



**SISTEMA GESTÃO DE INTERAÇÃO 156**

**GI 156**

**MANUAL DO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO NO ÓRGÃO**

**RSO**



**IPPLAN**

## **SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. FUNCIONALIDADES .....	5
3. BENEFICIOS ESPERADOS.....	5
4. LOGIN .....	6
4.1. ÁREA DE TRABALHO.....	7
4.1.1. DASHBOARD DO RSO .....	7
4.1.2. BARRA DE FERRAMENTAS.....	8
4.1.3. MENU DE NAVEGAÇÃO.....	8
4.2. MOVIMENTAÇÃO .....	9
4.2.1. PESQUISA PROTOCOLO.....	9
4.2.2. PENDÊNCIAS.....	31
4.2.3. RELATÓRIOS .....	66
4.2.4. FERRAMENTAS.....	80
4.2.5. TIPOS DE HISTÓRICO.....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Login no Sistema.....	6
Figura 2 – Ícone do sistema no Portal de Informações.....	6
Figura 5 – Barra de Ferramentas .....	8
Figura 6 – Menu de Opções.....	8
Figura 7 – Pesquisa Protocolo com dados básicos.....	10
Figura 8 – Pesquisa Protocolo com dados avançados.....	10
Figura 9 – Pesquisa Protocolo com dados da Pessoa Física/Jurídica .....	11
Figura 10 – Pesquisa Protocolo com dados do endereço da demanda .....	11
Figura 11 – Colunas do resultado da pesquisa .....	12
Figura 12 – Legendas dos status dos protocolos .....	12
Figura 13 – Resultado de pesquisa.....	12
Figura 14 – Cabeçalho do protocolo .....	13
Figura 15 – Dados do Solicitante .....	13
Figura 16 – Assunto do Protocolo.....	14
Figura 17 – Histórico do protocolo .....	15
Figura 18 – Respostas aplicadas .....	16
Figura 19 – Anexos.....	17
Figura 20 – Anexar documentos .....	18
Figura 21 – Situação “Em Trâmite” .....	20
Figura 22 – Situação “Falta de Dados” .....	21
Figura 23 – Situação “Contactar Cidadão – Falta de Dados” .....	22
Figura 24 – Situação “Dados Não Corrigidos” .....	23
Figura 25 – Situação “Solicitação Não Encaminhada” .....	24
Figura 26 – Situação “Assunto Incorreto” .....	25
Figura 27 – Situação “Respondido pelo Responsável”.....	26
Figura 28 – Situação “Cidadão Insatisfeito” .....	27
Figura 29 – Situação “Contatar Cidadão – Resposta Não Aceita” .....	28
Figura 30 – Situação “Resposta Não Aceita” .....	29
Figura 31 – Situação “Concluído”.....	30
Figura 32 – Tela Pendências e seus filtros.....	33
Figura 33 – Resultado da pesquisa.....	34
Figura 34 – Quadro Totalizador .....	35
Figura 35 – Detalhes Protocolo – Prancheta .....	36
Figura 36 – Orientação de seleção de assuntos.....	38
Figura 37 – Campo para inclusão da resposta e tipo de resposta .....	38
Figura 38 – Complementar Dados .....	40
Figura 39 – Alterar Assunto/Responsável .....	41
Figura 40 – Solicitação de Parecer Via Papel.....	43
Figura 41 – Seleção de campos para impressão e justificativa.....	44
Figura 42 – Protocolo 156 para impressão.....	45
Figura 43 – Solicitação de Parecer Via Sistema .....	46
Figura 44 – Envio com sucesso via sistema .....	47

Figura 45 – Solicitação de Parecer Via E-mail.....	48
Figura 46 – Seleção de campos para envio e justificativa .....	48
Figura 47 – Filtro de Parecer a Responder .....	49
Figura 48 – Campo para inserção da resposta ao pedido de Parecer.....	50
Figura 49 – Envio com sucesso da resposta ao Parecer.....	51
Figura 50 – E-mail recebido com pedido de Parecer .....	52
Figura 51 – Protocolo com campo para inserção do Parecer .....	53
Figura 52 – Filtro de Parecer Respondido .....	54
Figura 53 – Histórico com o Parecer Respondido .....	54
Figura 54 – Novo Protocolo .....	55
Figura 55 – Histórico da criação do novo protocolo .....	56
Figura 56 – Histórico da criação do antigo protocolo .....	57
Figura 57 – Responder parcialmente .....	58
Figura 58 – Histórico da resposta parcial .....	59
Figura 59 – Responder ao Solicitante.....	60
Figura 60 – Detalhes da resposta ao Solicitante.....	62
Figura 61 – Responder ao Grupo de Supervisão.....	65
Figura 62 – Detalhes da resposta ao Solicitante enviada ao Grupo de Supervisão .....	65
Figura 63 – Filtros básicos do Relatório Operacional.....	67
Figura 64 – Filtros avançados do Relatório Operacional.....	67
Figura 65 – Tela de espera de geração de relatório operacional .....	68
Figura 66 – Relatório extraído com sucesso .....	69
Figura 67 – Download do relatório operacional .....	70
Figura 68 – Relatório operacional extraído .....	71
Figura 69 – Tela de espera de geração de relatório da relação de assuntos .....	72
Figura 70 – Tela de espera de carregamento de bairros.....	73
Figura 71 – Colunas de resultado da pesquisa I.....	74
Figura 72 – Colunas de resultado da pesquisa II.....	75
Figura 73 – Filtros da pesquisa de usuários.....	77
Figura 74 – Colunas de resultado da pesquisa de usuários.....	78
Figura 75 – Colunas de resultado da pesquisa de logradouro.....	78
Figura 76 – Orientação para refino da busca .....	79
Figura 77 – Colunas de resultado da pesquisa de logradouro.....	80

## 1. INTRODUÇÃO

Para promover a integração de todas as informações, elaboramos um manual para aprimorar a comunicação e o desempenho das atividades do Responsável pelo Serviço no Órgão.

A orientação deste manual se dá para capacitação e orientação do RSO – **Responsável pelo Serviço no Órgão** – em suas atividades no Sistema 156. São orientações de como responder protocolo, solicitar parecer, tramitar, dentre outras.

O treinamento é ministrado pelo IPPLAN, desenvolvedor do Sistema.

Além desse manual, o RSO poderá contar com a Equipe de Apoio à Gestão disponível no IPPLAN, nos horários das 08h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h45, pelos telefones 3928-2621, 3928-2622 e 3928-2646.

Fernanda Paiva [fernanda.paiva@ipplan.org.br](mailto:fernanda.paiva@ipplan.org.br)

Carla Landim: [carla.landim@ipplan.org.br](mailto:carla.landim@ipplan.org.br)

## 2. FUNCIONALIDADES

Objetiva-se com este manual detalhamento das funcionalidades presentes no Sistema Gestão de Interação 156. As funcionalidades são divididas em menus e tarefas existentes nos protocolos. Por meio do sistema o usuário poderá responder os protocolos disponibilizados em sua caixa de pendências. Também poderá tramitar o protocolo para outros departamentos, quando identificar que a demanda não lhe pertence. Terá possibilidade de encaminhar o protocolo à Central 156 para solicitar mais dados referentes à demanda para poder tratar o caso. Tem a funcionalidade de gerar novo protocolo; consegue responder parcialmente uma demanda; solicitar parecer de outra pessoa via e-mail, sistema ou papel, seja ou não RSO; e responder efetivamente o protocolo com a resposta referente às tratativas dadas. O RSO poderá emitir relatórios, e pesquisar demandas diversas de grupos diversos.

## 3. BENEFÍCIOS ESPERADOS

O sistema objetiva proporcionar ao Responsável a facilidade de ter as demandas geradas para seu departamento em um único local. Com a tela de Pendências ele toma ciência das ocorrências, trata as demandas, e responde o protocolo em conformidade com o que foi feito ou não foi feito. Com o menu de relatórios, o responsável apura todas as demandas geradas, mesmo as que já foram tratadas, verifica os prazos para que possa responder os protocolos dentro do prazo estipulado, e consegue avaliar o serviço executado, não executado, e as respostas administrativas aplicadas. O sistema proporciona gestão e controle de demandas, possibilitando ao RSO pleno conhecimento dos serviços mapeados do departamento.

#### 4. LOGIN

Para entrar no Sistema 156 o usuário deverá acessar o endereço <https://portal.ipplan.org.br/>. O login é feito mediante usuário e senha fornecidos pelo administrador do Sistema. Os dados de acesso são de uso pessoal e intransferível. O usuário poderá alterar sua senha posicionando o mouse sobre o nome e clicando em Trocar Senha. Após o login, o usuário deverá clicar no ícone do 156 dentro do Portal.

Figura 1 – Login no Sistema

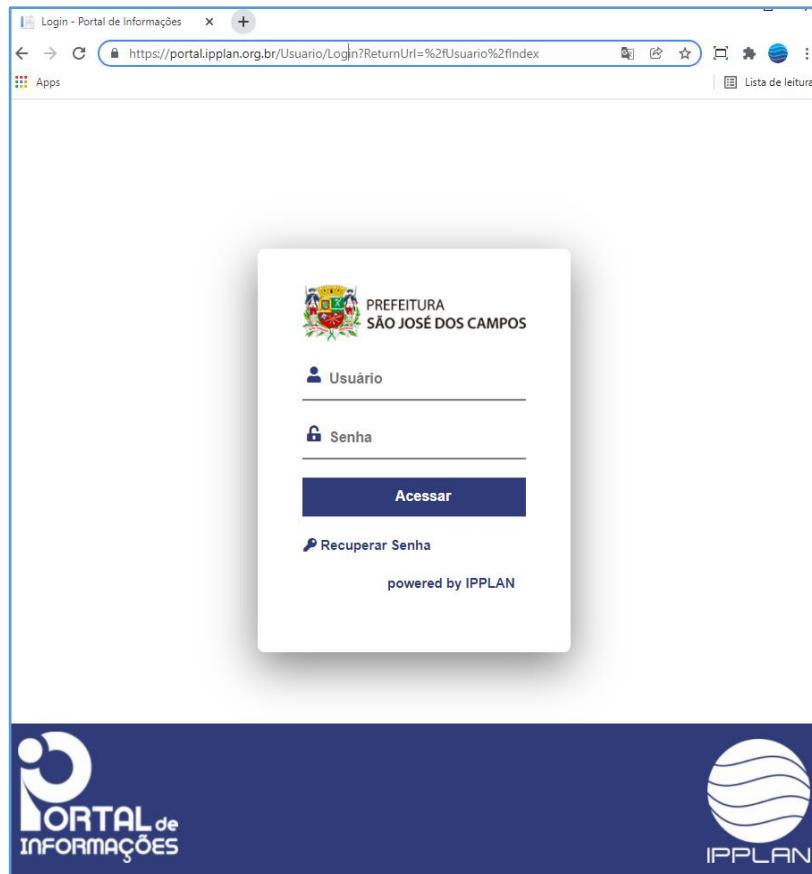
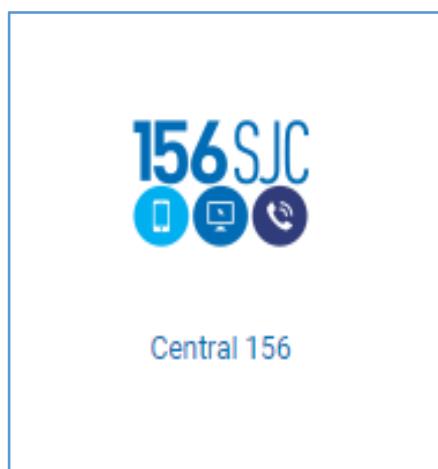
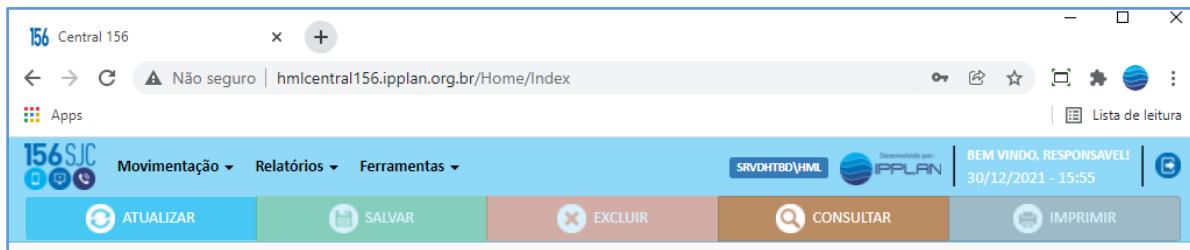


Figura 2 – Ícone do sistema no Portal de Informações



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

Figura 3 – Menu de Opções e Barra de Ferramentas

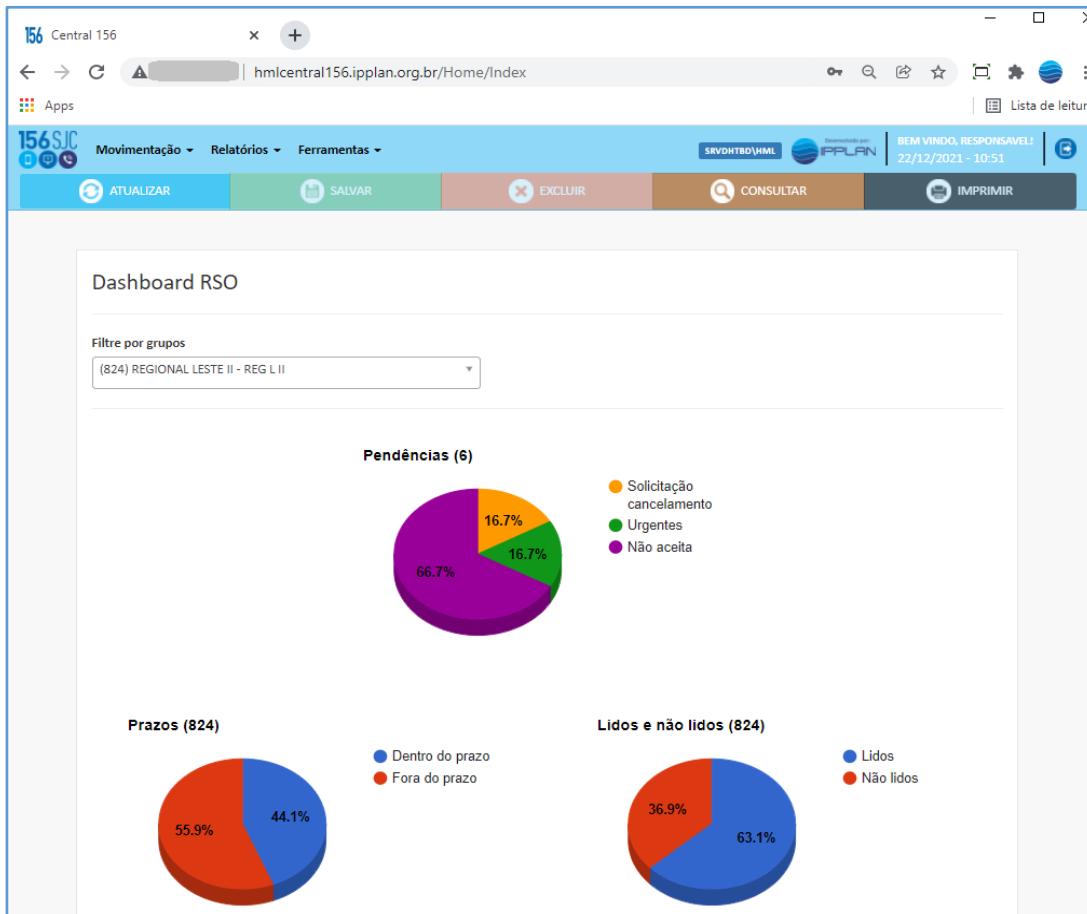


#### 4.1. ÁREA DE TRABALHO

##### 4.1.1. DASHBOARD DO RSO

Após o login, o usuário terá acesso aos dados de sua caixa de pendências, com informações sobre os pedidos de cancelamento, os atrasados, os protocolos lidos e não lidos, solicitação de parecer, parecer respondido, dentro ou fora do prazo, urgentes, resposta não aceita, ou seja, alguns dos status em cujos protocolos estarão disponibilizados na tela de pendências.

Figura 4 – Dashboard



#### 4.1.2. 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



#### 4.1.3. MENU DE NAVEGAÇÃO

- Dentro do Menu Movimentação temos:

- **Pesquisa Protocolo:** Realiza a consulta de andamento aos protocolos criados. Nessa tela o RSO poderá visualizar todos os protocolos de todos os departamentos;
- **Pendências:** Tela onde o RSO terá acesso a todos os protocolos abertos para o (s) grupo (s) a que pertença, e que aguardam ações por parte do Responsável;

- Dentro do Menu Relatórios temos:

- **Operacionais - Demanda:** Disponibiliza relatório de protocolos criados no Sistema 156, para o grupo a que pertence o usuário;
- **Relação de Assunto - Registro de Protocolo:** Apresenta ao usuário a relação de Assunto e Subdivisão para registro de protocolos. Também, auxilia o RSO no trâmite de documentos;
- **Usuários Cadastrados:** Relação de usuários que estão cadastrados no Sistema 156.
- **Logradouros:** Relação de logradouros cadastrados no Sistema 156.

- Dentro do Menu Ferramentas temos:

- **Manual:** Apresenta ao usuário um manual de como utilizar o sistema.

- O ícone 156SJC leva o usuário para a página inicial.

- O ícone da janela desloga o usuário.

Figura 4 – Menu de Opções



## 4.2. MOVIMENTAÇÃO

### 4.2.1. PESQUISA PROTOCOLO

Através do Menu Movimentação – Pesquisa Protocolo o Responsável realiza pesquisas para verificar todos os documentos registrados no Sistema 156, independente do departamento Responsável. Sempre que necessário o Responsável poderá verificar protocolos de sua responsabilidade ou de outro departamento na Pesquisa Protocolo. Não esquecer de anotar o motivo, Consulta de Andamento, quando se tratar de protocolo que não faça parte do grupo ou grupos de sua responsabilidade. Após incluir a informação no campo Observações, clique em Salvar na Barra de Ferramentas do protocolo.

Abaixo verificamos os campos obrigatórios para o registro de protocolo.

#### 4.2.1.1. TIPO DE PROTOCOLO

- **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.

#### 4.2.1.2. PESSOA FÍSICA

- Nome;
- CPF;
- Endereço;
- Tipo de Pessoa Física: Munícipe, Vereador.

#### 4.2.1.3. PESSOA JURÍDICA

- CNPJ;
- Razão Social;
- Pessoa Autorizada: Indivíduo que fez contato em nome da empresa;
- Endereço.

#### 4.2.1.4. ANÔNIMO

- Não são coletados dados pessoais.

Além dos dados da pessoa física/jurídica, são necessários dados do assunto e local do assunto (mesmo para solicitante anônimo) para registro da demanda.

#### 4.2.1.5. EM DADOS DO ASSUNTO TEMOS

- **Tipo de Protocolo:** Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão;
- **Assunto/Subdivisão:** Conforme identificado pelo cadastrador;
- **Meio de Resposta:** Telefone, E-mail, Nenhum;
- **Descrição:** Texto descriptivo sobre o assunto. Pode ser redigido com as palavras do cadastrador ou da forma solicitada pelo cidadão;

#### 4.2.1.6. DADOS COMPLEMENTARES AO ASSUNTO

- **Documento Externo:** Utilizado para dar referência às solicitações oriundas de Abaixo-assinado, Ofício, Indicação, Requerimento, etc.;
- **Anexo:** Caso tenha sido encaminhado pelo município, empresa, esse campo trará tal informação;
- **Dados Importantes:** Informações adicionais definidas previamente pelo Órgão, para atendimento desse Assunto/Subdivisão. Quando não for possível informar o dado, o cadastrador insere NI para os campos descriptivos, e o número zero para os campos numéricos;
- **Protocolo Internet (MOB):** Protocolos que tenham sido registrados via site da Prefeitura ou pelo aplicativo Mobile 156 SJC.

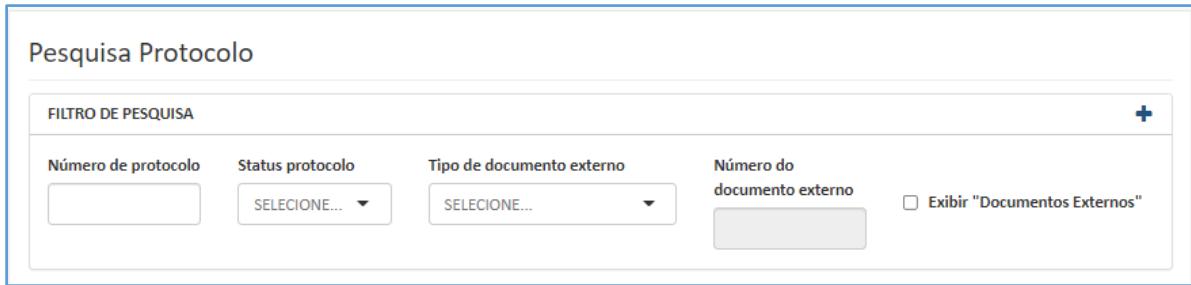
#### 4.2.1.7. CAMPOS PARA PESQUISA DE PROTOCOLOS

##### 4.2.1.7.1. DADOS BÁSICOS E AVANÇADOS

O Responsável poderá realizar nesse bloco a pesquisa por número do protocolo, status do protocolo, tipo de documento externo, número de documento externo, Assunto, Subdivisão, e poderá optar por “Exibir ‘Documentos Externos’”.

Ao clicar no sinal de adição “+”, habilitará os campos Assunto e Subdivisão.

Figura 5 – Pesquisa Protocolo com dados básicos



The screenshot shows a search interface titled 'Pesquisa Protocolo'. At the top, there is a section labeled 'FILTRO DE PESQUISA' with a '+' button. Below it, there are four input fields: 'Número de protocolo' (with a text input field), 'Status protocolo' (with a dropdown menu showing 'SELECIONE...'), 'Tipo de documento externo' (with a dropdown menu showing 'SELECIONE...'), and 'Número do documento externo' (with a text input field). To the right of the last two fields is a checkbox labeled 'Exibir "Documentos Externos"'.

Figura 6 – Pesquisa Protocolo com dados avançados

### Pesquisa Protocolo

FILTRO DE PESQUISA

Número de protocolo	Status protocolo	Tipo de documento externo	Número do documento externo	<input type="checkbox"/> Exibir "Documentos Externos"
<input type="text"/>	<input type="button" value="SELECIONE..."/>	<input type="button" value="SELECIONE..."/>	<input type="text"/>	
Assunto	Subdivisão			
<input type="button" value="SELECIONE..."/>	<input type="button" value="SELECIONE..."/>			
Início Data de Criação	Fim Data de Criação			
<input type="text"/>	<input type="text"/>			

#### 4.2.1.7.2. DADOS DO SOLICITANTE

Ao clicar no sinal de adição “+”, habilitará os campos dos dados do solicitante para pesquisa, que são CPF, RG, nome do solicitante, telefone do solicitante, tipo de documento opcional, documento opcional.

Figura 7 – Pesquisa Protocolo com dados da Pessoa Física/Jurídica

Solicitante

<input type="radio"/> PESSOA FÍSICA	<input type="radio"/> PESSOA JURÍDICA		
CPF	RG	Nome	Telefone
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de documento opcional	Documento Opcional		
<input type="button" value="SELECIONE..."/>	<input type="text"/>		

#### 4.2.1.7.3. ENDEREÇO SOLICITAÇÃO

O Responsável poderá realizar neste bloco a pesquisa por bairro, logradouro, CEP.

Figura 8 – Pesquisa Protocolo com dados do endereço da demanda

Endereço da Solicitação

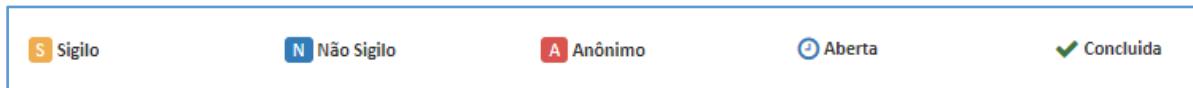
País	Estado	Cidade
<input type="text" value="BRASIL"/>	<input type="text" value="SAO PAULO"/>	<input type="text" value="SÃO JOSÉ DOS CAMPOS"/>
Bairro	Logradouro	CEP
<input type="button" value="SELECIONE..."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Por padrão o Sistema traz o bloco dos dados do protocolo com: Número de protocolo, Solicitante, Assunto-Subdivisão, Logradouro, Status do Protocolo, Número Documento Externo. Para acessar os demais grupos o Responsável deverá clicar no símbolo de adição localizado em Filtro de Pesquisa. Os meios de pesquisa podem ser utilizados separadamente ou em conjunto.

**Figura 9 – Colunas do resultado da pesquisa**

Mostrar	10	▼	registros	Buscar:	<input type="text"/>
Protocolo	Solicitante	Assunto Subdivisão	Logradouro	Status do Protocolo	Nº Documento Externo
Não foram encontrados resultados					

**Figura 10 – Legendas dos status dos protocolos**



**Figura 11 – Resultado de pesquisa**

Pesquisa Protocolo					
FILTRO DE PESQUISA					
Número de protocolo	Status protocolo	Tipo de documento externo	Número do documento externo	<input type="checkbox"/> Exibir "Documentos Externos"	
<input type="text"/>	<input type="button" value="SELECIONE..."/>	<input type="button" value="SELECIONE..."/>	<input type="text"/>		
Mostrar	10	▼	registros	Buscar:	<input type="text"/>
Protocolo	Solicitante	Assunto Subdivisão	Logradouro	Status do P	
5619547 N	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	FOSSAS SÉPTICAS - CAPTAÇÃO	BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS - 985	(1)	
5619544 N	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	PONTO DE ÔNIBUS - IMPLANTAÇÃO DE ILUMINAÇÃO	DOUTOR ALTINO BONDENSAN - 1	(1)	
5619530 N	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	FISCALIZAÇÃO DE OBRAS EM ÁREAS PARTICULARES - REFORMA	BENEDITA AUGUSTA DOS SANTOS - 985	(1)	
5619528 N	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	FOSSAS SÉPTICAS - CAPTAÇÃO	SEGUNDA DO BOM RETIRO - 1	(1)	
5619445 N	VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO	153 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO	DOUTOR ALTINO BONDENSAN - 1	(1)	

Após os procedimentos de pesquisa, o resultado será apresentado em tela, com paginação, caso haja mais de 10 protocolos. Para acessar a demanda o Responsável deverá clicar no número do protocolo. Ao clicar será aberto o documento, que conforme situação apresentará campos diferentes, conforme verificaremos abaixo.

#### 4.2.1.7.4. DETALHES DO PROTOCOLO

O protocolo é composto pelo cabeçalho, e por seis ABAS que trazem todos os dados do registro. Nele o RSO poderá verificar, especialmente, qual o prazo de que dispõe para responder a demanda. Essa informação está baseada no prazo que foi estipulado para cada Assunto/Subdivisão pelos departamentos.

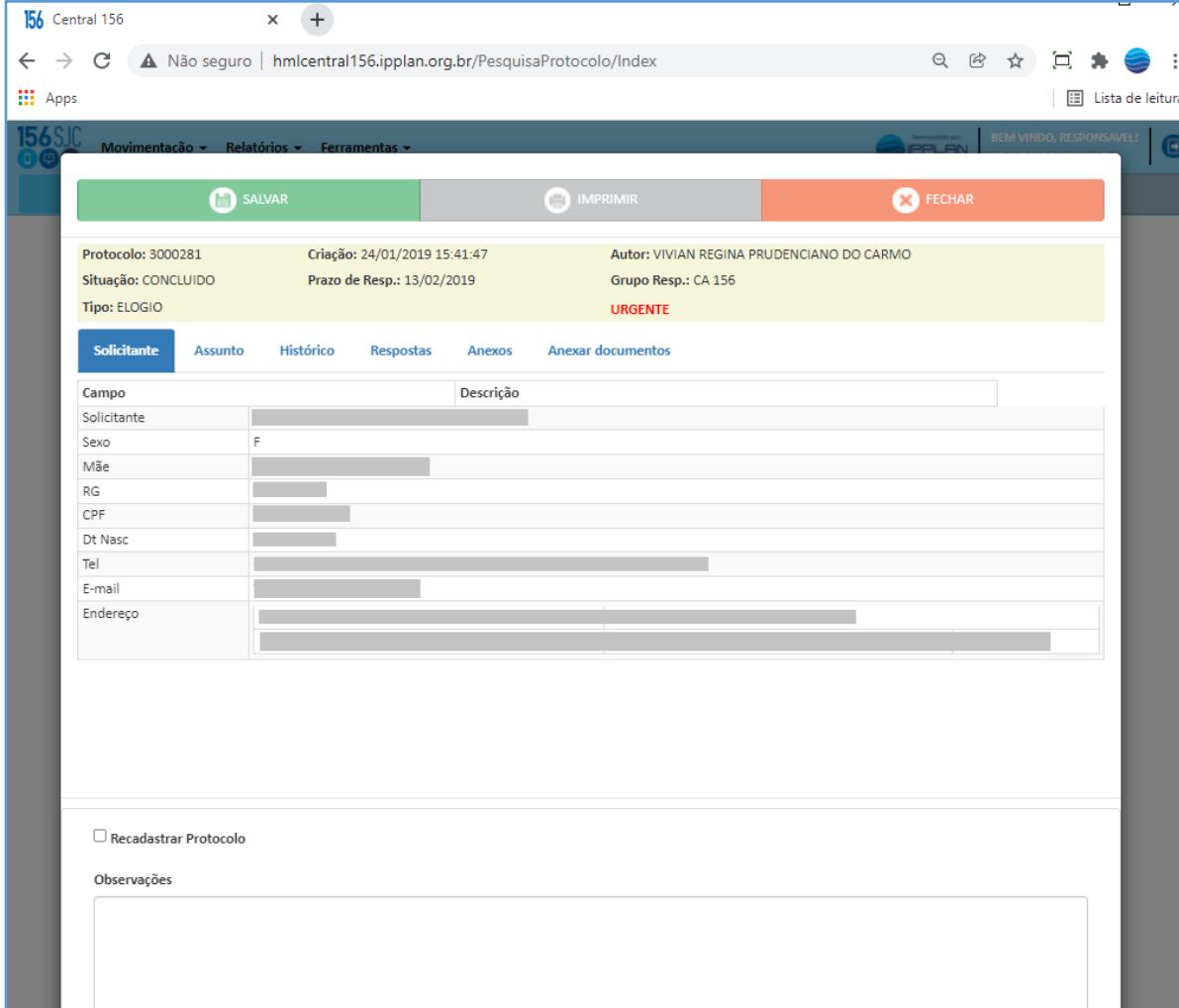
**Cabeçalho:** O protocolo possui uma Barra de Ferramentas com as opções Salvar, Imprimir e Fechar. Logo abaixo da barra de ferramentas, identificamos o número do protocolo, a data e horário da criação, o autor, a situação, prazo de resposta, grupo Responsável, e o tipo. Também podem figurar informações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

Figura 12 – Cabeçalho do protocolo



**Solicitante:** Nessa aba o Responsável terá acesso aos dados cadastrais do munícipe (nome, telefone, endereço, etc.), desde que não seja um protocolo feito em Sigilo ou em Anônimo.

