas para verificar todos os documentos registrados no Sistema 156, independente do departamento responsável.

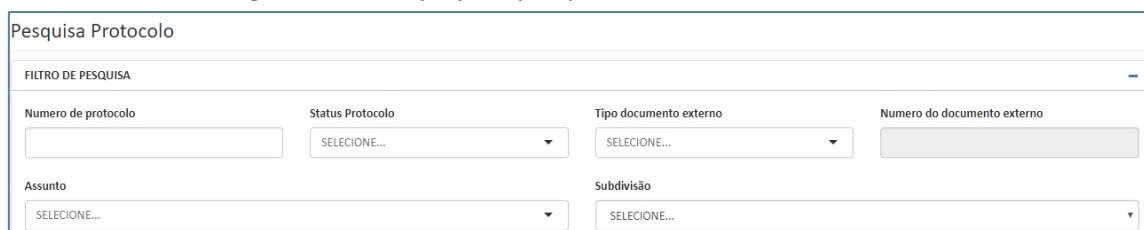
Consulta de Andamento: Ocorre quando munícipe entrar em contato para verificar o andamento de seu registro. A anotação deverá ser feita no campo **Observações** quando disponível (verificar os status que possuem o campo). Por essa consulta é possível verificar todos os dados do protocolo, pedir urgência ao departamento, e registrar reclamações de demora aos Órgãos Responsáveis caso a resposta da solicitação esteja atrasada. Após incluir a informação no campo **Observações** clicar em **Salvar** na Barra de Ferramentas do protocolo.

Há três blocos para realizar a pesquisa por protocolos no Sistema:

Dados do Protocolo

O cadastrador poderá realizar nesse bloco a pesquisa por número do protocolo, status do protocolo, tipo de documento externo, número de documento externo, assunto, subdivisão.

Figura 47 – Campo para pesquisa através dos dados do Protocolo



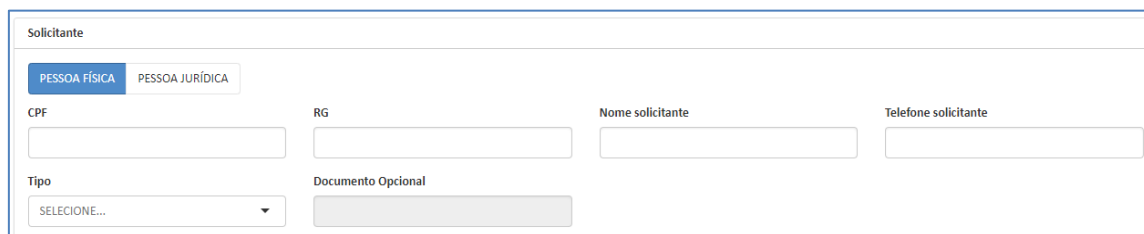
Forma de pesquisa por dados do protocolo. O formulário possui o título "Pesquisa Protocolo" e uma seção "FILTRO DE PESQUISA" com os seguintes campos:

- Numero de protocolo: Campo de texto.
- Status Protocolo: Menu suspenso com a opção "SELECIONE..."
- Tipo documento externo: Menu suspenso com a opção "SELECIONE..."
- Numero do documento externo: Campo de texto.
- Assunto: Menu suspenso com a opção "SELECIONE..."
- Subdivisão: Menu suspenso com a opção "SELECIONE..."

Dados do Solicitante

O cadastrador poderá realizar nesse bloco a pesquisa por CPF, RG, nome do solicitante, telefone do solicitante, tipo de documento opcional, documento opcional.

Figura 48 – Campo para pesquisa através dos dados do munícipe



Forma de pesquisa por dados do munícipe. O formulário possui o título "Solicitante" e as seguintes opções:

- PESSOA FÍSICA (selecionada) e PESSOA JURÍDICA (botões).
- CPF: Campo de texto.
- RG: Campo de texto.
- Nome solicitante: Campo de texto.
- Telefone solicitante: Campo de texto.
- Tipo: Menu suspenso com a opção "SELECIONE..."
- Documento Opcional: Campo de texto.

Endereço Solicitação

O cadastrador poderá realizar nesse bloco a pesquisa por bairro, logradouro, CEP.

Figura 49 – Campo para pesquisa através dos dados do endereço do assunto

Endereço Solicitação

Pais BRASIL	Estado SAO PAULO	Cidade SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Bairro SELECIONE...	Logradouro	CEP

Por padrão o Sistema traz o bloco dos dados do protocolo com: número de protocolo / Status Protocolo / Tipo documento externo / Número do documento externo. Para acessar os demais grupos o cadastrador deverá clicar no símbolo de adição localizado em **FILTRO DE PESQUISA**. Os meios de pesquisa podem utilizados separadamente ou em conjunto.

No rodapé da tela nós temos as legendas para determinados status e eventos do registro.

Figura 50 – Legenda

S Sigilo
N Não Sigilo
A Anônimo
Aberta
Concluída

Figura 51 – Resultado de busca realizada em Pesquisa Protocolo – Status Aberta

Protocolo	Solicitante	Assunto SubDivisão	Logradouro	
10 S	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS - CENTRAL 156	BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS - 985	Aberta
3000001 N	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS - CENTRAL 156	BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS - 985	Aberta
3000002 N	JEFERSON PERES	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS - CENTRAL 156	FRITZ GERBER - 350	Aberta
3000004 N	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS - CENTRAL 156	BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS - 985	Aberta
3000005 A	ANÔNIMO	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS - CENTRAL 156	FRITZ GERBER - 350	Aberta
7 N	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS - CENTRAL 156	BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS - 985	Aberta
8 S	ROSALVO PRUDENCIANO DO CARMO	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS - CENTRAL 156	BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS - 985	Aberta
9 N	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS - CENTRAL 156	BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS - 985	Aberta

Mostrando de 1 até 8 de 8 registros

S Sigilo
N Não Sigilo
A Anônimo
Aberta
Concluída

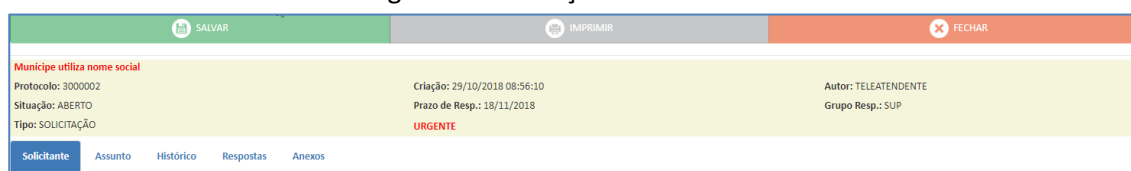
Para acessar o protocolo o cadastrador deverá clicar no número do protocolo. Ao clicar será aberto o documento, que conforme situação apresentará campos diferentes.

Detalhes do Protocolo

O protocolo é composto pelo cabeçalho, e por cinco ABAS que trazem todos os dados do registro.