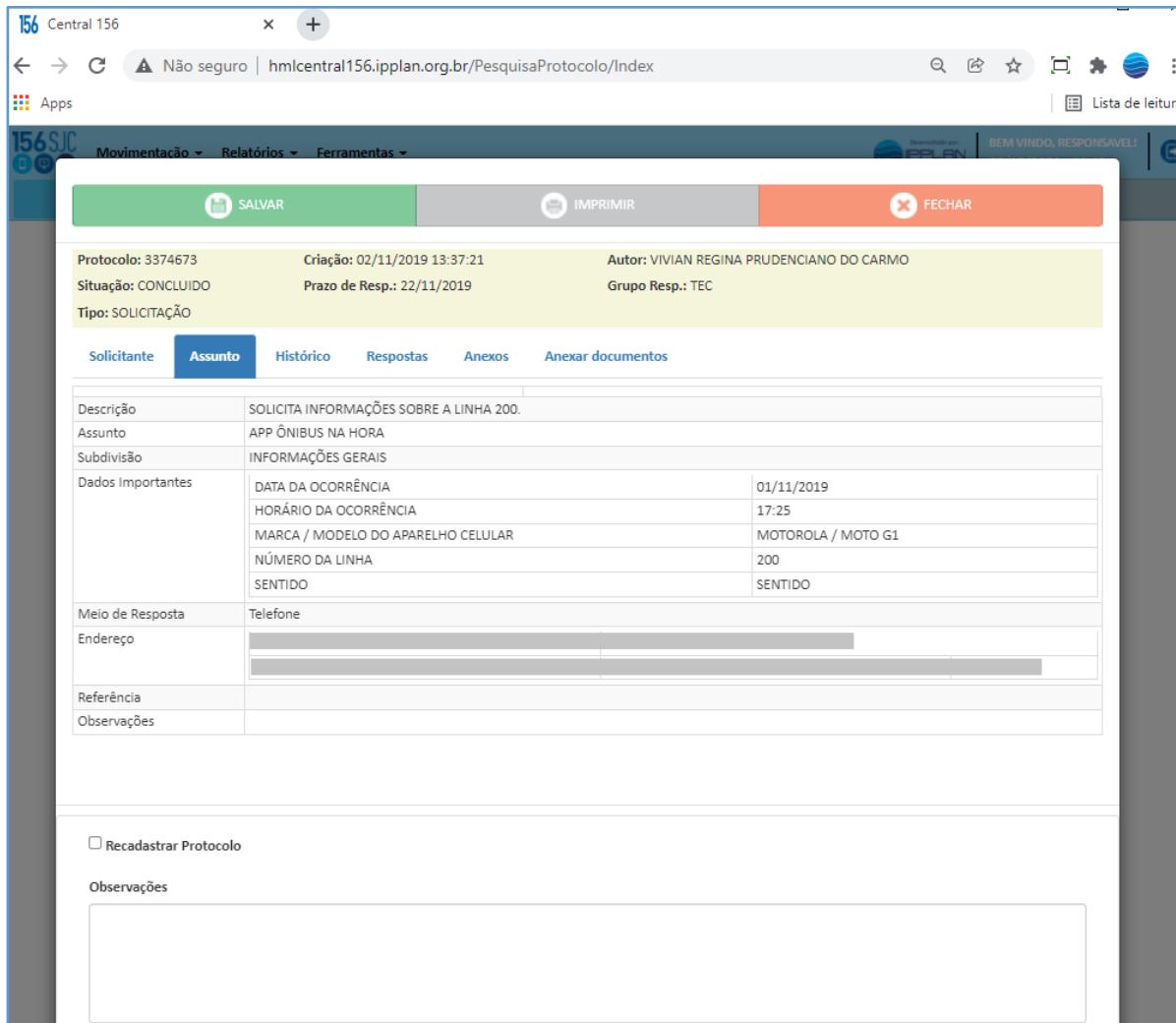
Figura 13 – Dados do Solicitante



The screenshot shows a web-based application interface for managing protocols. At the top, there's a header bar with the IPPLAN logo and navigation links for 'Movimentação', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. Below the header, a green banner displays basic protocol information: Protocolo: 3000281, Criação: 24/01/2019 15:41:47, Autor: VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO, Situação: CONCLUIDO, Prazo de Resp.: 13/02/2019, Grupo Resp.: CA 156, and Tipo: ELOGIO. The word 'URGENTE' is highlighted in red. A toolbar at the top right includes 'SALVAR' (Save), 'IMPRIMIR' (Print), and 'FECHAR' (Close). The main content area is titled 'Assunto' (Subject) and contains a table with columns 'Campo' and 'Descrição'. The table lists various fields with their corresponding values, many of which are redacted with gray bars. Below the table, there are checkboxes for 'Recadastrar Protocolo' and 'Observações' (Observations), followed by a large text input field.

**Assunto:** Nessa aba o Responsável terá acesso ao Assunto tratado pelo município como assunto e subdivisão, descrição, endereço do assunto, meio de resposta, dados importantes, etc.

Figura 14 – Assunto do Protocolo



Protocolo: 3374673 Criação: 02/11/2019 13:37:21 Autor: VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO  
Situação: CONCLUÍDO Prazo de Resp.: 22/11/2019 Grupo Resp.: TEC  
Tipo: SOLICITAÇÃO

Solicitante	Assunto	Histórico	Respostas	Anexos	Anexar documentos										
Descrição	SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE A LINHA 200.														
Assunto	APP ÔNIBUS NA HORA														
Subdivisão	INFORMAÇÕES GERAIS														
Dados Importantes	<table border="1"><tr><td>DATA DA OCORRÊNCIA</td><td>01/11/2019</td></tr><tr><td>HORÁRIO DA OCORRÊNCIA</td><td>17:25</td></tr><tr><td>MARCA / MODELO DO APARELHO CELULAR</td><td>MOTOROLA / MOTO G1</td></tr><tr><td>NÚMERO DA LINHA</td><td>200</td></tr><tr><td>SENTIDO</td><td>SENTIDO</td></tr></table>					DATA DA OCORRÊNCIA	01/11/2019	HORÁRIO DA OCORRÊNCIA	17:25	MARCA / MODELO DO APARELHO CELULAR	MOTOROLA / MOTO G1	NÚMERO DA LINHA	200	SENTIDO	SENTIDO
DATA DA OCORRÊNCIA	01/11/2019														
HORÁRIO DA OCORRÊNCIA	17:25														
MARCA / MODELO DO APARELHO CELULAR	MOTOROLA / MOTO G1														
NÚMERO DA LINHA	200														
SENTIDO	SENTIDO														
Meio de Resposta	Telefone														
Endereço															
Referência															
Observações															

Recadastrar Protocolo

Observações

**Histórico:** Nessa aba o Responsável terá acesso ao histórico de acontecimentos do protocolo, como contatos registrados no protocolo, em ordem cronológica. Para verificar as anotações, o usuário deverá clicar na coluna Histórico.

Figura 15 – Histórico do protocolo

SALVAR      IMPRIMIR      FECHAR

Protocolo: 5619195 Vínculo: 5619195      Criação: 15/10/2021 10:48:51      Autor: VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO  
Situação: ABERTO      Prazo de Resp.: 18/10/2021      Grupo Resp.: GCM - A GAB  
Tipo: SOLICITAÇÃO      URGENTE

Solicitante      Assunto      Histórico      Respostas      Anexos      Anexar documentos

Buscar:

Data	Histórico	Usuário
22/12/2021 12:00:23	PROTÓCOLO VISUALIZADO	RSO
18/10/2021 17:35:08	PROTÓCOLO VISUALIZADO	Lucas
15/10/2021 10:50:14	PROTÓCOLO VISUALIZADO	Vivian Regina
15/10/2021 10:48:51	PROTÓCOLO VINCULADO	Vivian Regina
15/10/2021 10:48:51	CRIAÇÃO DO DOCUMENTO E ENVIO AO RSO	Vivian Regina

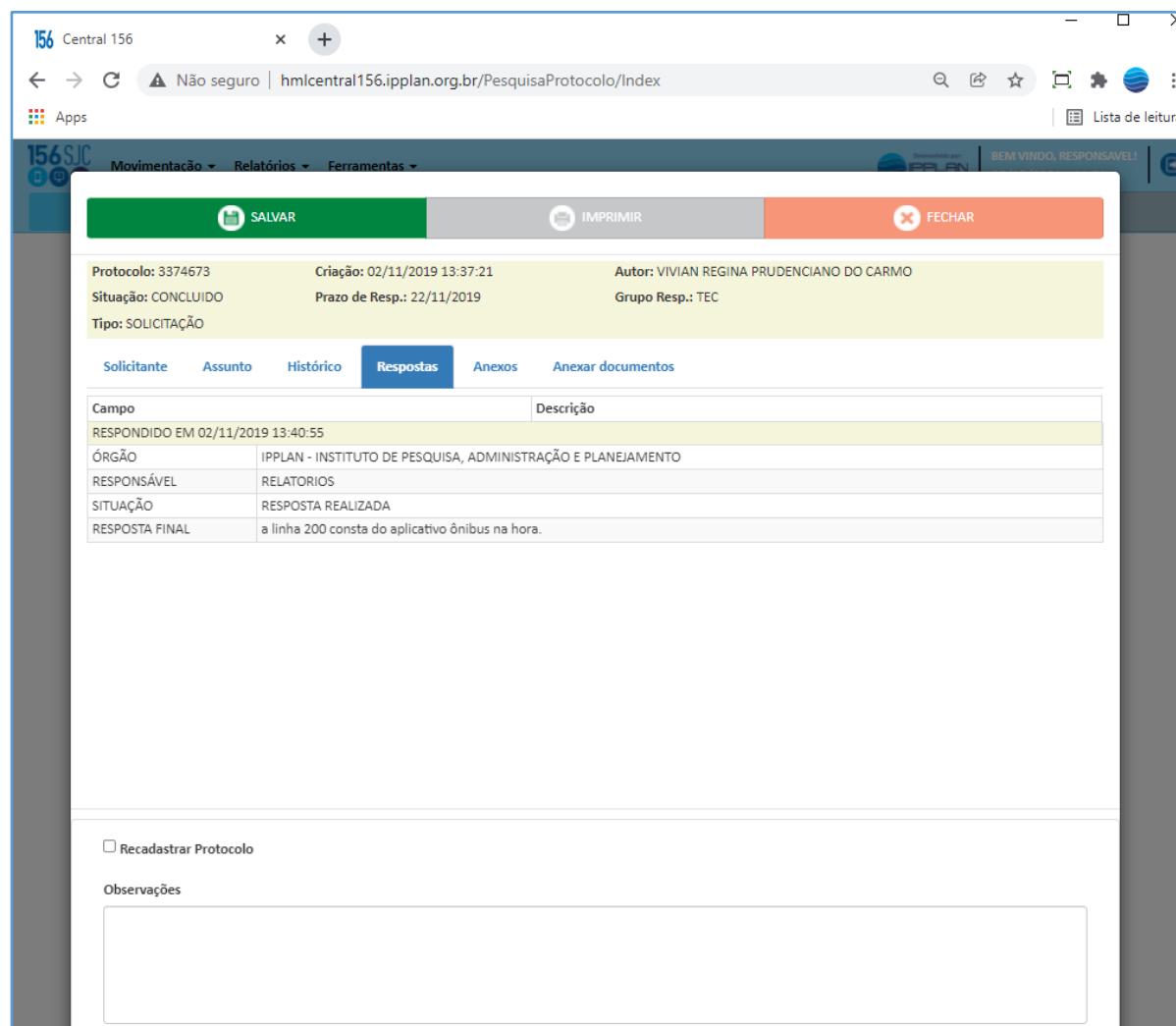
Total de 5 registros

Observações

[Solicitar Alteração](#)      [Solicitar Cancelamento](#)

**Respostas:** Nessa aba o Responsável localiza a resposta, ou respostas repassadas pelo departamento, com a data, hora, situação, órgão e Responsável.

Figura 16 – Respostas aplicadas



**Anexos:** Nessa aba, serão mostrados os arquivos que foram anexados ao protocolo. O departamento Responsável poderá baixar o arquivo para análise, ou visualizar em outra página. Quando houver anexo no protocolo, a aba ficará em destaque.

Figura 17 – Anexos

SALVAR    IMPRIMIR    FECHAR

Protocolo: 5605194 Vínculo: 5605193 Criação: 24/08/2021 14:21:44 Autor: TELEATENDENTE  
Situação: ABERTO Prazo de Resp.: 20/02/2022 Grupo Resp.: REG C  
Tipo: SOLICITAÇÃO

Solicitante Assunto Histórico Respostas Anexos Anexar documentos

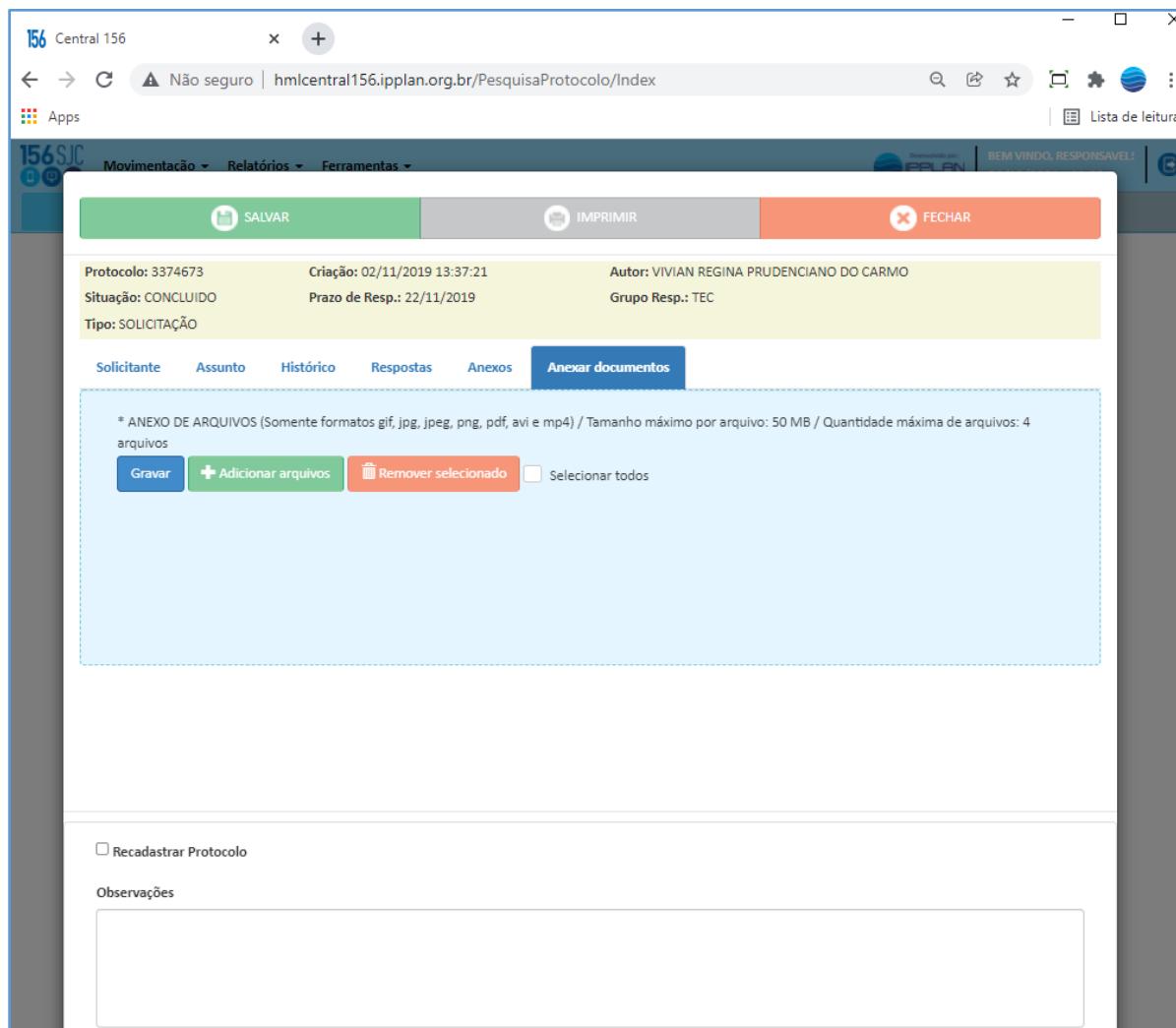
Data	Nome do Arquivo	Extensão	Download	Visualizar
08/09/2021	01.JPG	.JPG	<a href="#">Download</a>	<a href="#">Visualizar arquivo</a>

Observações

[Solicitar Alteração](#) [Solicitar Cancelamento](#)

**Anexar documentos:** Aba disponibilizada para que se possa anexar documentos mesmo após a criação do protocolo.

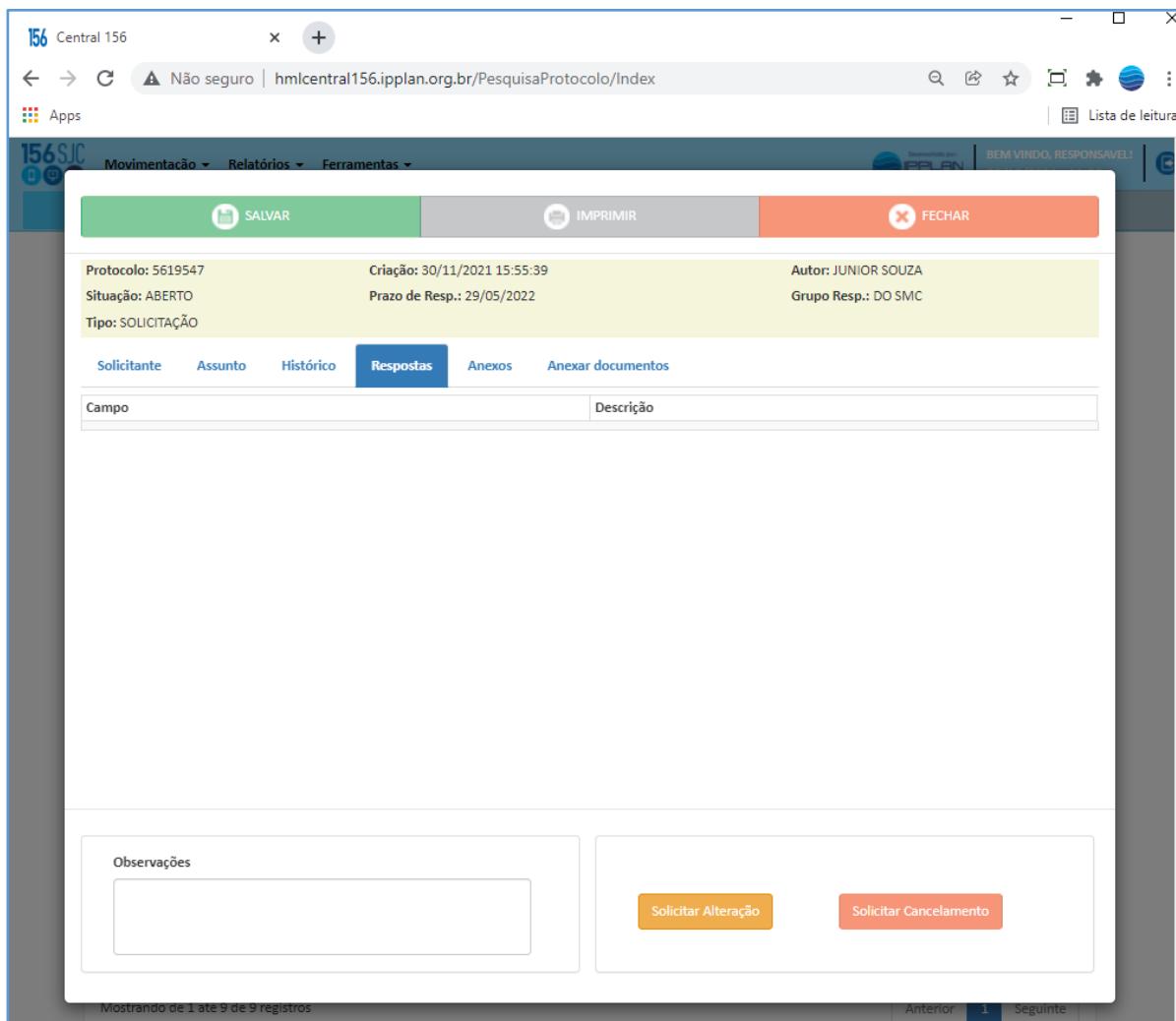
Figura 18 – Anexar documentos



#### 4.2.1.7.5. STATUS PROTOCOLO/SITUAÇÃO

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

Figura 21 – Situação “Aberto”



**Em Trâmite:** O documento foi lido pelo RSO, que já tomou ciência da ocorrência, e procederá às tratativas. Nessa situação o protocolo também possui os campos Observações, Solicitar Alteração e Solicitar Cancelamento.

Figura 19 – Situação “Em Trâmite”

156 Central 156    X    +

← → C    Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/PesquisaProtocolo/Index

Apps    Lista

Tabela    Cadastro    Movimentação    Mapeamento    Relatórios    Ferramentas

BEM VINDO, RELATÓRIO

**SALVAR**    **IMPRIMIR**    **FECHAR**

Protocolo: 5616897    Criação: 24/09/2021 12:39:04    Autor:

Situação: EM TRÂMITE    Prazo de Resp.: 24/10/2021    Grupo Resp.: URCN

Tipo: RECLAMAÇÃO

**Solicitante**    **Assunto**    Histórico    Respostas    Anexos    Anexar documentos

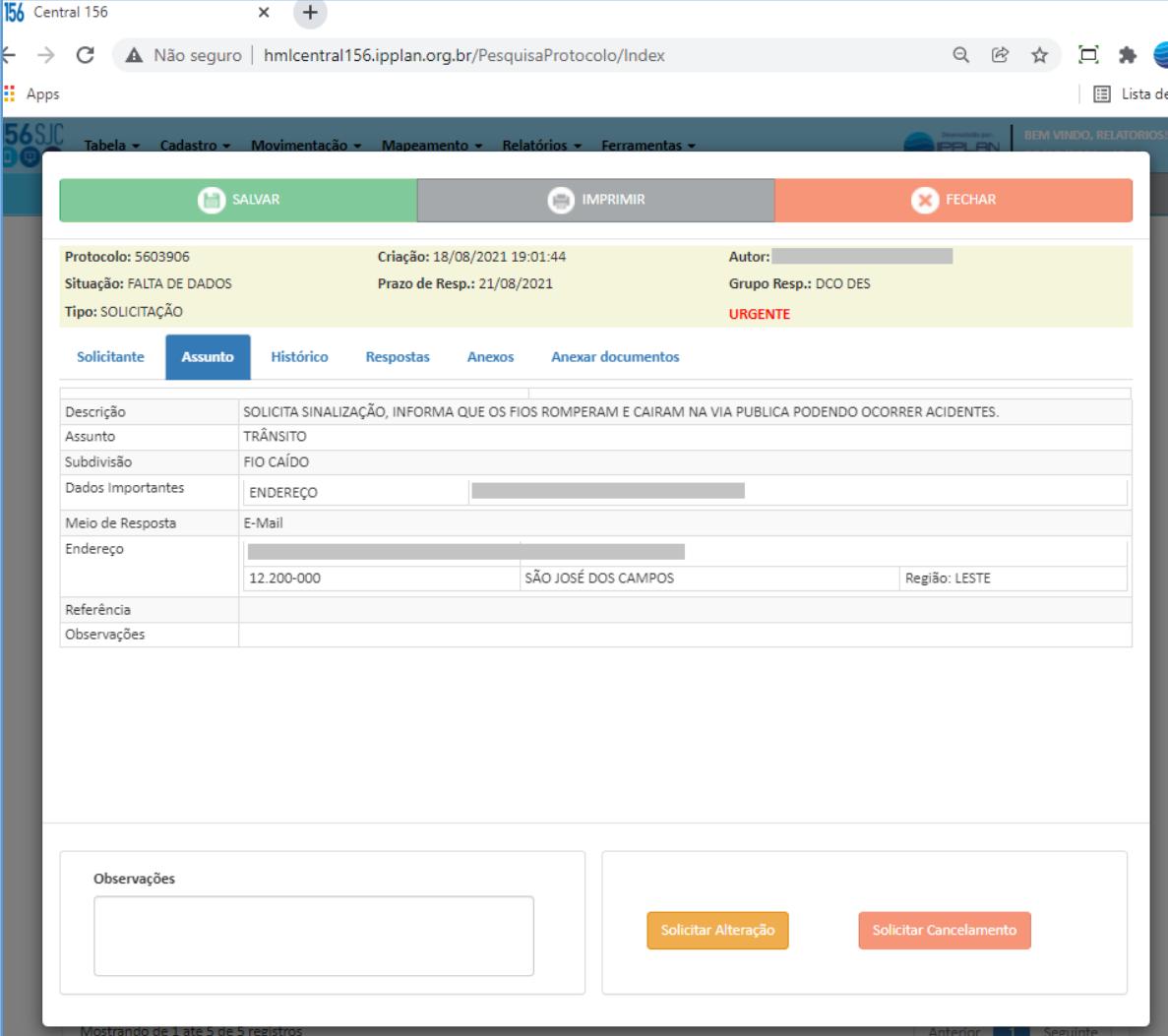
Descrição	RECLAMA REFERENTE AO TEMPO DE ESPERA PARA AGENDAMENTO CONSULTA COM FISIOTERAPEUTA. INFORMA QUE A CENTRAL DE AGENDAMENTO TENTOU CONTATO 24/05/2021 E NÃO RETORNARAM MAIS. PEDE PROVIDÊNCIAS, POIS O PACIENTE NECESSITA DO PROCEDIMENTO.		
Assunto	UNIDADE DE REABILITAÇÃO		
Subdivisão	AGENDAMENTO		
Dados Importantes	CPF CRA DATA DE NASCIMENTO ESPECIALIDADE MÉDICA NOME DA MÃE NOME DO PACIENTE UNIDADE DE REABILITAÇÃO		
Meio de Resposta	Telefone		
Endereço	AVENIDA MADRE TEREZA, 449 12.245-680	CENTRO SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	Região: CENTRO

Observações

**Solicitar Alteração**    **Solicitar Cancelamento**

**Falta de Dados:** Quando o Órgão Responsável identifica que faltam informações no protocolo para dar tratativa, ele devolve 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.

Figura 20 – Situação “Falta de Dados”



The screenshot shows a web-based application for managing citizen requests. At the top, there's a header bar with links for 'Tabela', 'Cadastro', 'Movimentação', 'Mapeamento', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. On the right side of the header, it says 'BEM VINDO, RELATÓRIOS!' and 'Desenvolvido por IPPLAN'. Below the header is a toolbar with 'SALVAR' (Save), 'IMPRIMIR' (Print), and 'FECHAR' (Close).

The main content area displays a protocol record:

Protocolo: 5603906	Criação: 18/08/2021 19:01:44	Autor: [redacted]
Situação: FALTA DE DADOS	Prazo de Resp.: 21/08/2021	Grupo Resp.: DCO DES
Tipo: SOLICITAÇÃO	URGENTE	

Below this, there's a tabbed interface with 'Solicitante' (Requester), 'Assunto' (Subject), 'Histórico' (History), 'Respostas' (Responses), 'Anexos' (Attachments), and 'Anexar documentos' (Attach documents). The 'Assunto' tab is selected.

The 'Assunto' section contains the following data:

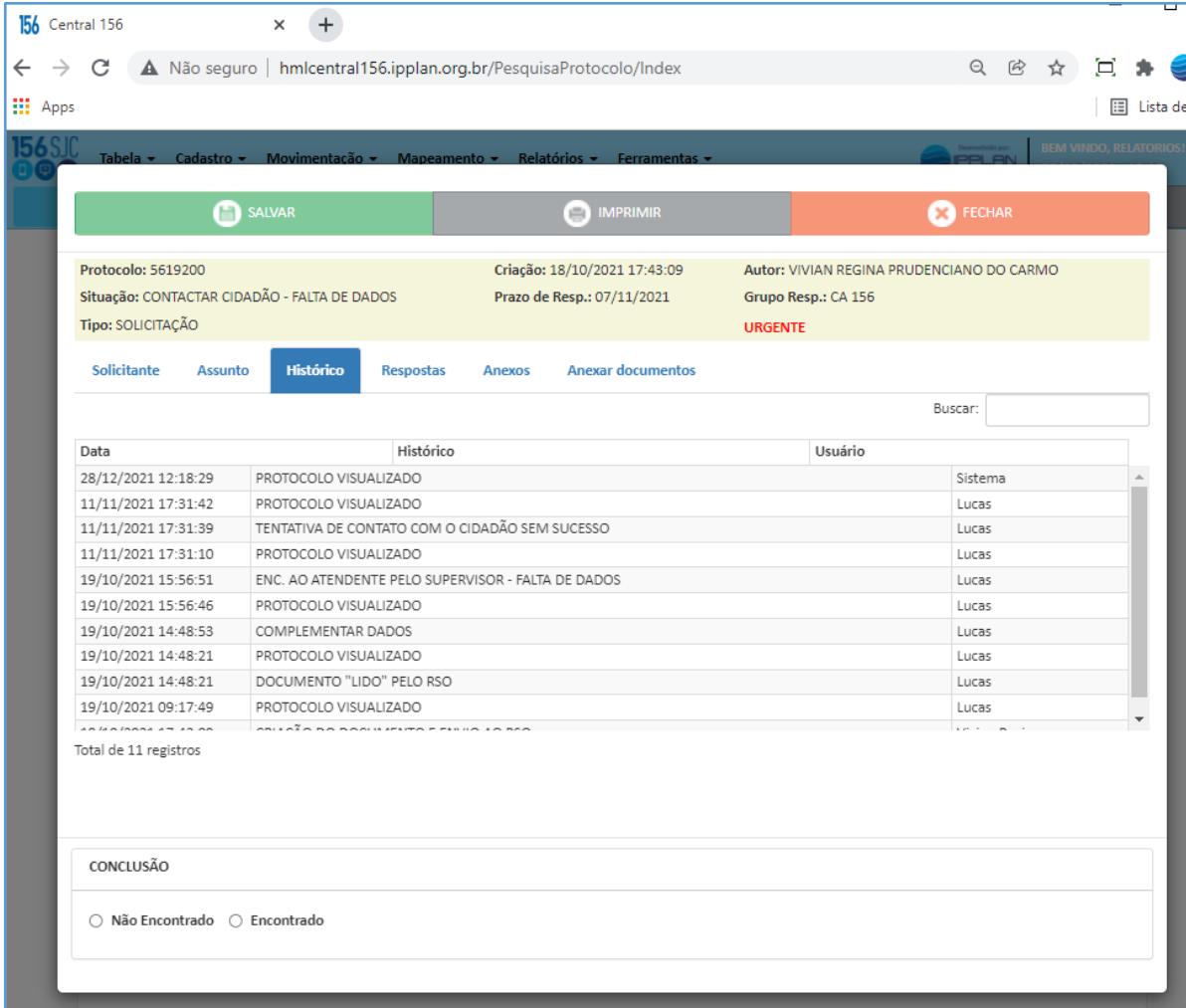
Descrição	SOLICITA SINALIZAÇÃO, INFORMA QUE OS FIOS ROMPERAM E CAÍRAM NA VIA PÚBLICA PODENDO OCORRER ACIDENTES.	
Assunto	TRÂNSITO	
Subdivisão	FIO CAÍDO	
Dados Importantes	ENDERECO	[redacted]
Meio de Resposta	E-Mail	
Endereço	12.200-000	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Referência	Região: LESTE	
Observações		

At the bottom of the form, there's a section for 'Observações' (Observations) with a text input field, and two buttons: 'Solicitar Alteração' (Request Change) and 'Solicitar Cancelamento' (Request Cancellation).

At the very bottom, it says 'Mostrando de 1 até 5 de 5 registros' (Showing from 1 to 5 of 5 records) and has navigation buttons for 'Anterior' (Previous) and 'Seguinte' (Next).

**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 seleciona um dos motivos, complementa a informação no campo Observação, e depois clica em Salvar na Barra de Ferramentas do protocolo. Ao selecionar a opção Encontrado, o atendente tem a oportunidade de questionar ao munícipe o que pede o RSO. Consegundo ou não a informação do munícipe, o atendente devolve o protocolo para o RSO como Dados corrigidos.