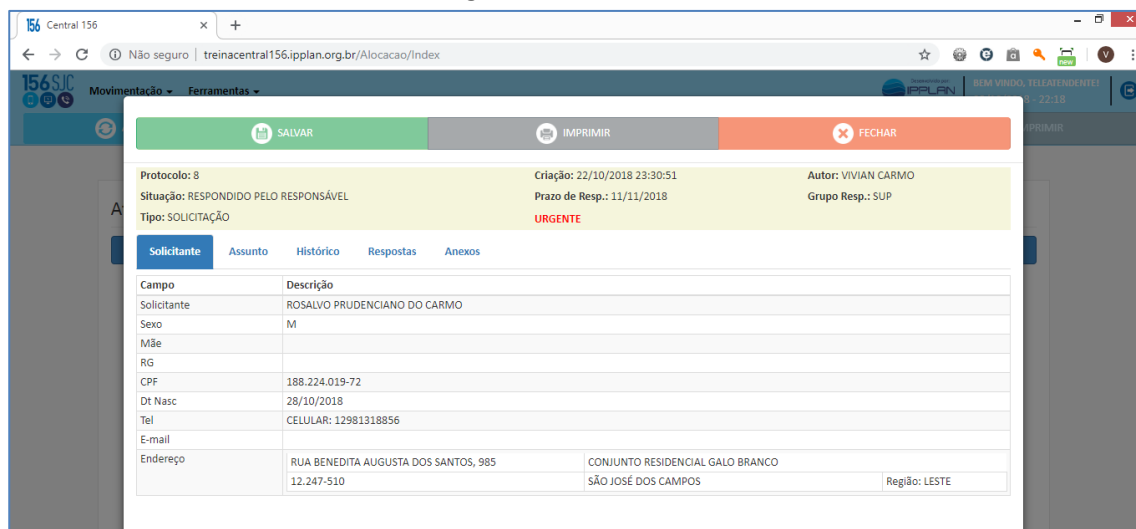
Cabeçalho: O protocolo possui uma Barra de Ferramentas com as opções Salvar, Imprimir e Fechar. Logo abaixo da barra de ferramentas, identificamos o número do protocolo, a data e horário da criação, o autor, a situação, prazo de resposta, grupo responsável, e o tipo. Também podem figurar informações eventuais como solicitação de cancelamento, recadastro, urgente. Com a adição do nome social, caso munícipe o utilize, virão logo acima do número do protocolo os dizeres: **Munícipe utiliza nome social.**

Figura 52 – Cabeçalho do Protocolo



Solicitante: Nesta ABA o atendente da Central terá acesso aos dados cadastrais do munícipe (nome, telefone, endereço, etc.), desde que não seja um protocolo feito em Anonimato.

Figura 53 – ABA Solicitante



Assunto: Nesta ABA o cadastrador terá acesso ao Assunto tratado pelo munícipe como assunto e subdivisão, descrição, endereço do assunto, meio de resposta etc.

Figura 54 – ABA Assunto

Solicitante	Assunto	Histórico	Respostas	Anexos
Campo	Descrição			
Descrição	TESTE DE ALTERAÇÃO DE GRUPO E SIGILO.			
Assunto	ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS			
Subdivisão	CENTRAL 156			
Dados importantes	NÚMERO DO TELEFONE QUE MUNICÍPE USOU PARA LIGAR	1299798947		
Meio de Resposta	Nenhum			
Endereço	RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS 985 12.247-510	CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	Região: LESTE	
Referência				
Observações				

Histórico: Nesta ABA o cadastrador terá acesso ao histórico de acontecimentos e contatos registrados no protocolo, em ordem cronológica. Para verificar as anotações, o cadastrador deverá clicar na coluna Histórico.

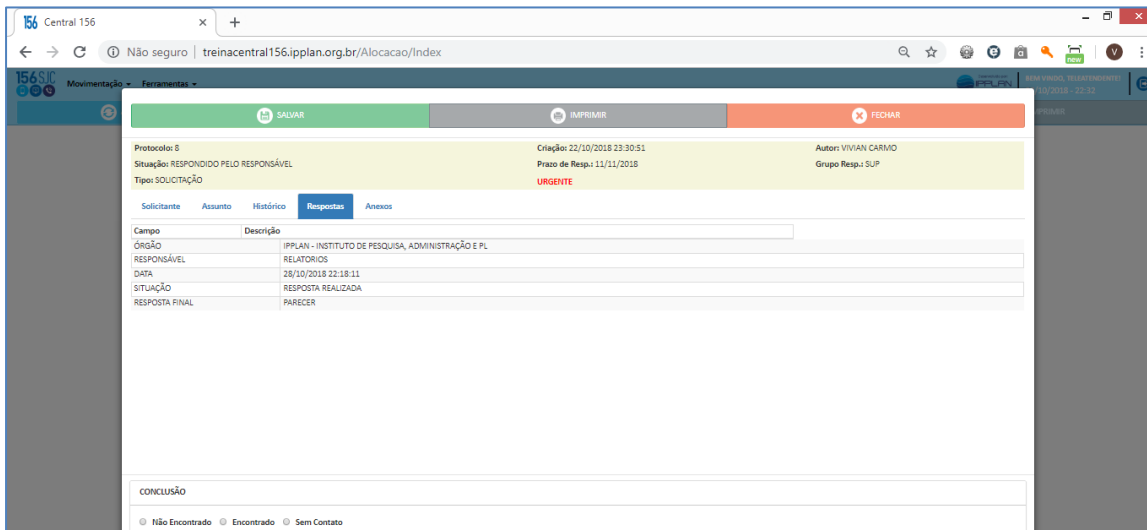
Figura 55 – ABA Histórico

Data	Histórico	Usuário
28/10/2018 22:11:13	RESPONDER PARA O SOLICITANTE	156
28/10/2018 22:10:54	DOCUMENTO "LIDO" PELO RSO	156
23/10/2018 00:25:15	ALTERAR ASSUNTO / RESPONSÁVEL	Vivian Regina
22/10/2018 23:38:15	RESPONDER PARA O SOLICITANTE (EXECUTADO)	Vivian Regina
22/10/2018 23:32:12	DOCUMENTO "LIDO" PELO RSO	Vivian Regina
22/10/2018 23:30:51	criação DO DOCUMENTO E ENVIO AO RSO	Vivian Regina

Total de 6 registros

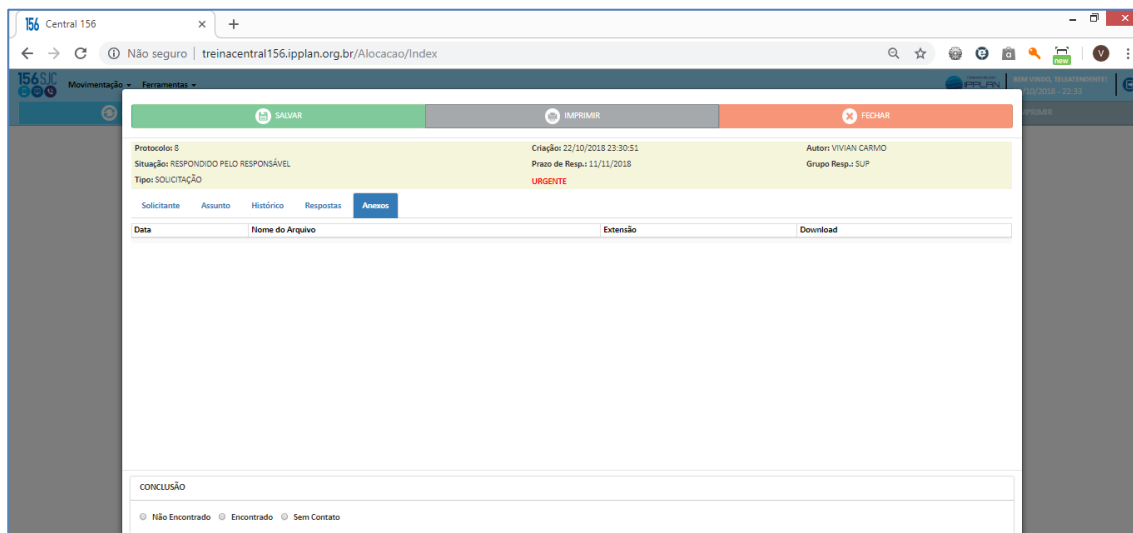
Respostas: Nesta ABA o atendente localiza a resposta, ou respostas repassadas pelo departamento, com a data, hora, responsável.

Figura 56 – ABA Respostas



Anexos: Nesta ABA, caso tenha sido anexado, serão mostrados os arquivos que foram anexados ao protocolo quando de seu registro. O departamento responsável poderá baixar o arquivo para análise.

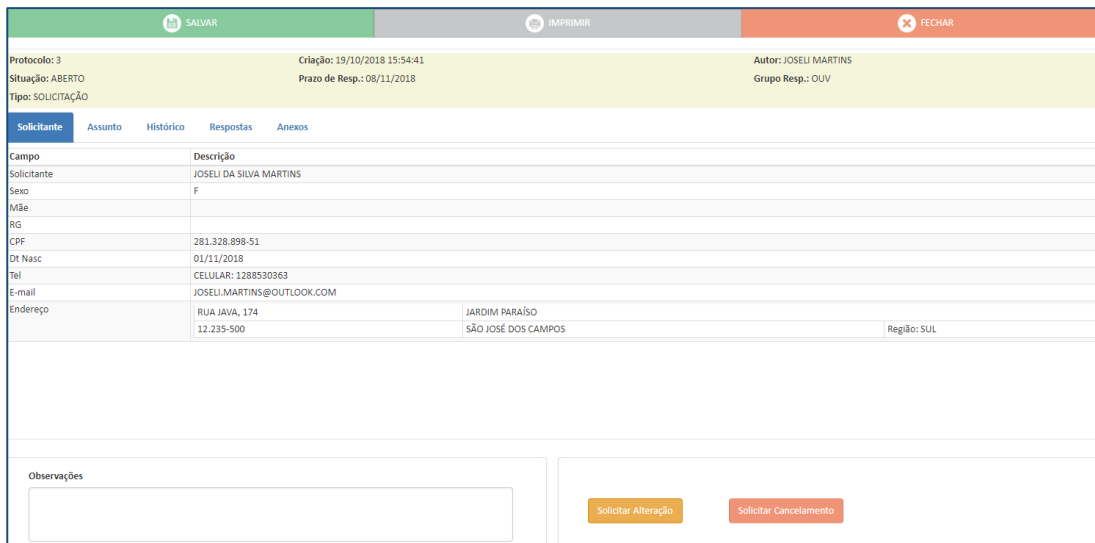
Figura 57 – ABA Anexos



Status Protocolo/Situação

- **Aberto:** Nesse status o documento aguarda a tomada de providências pelo Órgão Responsável. Nessa situação o protocolo possui os campos Observações, Solicitar Alteração e Solicitar Cancelamento.

Figura 58 – Status Aberto



The screenshot displays the 'Status Aberto' protocol form. At the top, there are three buttons: 'SALVAR' (green), 'IMPRIMIR' (grey), and 'FECHAR' (red). Below these, the protocol details are shown: Protocolo: 3, Criação: 19/10/2018 15:54:41, Autor: JOSELI MARTINS, Situação: ABERTO, Prazo de Resp.: 08/11/2018, Grupo Resp.: OUV, and Tipo: SOLICITAÇÃO. A tabbed interface follows with 'Solicitante' selected, showing fields for Assunto, Histórico, Respostas, and Anexos. The 'Solicitante' tab contains a form with fields for Campo, Descrição, Solicitante (JOSELI DA SILVA MARTINS), Sexo (F), Mãe, RG, CPF (281.328.898-51), Dt Nasc (01/11/2018), Tel (CELULAR: 1288530363), E-mail (JOSELI.MARTINS@OUTLOOK.COM), and Endereço (RUA JAVA, 174, 12.235-500, JARDIM PARAÍSO, SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, Região: SUL). At the bottom, there is an 'Observações' text area and two buttons: 'Solicitar Alteração' (orange) and 'Solicitar Cancelamento' (red).

Solicitar Alteração:

Os campos disponíveis para alteração serão: meio de resposta, descrição, documento externo, dados importantes. O atendente realiza o processo, que será avaliado e validado pela Supervisão.

Solicitar Cancelamento:

Para solicitar cancelamento o cadastrador deverá indicar o motivo no campo Observações, e depois clicar no botão Solicitar Cancelamento. Esse protocolo é encaminhado à Moderação, que irá avaliar e validar o pedido.

- **Contatar Cidadão – Resposta Não Aceita:** Quando o documento respondido foi devolvido, pois município não aceitou a resposta, o moderador devolveu para ratificar a resposta, e se for o caso abrir novo protocolo, encerrando o anterior. As opções para este protocolo são as mesmas de Respondido pelo Responsável.
- **Cidadão Insatisfeito:** atendente/município devolveu o protocolo cuja resposta não foi aceita, e este protocolo está com a moderação. Nessa situação o protocolo possui os campos Observações, Solicitar Alteração e Solicitar Cancelamento.

- **Cidadão Insatisfeito – RSO:** Munícipe não aceitou a resposta, atendente devolveu, e o protocolo foi reencaminhado ao RSO pela moderação. Nessa situação o protocolo possui os campos Observações, Solicitar Alteração e Solicitar Cancelamento.
- **Dados não corrigidos:** Quando o protocolo já teve uma tentativa de contato para complementação de dados, mas fora sem sucesso. As opções para as duas tentativas de contato são as mesmas para Contatar Cidadão – Falta de Dados.
- **Falta de Dados:** Quando o Órgão Responsável devolveu o protocolo para complementar dados, mas o protocolo ainda não foi distribuído pela moderação. Nessa situação o protocolo possui os campos Observações, Solicitar Alteração e Solicitar Cancelamento.
- **Em Trâmite:** O documento foi encaminhado via papel ou via sistema. Nessa situação o protocolo também possui os campos Observações, Solicitar Alteração e Solicitar Cancelamento.
- **Devolvido pelo Responsável/Assunto Incorreto:** O documento está na supervisão de avaliação, pois, foi devolvido pelo Órgão Responsável para complementação de dados ou alteração de assunto/responsabilidade. Nessa situação o protocolo também possui os campos Observações, Solicitar Alteração e Solicitar Cancelamento.