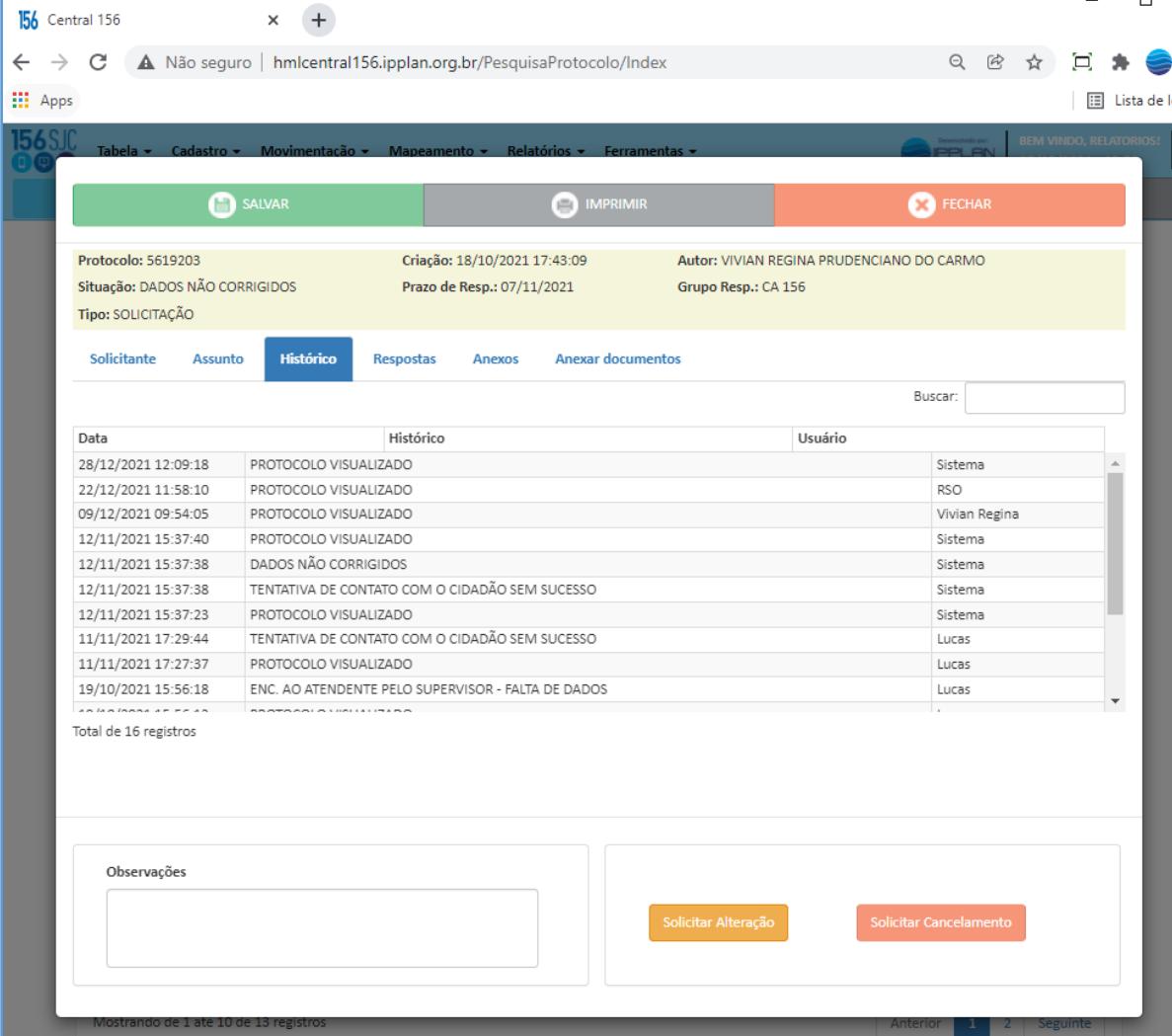
Figura 21 – Situação “Contactar Cidadão – Falta de Dados”



The screenshot shows a web-based application for managing protocols. At the top, there's a header with the IPPLAN logo and navigation links like 'Tabela', 'Cadastro', 'Movimentação', 'Mapeamento', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. Below the header, a modal window is open for protocol number 5619200. The modal has three buttons at the top: 'SALVAR' (Save), 'IMPRIMIR' (Print), and 'FECHAR' (Close). The main content area displays protocol details: Criação: 18/10/2021 17:43:09, Autor: VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO; Situação: CONTACTAR CIDADÃO - FALTA DE DADOS, Prazo de Resp.: 07/11/2021, Grupo Resp.: CA 156; Tipo: SOLICITAÇÃO, URGENTE. Below these details is a table titled 'Histórico' (History) with columns for Data, Histórico (Action), and Usuário (User). The table lists 11 entries from 2021, mostly showing 'PROTOCOLO VISUALIZADO' (Protocol Visualized) by 'Lucas'. A note at the bottom of the table says 'Total de 11 registros'. At the bottom of the modal, there's a section for 'CONCLUSÃO' (Conclusion) with two radio button options: 'Não Encontrado' (Not Found) and 'Encontrado' (Found).

**Dados não corrigidos:** Quando o protocolo para complementar dados pelo atendente já teve duas tentativas de contato com o munícipe, mas foram sem sucesso, o protocolo volta para o RSO como Dados não corrigidos. As opções para as duas tentativas de contato são as mesmas presentes no protocolo com situação Contatar Cidadão – Falta de Dados.

Figura 22 – Situação “Dados Não Corrigidos”



The screenshot shows a web-based application interface for managing protocols. At the top, there's a header bar with the IPPLAN logo and navigation links like 'Tabela', 'Cadastro', 'Movimentação', 'Mapeamento', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. Below the header, a modal window is open for protocol number 5619203. The modal has buttons for 'SALVAR' (Save), 'IMPRIMIR' (Print), and 'FECHAR' (Close). It displays basic information: Criação: 18/10/2021 17:43:09, Autor: VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO, Situação: DADOS NÃO CORRIGIDOS, Prazo de Resp.: 07/11/2021, Grupo Resp.: CA 156, and Tipo: SOLICITAÇÃO. Below this, tabs for 'Solicitante', 'Assunto', 'Histórico' (which is selected), 'Respostas', 'Anexos', and 'Anexar documentos' are visible. A search bar labeled 'Buscar:' is also present. The main content area shows a table of historical events:

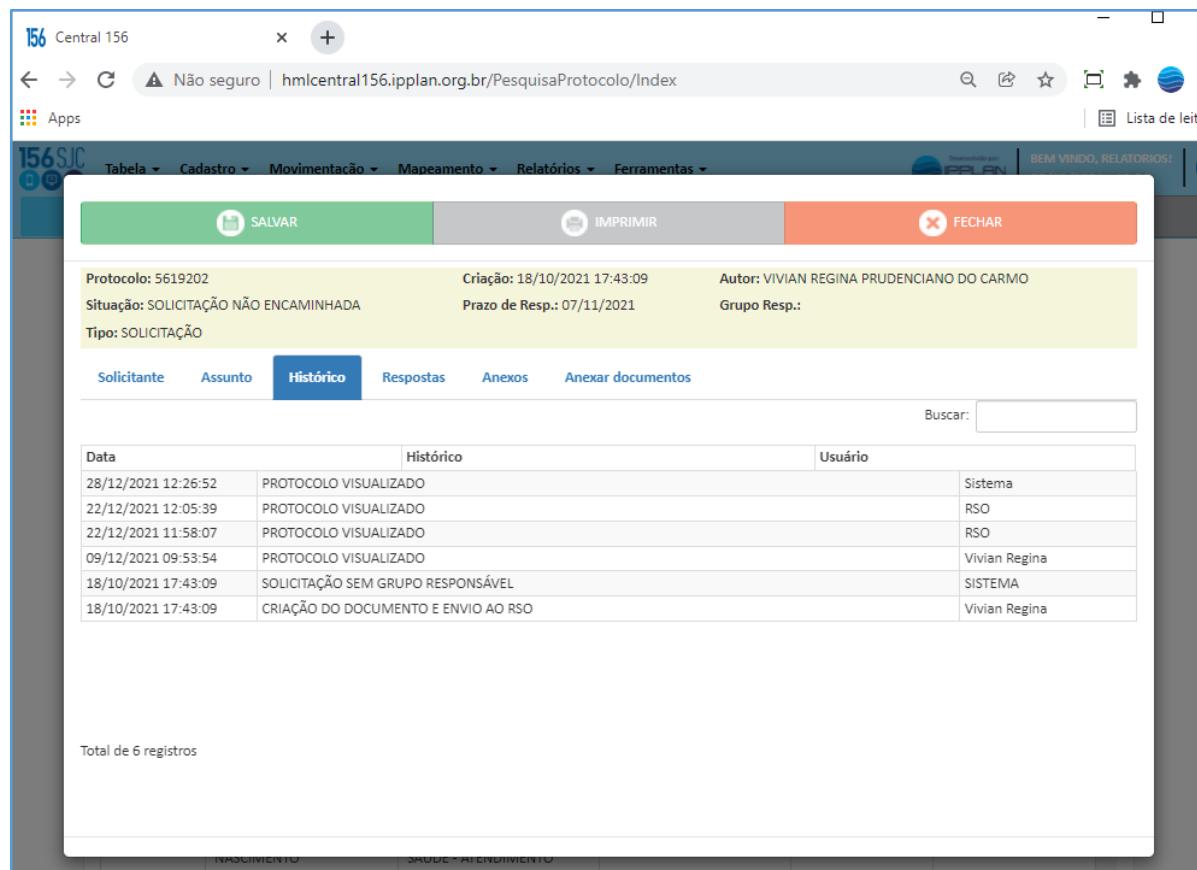
Data	Histórico	Usuário
28/12/2021 12:09:18	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
22/12/2021 11:58:10	PROTOCOLO VISUALIZADO	RSO
09/12/2021 09:54:05	PROTOCOLO VISUALIZADO	Vivian Regina
12/11/2021 15:37:40	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
12/11/2021 15:37:38	DADOS NÃO CORRIGIDOS	Sistema
12/11/2021 15:37:38	TENTATIVA DE CONTATO COM O CIDADÃO SEM SUCESSO	Sistema
12/11/2021 15:37:23	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
11/11/2021 17:29:44	TENTATIVA DE CONTATO COM O CIDADÃO SEM SUCESSO	Lucas
11/11/2021 17:27:37	PROTOCOLO VISUALIZADO	Lucas
19/10/2021 15:56:18	ENC. AO ATENDENTE PELO SUPERVISOR - FALTA DE DADOS	Lucas

Total de 16 registros

Below the table, there's a section for 'Observações' (Observations) with a text input field, and buttons for 'Solicitar Alteração' (Request Change) and 'Solicitar Cancelamento' (Request Cancellation). At the bottom of the page, a footer indicates 'Mostrando de 1 até 10 de 13 registros' (Showing from 1 to 10 of 13 records) and a navigation bar with pages 1, 2, and 'Seguinte' (Next).

**Solicitação não encaminhada:** Quando ao protocolo falta algum mapeamento específico (Tipo de protocolo, bairro, responsável) ele fica com situação Solicitação não encaminhada, dessa forma permanecendo na caixa de pendências da Moderação, aguardando para ir para a caixa de pendências do RSO. Nesta situação o protocolo não possui campos para anotações.

Figura 23 – Situação “Solicitação Não Encaminhada”



**Devolvido pelo Responsável/Assunto Incorreto:** O documento está com a Moderação, 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.

Figura 24 – Situação “Assunto Incorreto”

Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/PesquisaProtocolo/Index

Apps

Tabela | Cadastro | Movimentação | Mapeamento | Relatórios | Ferramentas | BEM VINDO, RELATÓRIOS

SALVAR | IMPRIMIR | FECHAR

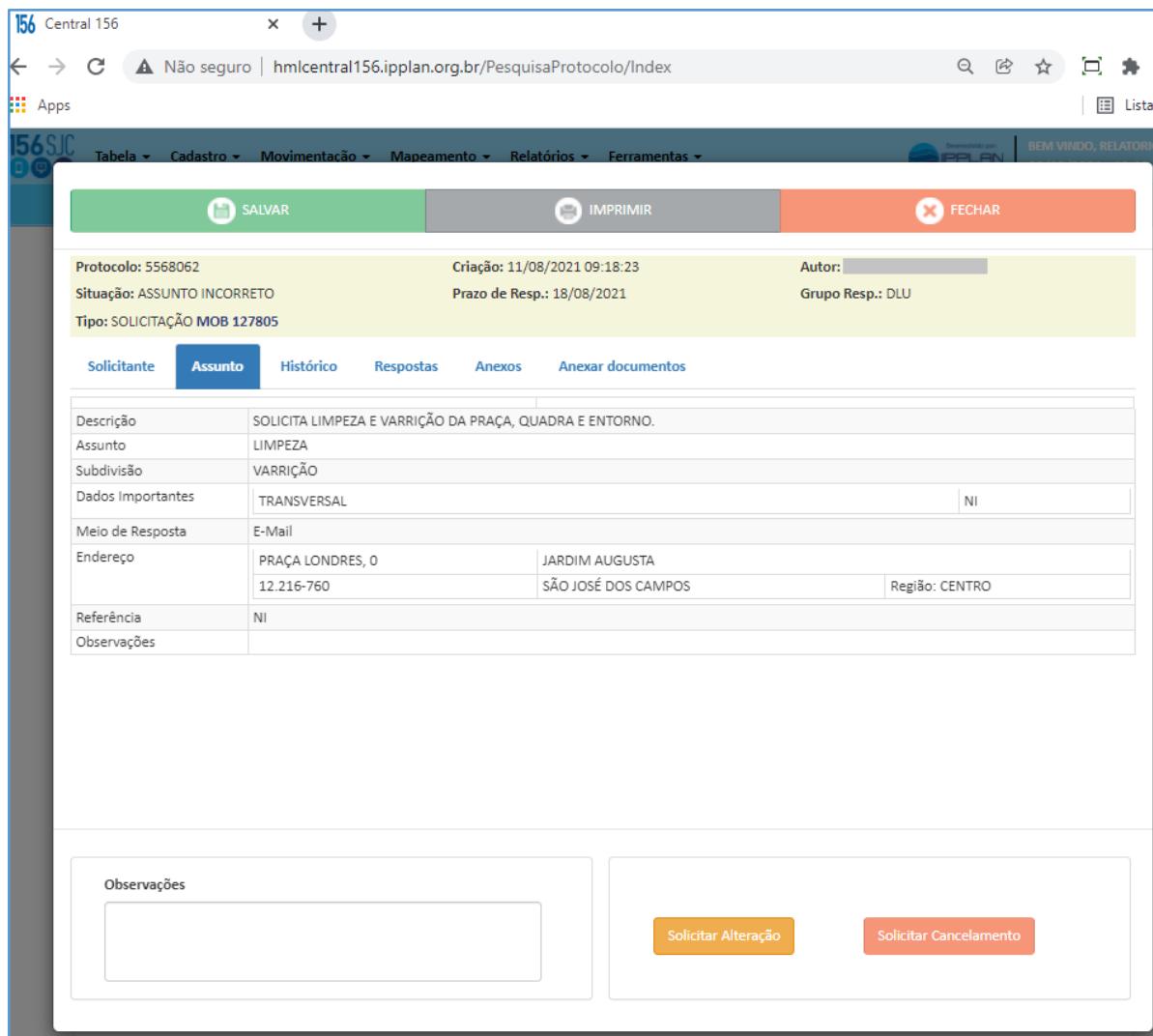
Protocolo: 5568062 | Criação: 11/08/2021 09:18:23 | Autor: [redacted]  
Situação: ASSUNTO INCORRETO | Prazo de Resp.: 18/08/2021 | Grupo Resp.: DLU  
Tipo: SOLICITAÇÃO MOB 127805

Solicitante | Assunto | Histórico | Respostas | Anexos | Anexar documentos

Descrição	SOLICITA LIMPEZA E VARRIÇÃO DA PRAÇA, QUADRA E ENTORNO.		
Assunto	LIMPEZA		
Subdivisão	VARRIÇÃO		
Dados Importantes	TRANSVERSAL	NI	
Meio de Resposta	E-Mail		
Endereço	PRAÇA LONDRES, 0 12.216-760	JARDIM AUGUSTA SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	Região: CENTRO
Referência	NI		
Observações			

Observações

Solicitar Alteração | Solicitar Cancelamento



**Respondido pelo Responsável:** Nessa situação o documento já está com resposta do Órgão Responsável encaminhada ao munícipe, mas ainda não concluído.

Figura 25 – Situação “Respondido pelo Responsável”

156 Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/PesquisaProtocolo/Index

Apps

156 SJC Tabela Cadastro Movimentação Mapeamento Relatórios Ferramentas

BEM VINDO, RELATÓRIOS!

SALVAR IMPRIMIR FECHAR

Protocolo: 5603120 Criação: 18/08/2021 16:38:28 Autor:

Situação: RESPONDIDO PELO RESPONSÁVEL Prazo de Resp.: 27/09/2021 Grupo Resp.: DRC - A

Tipo: RECLAMAÇÃO

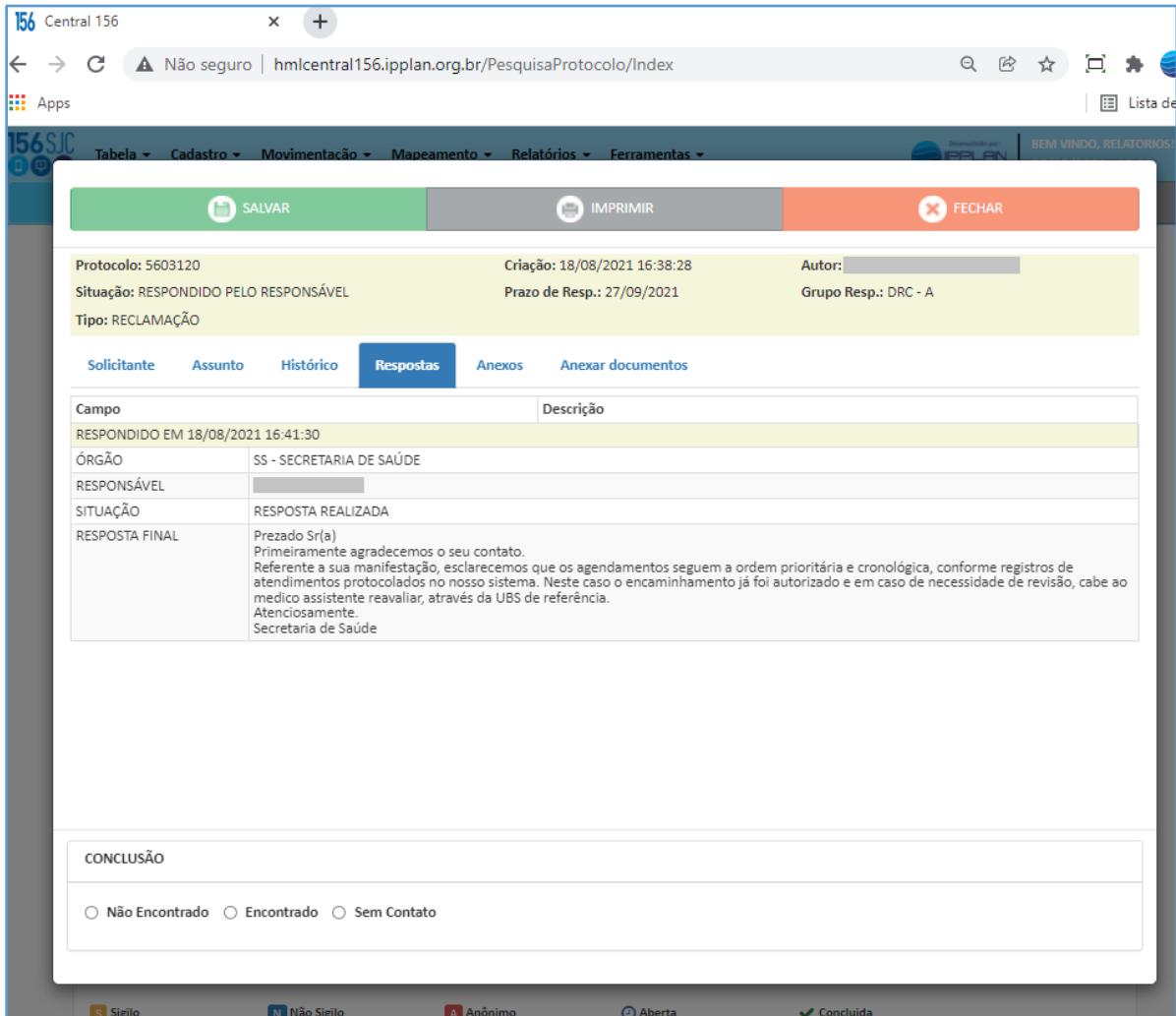
Solicitante Assunto Histórico Respostas Anexos Anexar documentos

Campo	Descrição
RESPONDIDO EM 18/08/2021 16:41:30	
ÓRGÃO	SS - SECRETARIA DE SAÚDE
RESPONSÁVEL	
SITUAÇÃO	RESPOSTA REALIZADA
RESPOSTA FINAL	Prezado Sr(a) Primeiramente agradecemos o seu contato. Referente a sua manifestação, esclarecemos que os agendamentos seguem a ordem prioritária e cronológica, conforme registros de atendimentos protocolados no nosso sistema. Neste caso o encaminhamento já foi autorizado e em caso de necessidade de revisão, cabe ao médico assistente reavaliar, através da UBS de referência. Atenciosamente. Secretaria de Saúde

CONCLUSÃO

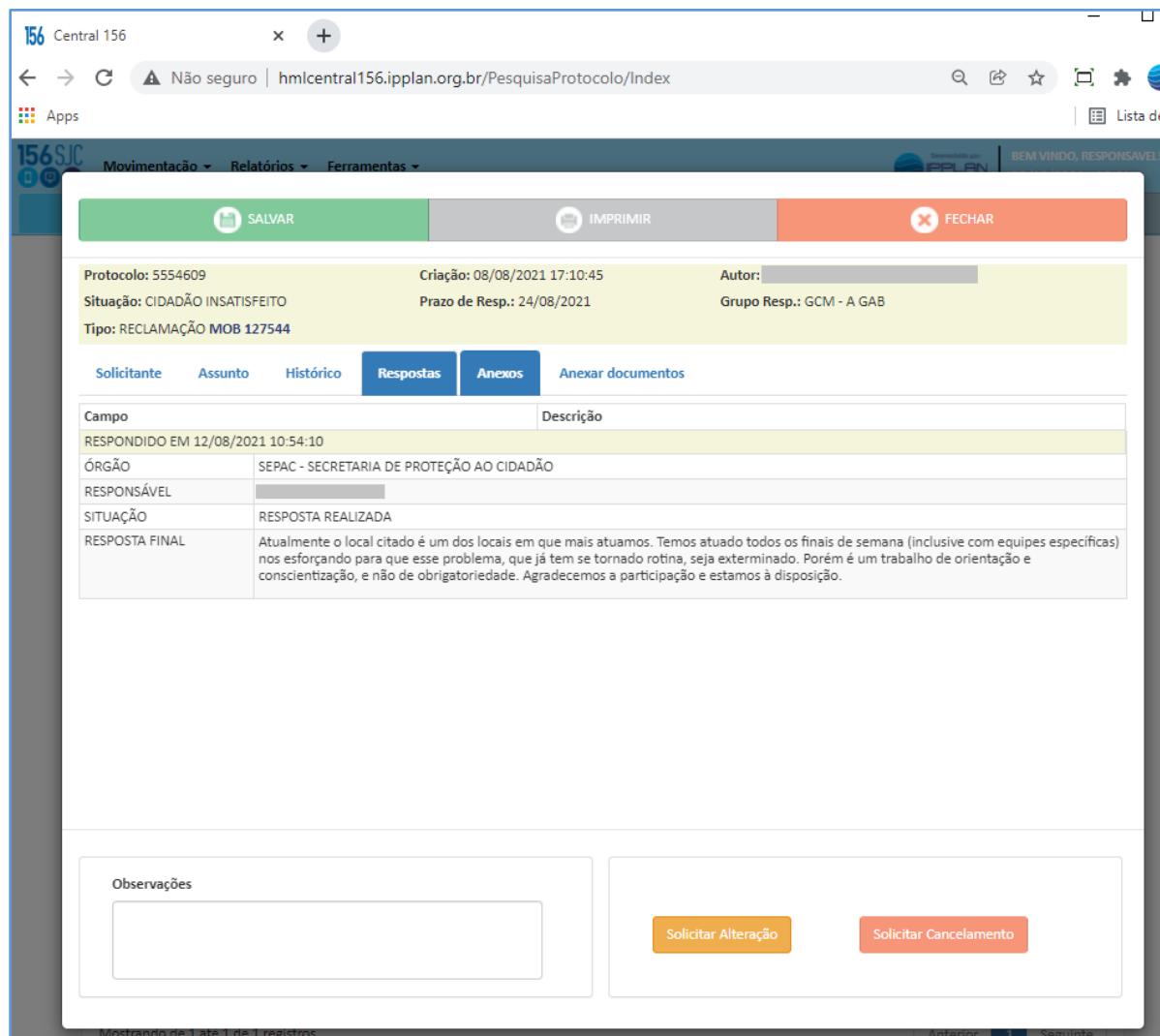
Não Encontrado  Encontrado  Sem Contato

S Sigilo N Não Sigilo A Anônimo Aberta Concluída



**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.

Figura 26 – Situação “Cidadão Insatisfeito”



The screenshot shows a web-based application for managing citizen requests. At the top, there's a header bar with the IPPLAN logo, a search bar, and various navigation links like 'Movimentação', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. Below this is a modal window for a specific protocol.

**Protocolo:** 5554609    **Criação:** 08/08/2021 17:10:45    **Autor:** [redacted]  
**Situação:** CIDADÃO INSATISFEITO    **Prazo de Resp.:** 24/08/2021    **Grupo Resp.:** GCM - A GAB  
**Tipo:** RECLAMAÇÃO MOB 127544

The main content area has tabs for 'Solicitante', 'Assunto', 'Histórico', 'Respostas' (which is selected), 'Anexos', and 'Anexar documentos'. The 'Respostas' tab displays the following table:

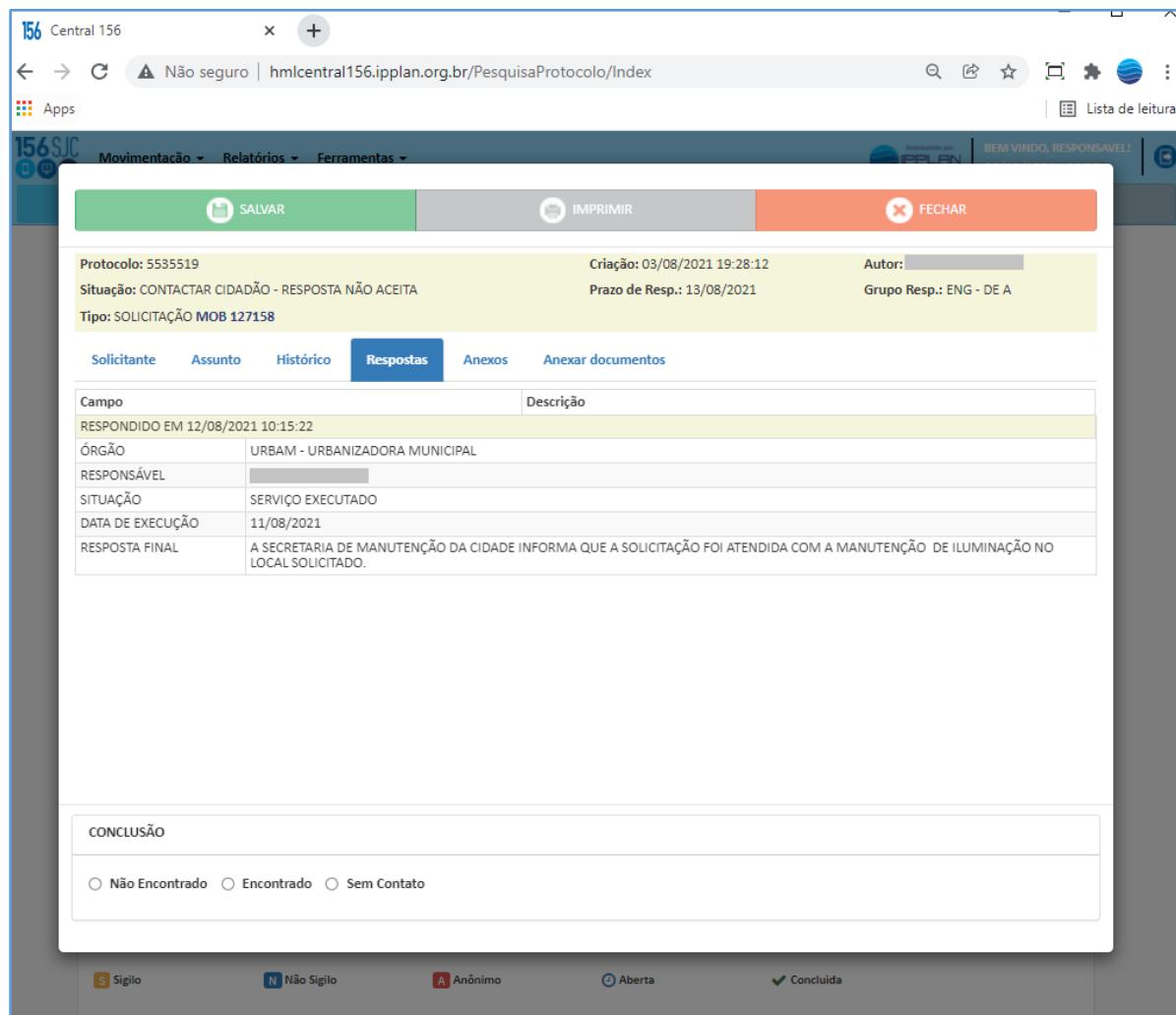
Campo	Descrição
RESPONDIDO EM 12/08/2021 10:54:10	
ÓRGÃO	SEPAC - SECRETARIA DE PROTEÇÃO AO CIDADÃO
RESPONSÁVEL	[redacted]
SITUAÇÃO	RESPOSTA REALIZADA
RESPOSTA FINAL	Atualmente o local citado é um dos locais em que mais atuamos. Temos atuado todos os finais de semana (inclusive com equipes específicas) nos esforçando para que esse problema, que já tem se tornado rotina, seja extermínado. Porém é um trabalho de orientação e conscientização, e não de obrigatoriedade. Agradecemos a participação e estamos à disposição.

Below this is a section for 'Observações' with a large text input field. To the right are two buttons: 'Solicitar Alteração' (orange) and 'Solicitar Cancelamento' (red).

At the bottom of the modal, it says 'Mostrando de 1 até 1 de 1 registros' and has navigation buttons for 'Anterior', 'Próximo', and 'Seguinte'.

**Contatar Cidadão – Resposta Não Aceita:** Quando o documento respondido foi devolvido e caiu na moderação, pois município não aceitou a resposta, o moderador devolveu ao atendente para ratificar a resposta, e se for o caso abrir novo protocolo, encerrando o anterior. As opções para este protocolo são as mesmas para o status Respondido pelo Responsável.

Figura 27 – Situação “Contatar Cidadão – Resposta Não Aceita”



The screenshot shows a web-based application for managing protocols. At the top, there's a header with the IPPLAN logo, a search bar, and various navigation links. Below the header, the main content area displays a protocol detail page. The top bar of this page includes buttons for 'SALVAR' (Save), 'IMPRIMIR' (Print), and 'FECHAR' (Close). Key information shown includes:

- Protocolo: 5535519
- Situação: CONTACTAR CIDADÃO - RESPOSTA NÃO ACEITA
- Criação: 03/08/2021 19:28:12
- Prazo de Resp.: 13/08/2021
- Autor: [redacted]
- Grupo Resp.: ENG - DE A
- Tipo: SOLICITAÇÃO MOB 127158

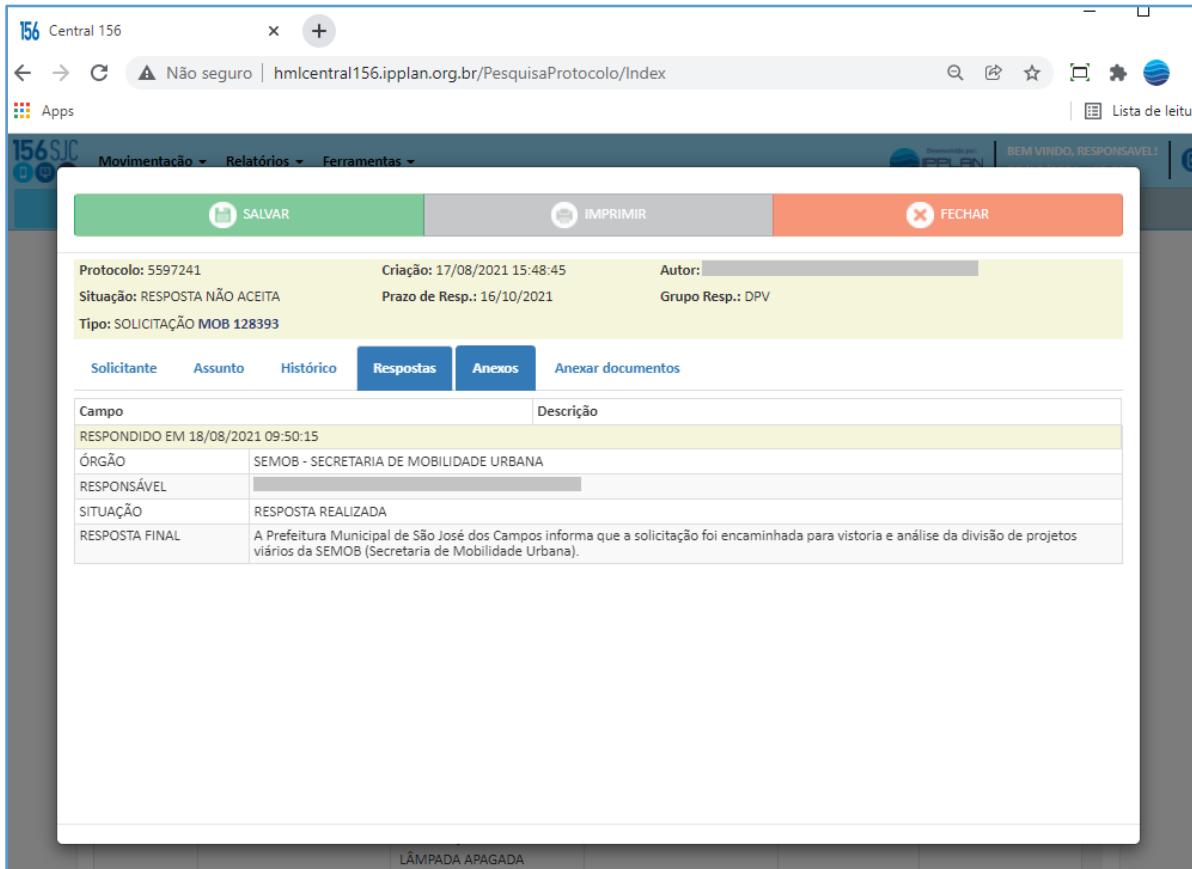
The main body of the page has tabs for 'Solicitante', 'Assunto', 'Histórico', 'Respostas' (which is selected), 'Anexos', and 'Anexar documentos'. Under the 'Respostas' tab, there's a table with columns 'Campo' and 'Descrição'. The table contains the following data:

Campo	Descrição
RESPONDIDO EM	12/08/2021 10:15:22
ÓRGÃO	URBAM - URBANIZADORA MUNICIPAL
RESPONSÁVEL	[redacted]
SITUAÇÃO	SERVIÇO EXECUTADO
DATA DE EXECUÇÃO	11/08/2021
RESPOSTA FINAL	A SECRETARIA DE MANUTENÇÃO DA CIDADE INFORMA QUE A SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA COM A MANUTENÇÃO DE ILUMINAÇÃO NO LOCAL SOLICITADO.