- **Respondido pelo Responsável:** Nessa situação o documento já está com resposta do Órgão Responsável, e para efetivar o procedimento, o atendente deverá utilizar uma das seguintes funções: não encontrado ou encontrado.

Figura 59 – Status Respondido pelo Responsável

SALVAR

IMPRIMIR

FECHAR

Protocolo: 3000001

Criação: 28/10/2018 21:50:08

Autor: TELEATENDENTE

Situação: RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL

Prazo de Resp.: 17/11/2018

Grupo Resp.: SUP

Tipo: ELOGIO

URGENTE

Solicitante

Assunto

Histórico

Respostas

Anexos

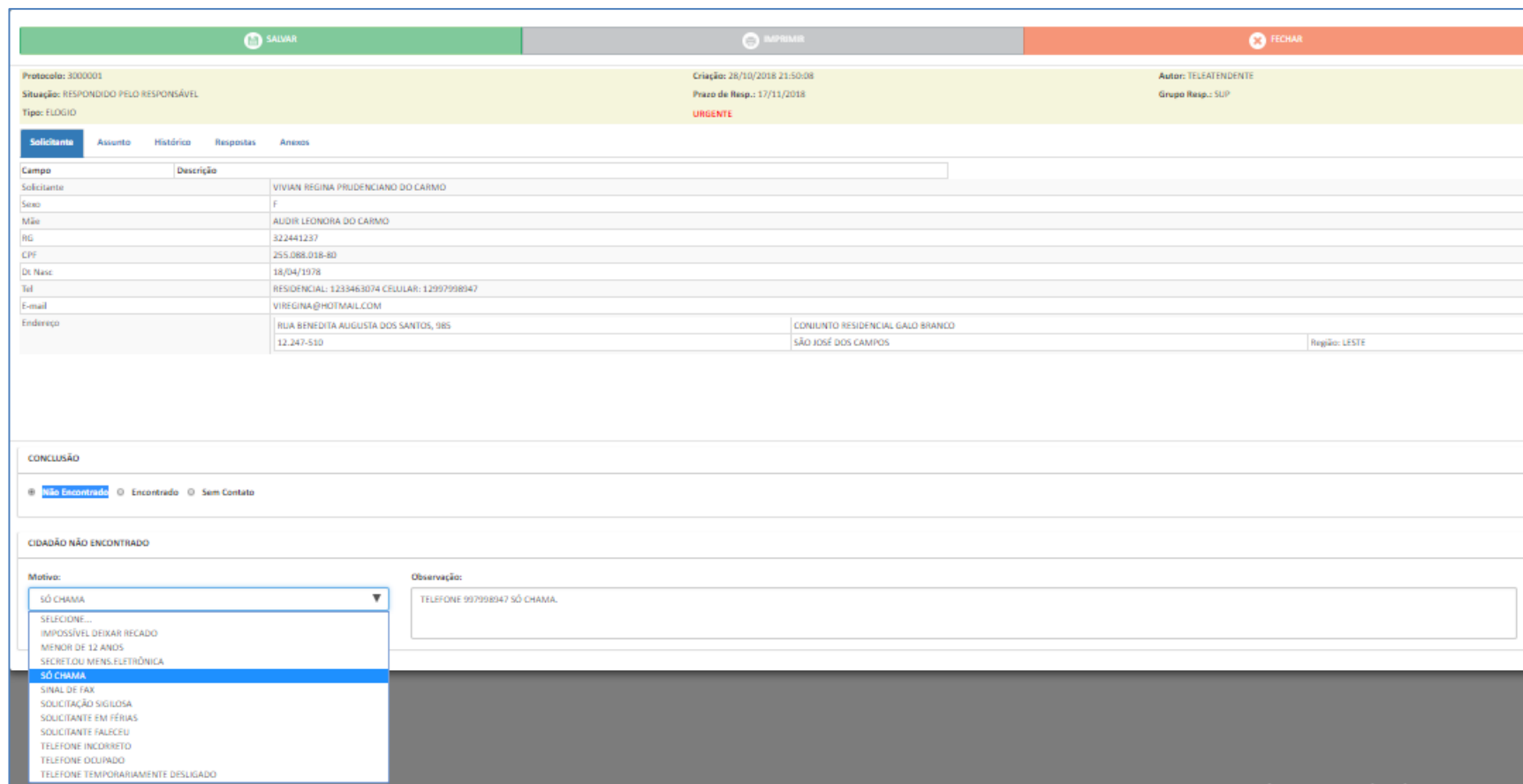
Campo	Descrição
Solicitante	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO
Sexo	F
Mãe	AUDIR LEONORA DO CARMO
RG	322441237
CPF	255.088.018-80
Dt Nasc	18/04/1978
Tel	RESIDENCIAL: 1233463074 CELULAR: 12997998947
E-mail	VIREGINA@HOTMAIL.COM
Endereço	<div> RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS, 985 12.247-510 </div> <div> CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO SÃO JOSÉ DOS CAMPOS </div> <div> Região: LESTE </div>

CONCLUSÃO

☐ Não Encontrado
 ☐ Encontrado
 ☐ Sem Contato

Ao selecionar **Não Encontrado**, o atendente deverá selecionar um dos motivos, complementar a informação no campo **Observação**, e depois clicar em **Salvar** na Barra de Ferramentas do protocolo.

Figura 60 – Cidadão não encontrado



Protocolo: 3000001 **Criação:** 28/10/2018 21:50:08 **Autor:** TELEATENDENTE
Situação: RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL **Prazo de Resp.:** 17/11/2018 **Grupo Resp.:** SLIP
Tipo: ELOGIO **URGENTE**

Solicitante | Assunto | Histórico | Respostas | Anexos

Campo | Descrição

Solicitante: VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO
Sexo: F
Mãe: AUDIR LEONORA DO CARMO
RG: 322441237
CPF: 255.088.018-80
Dt. Nasc: 18/04/1978
Tel: RESIDENCIAL: 1233463074 CELULAR: 12997998947
E-mail: VIREGINA@HOTMAIL.COM
Endereço: RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS, 985
12.247-510
CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Região: LESTE

CONCLUSÃO

☒ Não Encontrado ☐ Encontrado ☐ Sem Contato

CIDADÃO NÃO ENCONTRADO

Motivo:
SÓ CHAMA
SELECIONE...
IMPOSSÍVEL DEIXAR RECADO
MENOR DE 12 ANOS
SECRETOU MENS. ELETRÔNICA
SÓ CHAMA
SINAL DE FAX
SOLICITAÇÃO SIGILOSA
SOLICITANTE EM FÉRIAS
SOLICITANTE FALTEU
TELEFONE INCORRETO
TELEFONE OCUPADO
TELEFONE TEMPORARIAMENTE DESLIGADO

Observação:
TELEFONE 997998947 SÓ CHAMA.

Caso selecione **Encontrado**, o atendente deverá indicar a posição do munícipe com relação à resposta: **Aceitou**, **Não Aceitou** ou **Recusou a ouvir**.

Figura 61 – Cidadão Encontrado – Posição sobre a resposta aplicada

SALVAR
IMPRIMIR
FECHAR

Protocolo: 3000001
Criação: 28/10/2018 21:50:08
Autor: TELEATENDENTE

Situação: RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL
Prazo de Resp.: 17/11/2018
Grupo Resp.: SUP

Tipo: ELOGIO
URGENTE

Solicitante
Assunto
Histórico
Respostas
Anexos

Campo	Descrição
Solicitante	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO
Sexo	F
Mãe	ALDIR LEONORA DO CARMO
RG	322441237
CPF	255.088.018-80
Dt Nasc	18/04/1978
Tel	RESIDENCIAL: 1239463074 CELULAR: 12997998947
E-mail	VIREGINA@HOTMAIL.COM
Endereço	RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS, 985 12.247-510
	CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
	Região: LESTE

CONCLUSÃO

☐ Não Encontrado
☒ Encontrado
☐ Sem Contato

CIDADÃO ENCONTRADO - POSIÇÃO COM RELAÇÃO À RESPOSTA

Posição:

SELECIONE...
SELECIONE...
ACEITOU
NÃO ACEITOU
RECUSOU A OUVIR

Observação:

Resposta Aceita

Caso munícipe aceite a resposta, o atendente deverá selecionar entre **Satisfeito**, **Insatisfeito** ou **Não Informou**. Para Satisfeito e Não Informou não há necessidade de justificar. Para Insatisfeito deverá ser informada a razão no campo Observação.

Figura 62 – Cidadão Encontrado – Posição sobre a resposta aplicada: Aceitou

SALVAR

IMPRIMIR

FECHAR

Protocolo: 3000001

Criação: 28/10/2018 21:50:08

Autor: TELEATENDENTE

Situação: RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL

Prazo de Resp.: 17/11/2018

Grupo Resp.: SUP

Tipo: FOLGIO

URGENTE

Solicitante

Assunto

Histórico

Respostas

Anexos

Campo	Descrição
Solicitante	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO
Sexo	F
Mãe	AUDIR LEONORA DO CARMO
RG	322441237
CPF	255.088.018-80
Dt. Nasc.	18/04/1978
Tel	RESIDENCIAL: 1233463074 CELULAR: 12997998947
E-mail	VIREGINA@HOTMAIL.COM
Endereço	RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS, 985 12.247-510
	CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
	Região: LESTE

CONCLUSÃO

☐ Não Encontrado ☒ Encontrado ☐ Sem Contato

CIDADÃO ENCONTRADO - POSIÇÃO COM RELAÇÃO À RESPOSTA

Posição:

ACEITOU

Observação:

O(A) senhor(a) está satisfeito(a) com a resposta do órgão responsável?

☐ Satisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Não Informou

Observação:

O(A) senhor(a) está satisfeito(a) com o atendimento da Central?

☐ Satisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Não Informou

Observação:

Resposta não Aceita

Caso munícipe não aceite a resposta, o atendente deverá devolver ao Órgão Responsável preenchendo o campo **Observação** com o motivo apresentado (não execução do serviço, resposta não condiz com o que consta no registro).

Figura 63 – Cidadão Encontrado – Posição sobre a resposta aplicada: Não Aceitou

SOLICITANTE		ASSUNTO		HISTÓRICO		RESPOSTAS		ANEXOS	
Protocolo: 3000001		Criação: 28/10/2018 21:50:08		Autor: TELEATENDENTE					
Situação: RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL		Prazo de Resp.: 17/11/2018		Grupo Resp.: SUP					
Tipo: ELOGIO		URGENTE							
Campo		Descrição							
Solicitante		VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO							
Sexo		F							
Mãe		AUDIR LEONORA DO CARMO							
RG		322441237							
CPF		255.088.018-80							
Dt Nasc		18/04/1978							
Tel		RESIDENCIAL: 1233463074 CELULAR: 12997998947							
E-mail		VIRGINA@HOTMAIL.COM							
Endereço		RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS, 985 12.247-510							
		CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO SÃO JOSÉ DOS CAMPOS							
		Região: LESTE							
CONCLUSÃO									
<input type="radio"/> Não Encontrado <input checked="" type="radio"/> Encontrado <input type="radio"/> Sem Contato									
CIDADÃO ENCONTRADO - POSIÇÃO COM RELAÇÃO À RESPOSTA									
Posição:		Observação:							
ACEITOU									
O(A) senhor(a) está satisfeito(a) com a resposta do órgão responsável?					O(A) senhor(a) está satisfeito(a) com o atendimento de Central?				
<input type="radio"/> Satisfeito <input type="radio"/> Insatisfeito <input type="radio"/> Não informou					<input type="radio"/> Satisfeito <input type="radio"/> Insatisfeito <input type="radio"/> Não informou				
Observação:					Observação:				

Recusou a Ouvir

Caso munícipe se recuse a ouvir a resposta do protocolo, o atendente deverá concluir a resposta selecionando tal motivo.

Após selecionar qualquer uma das opções, e incluir os complementos quando necessários, o atendente clica em **Salvar**, na Barra de Ferramentas do protocolo.

- **Contatar Cidadão – Falta de Dados:** O documento foi devolvido pelo Órgão Responsável para complementação de dados, e a moderação já encaminhou para a distribuição de pendências. O atendente terá as opções **Não Encontrado** ou **Encontrado**. Ao selecionar **Não Encontrado**, o atendente deverá selecionar um dos motivos, complementar a informação no campo **Observação**, e depois clicar em **Salvar** na Barra de Ferramentas do protocolo.

Figura 64 – Contatar cidadão para complementação de dados – Não encontrado

SALVAR		IMPRIMIR		FECHAR	
Protocolo: 9		Criação: 23/10/2018 00:05:36		Autor: VIVIAN CARMO	
Situação: CONTATAR CIDADÃO - FALTA DE DADOS		Prazo de Resp.: 12/11/2018		Grupo Resp.: VE	
Tipo: RECLAMAÇÃO		URGENTE			
Solicitante Assunto Histórico Respostas Anexos					
Campo	Descrição				
Solicitante	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO				
Sexo	F				
Mãe	AUDIR LEONORA DO CARMO				
RG	322441237				
CNPJ	255.088.018-80				
Dt. Nasc	18/04/1978				
Tel	RESIDENCIAL: 1233463074 CELULAR: 12997998947				
E-mail	VIREGINA@HOTMAIL.COM				
Endereço	RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS, 985 12.247-510				
	CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO		SÃO JOSÉ DOS CAMPOS		Região: LESTE
CONCLUSÃO					
<input checked="" type="radio"/> Não Encontrado <input type="radio"/> Encontrado					
CIDADÃO NÃO ENCONTRADO					
Motivo:		Observação:			
<div>SELECIONE... SELECIONE... IMPOSSÍVEL DEIXAR RECADO MENOR DE 12 ANOS SECRETOU MENS.ELETRÔNICA SÓ CHAMA SINAL DE FAX SOLICITAÇÃO SIGILOSA SOLICITANTE EM FÉRIAS SOLICITANTE FALCEU TELEFONE INCORRETO TELEFONE OCUPADO TELEFONE TEMPORARIAMENTE DESLIGADO</div>		<div>TELEFONE 997998947 SÓ CHAMA.</div>			

Caso selecione **Encontrado**, o atendente deverá clicar no botão **Corrigir Dados**.