Below this, there's a section for 'CONCLUSÃO' with three radio button options: 'Não Encontrado', 'Encontrado', and 'Sem Contato'. At the bottom of the page, there are status indicators for 'Sigilo' (Sigilous), 'Não Sigilo' (Non-Sigilous), 'Anônimo' (Anonymous), 'Aberta' (Open), and 'Concluída' (Completed).

**Resposta não aceita – RSO:** Município não aceitou a resposta, o atendente devolveu, e o protocolo foi reencaminhado ao RSO pela Moderação. Nesta situação o protocolo não possui campos para interação.

Figura 28 – Situação “Resposta Não Aceita”



**Concluído:** O documento está concluído e o motivo pode ser verificado no “Histórico”. Nesta situação são apresentados os campos Observações e Recadastro. Recadastro de documentos concluídos sem contato com o município (tentativa de contato sem sucesso) por motivo de não atendimento, segundo alegação do município. 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 29 – Situação “Concluído”

156 Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/PesquisaProtocolo/Index

Apps

56SJC Tabela Cadastro Movimentação Maneamento Relatórios Ferramentas BEM VINDO, RELATÓRIOS

**SALVAR** **IMPRIMIR** **FECHAR**

Protocolo: 5603287 Reportar tentativa de violação Criação: 18/08/2021 17:04:48 Autor:

Situação: CONCLUIDO Prazo de Resp.: 20/08/2021 Grupo Resp.: GCM OPER

Tipo: SOLICITAÇÃO SIGILOSO URGENTE

Solicitante Assunto Histórico Respostas Anexos Anexar documentos

Campo	Descrição
RESPONDIDO EM 18/08/2021 17:18:56	
ÓRGÃO	SEPAC - SECRETARIA DE PROTEÇÃO AO CIDADÃO
RESPONSÁVEL	
SITUAÇÃO	RESPOSTA REALIZADA
RESPOSTA FINAL	Sua ocorrência foi atendida. Atenciosamente, GMSJC.

Recadastrar Protocolo

Observações

#### 4.2.2. PENDÊNCIAS

O Responsável pelo Serviço no Órgão tem a atribuição de responder às solicitações que estiverem sob sua responsabilidade. Deve sempre fornecer respostas objetivas, porém completas, e sempre que possível evitando a utilização de termos técnicos ou siglas.

O Responsável poderá devolver o protocolo nos casos que identificar como não sendo de sua responsabilidade, e/ou devido à falta de dados no registro. Tem a possibilidade de encaminhar solicitações para obter parecer de outra pessoa ou departamento, sem repasse de responsabilidade. Pode, ainda, gerar uma nova demanda para si ou para outrem, a partir do protocolo que está em sua caixa de pendências. Antes de encaminhar a resposta definitiva ao município, pode enviar uma resposta parcial ao município.

#### 4.2.2.1. GRUPO

Para acessar os protocolos o usuário deverá acessar **Movimentação – Pendências**, localizar e selecionar a sigla do setor, no campo chamado **GRUPO**. Proceder da mesma forma em se tratando de RSO pertencente a mais grupos. A pendência do Responsável foi dividida em Submenus, visando facilitar a utilização das funcionalidades do sistema. É possível escolher o tipo de pendência a ser visualizada. Para isso basta selecionar uma das opções de filtro disponíveis.

Após selecionar o **Grupo**, os demais filtros estarão habilitados:

#### 4.2.2.2. TIPO DE SOLICITANTE:

- Município;
- Vereador.

#### 4.2.2.3. SITUAÇÃO

- **Atrasado:** Apresenta os protocolos cujo prazo de resposta foi ultrapassado;
- **Lido:** Apresenta os protocolos que já tiveram ciência do Responsável;
- **Não Lido:** Apresenta os protocolos ainda não verificados pelo Responsável;
- **Parecer Respondido:** Apresenta os encaminhamentos respondidos via sistema/e-mail;
- **Resposta na Data:** Apresenta os protocolos que irão vencer na data da consulta;
- **Responder Parecer:** Apresenta os encaminhamentos enviados por outros Responsáveis que estão aguardando parecer. Nesse caso o Responsável deve colocar um parecer e devolver à pendência do Órgão Remetente. **Importante:** A resposta a esses encaminhamentos deve ser priorizada, pois o Responsável Remetente necessita do retorno para poder responder o documento;
- **Solicitação de Cancelamento:** Apresenta os protocolos com solicitação de cancelamento feita pelos municípios;
- **Urgente:** Apresenta os protocolos definidos como urgentes pelo departamento, e possuem um triângulo vermelho ao lado que acusa a urgência;
- **Resposta Não Aceita:** Apresenta os protocolos cujas respostas o município não aceitou;
- **Reencaminhados:** Apresenta os protocolos que foram encaminhados por outros departamentos para a caixa do responsável.

Ao clicar no sinal de adição (“+”) o responsável terá acesso aos demais filtros.

#### 4.2.2.4. NÚMERO DE PROTOCOLO

- O responsável poderá alcançar o protocolo desejado utilizando o campo destinado ao número da demanda.

#### 4.2.2.5. DATA DE CADASTRO

- O responsável poderá pesquisar as demandas pela data de criação.

#### 4.2.2.6. PRAZO DE RESPOSTA

- O responsável poderá pesquisar as demandas pelo prazo final para aplicação da resposta.

#### 4.2.2.7. ASSUNTO

- A pesquisa poderá ser realizada através do nome do assunto.

#### 4.2.2.8. SUBDIVISÃO

- Também está disponível a pesquisa por meio do nome da subdivisão.

#### 4.2.2.9. REGIÃO

- Norte;
- Sul;
- Leste;
- Oeste;
- Centro;
- Sudeste.

#### 4.2.2.10. BAIRRO

- O RSO poderá realizar o filtro por bairro específico dentre os cadastrados no Sistema.

#### 4.2.2.11. LOGRADOURO

- O responsável realiza a pesquisa as demandas pelo nome do logradouro.

#### 4.2.2.12. CEP

- Também efetua a pesquisa as demandas pelo Código de Endereçamento Postal.

#### 4.2.2.13. EXIBIR PROTOCOLOS VINCULADOS

- O RSO pode pesquisar tanto os protocolos únicos, quanto os protocolos vinculados, que possuem o mesmo assunto, subdivisão e endereço próximo.

Figura 30 – Tela Pendências e seus filtros

156 Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/Rso/Index

Apps

156 SJC Movimentação ▾ Relatórios ▾ Ferramentas ▾

BEM VINDO, RESPONSÁVEL! 28/12/2021 - 17:19

ATUALIZAR SALVAR EXCLUIR CONSULTAR IMPRIMIR

### Pendências

FILTRO DE PESQUISA  Exibir protocolos vinculados

Grupo	Tipo de Solicitante	Situação	
(824) REGIONAL LESTE II - REG L II	SELECIONE...	SELECIONE...	
Numero de protocolo	Data de cadastro	Prazo de resposta	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Assunto	Subdivisão		
SELECIONE...	SELECIONE...		
Região	Bairro	Logradouro	CEP
SELECIONE...	SELECIONE...	<input type="text"/>	<input type="text"/>

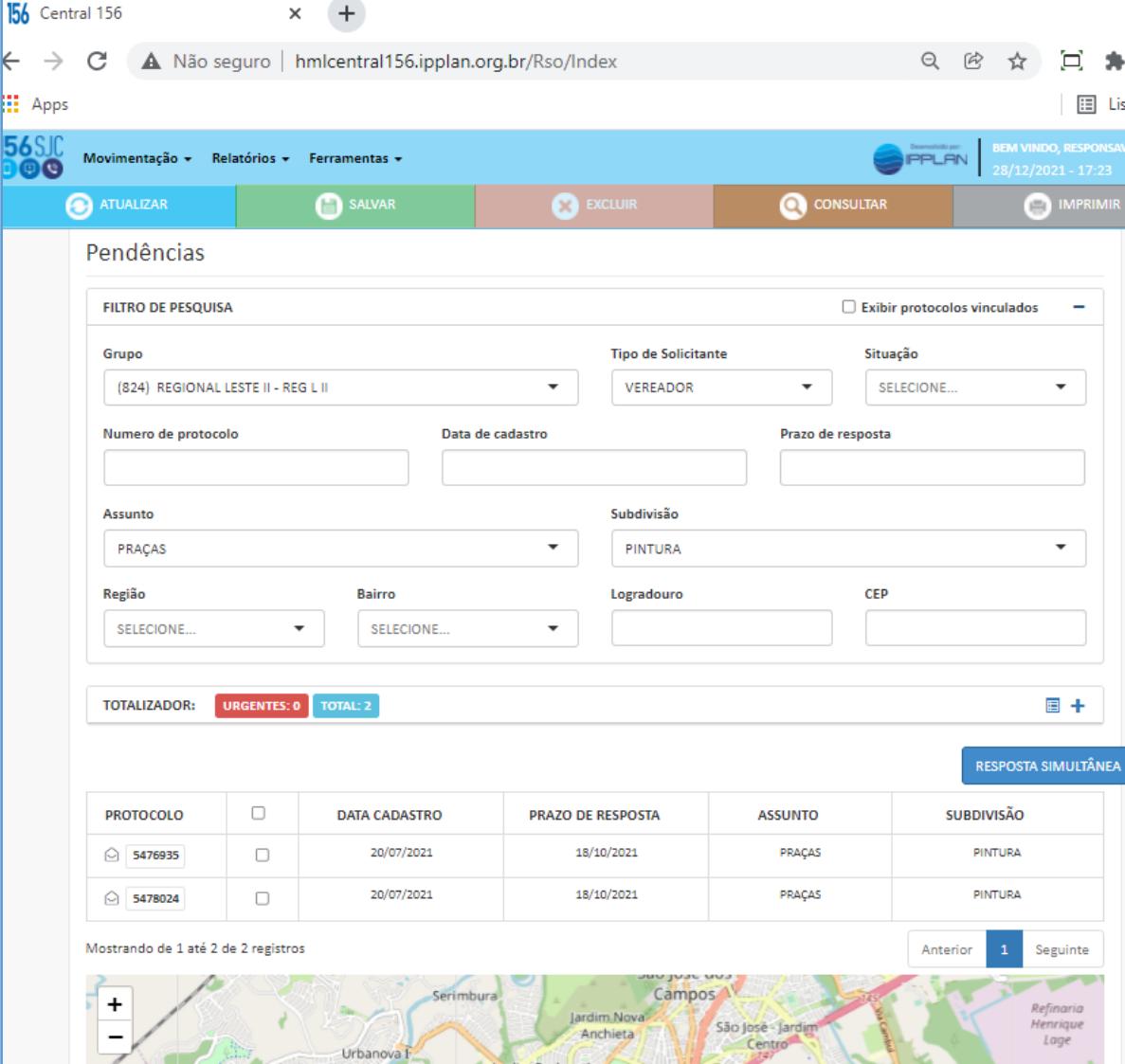
TOTALIZADOR: URGENTES: 1 TOTAL: 823

ABERTO: 95 EM TRÂMITE: 724 RESPOSTA NÃO ACEITA: 4

#### 4.2.2.14. COLUNAS DE RESULTADOS

- Colunas disponibilizadas na tela resultados:
  - Protocolo;
  - Data cadastro;
  - Prazo de resposta;
  - Assunto;
  - Subdivisão.

Figura 31 – Resultado da pesquisa



The screenshot shows the 'Pendências' (Pending Requests) page of the IPPLAN Central 156 system. At the top, there's a navigation bar with links for 'Movimentação', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. On the right, it says 'BEM VINDO, RESPONSÁVEL' and the date '28/12/2021 - 17:23'. Below the navigation is a toolbar with buttons for 'ATUALIZAR', 'SALVAR', 'EXCLUIR', 'CONSULTAR', and 'IMPRIMIR'. The main area is titled 'Pendências' and contains a 'FILTRO DE PESQUISA' (Search Filter) section with dropdowns for 'Grupo' (selected: '824 REGIONAL LESTE II - REG L II'), 'Tipo de Solicitante' (selected: 'VEREADOR'), and 'Situação' (selected: 'SELECIONE...'). There are also fields for 'Número de protocolo', 'Data de cadastro', 'Prazo de resposta', 'Assunto' (selected: 'PRAÇAS'), 'Subdivisão' (selected: 'PINTURA'), 'Região' (selected: 'SELECIONE...'), 'Bairro' (selected: 'SELECIONE...'), 'Logradouro' (selected: 'Ladeira do Cachorro'), and 'CEP'. A 'TOTALIZADOR' section shows 'URGENTES: 0', 'TOTAL: 2'. Below this is a table with two rows of data:

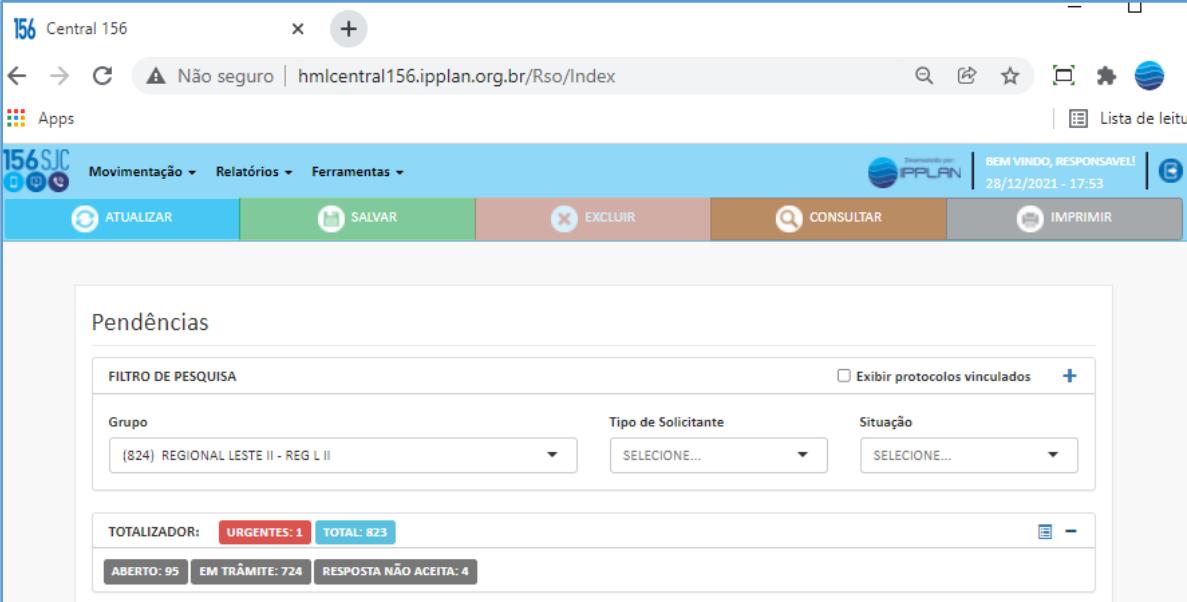
PROTOCOLO	DATA CADASTRO	PRAZO DE RESPOSTA	ASSUNTO	SUBDIVISÃO
5476935	20/07/2021	18/10/2021	PRAÇAS	PINTURA
5478024	20/07/2021	18/10/2021	PRAÇAS	PINTURA

At the bottom, a map shows the location of the requests, with labels for Serimburá, Jardim. Nova Anchieta, Campos, São José - Jardim Centro, and Refinaria Henrique Lage.

Ao selecionar um grupo, são apresentadas as pendências que esse grupo possui. A partir desse momento o Responsável poderá optar por ver todos os protocolos, ou realizar seleções conforme sua necessidade, de acordo com os filtros apresentados acima.

O Sistema também disponibiliza um Totalizador, logo acima dos protocolos do Grupo, onde são apresentados Status de protocolos como Urgentes, Em Trâmite, Abertos, Resposta Não Aceita, dentre outros, e o Total de protocolos do Grupo. Para verificar mais status, clique no sinal de adição (“+”) ao lado do ícone Detalhe Status (prancheta).

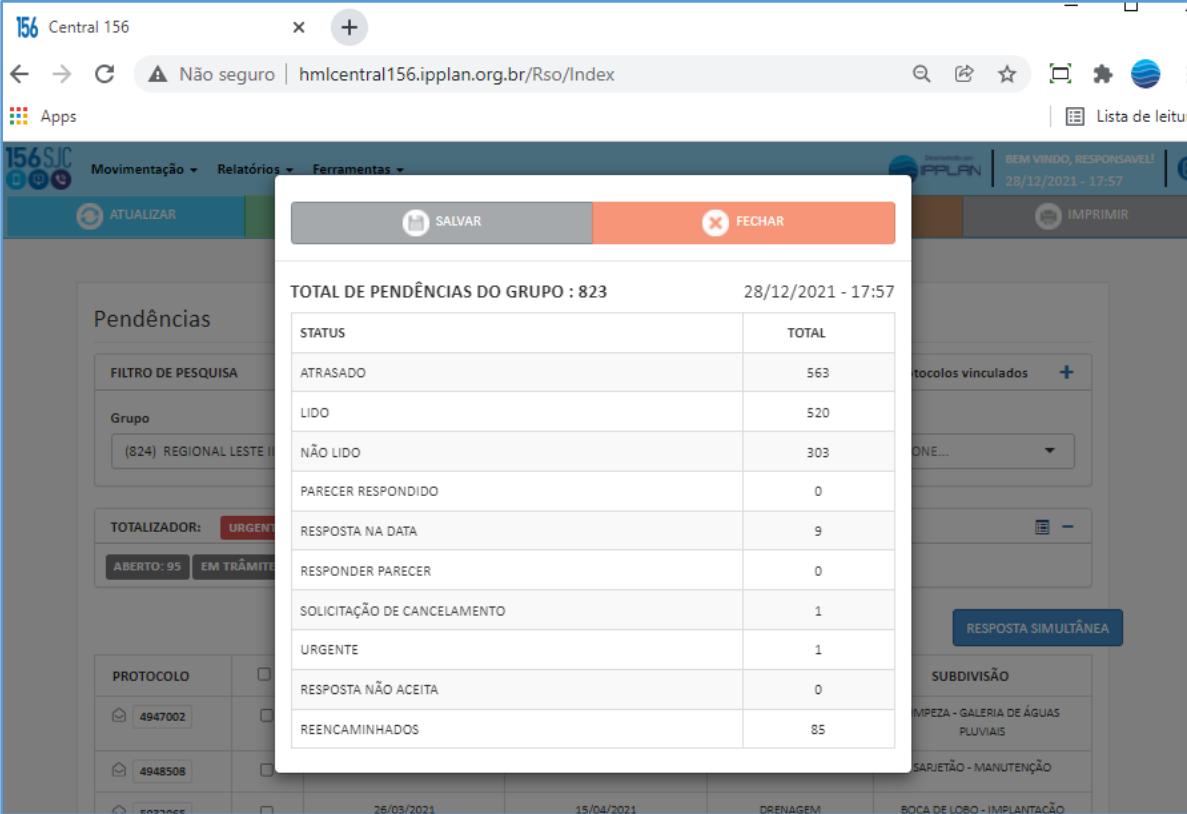
Figura 32 – Quadro Totalizador



#### 4.2.2.15. SITUAÇÃO DOS DOCUMENTOS DA PENDÊNCIA – DETALHES PROTOCOLO

O Responsável terá acesso a uma tela de resumo geral das suas pendências por meio do ícone da Prancheta, localizado ao lado do sinal de adição (“+”) ou subtração (“-”), se já houver sido acionado.

Figura 33 – Detalhes Protocolo – Prancheta



The screenshot shows a web browser window for 'Central 156'. The main page has a dark header with '156 SJC' and navigation links like 'Movimentação', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. A central table lists pending protocols by status. A modal dialog box is overlaid, titled 'TOTAL DE PENDÊNCIAS DO GRUPO : 823' with a date '28/12/2021 - 17:57'. The modal contains a table with the following data:

STATUS	TOTAL
ATRASADO	563
LIDO	520
NÃO LIDO	303
PARECER RESPONDIDO	0
RESPOSTA NA DATA	9
RESPONDER PARECER	0
SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO	1
URGENTE	1
RESPOSTA NÃO ACEITA	0
REENCAMINHADOS	85

Essa tela mostra os quantitativos de determinados tipos de pendências de um determinado grupo como descrito abaixo:

- **Total de pendências do Grupo:** Apresenta o número total de protocolos na pendência do grupo aguardando tomada de providências;
- **Atrasado:** Apresenta o número de protocolos com prazo de resposta vencido;
- **Lido:** Apresenta o número de protocolos já lidos pelo departamento;
- **Não Lido:** Apresenta o número de protocolos ainda não lidos pelo departamento;
- **Parecer Respondido:** Apresenta o número de pareceres respondidos via sistema/e-mail;
- **Resposta na data:** Apresenta o número de protocolos a vencer na data da consulta;
- **Responder Parecer:** Apresenta o número de protocolos, enviados por outro Responsável, aguardando parecer do departamento;
- **Solicitação de Cancelamento:** Apresenta o número de protocolos cujos municípios solicitaram cancelamento;
- **Urgente:** Apresenta o número de protocolos com assuntos urgentes;
- **Resposta Não Aceita:** Apresenta o número de protocolos cujos municípios não aceitaram a resposta dada pelo departamento responsável.

#### 4.2.2.16. RESPOSTA SIMULTÂNEA

Funcionalidade de aplicação simultânea de resposta em mais de um protocolo. O usuário seleciona os protocolos de mesmo assunto e subdivisão, clica no botão Resposta Simultânea, no pop up insere a resposta, seleciona o tipo de resposta, e clica em Responder. No histórico dos protocolos é lançada a anotação de "Lido". Caso algum registro tenha assunto/subdivisão diferente, o sistema notifica o usuário. As respostas simultâneas deverão ser aplicadas aos protocolos "raiz", pois pode haver protocolo vinculado. O botão de resposta simultânea fica localizado logo acima do quadro de demandas.

Figura 34 – Orientação de seleção de assuntos

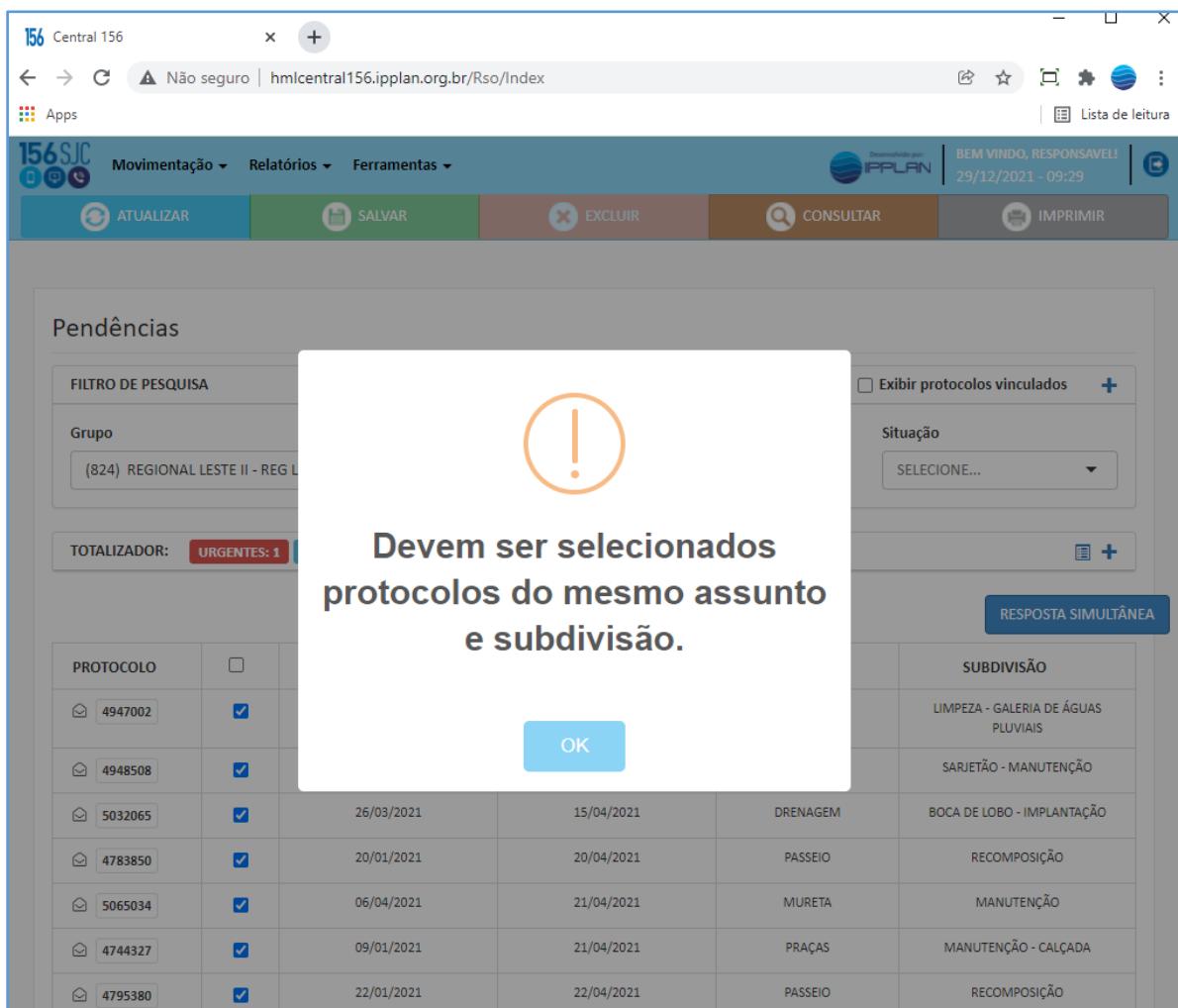
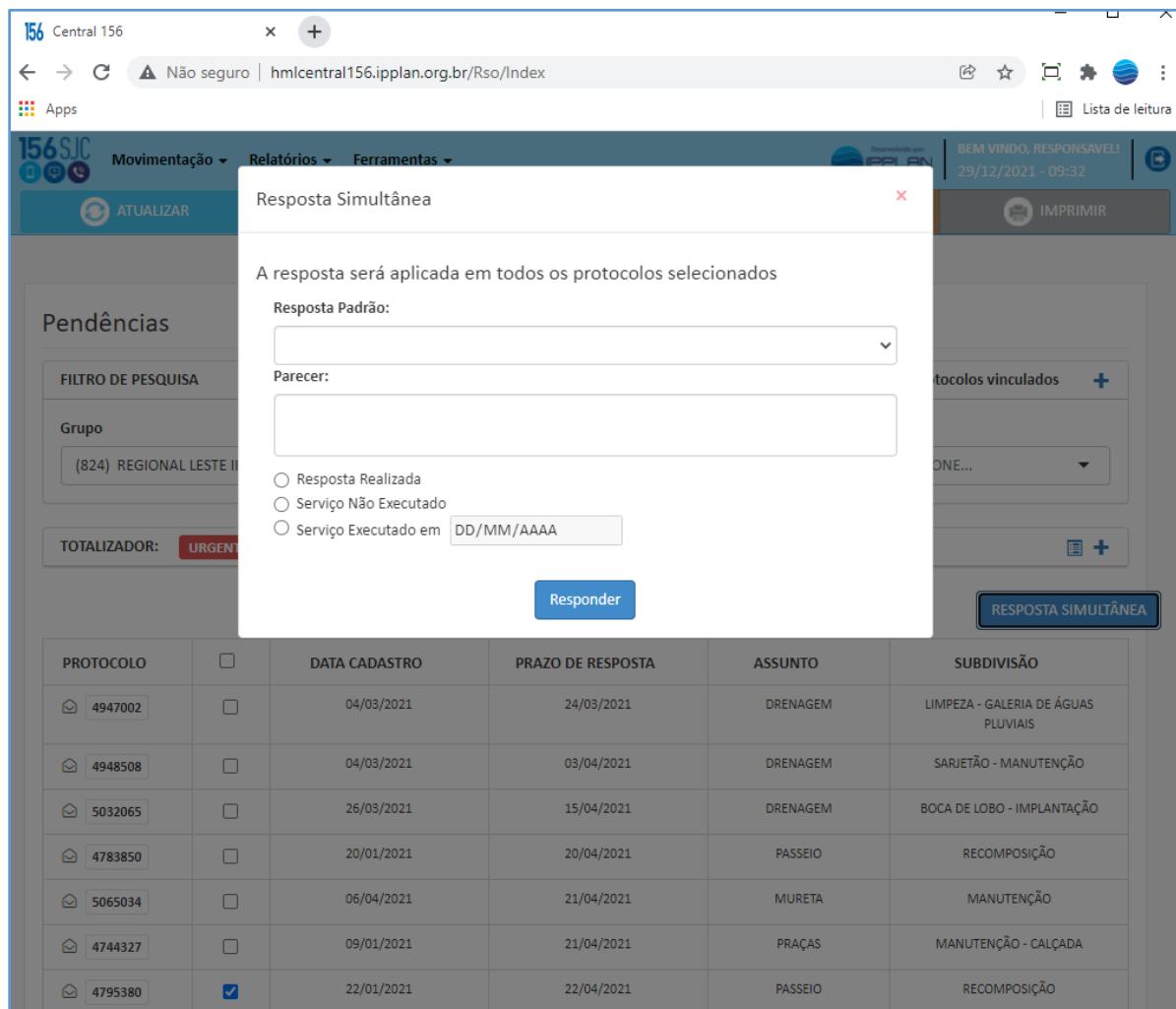


Figura 35 – Campo para inclusão da resposta e tipo de resposta



PROTOCOLO	DATA CADASTRO	PRAZO DE RESPOSTA	ASSUNTO	SUBDIVISÃO
4947002	04/03/2021	24/03/2021	DRENAGEM	LIMPEZA - GALERIA DE ÁGUAS PLUVIAIS
4948508	04/03/2021	03/04/2021	DRENAGEM	SARJETÃO - MANUTENÇÃO
5032065	26/03/2021	15/04/2021	DRENAGEM	BOCA DE LOBO - IMPLANTAÇÃO
4783850	20/01/2021	20/04/2021	PASSEIO	RECOMPOSIÇÃO
5065034	06/04/2021	21/04/2021	MURETA	MANUTENÇÃO
4744327	09/01/2021	21/04/2021	PRAÇAS	MANUTENÇÃO - CALÇADA
4795380	22/01/2021	22/04/2021	PASSEIO	RECOMPOSIÇÃO

#### 4.2.2.17. SOLICITAÇÃO VINCULADA

O Sistema 156 identifica 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. Ou seja, quando o departamento responder um protocolo que possua vínculo, o (s) outro (s) também recebe (m) a resposta.

#### 4.2.2.18. SOLICITAÇÃO SIGILOSA

Quando um departamento permite o registro em sigilo para determinado assunto, somente a Central 156 têm acesso aos dados do município. Todos os usuários externos do Sistema 156 não têm acesso a essas informações. Caso o departamento necessite dos dados do município para maiores esclarecimentos ou resolução da questão apresentada, poderá encaminhar o protocolo como Tramitar – Complementar Dados solicitando a retirada do sigilo. O atendimento da Central 156 fará contato com o município, e este concordando, o sigilo é retirado, e o protocolo devolvido aos

responsáveis com as informações solicitadas. Caso contrário, permanece o sigilo, e o protocolo é devolvido aos responsáveis ainda sem os dados visíveis do solicitante.

#### **4.2.2.19. SOLICITAÇÃO ANÔNIMA**

Quando um departamento permite o registro em anonimato para determinado assunto, nem mesmo a Central 156 terá informações sobre o município que efetuou o registro, pois tais dados não serão coletados. Logo, para esses casos, não será possível a complementação de dados. Porém, os demais trâmites poderão seguir normalmente, especialmente a resposta.

#### **4.2.2.20. TRATANDO AS PENDÊNCIAS**

##### **4.2.2.20.1. COMPLEMENTAR DADOS**

Tipo de devolução utilizada quando faltar algum dado do Assunto para que o RSO possa tomar providências. Ao clicar no botão citado, será disponibilizado o campo “Observação” para que o Responsável informe os dados de que necessita.

**Figura 36 – Complementar Dados**

156 Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/Rso/Index

Apps

SALVAR IMPRIMIR FECHAR

Protocolo: 4947002 Criação: 04/03/2021 08:55:15 Autor:

Situação: EM TRÂMITE Prazo de Resp.: 24/03/2021 Grupo Resp.: REG L II

Tipo: SOLICITAÇÃO

Solicitante Assunto Histórico Respostas Anexos Anexar documentos

Descrição	SOLICITA INFORMAÇÕES SOBRE A REGULARIZAÇÃO DA VIA CITADA. INFORMA QUE HA MAIS OU MENOS 1 ANO E MEIO, A EQUIPE DA PREFEITURA ESTEVE NO LOCAL, JUNTO COM A SABESP, E DISSERAM QUE A RUA É SEM SAÍDA, E QUE A SOLICITANTE TERIA O PRAZO DE 02 DIAS PARA RETIRAR O PORTÃO DO LOCAL AOONDE ESTAVA. MAS DESDE ENTÃO NINGUÉM RETORNOU AO LOCAL. PEDE PROVIDENCIAS POIS QUANDO CHOVE DESCE MUITA ÁGUA, E OS VIZINHOS ESTÃO RECLAMANDO MUITO, DIZENDO QUE ELA É RESPONSÁVEL POR ISSO, ESTÁ GERANDO BRIGA. PEDE URGENCIA.		
Assunto	DRENAGEM		
Subdivisão	LIMPEZA - GALERIA DE ÁGUAS PLUVIAIS		
Meio de Resposta	E-Mail		
Endereço	JARDIM MAJESTIC SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	Região: LESTE	
Referência			
Observações			

COMPLEMENTAR DADOS ALTERAR ASSUNTO SOLICITAR PARECER NOVO PROTOCOLO RESPONDER PARCIALMENTE RESPONDER SOLICITANTE

Complementar Dados

Observação:

Para efetivar o procedimento, o Responsável deve clicar na opção Salvar na barra de ferramentas do protocolo. Após salvar, o protocolo sairá da tela de pendências do Responsável, e será encaminhado à Moderação da Central 156.

#### 4.2.2.20.2. ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL

Tipo de devolução utilizada quando o protocolo não é de competência do atual Responsável, ou o bairro ou regional estão errados. Ao clicar no botão citado, serão disponibilizados os campos “Órgão”, “Grupo”, “Assunto”, “Subdivisão”, “Bairro” e “Observações”. Quando o Responsável selecionar o Órgão, os demais campos serão habilitados para seleção. Caso o Responsável não selecione o Órgão, somente o campo “Observações” estará disponível. O campo “Observações” está sempre disponível.

Figura 37 – Alterar Assunto/Responsável

Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/Rso/Index

Apps

Assunto	URGÊNCIA.		
Subdivisão	DRENAGEM		
Meio de Resposta	E-Mail		
Endereço		JARDIM MAJESTIC	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
Referência			
Observações			

**COMPLEMENTAR DADOS** **ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL** **SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL** **NOVO PROTOCOLO** **RESPONDER PARCIALMENTE** **RESPONDER SOLICITANTE**

Alterar Assunto / Subdivisão

Órgão: SECRETARIA DE MANUTENÇÃO DA CIDADE - SMC

Grupo: ASSESSORIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS - ASP

Assunto: PRAÇAS

Subdivisão: MANUTENÇÃO - HIDRÁULICA

Bairro: SELECIONE...

Observação: SEGUO AO GRUPO ASP

Para efetivar o procedimento, o Responsável deve clicar na opção Salvar na barra de ferramentas do protocolo. Após salvar, o protocolo sairá da tela de pendências do Responsável. Caso o Responsável tenha selecionado um Órgão, sendo este o mesmo Órgão do protocolo criado, ele será encaminhado diretamente para o novo responsável. Caso o Responsável tenha selecionado um Órgão, sendo este Órgão diferente do Órgão do protocolo criado, ele será encaminhado diretamente à Moderação da Central 156.

#### 4.2.2.20.3. SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL

Este recurso é utilizado quando o Responsável precisar de um parecer de outro Responsável, Órgão ou Setor. Lembrando que ao utilizar o encaminhamento de pedido de parecer, a solicitação não sairá da pendência do grupo.

Ao clicar no botão Solicitar Parecer Responsável deverá ser selecionado o tipo de encaminhamento que será realizado entre: Papel, Sistema e e-mail. Por padrão, o sistema disponibiliza a solicitação via papel. Para solicitar parecer via Sistema ou e-mail, é só clicar no botão correspondente.

#### 4.2.2.20.3.1. PARECER VIA PAPEL

Depois de clicar em Solicitar Parecer Responsável, o sistema disponibiliza os tipos e os campos para seleção/preenchimento. No caso de parecer via papel, o usuário deve inserir o nome da pessoa no campo “Para”, depois clicar em Salvar na Barra de Ferramentas do protocolo. Na próxima tela indicar quais campos deseja encaminhar ao outro Responsável. No campo Observação deve ser especificado o motivo do encaminhamento. Ao clicar em “Visualizar impressão” é lançado em tela o protocolo para impressão da demanda.

Figura 38 – Solicitação de Parecer Via Papel

156 Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/Rso/Index

Apps

SALVAR IMPRIMIR FECHAR

Protocolo: 4948508 Criação: 04/03/2021 12:00:48 Autor:

Situação: EM TRÂMITE Prazo de Resp.: 03/04/2021 Grupo Resp.: REG L II

Tipo: SOLICITAÇÃO

Solicitante Assunto Histórico Respostas Anexos Anexar documentos

Buscar:

Data	Histórico	Usuário
29/12/2021 10:32:12	PROTÓCOLO VISUALIZADO	
16/08/2021 07:30:55	PROTÓCOLO VISUALIZADO	RSO
05/03/2021 07:06:47	IMPRESSÃO	
05/03/2021 07:06:41	IMPRESSÃO	
05/03/2021 07:06:33	DOCUMENTO "LIDO" PELO RSO	
05/03/2021 07:06:33	IMPRESSÃO	
04/03/2021 12:00:49	NOTIFICAÇÃO DO ANDAMENTO DA SOLICITAÇÃO	
04/03/2021 12:00:48	CRIAÇÃO DO DOCUMENTO E ENVIO AO RSO	

Total de 8 registros

COMPLEMENTAR DADOS ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL NOVO PROTOCOLO RESPONDER PARCIALMENTE RESPONDER SOLICITANTE

Solicitar Parecer Responsável

PAPEL SISTEMA EMAIL

Para: \*

HARRY POTTER

Grupo Destinatário:

SELECIONE...

Motivo: \*

Figura 39 – Seleção de campos para impressão e justificativa

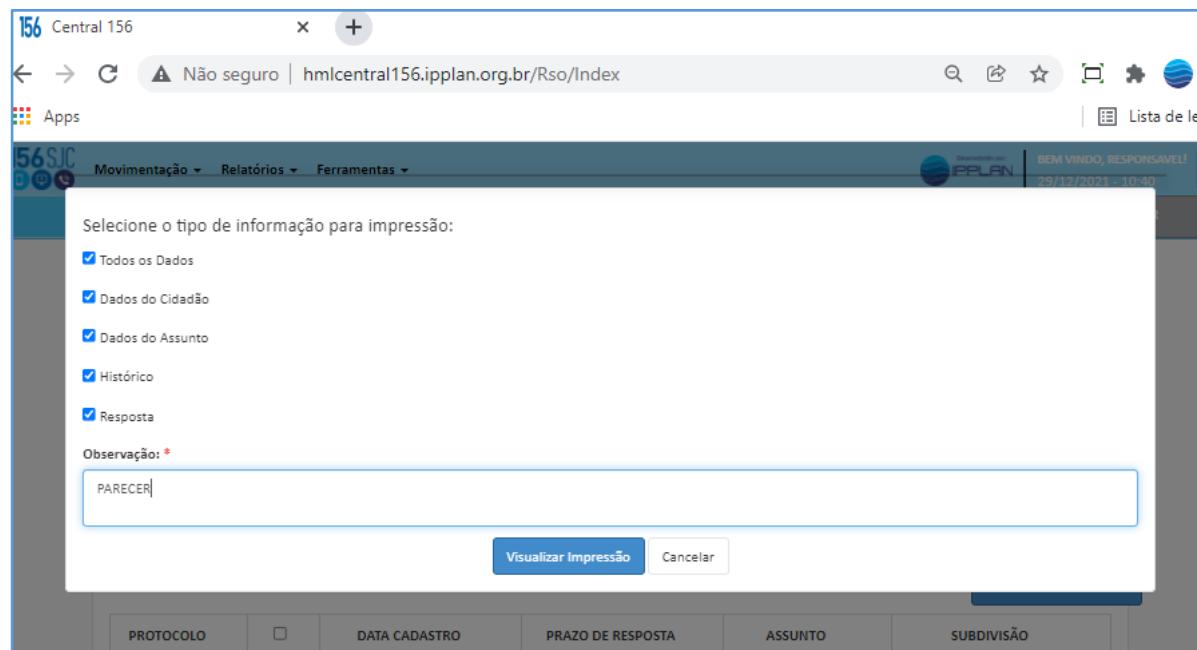
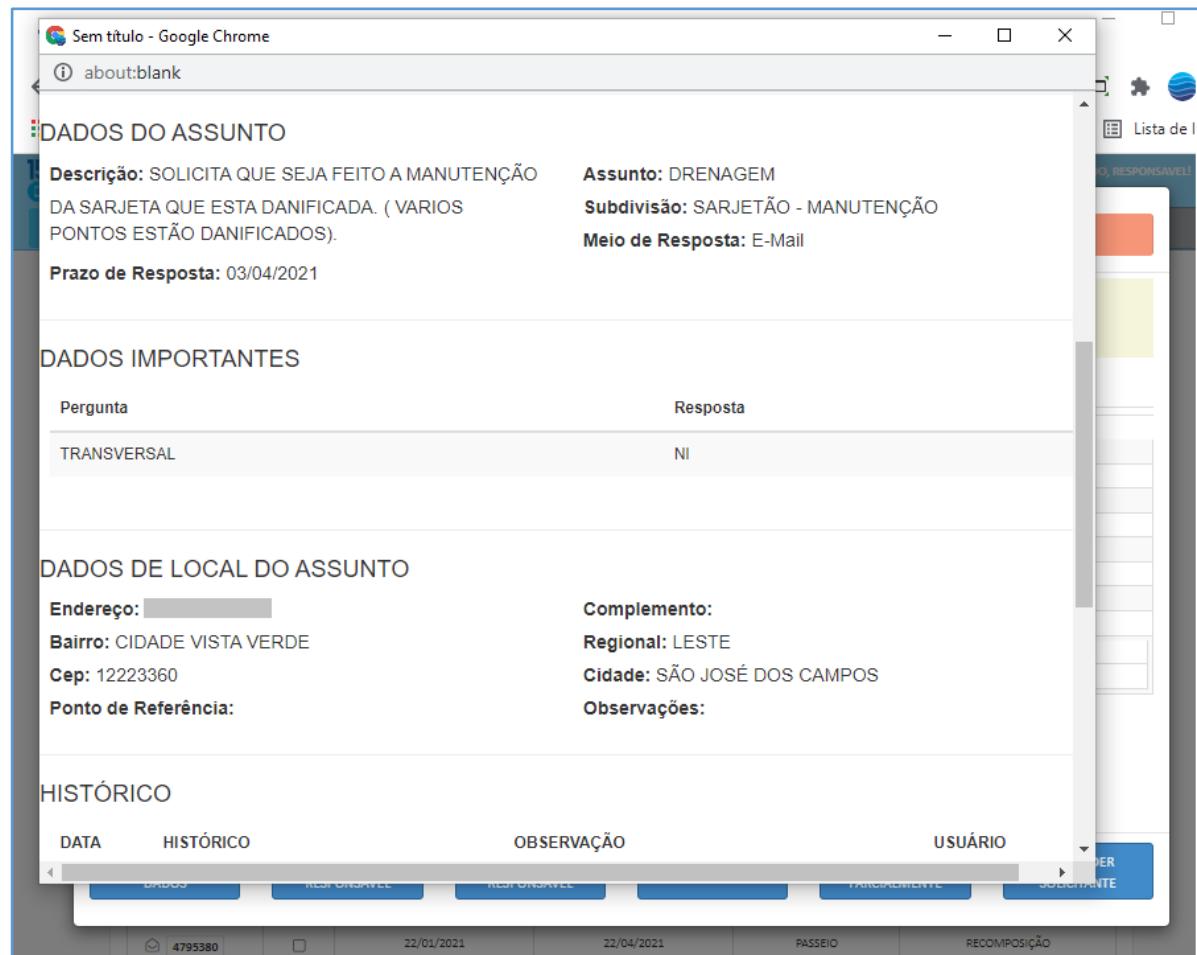


Figura 40 – Protocolo 156 para impressão



The screenshot shows a detailed view of a protocol. At the top, it says 'Sem título - Google Chrome' and 'about:blank'. The main content area is divided into several sections:

- DADOS DO ASSUNTO:**
  - Descrição:** SOLICITA QUE SEJA FEITO A MANUTENÇÃO DA SARJETA QUE ESTA DANIFICADA. ( VARIOS PONTOS ESTÃO DANIFICADOS).
  - Assunto:** DRENAGEM
  - Subdivisão:** SARJETÃO - MANUTENÇÃO
  - Meio de Resposta:** E-Mail
- Prazo de Resposta:** 03/04/2021
- DADOS IMPORTANTES:**

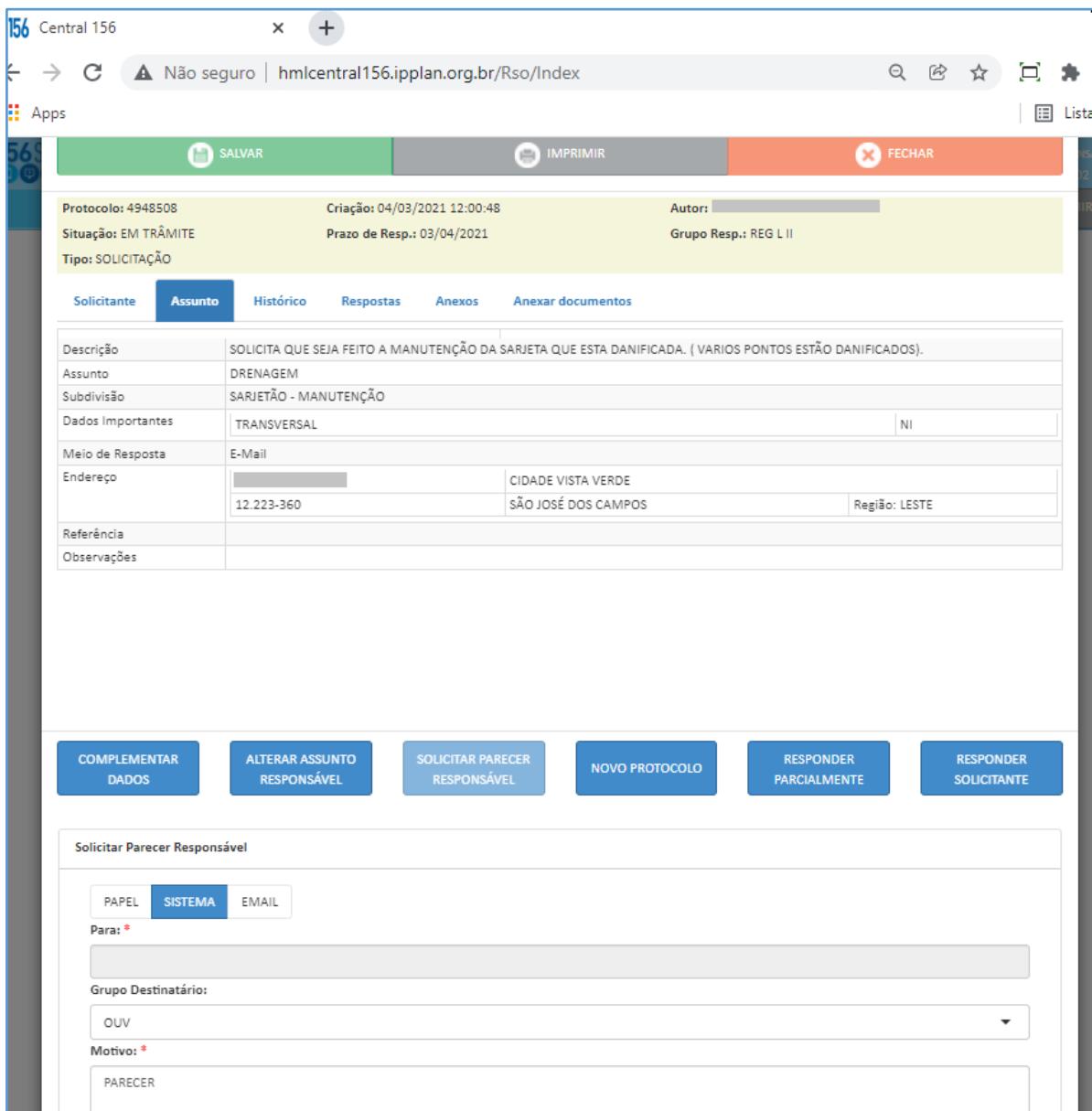
Pergunta	Resposta
TRANSVERSAL	NI
- DADOS DE LOCAL DO ASSUNTO:**
  - Endereço:** [REDACTED]
  - Complemento:** [REDACTED]
  - Bairro:** CIDADE VISTA VERDE
  - Regional:** LESTE
  - Cep:** 12223360
  - Cidade:** SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
  - Ponto de Referência:** [REDACTED]
  - Observações:** [REDACTED]
- HISTÓRICO:**

DATA	HISTÓRICO	OBSERVAÇÃO	USUÁRIO
22/01/2021	4795380	22/04/2021	PASSEIO
			RECOMPOSIÇÃO

#### 4.2.2.20.3.2. PARECER VIA SISTEMA

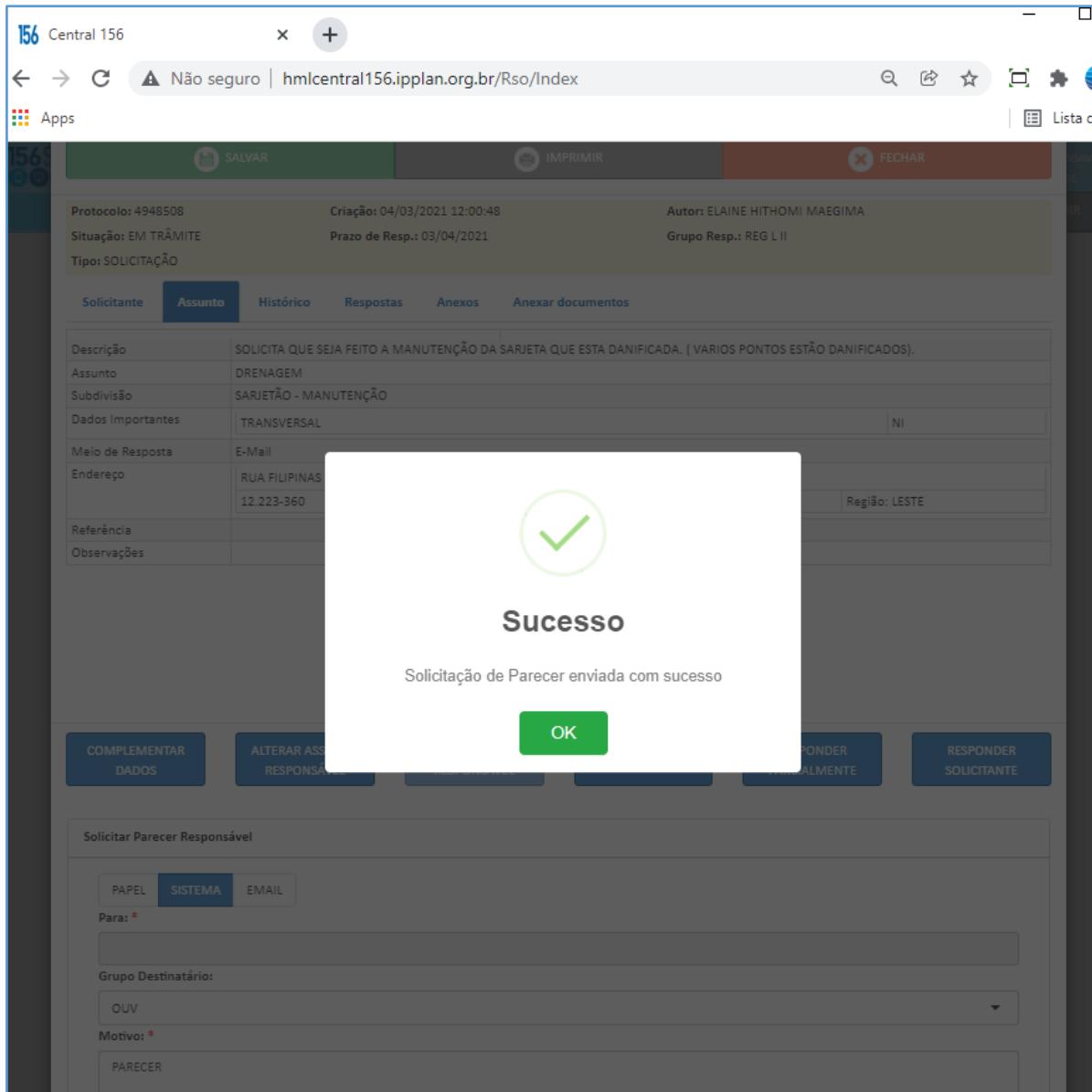
Depois de clicar em Solicitar Parecer Responsável, o sistema disponibiliza os tipos e os campos para seleção/preenchimento. No caso de parecer via sistema, o usuário deve selecionar o grupo de destino, e no campo “Motivo” deve ser especificado o motivo do encaminhamento. Ao clicar em Salvar na barra de ferramentas do protocolo, uma cópia do protocolo é enviada ao grupo selecionado. Ao solicitar um parecer via sistema é importante instruir a pessoa que estará recebendo, pois ela receberá o protocolo em sua caixa de pendências, e precisará responder o pedido à pessoa que lhe enviou.

Figura 41 – Solicitação de Parecer Via Sistema



The screenshot shows a web-based application interface for managing protocols. At the top, there's a header with the text "Central 156" and a URL "hmlcentral156.ipplan.org.br/Rso/Index". Below the header, there are buttons for "SALVAR" (Save), "IMPRIMIR" (Print), and "FECHAR" (Close). The main content area displays protocol details: "Protocolo: 4948508", "Criação: 04/03/2021 12:00:48", "Autor: [redacted]", "Situação: EM TRÂMITE", "Prazo de Resp.: 03/04/2021", and "Grupo Resp.: REG L II". Below these details, there's a table with various fields like "Descrição", "Assunto", "Subdivisão", etc. At the bottom of this section, there are buttons for "COMPLEMENTAR DADOS", "ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL", "SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL", "NOVO PROTOCOLO", "RESPONDER PARCIALMENTE", and "RESPONDER SOLICITANTE". A modal window titled "Solicitar Parecer Responsável" is open at the bottom, showing tabs for "PAPEL", "SISTEMA" (which is selected), and "EMAIL". It includes fields for "Para:" (with a placeholder "Para: \*"), "Grupo Destinatário:" (with a dropdown menu showing "OUV"), and "Motivo:" (with a dropdown menu showing "PARECER").

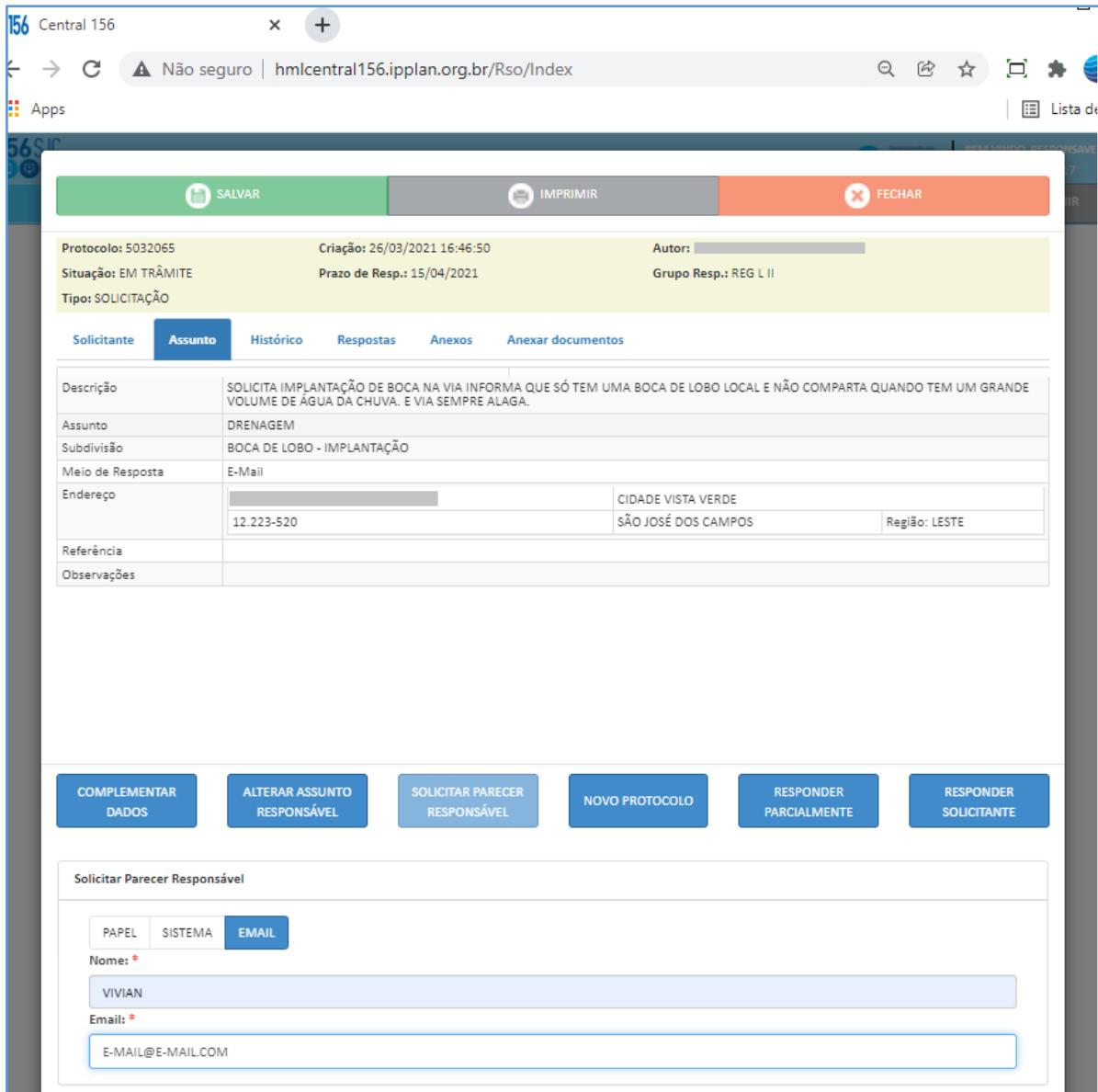
Figura 42 – Envio com sucesso via sistema



#### 4.2.2.20.3.3. PARECER VIA E-MAIL

Depois de clicar em Solicitar Parecer Responsável, o sistema disponibiliza os tipos e os campos para seleção/preenchimento. No caso de parecer via e-mail, o usuário deve inserir o nome e o e-mail da pessoa que irá receber o pedido de parecer. Depois, clicar em Salvar na Barra de Ferramentas do protocolo. Na próxima tela indicar quais campos deseja encaminhar ao outro Responsável. Ao clicar em “Enviar e-mail”, um link é encaminhado ao e-mail do destinatário para verificar a demanda e responder o pedido de parecer. Ao solicitar um parecer via sistema é importante instruir a pessoa que estará recebendo, pois ela receberá o protocolo em sua caixa de pendências, e precisará responder o pedido à pessoa que lhe enviou.

Figura 43 – Solicitação de Parecer Via E-mail

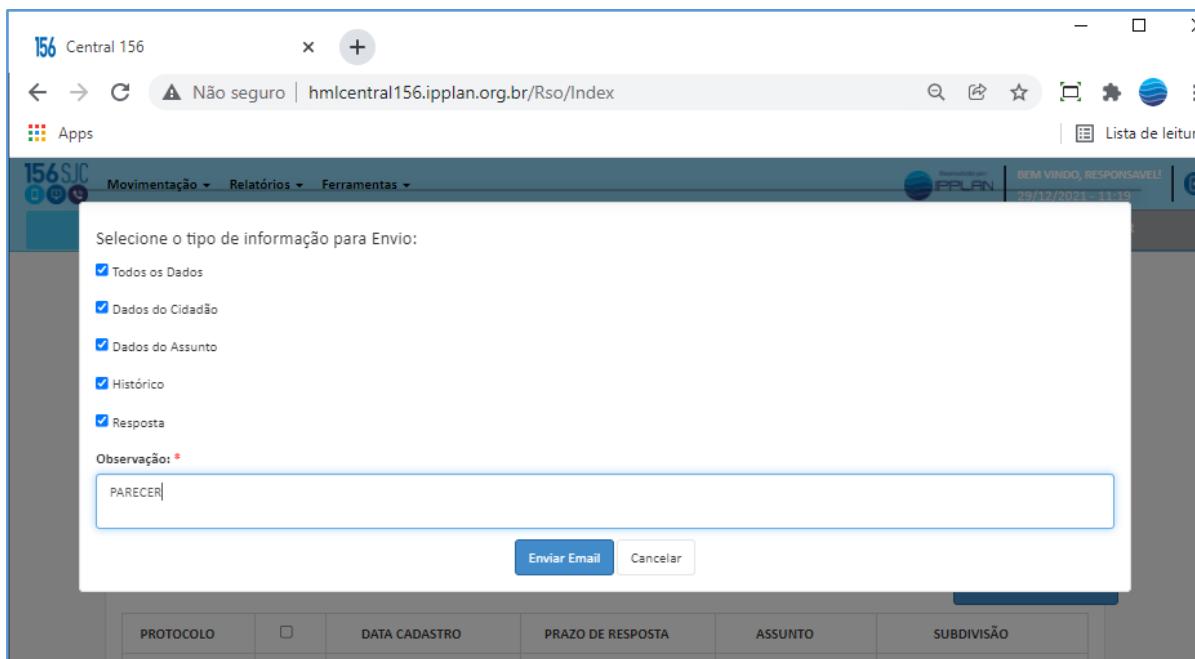


The screenshot shows a web-based application interface for managing requests. At the top, there's a header with the IPPLAN logo and navigation links. Below the header, a main form is displayed with the following details:

Protocolo: 5032065	Criação: 26/03/2021 16:46:50	Autor: [redacted]
Situação: EM TRÂMITE	Prazo de Resp.: 15/04/2021	Grupo Resp.: REG L II
Tipo: SOLICITAÇÃO		
<b>Assunto</b>		
Descrição: SOLICITA IMPLANTAÇÃO DE BOCA NA VIA INFORMA QUE SÓ TEM UMA BOCA DE LOBO LOCAL E NÃO COMPARTA QUANDO TEM UM GRANDE VOLUME DE ÁGUA DA CHUVA. E VIA SEMPRE ALAGA.		
Assunto	DRENAGEM	
Subdivisão	BOCA DE LOBO - IMPLANTAÇÃO	
Meio de Resposta	E-Mail	
Endereço	12.223-520	CIDADE VISTA VERDE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS Região: LESTE
Referência		
Observações		

Below the form, there are several buttons for action: COMPLEMENTAR DADOS, ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL, SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL, NOVO PROTOCOLO, RESPONDER PARCIALMENTE, and RESPONDER SOLICITANTE. A section titled "Solicitar Parecer Responsável" allows selecting between PAPEL, SISTEMA, or EMAIL, and provides fields for Nome (VIVIAN) and Email (E-MAIL@E-MAIL.COM).

Figura 44 – Seleção de campos para envio e justificativa



#### 4.2.2.20.4. RESPOSTA À SOLICITAÇÃO DE PARECER

##### 4.2.2.20.4.1. VIA SISTEMA

Para responder à solicitação de parecer via sistema o Responsável utiliza o filtro de Situação, selecionando “Responder Parecer”. Ao clicar nesta opção o sistema trará, caso haja, protocolos com pedido de parecer. O usuário deverá clicar no protocolo, que abrirá os detalhes, onde visualizará o campo para inserir a resposta ao parecer. A resposta deve ser inserida no campo Resposta do Parecer, e depois o usuário clica em Salvar logo abaixo desse campo.