Figura 65 – Contatar cidadão para complementação de dados – Encontrado

SALVAR		IMPRIMIR		FECHAR	
Protocolo: 9		Criação: 23/10/2018 00:05:36		Autor: VIVIAN CARMO	
Situação: CONTATAR CIDADÃO - FALTA DE DADOS		Prazo de Resp.: 12/11/2018		Grupo Resp.: VE	
Tipo: RECLAMAÇÃO		URGENTE			
Solicitante Assunto Histórico Respostas Anexos					
Campo	Descrição				
Solicitante	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO				
Sexo	F				
Mãe	ALDIR LEONORA DO CARMO				
RG	322441257				
CPF	255.088.018-80				
Dt Nasc.	18/04/1978				
Tel	RESIDENCIAL: 1233463074 CELULAR: 12997998947				
E-mail	VIREGINA@HOTMAIL.COM				
Endereço	RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS, 985				
	CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO		Região: LESTE		
	12.247-510		SÃO JOSÉ DOS CAMPOS		
CONCLUSÃO					
<input type="radio"/> Não Encontrado <input checked="" type="radio"/> Encontrado					
CIDADÃO ENCONTRADO					
CORRIGIR DADOS					

Após clicar em Corrigir Dados, o atendente, após o parecer do munícipe, deverá selecionar **Dados Corrigidos** (munícipe informou o que foi solicitado) ou **Dados não Corrigidos** (munícipe não soube informar o que foi solicitado). Em se tratando de Dados Corrigidos, retificar o (s) campo (s) necessário(s). Seja selecionando Dados Corrigidos ou Dados não corrigidos, após a seleção, clicar em **Salvar** na Barra de Ferramentas do protocolo.

Figura 66 – Tela para complementação de dados

📄 SALVAR 🖨️ IMPRIMIR ✖️ FECHAR

Solicitação

Confirmação
☒ Dados corrigidos/confirmados
☐ Dados não corrigidos

Observação
MUNICÍPE INFORMA QUE O NÚMERO DO CRA É 12345 JÁ RETIFICADO NOS DADOS IMPORTANTES.

Dados do Solicitante **Dados do Assunto** Local do Assunto

Numero da Solicitação
8

Numero Protocolo Único
9

Tipo de Protocolo
RECLAMAÇÃO

Meio de Resposta
E-Mail

Assunto
ATENDIMENTO CENTRAIS INTEGRADAS

Subdivisão
CENTRAL 156

Texto Explicativo
TESTE

Órgão Responsável: SS
Urgência: SIM
Sigiloso: NÃO

Descrição
TESTE

Documento Externo

Tipo
SELECIONE...

Numero

Tipo

+

-

Dados Importantes
1-NÚMERO DO TELEFONE QUE MUNICÍPE USOU PARA LIGAR
12997998936

- **Concluído:** O documento está concluído e o motivo pode ser verificado no “Histórico”. Nessa situação é apresentada a opção de **Recadastro** de documentos concluídos sem contato com o munícipe (tentativa de contato sem sucesso) por motivo de não atendimento, segundo

alegação do munícipe. Ao clicar em Recadastrar Protocolo, indicar o grupo que está devolvendo o protocolo, caso o atendente faça parte de mais de um grupo. Ao efetuar um recadastro, o protocolo concluído permanece concluído e tem em seu histórico a informação do novo protocolo. E, no protocolo gerado a partir do recadastro é lançada a informação do protocolo original.

Figura 67 – Protocolo com Status Concluído – Opção para recadastro

SALVAR

IMPRIMIR

FECHAR

Protocolo: 1

Criação: 19/10/2018 14:26:42

Autor: VIVIAN CARMO

Situação: CONCLUIDO

Prazo de Resp.: 08/11/2018

Grupo Resp.: VE

Tipo: SOLICITAÇÃO

Solicitante

Assunto

Histórico

Respostas

Anexos

Campo

Descrição

Solicitante

VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO

Sexo

F

Mãe

AUDIR LEONORA DO CARMO

RG

322441237

CPF

255.088.018-80

Dt Nasc

18/04/1978

Tel

RESIDENCIAL: 1233463074 CELULAR: 12997998947

E-mail

VIREGINA@HOTMAIL.COM

Endereço

RUA BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS, 985

CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO

12.247-510

SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Região: LESTE

☐ Recadastrar Protocolo

Observações

4.4. ALOCAÇÃO

Na Alocação o atendente encontra os protocolos que devem ser respondidos ao munícipe ou terem suas informações corrigidas e/ou completadas devido à falta de dados, assim como os protocolos com resposta não aceita. Para acessar o documento o atendente vai até o Menu **Movimentação – Alocação**, e depois clica em **Buscar Protocolo** e, havendo protocolo disponível na pendência do grupo, esta será apresentada. Caso não haja protocolo, o Sistema notificará o usuário com a mensagem “**Não existe nenhum protocolo disponível para seu grupo atualmente**”. Para as ações a serem realizadas em Alocação verificar o tópico Situação de Protocolo.

Figura 68 – Alocação – Pendências do Atendente – Buscar Protocolo



4.5. PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Nesta tela o cadastrador registrará as informações repassadas aos munícipes.

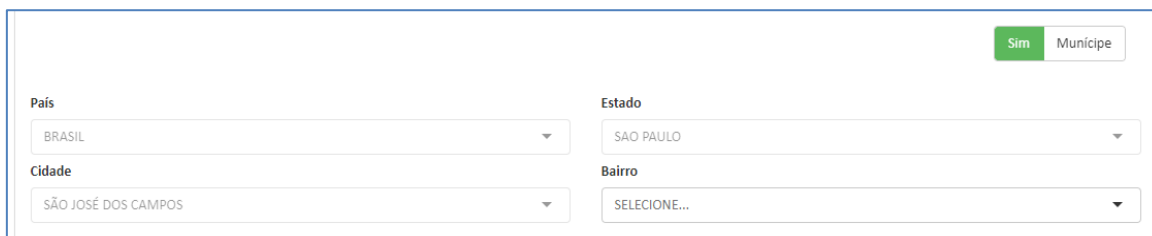
- O campo descrição será preenchido quando obrigatório especificar a informação;
- Assunto será o motivo, o objeto do contato do munícipe. Por exemplo: IPTU;
- Subdivisão será um complemento da informação. Por exemplo: Alterar titularidade;
- Dados importantes, quando houver, são complementos para a informação repassada.
- O Texto Explicativo norteará o cadastrador durante o registro no Sistema.