Figura 45 – Filtro de Parecer a Responder

156 Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/Rso/Index

156SJC Tabela Cadastro Movimentação Mapeamento Relatórios Ferramentas

ATUALIZAR SALVAR EXCLUIR CONSULTAR IMPRIMIR

BEM VINDO, RELATÓRIOS! 29/12/2021 - 11:47

Pendências

FILTRO DE PESQUISA

Exibir protocolos vinculados

Grupo	Tipo de Solicitante	Situação
{37} OUVIDORIA DA SAÚDE - OUV	SELECIONE...	RESPOSTER PARECER

TOTALIZADOR: URGENTES: 0 TOTAL: 2

RESPOSTA SIMULTÂNEA

PROTOCOLO	DATA CADASTRO	PRazo DE RESPOSTA	ASSUNTO	SUBDIVISÃO
✉ 4947002	04/03/2021	24/03/2021	DRENAGEM	LIMPEZA - GALERIA DE ÁGUAS PLUVIAIS
✉ 4948508	04/03/2021	03/04/2021	DRENAGEM	SARJETÃO - MANUTENÇÃO

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

Anterior 1 Seguinte

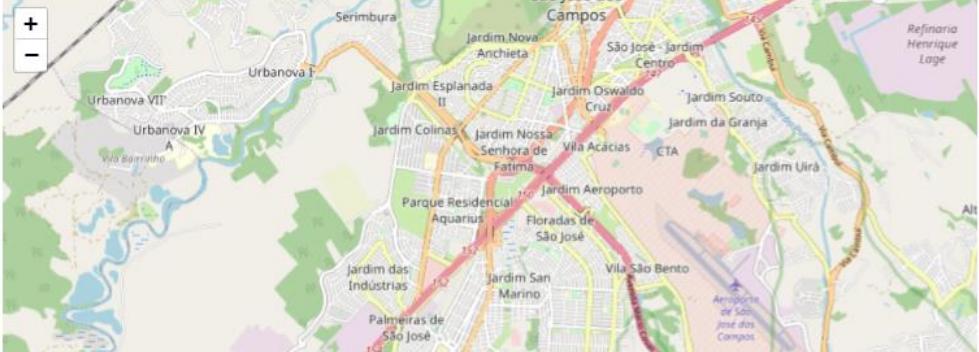


Figura 46 – Campo para inserção da resposta ao pedido de Parecer

156 Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/Rso/Index

Apps

56SJC

Tabela • Cadastro • Movimentação • Mapeamento • Relatórios • Ferramentas •

BEM VINDO, RELATORIO

SALVAR IMPRIMIR FECHAR

Protocolo: 4948508 Criação: 04/03/2021 12:00:48 Autor:

Situação: EM TRÂMITE Prazo de Resp.: 03/04/2021 Grupo Resp.: REG L II

Tipo: SOLICITAÇÃO

Solicitante Assunto Histórico Respostas Anexos Anexar documentos

Buscar:

Data	Histórico	Usuário
29/12/2021 11:48:54	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
29/12/2021 11:48:08	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
29/12/2021 11:48:08	DOCUMENTO "LIDO" PELO RSO	Sistema
29/12/2021 11:06:54	SOLICITA PARECER	RSO
29/12/2021 10:41:12	PROTOCOLO VISUALIZADO	RSO
29/12/2021 10:41:12	IMPRESSÃO	RSO
29/12/2021 10:40:07	SOLICITA PARECER	RSO
29/12/2021 10:32:12	PROTOCOLO VISUALIZADO	RSO
16/08/2021 07:30:55	PROTOCOLO VISUALIZADO	Camillo
05/03/2021 07:06:47	IMPRESSÃO	

Total de 15 registros

Pergunta Solicitante

PARECER

Resposta do Parecer

SEGUE PARECER

Salvar

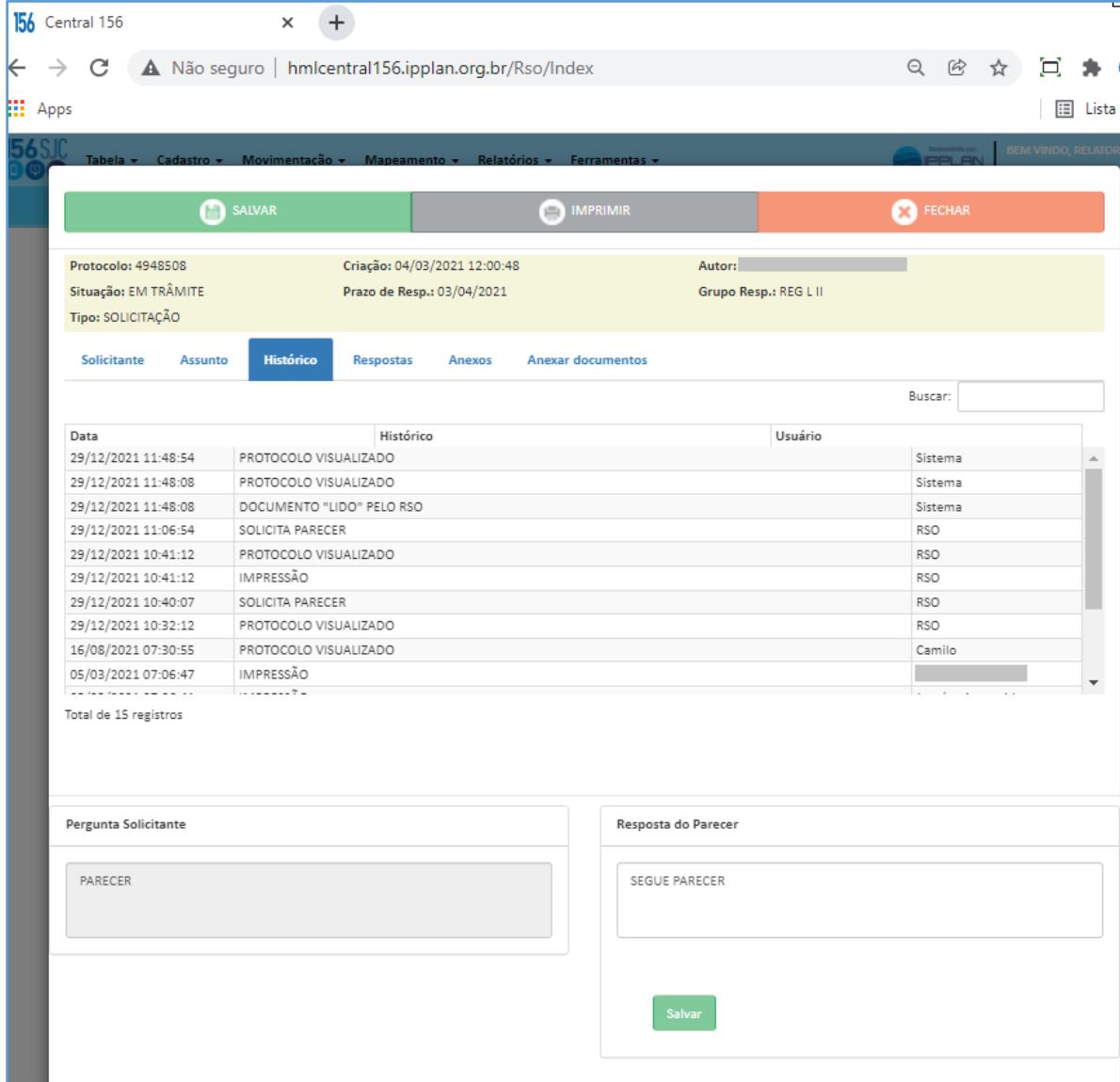
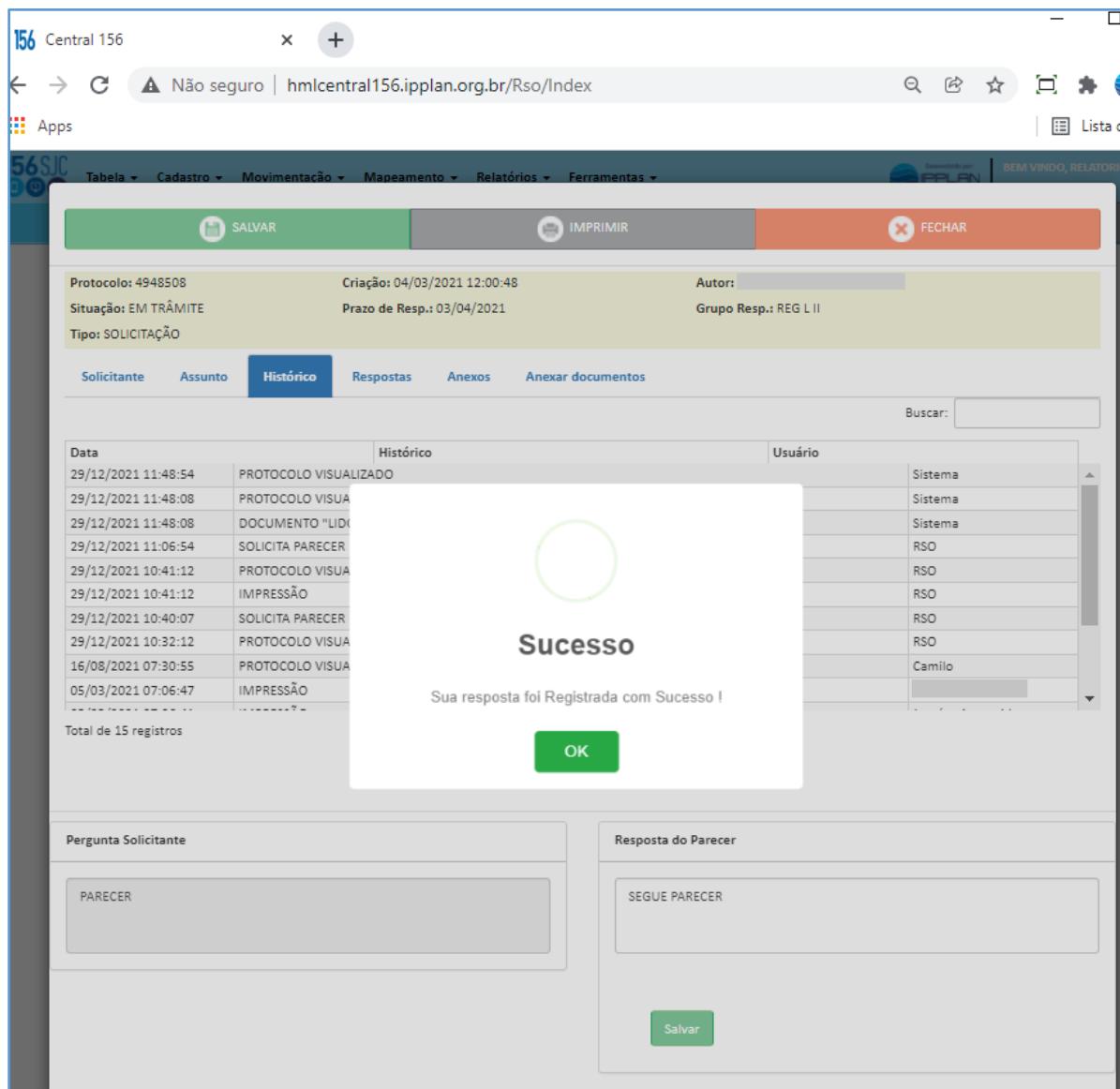


Figura 47 – Envio com sucesso da resposta ao Parecer



#### 4.2.2.20.4.2. VIA E-MAIL

Para responder à solicitação de parecer via e-mail o Responsável deverá clicar no link recebido no e-mail, e será redirecionado para uma página onde irá visualizar os detalhes do protocolo. A resposta deve ser inserida no campo Resposta do Parecer, e depois o usuário clica em Salvar logo abaixo desse campo.

Figura 48 – E-mail recebido com pedido de Parecer

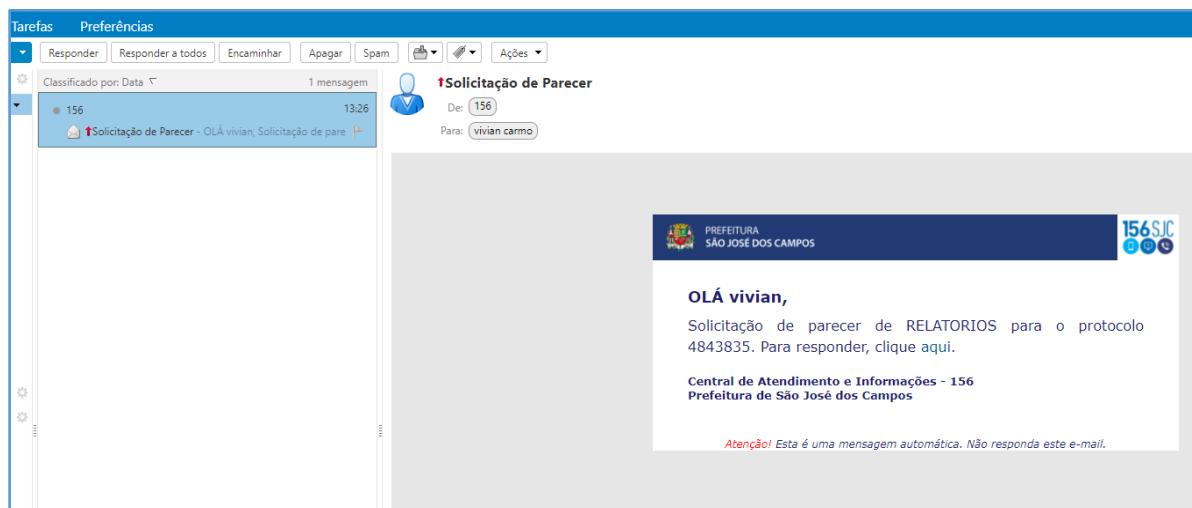
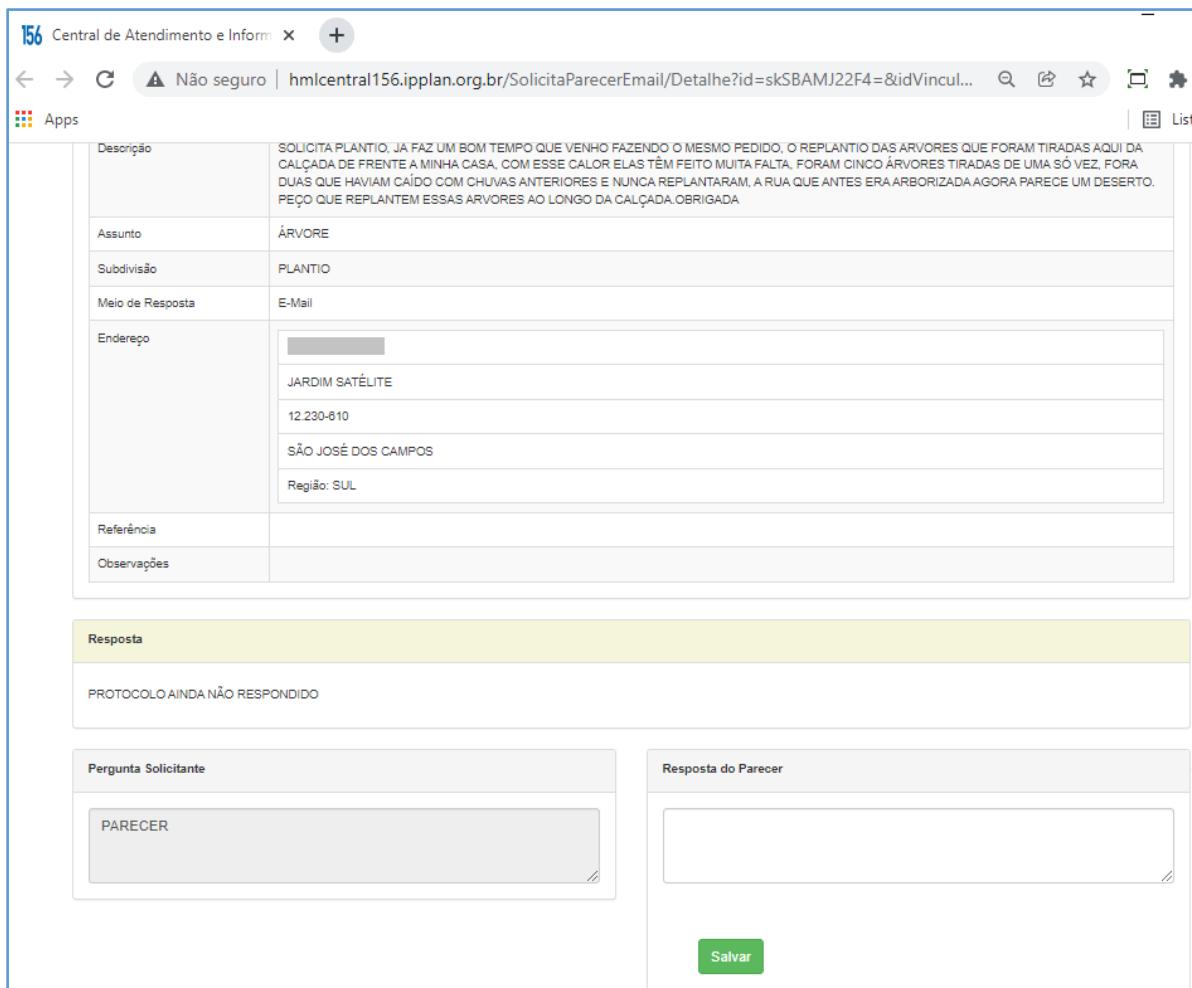


Figura 49 – Protocolo com campo para inserção do Parecer



The screenshot shows a web-based application for managing protocols. The top navigation bar includes a back arrow, forward arrow, refresh icon, and a search bar with the URL 'hmlcentral156.ipplan.org.br/SolicitaParecerEmail/Detalhe?id=skSBAMJ22F4=&idVincul...'. There are also icons for apps, list view, and other functions. The main content area is a form with the following fields:

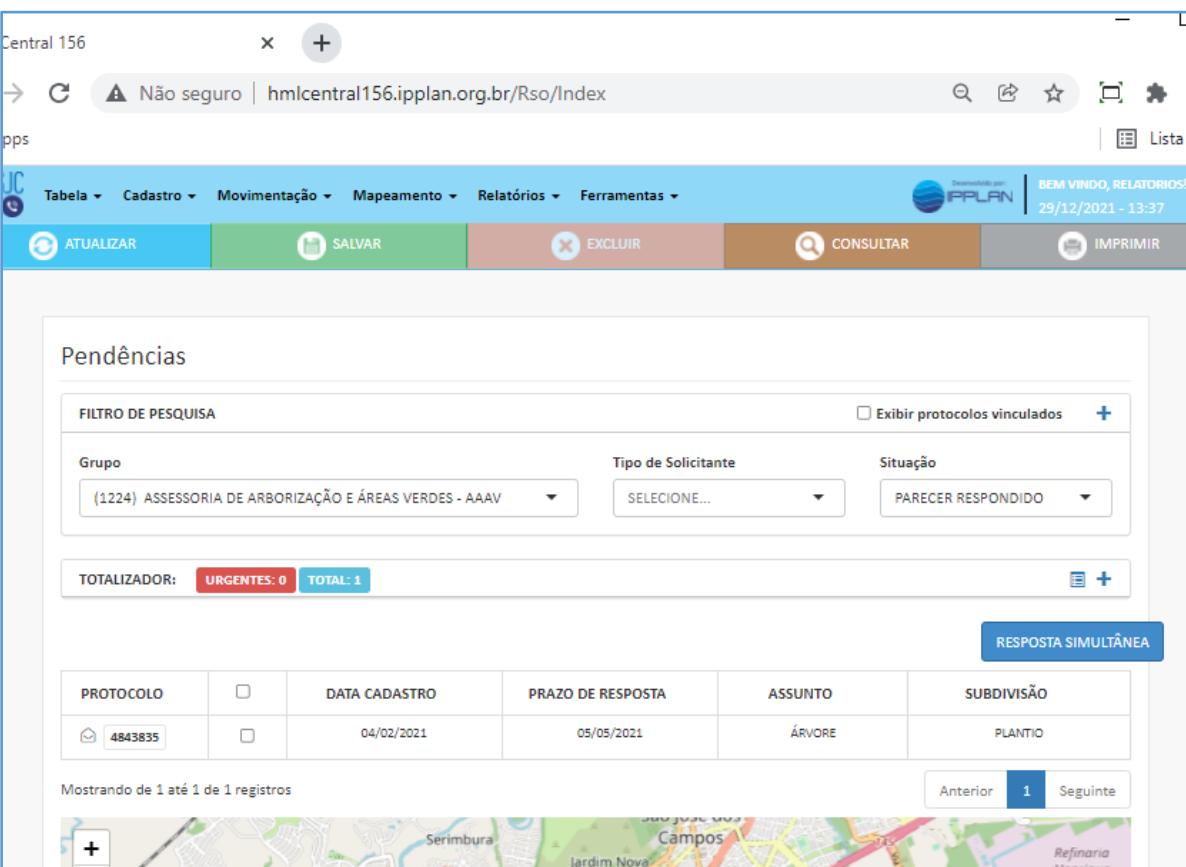
Descrição	SOLICITA PLANTIO. JA FAZ UM BOM TEMPO QUE VENHO FAZENDO O MESMO PEDIDO. O REPLANTIO DAS ARVORES QUE FORAM TIRADAS AQUI DA CALÇADA DE FREnte A MINHA CASA, COM ESSE CALOR ELAS TÊM FEITO MUITA FALTA. FORAM CINCO ÁRVORES TIRADAS DE UMA SÓ VEZ, FORA DUAS QUE HAVIAM CAÍDO COM CHUVAS ANTERIORES E NUNCA REPLANTARAM, A RUA QUE ANTES ERA ARBORIZADA AGORA PARECE UM DESERTO. PEÇO QUE REPLANTEM ESSAS ARVORES AO LONGO DA CALÇADA. OBRIGADA
Assunto	ÁRVORE
Subdivisão	PLANTIO
Meio de Resposta	E-Mail
Endereço	JARDIM SATÉLITE 12.230-610 SÃO JOSÉ DOS CAMPOS Região: SUL
Referência	
Observações	

Below the form is a yellow box labeled 'Resposta' containing the text 'PROTOCOLO AINDA NÃO RESPONDIDO'. To the left is a box for 'Pergunta Solicitante' with the word 'PARECER' inside. To the right is a box for 'Resposta do Parecer'. A green 'Salvar' button is located at the bottom right.

#### 4.2.2.20.4.3. VERIFICAÇÃO DA RESPOSTA AO PARECER

Para verificação da resposta ao parecer o Responsável utiliza o filtro de Situação, selecionando “Parecer Respondido”. Ao clicar nesta opção o sistema trará, caso haja, protocolos com pedido de parecer respondido por outros usuários. O Responsável deverá clicar no protocolo, que abrirá os detalhes, deverá clicar na aba Histórico, e clicar na linha de histórico indicada por “Resposta ao Parecer”.

Figura 50 – Filtro de Parecer Respondido



Pendências

FILTRO DE PESQUISA

Exibir protocolos vinculados

Grupo: (1224) ASSESSORIA DE ARBORIZAÇÃO E ÁREAS VERDES - AAAV

Tipo de Solicitante: SELECIONE...

Situação: PARECER RESPONDIDO

TOTALIZADOR: URGENTES: 0 TOTAL: 1

RESPOSTA SIMULTÂNEA

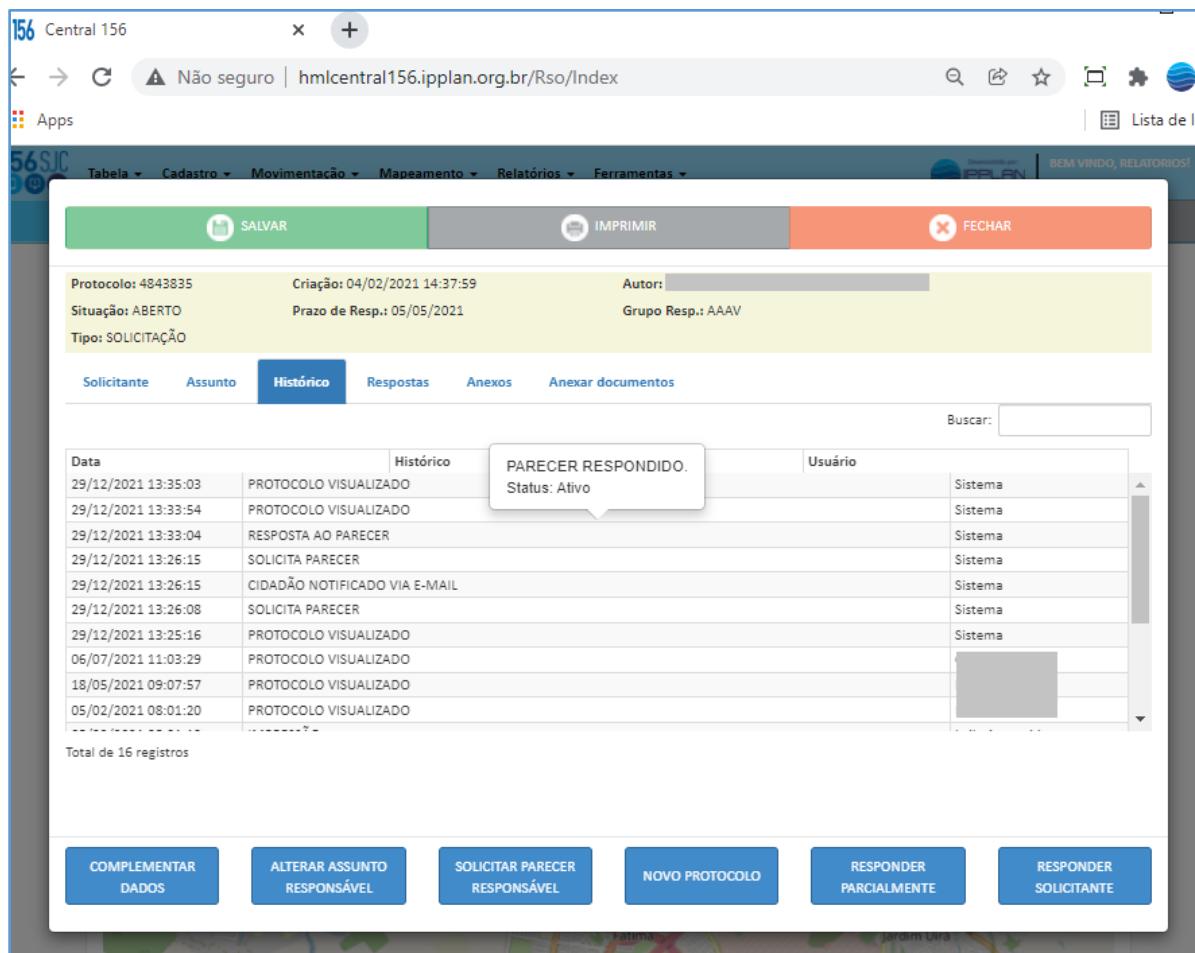
PROTOCOLO	DATA CADASTRO	PRAZO DE RESPOSTA	ASSUNTO	SUBDIVISÃO
4843835	04/02/2021	05/05/2021	ÁRVORE	PLANTIO

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Seguinte

Mapa: Serimbura, Campos, Jardim Nova, Refinaria Henrique

Figura 51 – Histórico com o Parecer Respondido



#### 4.2.2.20.5. NOVO PROTOCOLO

Permite ao usuário criar um novo protocolo a partir do registro que ele está tratando neste momento. O usuário pode selecionar qualquer assunto e subdivisão disponíveis, e registrar o novo protocolo no sistema. Geralmente é um desdobro da solicitação atual. No protocolo original será lançado o protocolo novo no histórico (nova demanda criada a partir do protocolo XXXX), no novo protocolo será lançado no histórico a informação do número do protocolo original, e a descrição do original será concatenado com o texto do novo. Processo similar ao RECABRISTRO.

Figura 52 – Novo Protocolo

156 Central 156    x    +

← → C    Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/Rso/Index

Apps    |    Lista de

**SALVAR**    **IMPRIMIR**    **FECHAR**

Protocolo: 4885569    Criação: 16/02/2021 11:38:25    Autor:

Situação: EM TRÂMITE    Prazo de Resp.: 17/05/2021    Grupo Resp.: AAAV

Tipo: SOLICITAÇÃO

**Assunto**

Solicitante	Assunto	Histórico	Respostas	Anexos	Anexar documentos
Descrição: RECLAMA QUE REALIZARAM O PLANTIO DE DIVERSAS ARVORES NA TRAVESSA DA RUA ÁGUA MARINHA ,MAS DEVIDO AS CHUVAS AS MUDAS ESTÃO ENTORTANDO E PREJUDICANDO A VIA.PEDE QUE VERIFIQUEM ,POIS A SITUAÇÃO ESTÁ INSUSTENTÁVEL E PRECISA SER COLOCADO UMA ESTACA OU PROTEÇÃO.					
Assunto	ÁRVORE				
Subdivisão	PLANTIO				
Dados Importantes	POSSUI REDE ELÉTRICA QUAL A LARGURA MÉDIA DO PASSEIO	NÃO NI			
Meio de Resposta	E-Mail				
Endereço	12.216-250	FUNDOS SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	JARDIM SÃO JOSÉ CENTRO	Região: CENTRO	
Referência					
Observações					

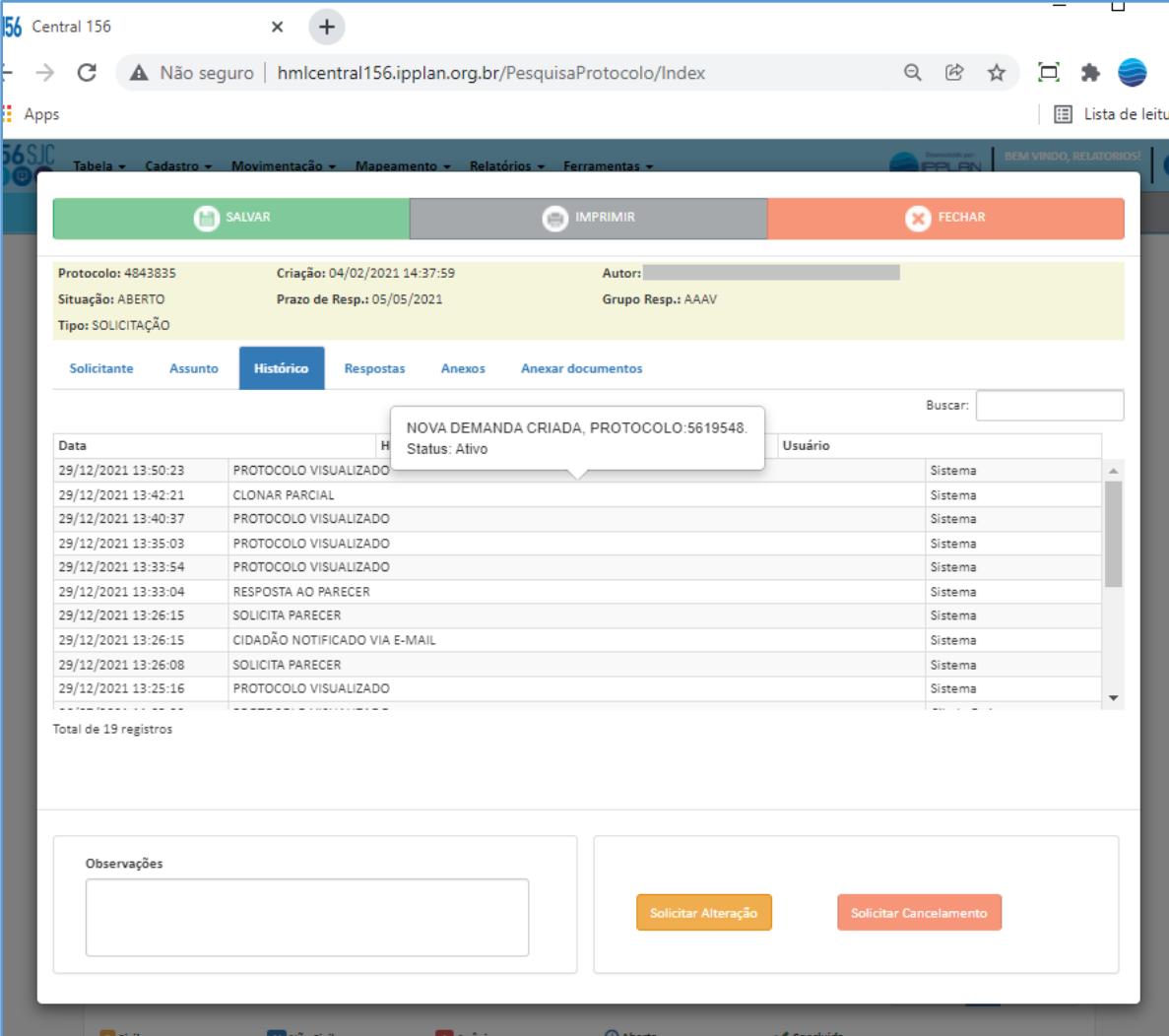
**COMPLEMENTAR DADOS**    **ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL**    **SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL**    **NOVO PROTOCOLO**    **RESPONDER PARCIALMENTE**    **RESPONDER SOLICITANTE**

**Novo Protocolo**

Assunto: SELECIONE...    SubDivisão: SELECIONE...

Observações:

Figura 53 – Histórico da criação do novo protocolo



The screenshot shows a web-based application for managing protocols. At the top, there's a header bar with tabs like 'Tabela', 'Cadastro', 'Movimentação', 'Mapeamento', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. On the right side of the header, it says 'BEM VINDO, RELATÓRIOS!' and has a 'Lista de leitura' button.

The main content area displays a protocol creation form. It includes fields for 'Protocolo' (4843835), 'Criação' (04/02/2021 14:37:59), 'Autor' (redacted), 'Situação' (ABERTO), 'Prazo de Resp.' (05/05/2021), 'Grupo Resp.' (AAAV), and 'Tipo' (SOLICITAÇÃO). Below this, there are buttons for 'SALVAR', 'IMPRIMIR', and 'FECHAR'.

A table titled 'Histórico' shows a list of events:

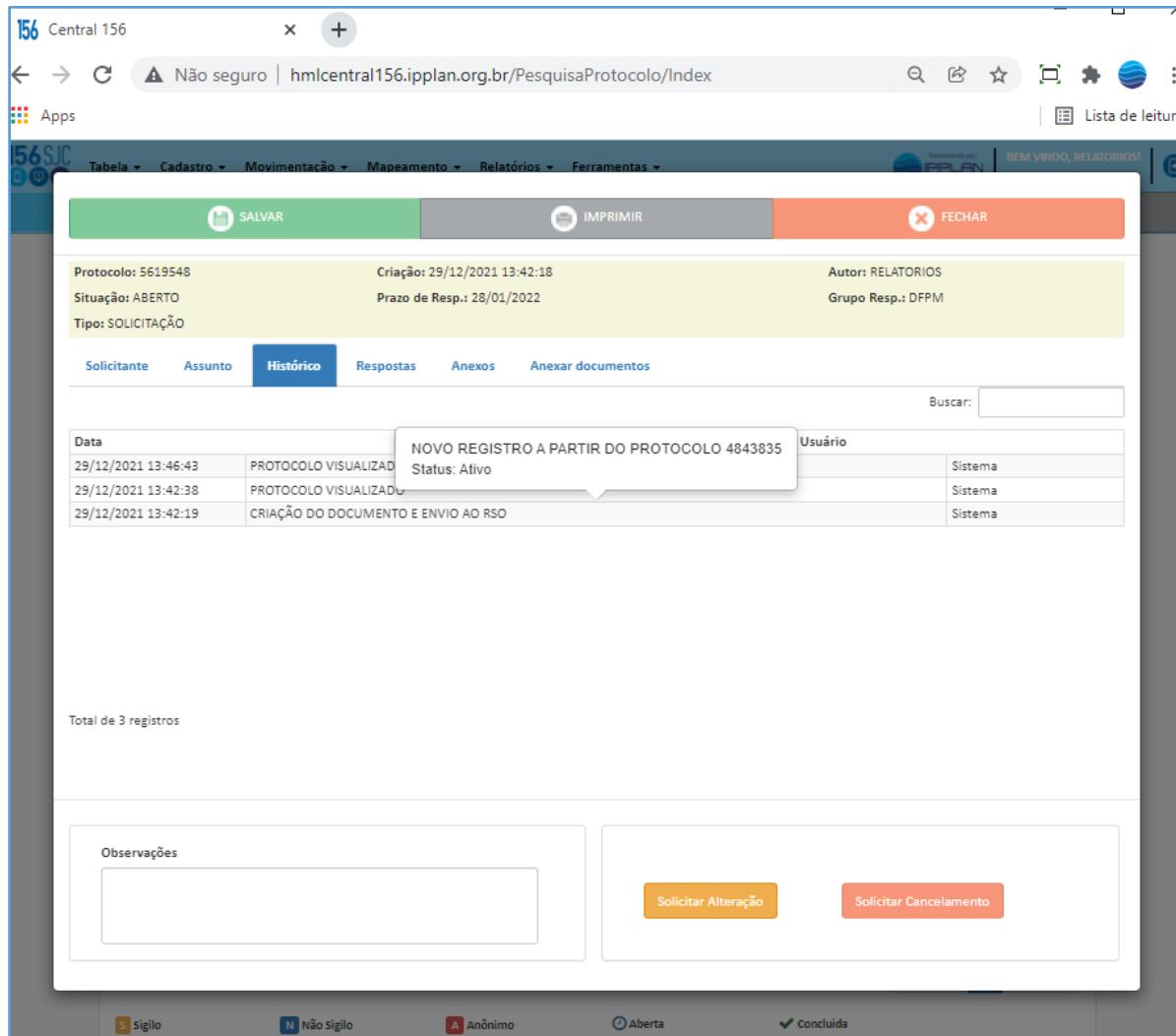
Data	Ação	Usuário
29/12/2021 13:50:23	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
29/12/2021 13:42:21	CLONAR PARCIAL	Sistema
29/12/2021 13:40:37	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
29/12/2021 13:35:03	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
29/12/2021 13:33:54	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
29/12/2021 13:33:04	RESPOSTA AO PARECER	Sistema
29/12/2021 13:26:15	SOLICITA PARECER	Sistema
29/12/2021 13:26:15	CIDADÃO NOTIFICADO VIA E-MAIL	Sistema
29/12/2021 13:26:08	SOLICITA PARECER	Sistema
29/12/2021 13:25:16	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema

Total de 19 registros

Below the history table, there's a section for 'Observações' with a text input field and two buttons: 'Solicitar Alteração' (orange) and 'Solicitar Cancelamento' (red).

At the bottom, there are status indicators: 'Sigilo' (blue), 'Não Sigilo' (grey), 'Anônimo' (red), 'Aberta' (blue), and 'Concluída' (green).

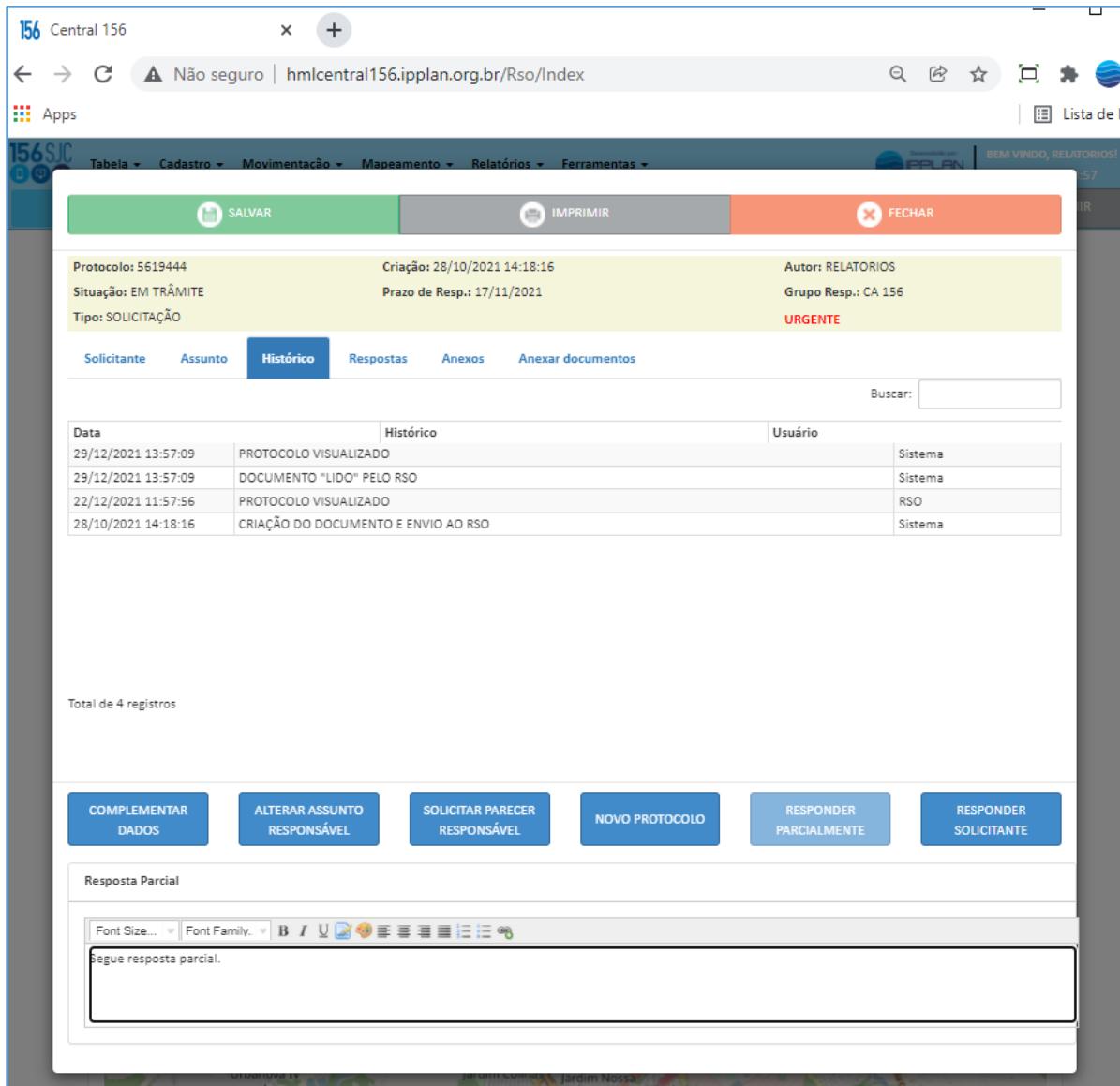
Figura 54 – Histórico da criação do antigo protocolo



#### 4.2.2.20.6. RESPONDER PARCIALMENTE

Esta funcionalidade é destinada a aplicar uma resposta parcial ao protocolo, para que o munícipe tenha ciência dos trâmites que estão sendo realizados pelo órgão responsável, antes da resposta final. Após aplicada a resposta parcial, ela ficará disponível para visualização pelo munícipe na timeline do protocolo no aplicativo e no site.

Figura 55 – Responder parcialmente



The screenshot shows a web-based application interface for managing requests. At the top, there's a header bar with the IPPLAN logo, a search bar, and various navigation links like 'Tabela', 'Cadastro', 'Movimentação', etc. Below the header, a modal window is open, displaying detailed information about a specific request.

**Request Details:**

- Protocolo: 5619444
- Situação: EM TRÂMITE
- Tipo: SOLICITAÇÃO
- Criação: 28/10/2021 14:18:16
- Prazo de Resp.: 17/11/2021
- Autor: RELATORIOS
- Grupo Resp.: CA 156
- URGENTE

**Historical Log:**

Data	Histórico	Usuário
29/12/2021 13:57:09	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
29/12/2021 13:57:09	DOCUMENTO "LIDO" PELO RSO	Sistema
22/12/2021 11:57:56	PROTOCOLO VISUALIZADO	RSO
28/10/2021 14:18:16	CRIAÇÃO DO DOCUMENTO E ENVIO AO RSO	Sistema

Total de 4 registros

**Action Buttons:**

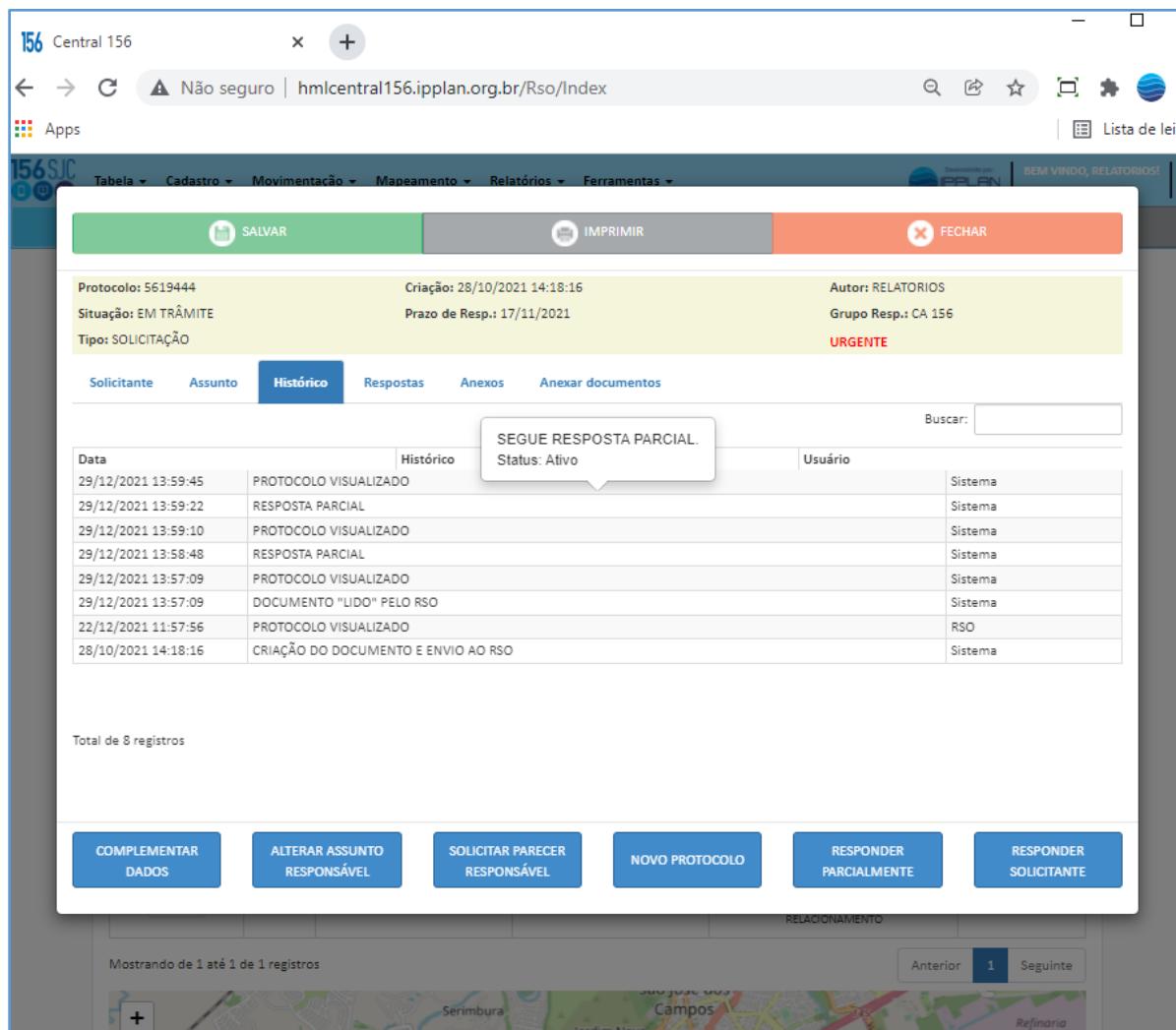
- COMPLEMENTAR DADOS
- ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL
- SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL
- NOVO PROTOCOLO
- RESPONDER PARCIALMENTE
- RESPONDER SOLICITANTE

**Text Area:**

Resposta Parcial

Segue resposta parcial.

Figura 56 – Histórico da resposta parcial



#### 4.2.2.20.7. RESPONDER SOLICITANTE

Para responder o protocolo o Responsável deverá clicar no número do protocolo. Em seguida, deverá clicar em Responder Solicitante. Depois de inserir a resposta e selecionar o tipo de resposta, o usuário deverá clicar em Salvar na barra de ferramentas do protocolo.

Figura 57 – Responder ao Solicitante

Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/Rso/Index

Apps

SALVAR    IMPRIMIR    FECHAR

Protocolo: 5619444    Criação: 28/10/2021 14:18:16    Autor: RELATORIOS  
Situação: EM TRÂMITE    Prazo de Resp.: 17/11/2021    Grupo Resp.: CA 156  
Tipo: SOLICITAÇÃO    URGENTE

Solicitante	Assunto	Histórico	Respostas	Anexos	Anexar documentos
Descrição	SOLICITA INFORMAÇÕES ACERCA DO ATENDIMENTO RECEBIDO DA CENTRAL 156.				
Assunto	CENTRAIS INTEGRADAS DE RELACIONAMENTO				
Subdivisão	CENTRAL 156				
Dados Importantes	DATA DA OCORRÊNCIA		28/10/2021		
	HORÁRIO DA OCORRÊNCIA		11:50		
	OCORRÊNCIA		NI		
	TELEFONE QUE RECEBEU / EFETUOU A LIGAÇÃO NA DATA DA OCORRÊNCIA		33		
Meio de Resposta	E-Mail				
Endereço	██████████	CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO			
	12.247-510	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS		Região: LESTE	
Referência					
Observações					

COMPLEMENTAR DADOS    ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL    SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL    NOVO PROTOCOLO    RESPONDER PARCIALMENTE    RESPONDER SOLICITANTE

Responder ao Grupo Supervisão

Resposta Padrão:

Parecer:

Font Size... Font Family... B I U 

Resposta Realizada  
 Serviço Não Executado  
 Serviço Executado em DD/MM/AAAAA

- Resposta Padrão:** A inclusão de resposta padrão deve ser solicitada à supervisão da Central de Atendimento, Responsável pela manutenção do Sistema. Havendo resposta padrão disponível, o usuário seleciona na dropdown e a resposta é inserida automaticamente no campo Parecer;
- Parecer:** Nesse campo deve ser descrito o parecer do Órgão Responsável em relação à solicitação;
- Órgão de Trabalho:** Quando existir o Responsável Secundário (Grupo de Trabalho) para um determinado grupo, a resposta que foi enviada por ele ao Responsável Principal (Grupo de

Supervisão) já aparecerá no campo parecer, podendo ser alterada, ou mesmo devolvida, caso não esteja de acordo com o descrito no protocolo, ou não esteja adequada;

- **Vínculo:** Ao ser dada a resposta a uma solicitação vinculada, esta será inserida em todas as demais solicitações que tenham vínculo com o protocolo respondido.

#### Situação da Resposta

Nesse campo deve ser selecionado o tipo de resposta. Há as seguintes opções:

- **Resposta Realizada:** Situação que envolva resposta administrativa, ou seja, não houve execução de serviço;
- **Serviço Não Executado:** Situação que envolva solicitação de execução de serviço, e não tenha sido executado;
- **Serviço Executado em:** Situação que envolva solicitação de execução de serviço, e tenha sido executado. Nesse caso o Sistema exige a data em que foi executado.

Para salvar a resposta é necessário clicar em Salvar, na barra de ferramentas do protocolo. A resposta deste protocolo será repassada ao município conforme o meio escolhido (telefone ou e-mail) ou o protocolo será concluído, quando o meio de resposta selecionado for Nenhum.

Figura 58 – Detalhes da resposta ao Solicitante

SALVAR      IMPRIMIR      FECHAR

Protocolo: 5619444      Criação: 28/10/2021 14:18:16      Autor: RELATORIOS  
Situação: EM TRÂMITE      Prazo de Resp.: 17/11/2021      Grupo Resp.: CA 156  
Tipo: SOLICITAÇÃO      URGENTE

Solicitante      Assunto      Histórico      Respostas      Anexos      Anexar documentos

Descrição	SOLICITA INFORMAÇÕES ACERCA DO ATENDIMENTO RECEBIDO DA CENTRAL 156.		
Assunto	CENTRAIS INTEGRADAS DE RELACIONAMENTO		
Subdivisão	CENTRAL 156		
Dados Importantes	DATA DA OCORRÊNCIA	28/10/2021	
	HORÁRIO DA OCORRÊNCIA	11:50	
	OCORRÊNCIA	NI	
	TELEFONE QUE RECEBEU / EFETUOU A LIGAÇÃO NA DATA DA OCORRÊNCIA	33	
Meio de Resposta	E-Mail		
Endereço	██████████	CONJUNTO RESIDENCIAL GALO BRANCO	
	12.247-510	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	Região: LESTE
Referência			
Observações			

COMPLEMENTAR DADOS      ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL      SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL      NOVO PROTOCOLO      RESPONDER PARCIALMENTE      RESPONDER SOLICITANTE

Responder ao Grupo Supervisão

Resposta Padrão:

Parecer:

Font Size...      Font Family...      B      I      U                                        

Prezada senhora,  
Segue resposta à solicitação.

Resposta Realizada  
 Serviço Não Executado  
 Serviço Executado em DD/MM/AAAA

#### 4.2.2.20.8. RESPONDER AO GRUPO DE SUPERVISÃO

Quando um Assunto/Subdivisão está sob tutela de um grupo, que responde a outro grupo, o grupo principal é chamado de Grupo de Supervisão; e o grupo secundário é chamado de Grupo de Trabalho.

O prazo de resposta não é afetado quando o Responsável do Grupo de Trabalho (Secundário) responde o protocolo encaminhando-o ao Responsável do Grupo de Supervisão (Principal). O Responsável Secundário terá sempre a informação de qual é a data prazo de resposta, assim como essa informação também estará sempre disponível para o Responsável Principal. Essa informação está baseada no prazo que foi estipulado para cada Assunto/Subdivisão pelo departamento. Ao clicar na opção Responder ao Grupo de Supervisão será aberta uma nova janela que deverá ser preenchida da seguinte forma:

- **Resposta Padrão:** A inclusão de resposta padrão deve ser solicitada à supervisão da Central de Atendimento, Responsável pela manutenção do Sistema. Havendo resposta padrão disponível, o usuário seleciona na droplist e a resposta é inserida automaticamente no campo Parecer;
- **Parecer:** Nesse campo deve ser descrito o parecer do Órgão Responsável em relação à solicitação;
- **Vínculo:** Ao ser dada a resposta a uma solicitação vinculada, esta será inserida em todas as demais solicitações que tenham vínculo com o protocolo respondido.

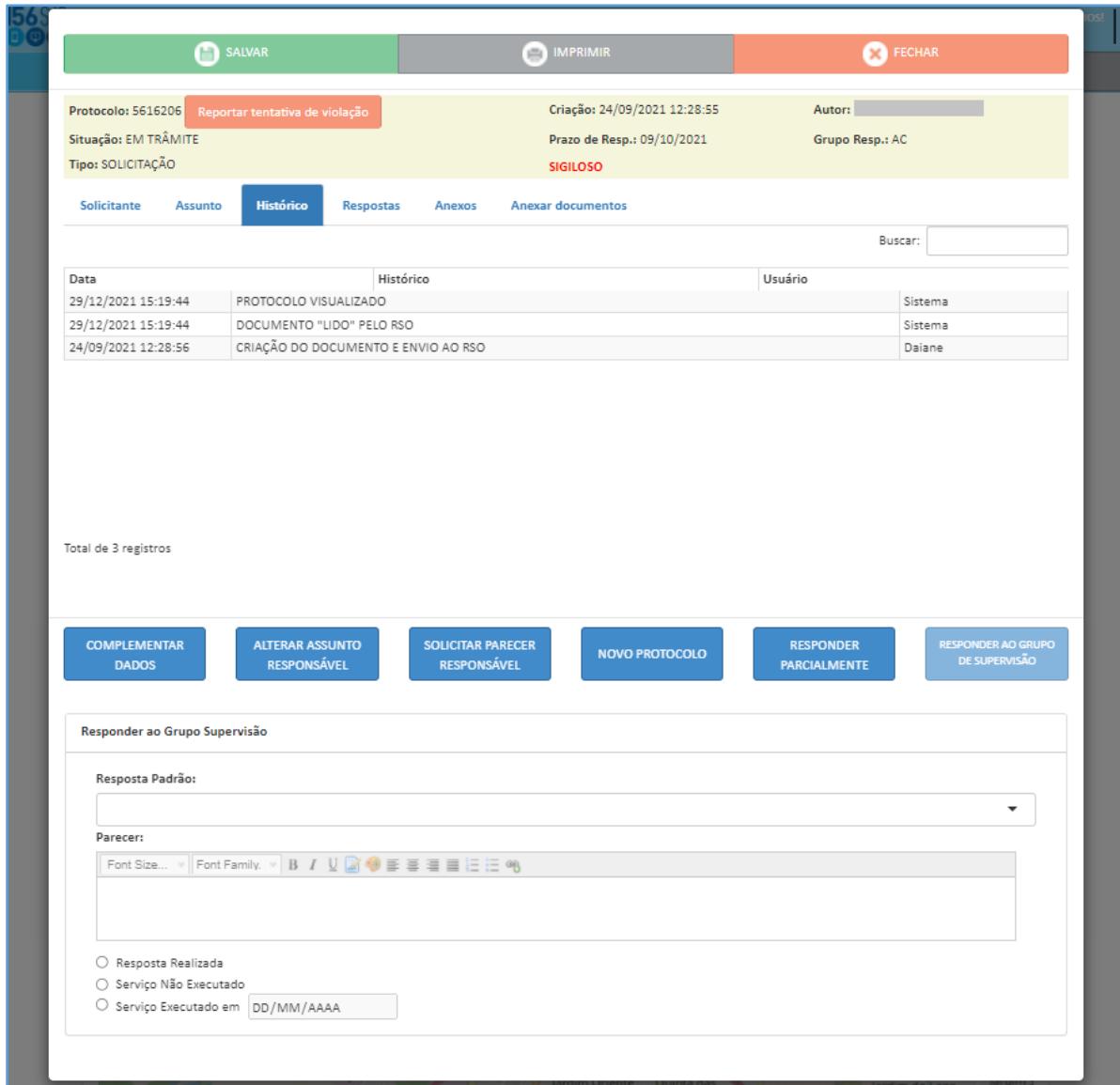
#### Situação da Resposta

Nesse campo deve ser selecionado o tipo de resposta. Há as seguintes opções:

- **Resposta Realizada:** Situação que envolva resposta administrativa, ou seja, não houve execução de serviço;
- **Serviço Não Executado:** Situação que envolva solicitação de execução de serviço, e não tenha sido executado;
- **Serviço Executado em:** Situação que envolva solicitação de execução de serviço, e tenha sido executado. Nesse caso o Sistema exige a data em que foi executado.

Para salvar a resposta é necessário clicar em Salvar, na barra de ferramentas do protocolo. A resposta aplicada será encaminhada ao Grupo de Supervisão (Principal) para que este valide. Caso o Responsável Principal esteja de acordo com a resposta, ele a salvará e ela será direcionada ao município. A resposta deste protocolo será repassada ao município conforme o meio escolhido (telefone ou e-mail) ou o protocolo será concluído, quando o meio de resposta selecionado for Nenhum. Caso o Responsável Principal não esteja de acordo com a resposta, ele irá devolver o protocolo ao Responsável Secundário, que deverá aplicar nova resposta.

Figura 59 – Responder ao Grupo de Supervisão



The screenshot shows a web-based application for managing protocols. At the top, there are buttons for 'SALVAR' (Save), 'IMPRIMIR' (Print), and 'FECHAR' (Close). Below this, protocol details are displayed: Protocolo: 5616206, Reportar tentativa de violação; Criação: 24/09/2021 12:28:55; Autor: [redacted]; Situação: EM TRÂMITE; Prazo de Resp.: 09/10/2021; Grupo Resp.: AC; Tipo: SOLICITAÇÃO; SIGILOSO.

The main content area has tabs for 'Solicitante', 'Assunto', 'Histórico' (selected), 'Respostas', 'Anexos', and 'Anexar documentos'. A search bar labeled 'Buscar:' is also present. The 'Histórico' section lists three entries:

Data	Histórico	Usuário
29/12/2021 15:19:44	PROTOCOLO VISUALIZADO	Sistema
29/12/2021 15:19:44	DOCUMENTO "LIDO" PELO RSO	Sistema
24/09/2021 12:28:56	CRIAÇÃO DO DOCUMENTO E ENVIO AO RSO	Daiane

A message at the bottom states 'Total de 3 registros'.

Below the history, there are six blue buttons: 'COMPLEMENTAR DADOS', 'ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL', 'SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL', 'NOVO PROTOCOLO', 'RESPONDER PARCIALMENTE', and 'RESPONDER AO GRUPO DE SUPERVISÃO'.

The 'RESPONDER AO GRUPO DE SUPERVISÃO' section contains fields for 'Resposta Padrão:' (with a dropdown menu) and 'Parecer:' (with a rich text editor toolbar). It also includes radio buttons for service status: 'Resposta Realizada', 'Serviço Não Executado', and 'Serviço Executado em DD/MM/AAAAA'.

Figura 60 – Detalhes da resposta ao Solicitante enviada ao Grupo de Supervisão

SALVAR      IMPRIMIR      FECHAR

Protocolo: 5616206 Reportar tentativa de violação Criação: 24/09/2021 12:28:55 Autor:

Situação: EM TRÂMITE Prazo de Resp.: 09/10/2021 Grupo Resp.: AC

Tipo: SOLICITAÇÃO SIGILOSO

Solicitante Assunto Histórico Respostas Anexos Anexar documentos

Buscar:

Data	Histórico	Usuário
29/12/2021 15:19:44	PROTÓCOLO VISUALIZADO	Sistema
29/12/2021 15:19:44	DOCUMENTO "LIDO" PELO RSO	Sistema
24/09/2021 12:28:56	CRIAÇÃO DO DOCUMENTO E ENVIO AO RSO	Daiane

Total de 3 registros

COMPLEMENTAR DADOS    ALTERAR ASSUNTO RESPONSÁVEL    SOLICITAR PARECER RESPONSÁVEL    NOVO PROTOCOLO    RESPONDER PARCIALMENTE    RESPONDER AO GRUPO DE SUPERVISÃO

Responder ao Grupo Supervisão

Resposta Padrão:

Parecer:

Font Size... Font Family... B I U 

Prezado senhor,  
Segue parecer.

Resposta Realizada  
 Serviço Não Executado  
 Serviço Executado em DD/MM/AAAAA

#### 4.2.3. RELATÓRIOS

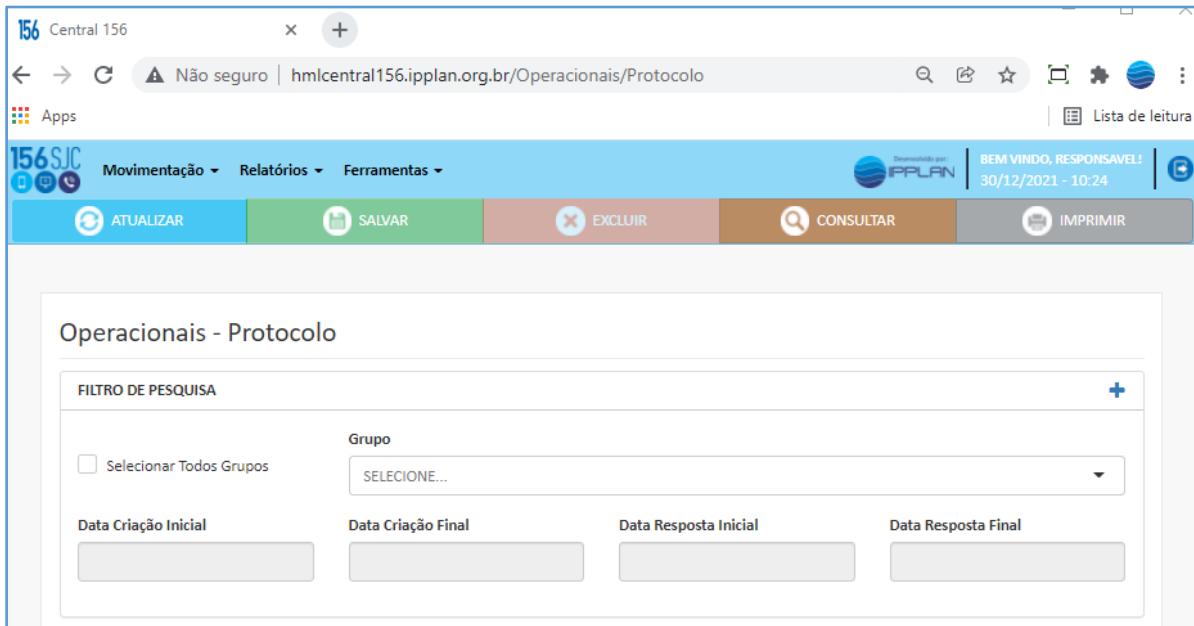
##### 4.2.3.1. OPERACIONAIS - DEMANDA

O Acesso aos Relatórios no Sistema 156 se dá pelo caminho “Relatórios > Operacionais - Demanda”. O relatório é exportado para o Excel a fim de ser configurado da maneira que o usuário achar necessário. Após selecionar os filtros, e clicar em Consultar, na barra de ferramentas da tela, o sistema gera o relatório, e envia para a pasta de download do computador.