Figura 69 – Campos para seleção do Assunto tema do contato do munícipe

O formulário é dividido em seções. A primeira seção contém o nome do 'Cadastrador' (VIVIAN CARMO) e a 'Data de Criação' (03/11/2018 - 15:14), com um botão laranja 'NÃO ATENDIMENTO'. A segunda seção, 'Descrição', possui um campo de texto grande. A terceira seção, 'Assunto', tem um menu suspenso com a opção 'SELECIONE...'. A quarta seção, 'Subdivisão', também possui um menu suspenso com a opção 'SELECIONE...'. A quinta seção, 'Texto Explicativo', contém um campo de texto grande. A última seção, 'Dados importantes', possui um campo de texto pequeno.

Por padrão o sistema traz as informações de residência do munícipe solicitante da informação como sendo locais.

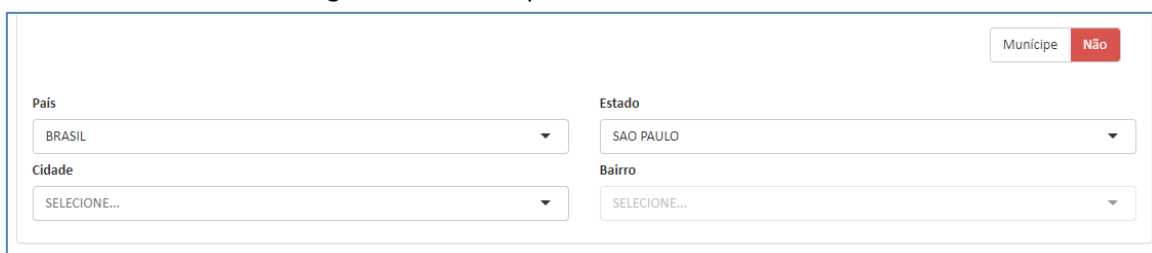
Figura 70 – Munícipe residente em São José dos Campos



The form shows a tabbed interface with 'Sim' (green) and 'Munícipe' (white) tabs. The 'Munícipe' tab is active. It contains four dropdown menus: 'País' (BRASIL), 'Estado' (SAO PAULO), 'Cidade' (SÃO JOSÉ DOS CAMPOS), and 'Bairro' (SELECIONE...). The 'Bairro' dropdown is currently empty.

Sim – Munícipe: Nesse caso o Sistema traz fechadas as opções de País, Estado e Cidade, restando somente a seleção do Bairro de residência do munícipe.

Figura 71 – Munícipe residente em outra localidade

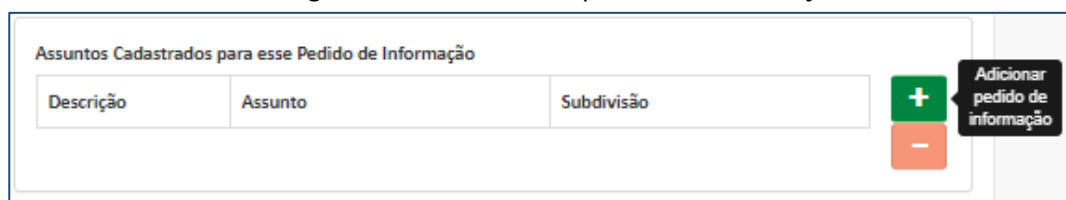


The form shows a tabbed interface with 'Munícipe' (white) and 'Não' (red) tabs. The 'Munícipe' tab is active. It contains four dropdown menus: 'País' (BRASIL), 'Estado' (SAO PAULO), 'Cidade' (SELECIONE...), and 'Bairro' (SELECIONE...). The 'Cidade' and 'Bairro' dropdowns are currently empty.

Munícipe – Não: Nesse caso o sistema habilita todos os campos para seleção do domicílio do munícipe de outra localidade que não São José dos Campos. Quando o país for Brasil, serão habilitados Estado e Cidade. Ao selecionar um país diferente, todos os outros campos serão desabilitados.

Com todos os campos devidamente preenchidos o cadastrador deverá clicar no símbolo de adição, **Adicionar Pedido de Informação**. Caso haja mais informações a repassar, realizar o mesmo procedimento de adição. Munícipe não desejando mais nenhuma informação, clicar em **Salvar** na Barra de Ferramentas.

Figura 71 – Adicionando pedido de Informação

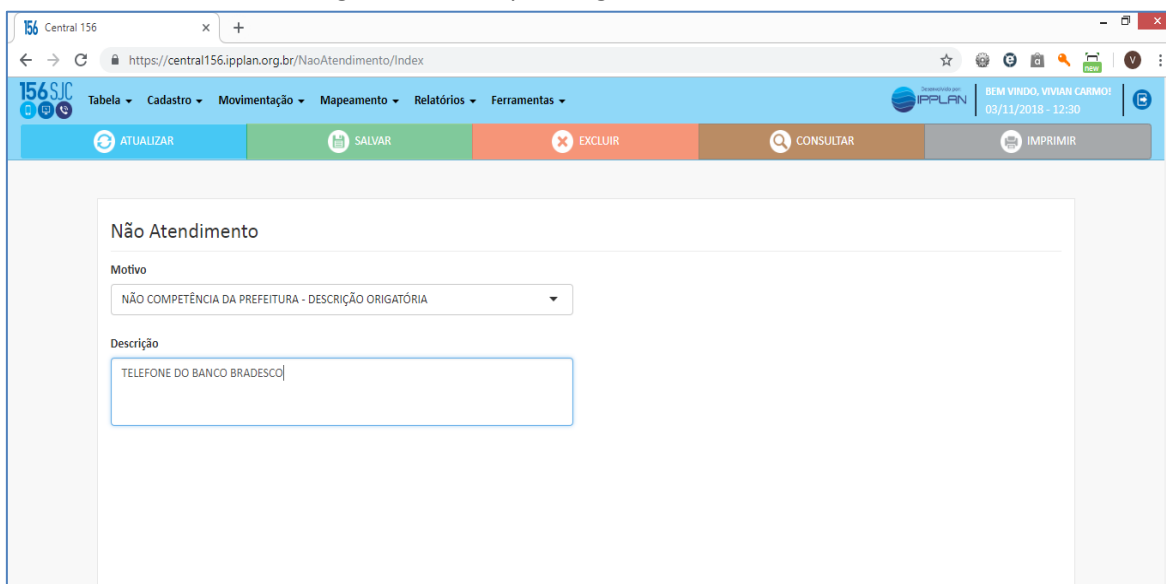


The form shows a table titled 'Assuntos Cadastrados para esse Pedido de Informação'. The table has three columns: 'Descrição', 'Assunto', and 'Subdivisão'. To the right of the table are two buttons: a green '+' button and a red '-' button. A tooltip 'Adicionar pedido de informação' is visible next to the '+' button.

4.6. NÃO ATENDIMENTO

O Submenu **Não Atendimento** é para ser usado quando houver alguma intercorrência que não permita o registro de informação no Sistema como Engano, Não competência da Prefeitura, Queda de ligação, Ligações transferidas, Trote, Desistência por parte do munícipe. Ao acessar o Não Atendimento, será aberta a janela abaixo que deverá ser preenchida em conformidade com a ocorrência. Para salvar é necessário clicar em **Salvar**, na Barra de Ferramentas.

Figura 71 – Tela para registro de não atendimento



4.7. TIPOS DE HISTÓRICO

Abaixo estão relacionados os tipos de Históricos possíveis e as respectivas ocorrências. Esses títulos podem sofrer alterações de acordo com a necessidade da Central.

1. **Alteração na Solicitação:** Quando a Solicitação foi alterada no Assunto, Subdivisão, Bairro, Regional ou Dados Importantes;
2. **Alteração no Vínculo da Solicitação:** Quando foi alterado o vínculo da solicitação;
3. **Alterar Assunto / Responsável:** Quando o Responsável devolveu a solicitação porque o Assunto não é de sua responsabilidade;
4. **Cidadão Notificado Via E-mail:** Quando foi encaminhado e-mail para o solicitante informando-o de que seu protocolo foi criado;
5. **Complementar Dados:** Quando o Responsável devolveu a solicitação porque os dados estão incompletos e é necessário consultar o cidadão a respeito;
6. **Conclusão Automática:** Quando a solicitação foi encerrada automaticamente;
7. **Conclusão – Cidadão Recusou a Ouvir a Resposta:** Quando a solicitação for concluída por recusa do cidadão em ouvir a resposta;

8. **Conclusão – Dados Incompletos:** Quando a solicitação foi concluída por falta de dados;
10. **Conclusão – Meio de Resposta Nenhum:** Quando a solicitação foi concluída porque o meio de resposta é "Nenhum";
13. **Conclusão – Recadastrado:** Quando a solicitação foi concluída mediante recadastramento;
14. **Conclusão – Resposta Aceita:** Quando a solicitação foi concluída com cidadão satisfeito;
16. **Conclusão – Sem Contato:** Quando a solicitação foi concluída sem realização de contato com o solicitante;
19. **Conclusão após Tentativas de Contato para Resposta:** Quando a solicitação foi concluída após o número de tentativas de contato estabelecido na parametrização do Sistema ter sido efetuado sem sucesso;
20. **Criação do Documento e Envio ao RSO:** Quando acaba de ser registrada/criada uma nova solicitação;
21. **Dados Corrigidos:** Quando a solicitação foi alterada por falta de dados ou dados incorretos;
22. **Dados Não Corrigidos:** Quando o atendente devolveu a solicitação com dados incompletos, pois, não obteve sucesso no contato com munícipe;
23. **Desfeita Solicitação de Cancelamento:** Quando o supervisor avaliou como não procedente o pedido de cancelamento do protocolo;
25. **Documento Lido pelo RSO:** Quando o Responsável leu pela primeira vez documento criado, encaminhado ou reencaminhado;
26. **Documento Lido pelo RSO, mas ainda não Encaminhado para Execução:** Quando o Responsável marcar o encaminhamento como não lido;
27. **Encaminhado ao Atendente pelo Supervisor:** Quando o supervisor encaminhou protocolo para o atendente realizar contato com cidadão;
28. **Envio de E-mail de Complementação de Dados:** Quando foi enviado um e-mail de necessidade de complementação de dados para o cidadão/solicitante;
29. **Envio de Notificação Completa de Criação de Solicitação:** Quando foi enviada uma notificação completa de criação de solicitação para o Responsável pelo protocolo;
30. **Envio de Notificação Completa de Resposta Não Aceita:** Quando foi enviada uma notificação completa de resposta não aceita para o Responsável pelo protocolo;
31. **Envio do E-mail de Resposta:** Quando o RSO aplicou respostas em protocolo cadastrado pelo www.sjc.sp.gov.br, cujo meio de resposta selecionado por solicitante era e-mail;
32. **Falta de Dados – Respondido pelo Cidadão:** Quando o cidadão complementou dados faltantes em solicitação feita através do site www.sjc.sp.gov.br;
33. **Impressão:** Quando a solicitação foi impressa;
36. **Pesquisa Realizada:** Quando o cidadão respondeu a enquete;
37. **Protocolo Consultado:** Quando o protocolo foi consultado por qualquer usuário do Sistema;
38. **Recadastrado:** Quando a solicitação foi recadastrada;
39. **Reclamação de Demora da Resposta:** Quando o cidadão ligou para verificar o andamento de seu protocolo e a mesmo estava aberto e fora do prazo de resposta;

40. **Reencaminhado ao RSO pelo Supervisor:** Quando o supervisor reencaminhou o protocolo para o Responsável;
41. **Responder para o Solicitante:** Quando o Responsável respondeu a solicitação dentro do prazo de resposta;
42. **Respondido ao RSO Principal:** Quando o RSO Secundário respondeu uma solicitação para o RSO Principal;
43. **Respondido ao RSO Principal fora do Prazo de Resposta:** Quando o RSO Secundário respondeu uma solicitação para o RSO Principal fora do prazo de resposta;
44. **Respondido fora do Prazo de Resposta:** Quando o Responsável respondeu a solicitação fora do prazo de resposta;
45. **Resposta à Execução = Executado:** Quando o RSO respondeu "EXECUTADO" na resposta de execução;
46. **Resposta à Execução = Não Executado:** Quando o RSO respondeu "NÃO EXECUTADO" na resposta de execução;
47. **Resposta à Execução = Resposta Realizada:** Quando o RSO respondeu "RESPOSTA REALIZADA" na resposta a execução;
50. **Resposta Parecer:** Quando o parecer solicitado foi respondido;
51. **Retirada da Pendência de Revisão:** Protocolo retirado da pendência de revisão, sem correção do supervisor;
53. **Revisado pelo Supervisor:** Quando o Supervisor/Monitor revisou o cadastro da solicitação;
54. **Solicita Parecer:** Quando o Responsável encaminhou solicitação de parecer para outro Responsável;
55. **Solicitação de Cancelamento:** Quando o cidadão entrou em contato para solicitar o cancelamento de seu protocolo;
56. **Solicitação de Cancelamento Avaliada pela Supervisão:** Quando o supervisor avaliou a solicitação de cancelamento feita por solicitante como pertinente, e encaminhou ao Responsável para aceitação ou negatificação (aplicação de resposta);
57. **Solicitação Desvinculada:** Quando o vínculo realizado foi avaliado como incorreto e houve a correção do erro pelo supervisor, que desvinculou um protocolo do outro;
58. **Solicitação Vinculada:** Quando o protocolo foi vinculado, por referir-se ao mesmo Assunto, Subdivisão e Endereço do Assunto, porém, com solicitantes distintos;
59. **Tentativa de Contato com o Cidadão Sem Sucesso:** Quando o atendente não conseguiu entrar em contato com o cidadão;
60. **Tentativa de Violação – Protocolo Sigiloso:** Quando houve tentativa de obtenção dos dados contidos em protocolo sigiloso por terceiro - onde não foram confirmados os dados do solicitante, caracterizando uma tentativa de violação de protocolo;
62. **Verificação de Andamento:** Quando o cidadão ligou para verificar o andamento de sua solicitação e a mesma estava aberta e dentro do prazo de resposta;
64. **Verificação de Solicitação Concluída:** Quando o cidadão ligou para verificar o andamento de solicitação que se encontrava encerrada/concluída.