Os filtros disponíveis são:

- **Checkbox para Selecionar Todos Grupos:** Selecionando esta opção o usuário poderá extrair relatórios de todos os grupos juntos a que tenha permissão de acesso;
- **Grupo:** Nesta opção o usuário seleciona um grupo por vez (somente aparecerão os grupos a que o usuário tenha permissão de acesso);
- **Data Criação Inicial:** Data em que o protocolo foi criado no sistema - início do intervalo;
- **Data Criação Final:** Data em que o protocolo foi criado no sistema - fim do intervalo;
- **Data Resposta Inicial:** Data em que o protocolo foi respondido no sistema - início do intervalo;
- **Data Resposta Final:** Data em que o protocolo foi respondido no sistema - fim do intervalo;
- **Assunto:** Assunto em que se encontra o protocolo;
- **Subdivisão:** Subdivisão em que se encontra o protocolo;
- **Região:** Região geográfica do endereço para o qual foi registrado o protocolo;
- **Bairro:** Bairro do endereço para o qual foi registrado o protocolo;
- **Logradouro:** Logradouro do endereço para o qual foi registrado o protocolo;
- **CEP:** Código do Endereçamento Postal do endereço para o qual foi registrado o protocolo.

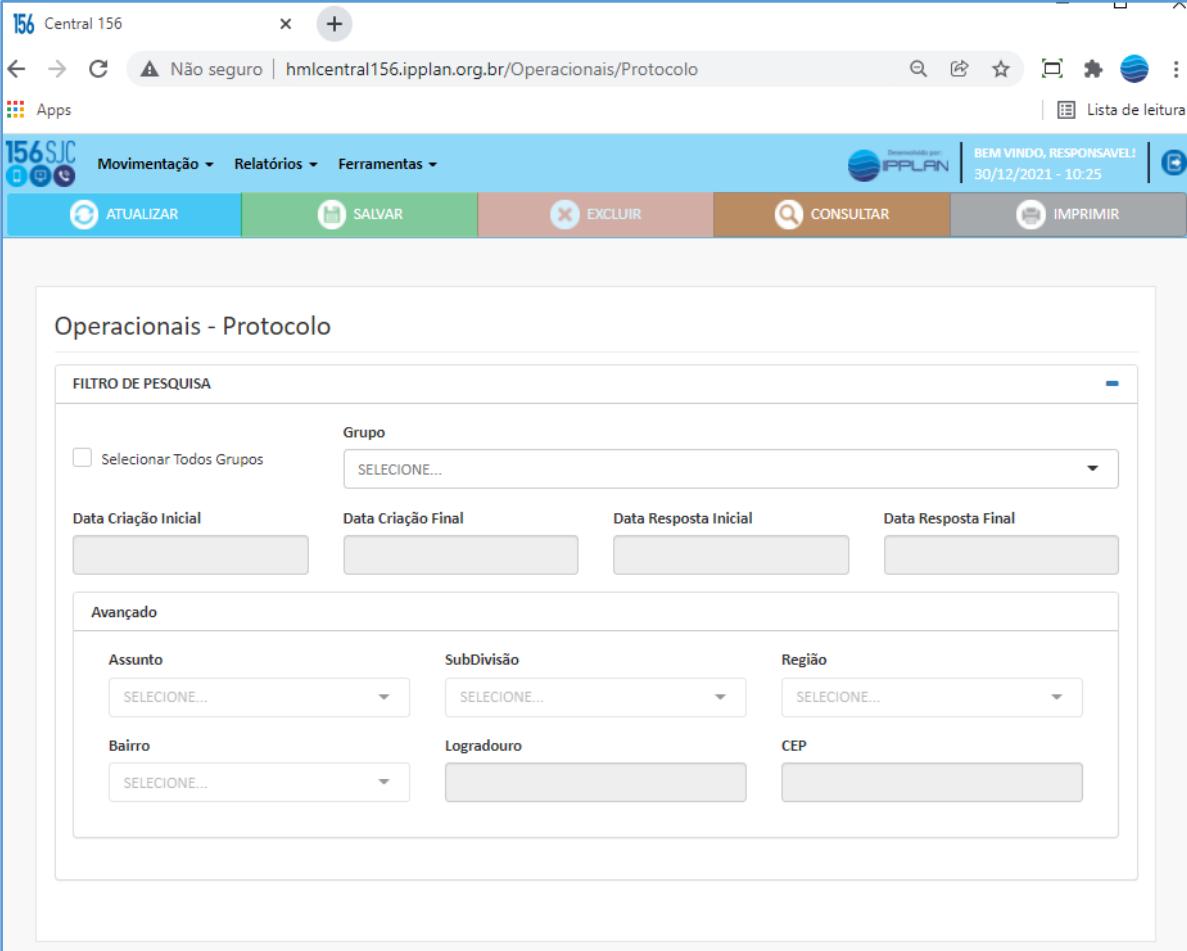
Figura 61 – Filtros básicos do Relatório Operacional



The screenshot shows a web-based application interface for managing operational protocols. At the top, there's a header bar with the IPPLAN logo and navigation links for 'Movimentação', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. Below the header, a toolbar includes buttons for 'ATUALIZAR' (Update), 'SALVAR' (Save), 'EXCLUIR' (Delete), 'CONSULTAR' (Search), and 'IMPRIMIR' (Print). The main content area is titled 'Operacionais - Protocolo' and features a 'FILTRO DE PESQUISA' (Search Filter) section. This section contains several input fields and dropdown menus:

- A checkbox labeled 'Selecionar Todos Grupos' (Select All Groups).
- A dropdown menu labeled 'SELECIONE...' under the heading 'Grupo' (Group).
- Four date input fields labeled 'Data Criação Inicial', 'Data Criação Final', 'Data Resposta Inicial', and 'Data Resposta Final'.

Figura 62 – Filtros avançados do Relatório Operacional



The screenshot shows a web-based application interface for generating operational reports. At the top, there's a header bar with the IPPLAN logo, a date and time stamp (30/12/2021 - 10:25), and navigation links for Movimentação, Relatórios, and Ferramentas. Below the header is a toolbar with buttons for ATUALIZAR, SALVAR (highlighted in green), EXCLUIR, CONSULTAR, and IMPRIMIR. The main content area is titled "Operacionais - Protocolo". It features a "FILTRO DE PESQUISA" section with fields for Grupo (checkbox for "Selecionar Todos Grupos" and dropdown for "SELECIONE..."), Data Criação Inicial, Data Criação Final, Data Resposta Inicial, Data Resposta Final, and an Avançado section with dropdowns for Assunto, SubDivisão, Região, Bairro, Logradouro, and CEP.

Figura 63 – Tela de espera de geração de relatório operacional

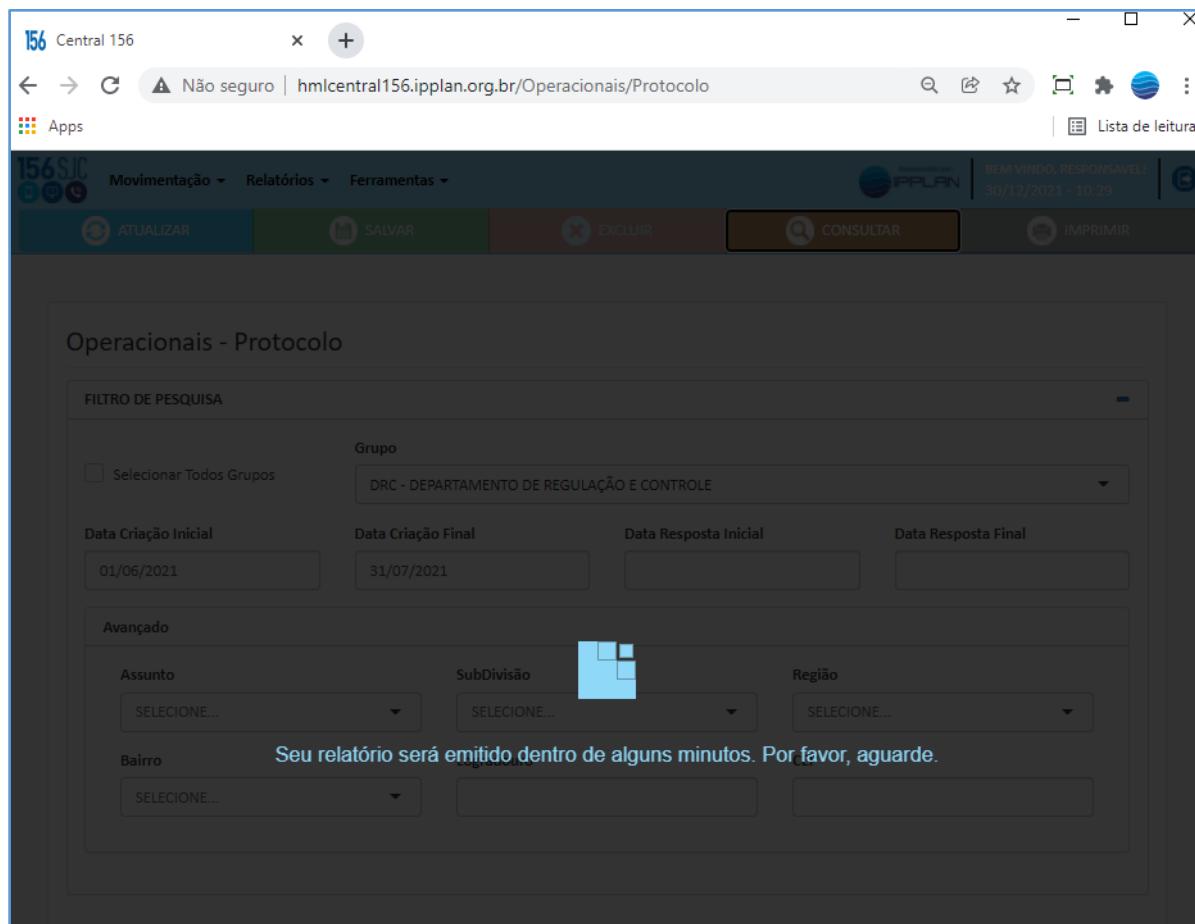


Figura 64 – Relatório extraído com sucesso

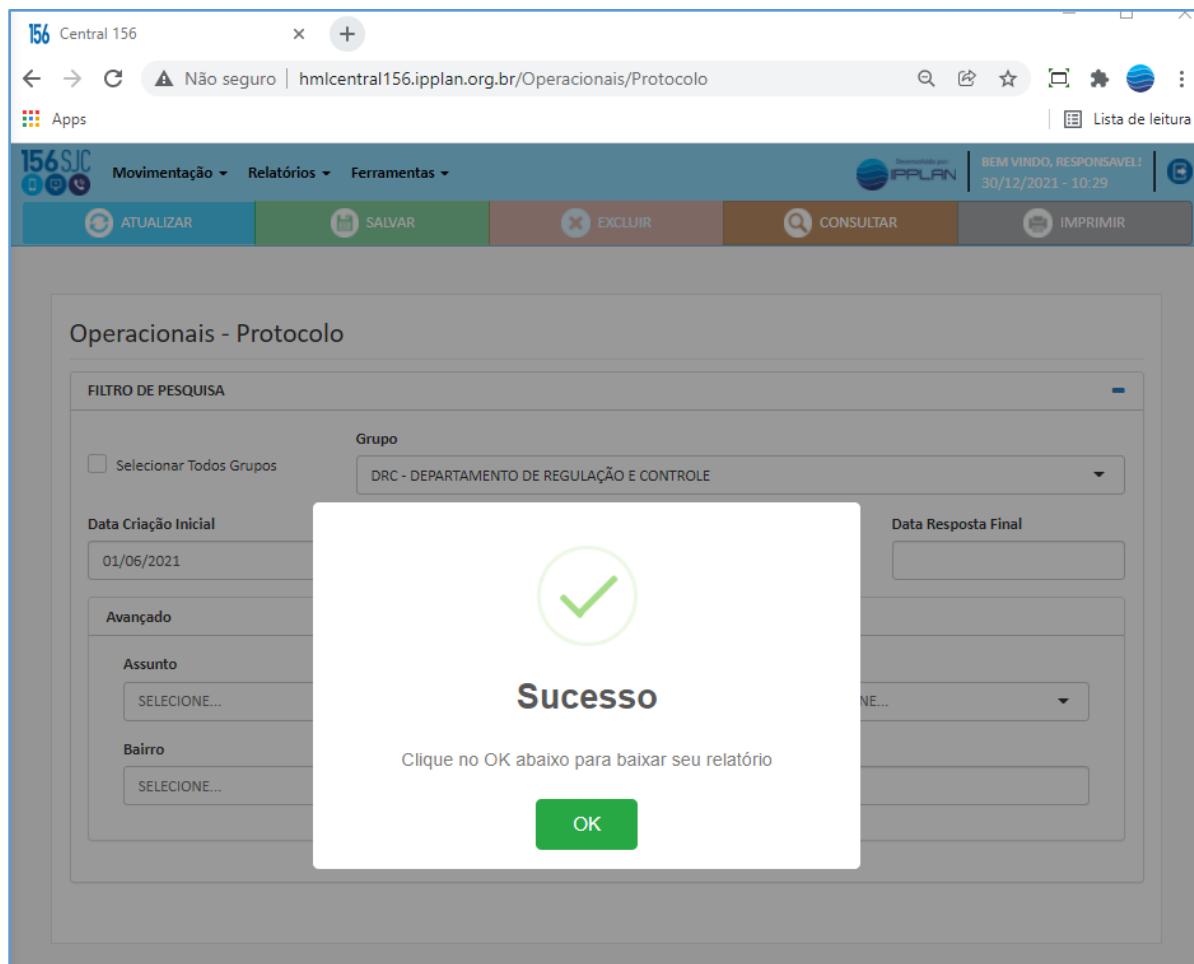
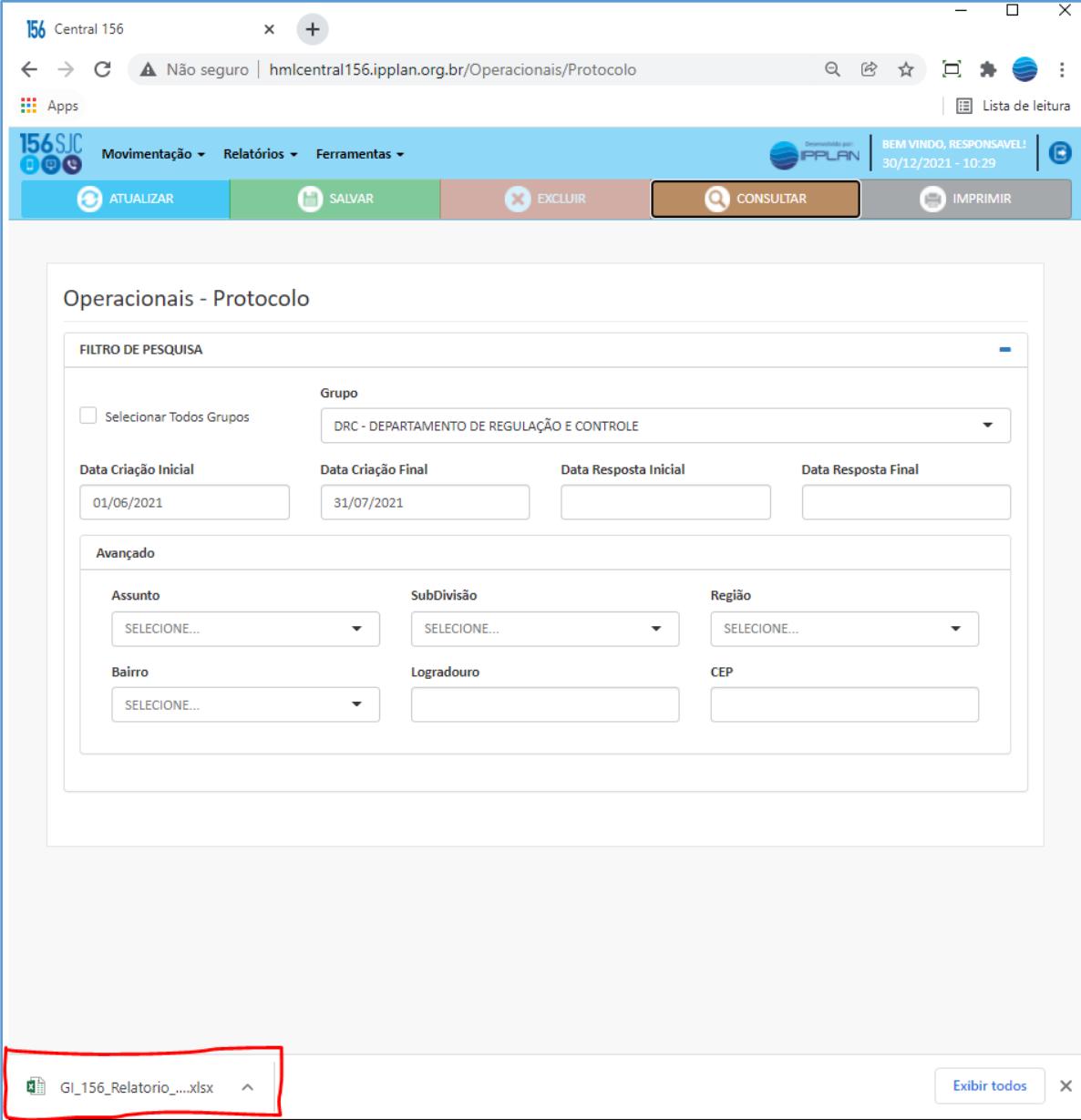


Figura 65 – Download do relatório operacional



The screenshot shows a web-based application interface for managing operational protocols. At the top, there's a header bar with the IPPLAN logo, a search bar, and various navigation links like 'Movimentação', 'Relatórios', and 'Ferramentas'. Below the header is a toolbar with buttons for 'ATUALIZAR' (Update), 'SALVAR' (Save), 'EXCLUIR' (Delete), 'CONSULTAR' (Search), and 'IMPRIMIR' (Print). A message on the right side says 'BEM VINDO, RESPONSÁVEL!' and shows the date '30/12/2021 - 10:29'. The main content area is titled 'Operacionais - Protocolo' and contains a 'FILTRO DE PESQUISA' (Search Filter) section. This filter includes fields for 'Grupo' (Group), 'Data Criação Inicial' (Creation Date Initial) set to '01/06/2021', 'Data Criação Final' (Creation Date Final) set to '31/07/2021', and dropdowns for 'Assunto' (Subject), 'SubDivisão' (Subdivision), 'Região' (Region), 'Bairro' (Neighborhood), 'Logradouro' (Street), and 'CEP' (ZIP Code). At the bottom of the page, a red box highlights a download link labeled 'GI\_156\_Relatorio\_....xlsx'.

Figura 66 – Relatório operacional extraído

Relatório Operacionais, Protocolo_20122021103321 - Excel																	
Assunto		Subdivisão		Prazo		Órgão Trabalho		Órgão Supervisão		Bairros		Dados Importantes		Textos Explicativos		Respostas	
2	SMC REG LII	4840352 SIGILOSO	MUNICÍPIO	09/02/2021 18:59:08	LORRADOIRO	ENTULHO	ÁREA PÚBLICA	LESTE	PRÁIA	RAMMUNDO NONANTO LISBOA	0 CIDADE VISTA VERDE	NÚMERAL 153 NA RUA CHILE	SOLICITA A RETIRADA DE MATO NA PRÁIA PRÁIA RAMMUNDO NONANTO LISBOA, CITA QUE UMA MORADA REALIZA O DESCARTE INDEVIDO DOS RESTOS DE CAPNA DE CONSTRUÇÕES IRREGULARES E LÓGICAS DE DESCARTE DE ENTULHO LIXO, ONDE PASSA A AVENIDA CARMELINA ALVES DOS SANTOS.	Concluído CONCLUIDO	05/02/2021 00:00:00	BANSP A SECRETARIA DE MANUTENÇÃO DA CIDADE INFORMA QUE SUA SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA.	
3	SMC REG LII	4841186 NOME NOME	VEREADOR	04/02/2021 09:05:40	LORRADOIRO	ENTULHO	ÁREA PÚBLICA	LESTE	AVENIDA	CARMELINA ALVES DOS SANTOS	1 JARDIM SÃO VICENTE	N	SOLICITA A FISCALIZAÇÃO EM LOCAL QUE É DENOMINADO COMO PRÁIA MAIS ESTA TODO CERCADO, TEM CONSTRUÇÕES IRREGULARES E LÓGICAS DE DESCARTE DE ENTULHO LIXO, ONDE PASSA A AVENIDA CARMELINA ALVES DOS SANTOS.	Concluído CONCLUIDO	05/04/2021 00:00:00	A SECRETARIA DE MANUTENÇÃO DA CIDADE INFORMA QUE SUA SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA.	
4	SMC REG LII	4831028 ANÔNIMO	MUNICÍPIO	27/02/2021 17:59:13	ÁRVORE	PODA	LESTE	RUA	JOÃO PEREIRA DE CASTRO	78 JARDIM SÃO JOSÉ 1	.	SOLICITA DE ÁRVORE RELATADA INFORMOU QUE FICA NA FRONTE DO MEU PORTÃO OS GALHOS ESTÃO PENDENDO PRA CIMA DA GARAGEM E PODERIA QUEBRAR NA CHAMA DA MESMA POR FALTA DE PODA.	Concluído CONCLUIDO	29/03/2021 00:00:00	A SECRETARIA DE MANUTENÇÃO DA CIDADE INFORMA QUE O SERVIÇO DE PODA SERÁ REALIZADO DENTRO DA PROGRAMAÇÃO DO SITE DA PREFEITURA.		
5	SMC REG LII	4841186 NOME NOME	EMPRESA	04/02/2021 09:05:40	LORRADOIRO	ENTULHO	ÁREA PÚBLICA	LESTE	AVENIDA	CARMELINA ALVES DOS SANTOS	1 JARDIM SÃO VICENTE	N	SOLICITA A FISCALIZAÇÃO EM LOCAL QUE É DENOMINADO COMO PRÁIA MAIS ESTA TODO CERCADO, TEM CONSTRUÇÕES IRREGULARES E LÓGICAS DE DESCARTE DE ENTULHO LIXO, ONDE PASSA A AVENIDA CARMELINA ALVES DOS SANTOS.	Concluído CONCLUIDO	05/04/2021 00:00:00	A SECRETARIA DE MANUTENÇÃO DA CIDADE INFORMA QUE SUA SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA.	
6	SMC REG LII	4841186 NOME NOME	MUNICÍPIO	04/02/2021 09:25:40	LORRADOIRO	ENTULHO	ÁREA PÚBLICA	LESTE	AVENIDA	CARMELINA ALVES DOS SANTOS	1 JARDIM SÃO VICENTE	N	SOLICITA A FISCALIZAÇÃO EM LOCAL QUE É DENOMINADO COMO PRÁIA MAIS ESTA TODO CERCADO, TEM CONSTRUÇÕES IRREGULARES E LÓGICAS DE DESCARTE DE ENTULHO LIXO, ONDE PASSA A AVENIDA CARMELINA ALVES DOS SANTOS.	Concluído CONCLUIDO	05/04/2021 00:20:00	A SECRETARIA DE MANUTENÇÃO DA CIDADE INFORMA QUE SUA SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA.	

#### 4.2.3.2. RELAÇÃO DE ASSUNTOS - PROTOCOLOS

O Acesso à relação de Assunto no Sistema 156 se dá pelo caminho “Relatórios > Relação de Assuntos - Registro de Protocolos”. A tabela orienta o usuário no sentido de identificar os órgãos/grupos responsáveis pelas demandas de assuntos cadastrados no sistema. O relatório pode ser exportado, copiado, a fim de ser configurado da maneira que o usuário achar necessário. Para que apareçam os bairros cadastrados para os assuntos, é só clicar no botão “Carregar bairros”. O usuário poderá usar o campo Buscar para realizar pesquisa específica de tema cadastrado dentro dos assuntos.

As colunas de resultados são:

- **Assunto:** Traz o nome do assunto cadastrado no sistema;
- **Subdivisão:** Traz o nome da subdivisão cadastrada no sistema;
- **Prazo:** Informa o prazo de resposta definido pelo departamento responsável pela demanda;
- **Órgão Trabalho:** Órgão responsável pela demanda;
- **Grupo Trabalho:** Grupo responsável pela execução e resposta demanda;
- **Órgão Supervisão:** Órgão responsável pela validação da resposta aplicada pelo Grupo de Trabalho;
- **Grupo Supervisão:** Grupo responsável pela demanda;
- **Diretoria:** Diretoria a que está vinculado o Grupo de Trabalho responsável pela demanda;
- **Bairros:** Traz os bairros vinculados ao assunto e subdivisão mapeados;
- **Usuários:** Informa os nomes dos responsáveis pelas demandas;
- **Anônimo:** Mostra se um protocolo pode ser registrado em anonimato;
- **Urgente:** Identifica se a demanda é de caráter urgente, conforme definido pelo departamento responsável;
- **Sigilo:** Mostra se um protocolo pode ser registrado em sigilo;
- **Dados Importantes:** Traz os itens considerados essenciais para maior entendimento da demanda;
- **Texto Explicativo:** Orientação ao atendente/cadastrador sobre a natureza do assunto/subdivisão. Serve para mostrar quando deverá usar tal assunto/subdivisão.

Figura 67 – Tela de espera de geração de relatório da relação de assuntos

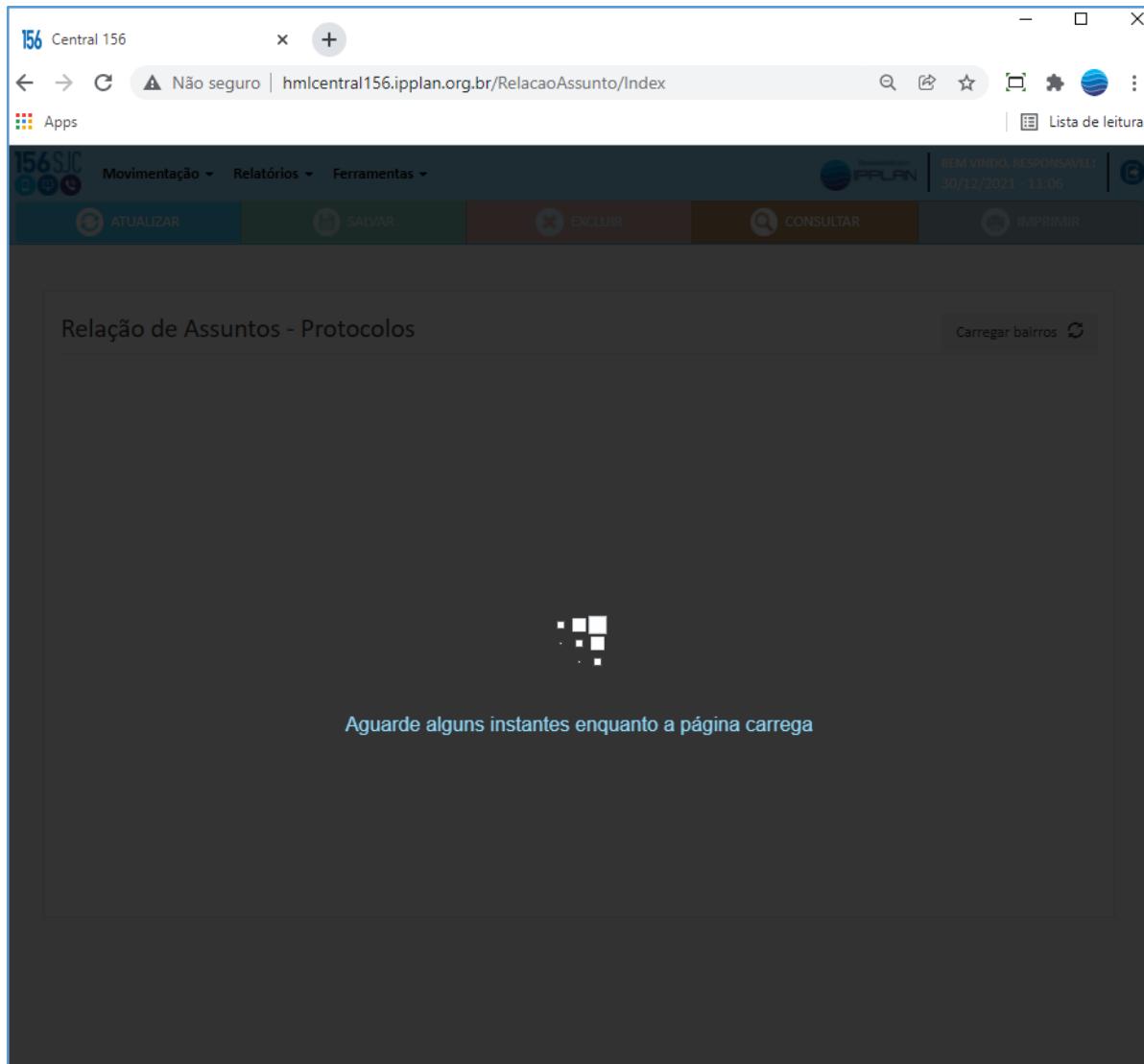


Figura 68 – Tela de espera de carregamento de bairros

Relação de Assuntos - Protocolos										
		SUBDIVISÃO		PRAZO	ORGÃO TRABALHO	GRUPO TRABALHO	ORGÃO SUPERVISÃO	GRUPO SUPERVISÃO	DIRETORIA	BAIRROS
OVIDORIA DA FAMÍLIA	PROGRAMA DE ESTRATÉGIA DA FAMÍLIA			20						

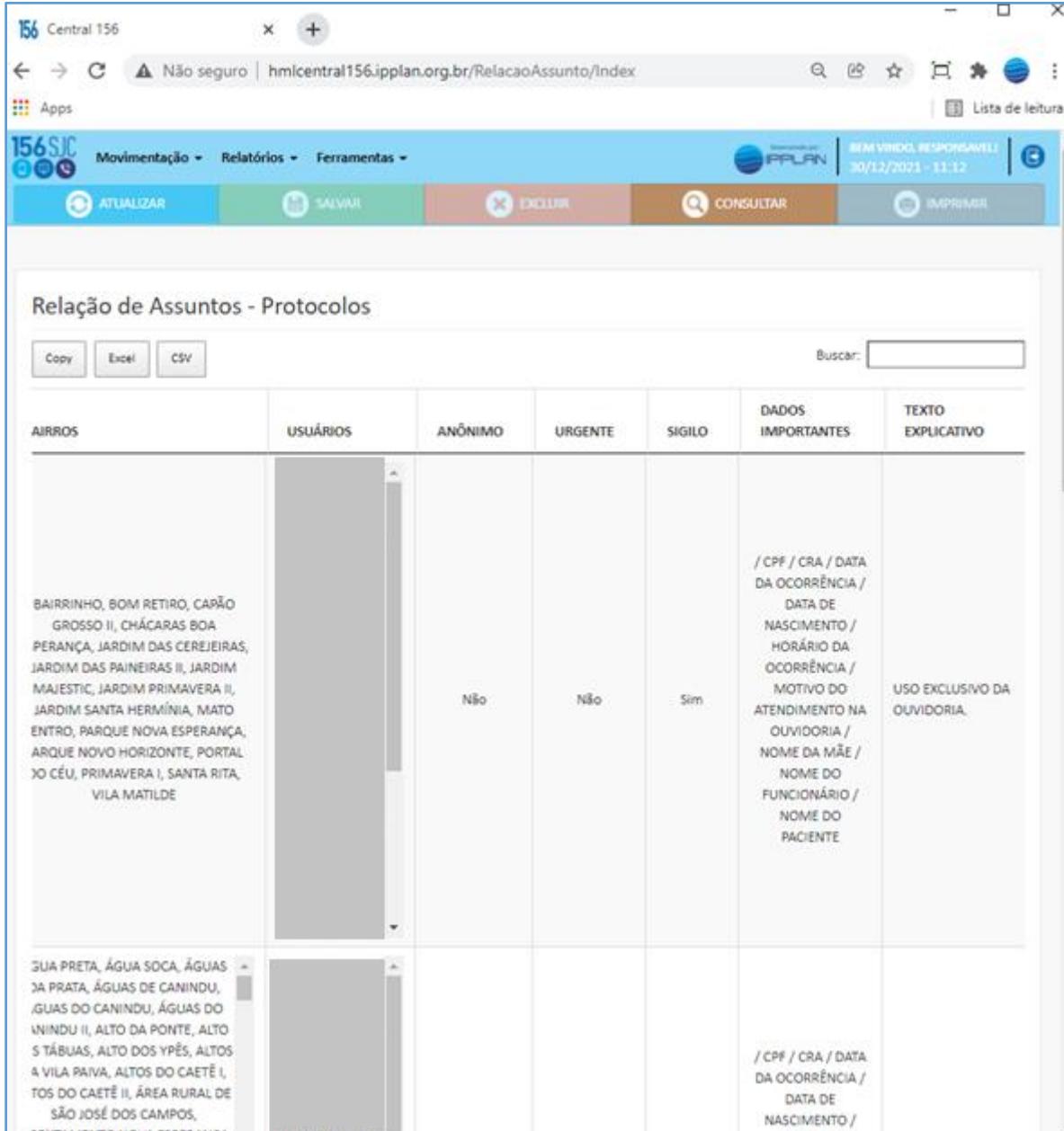
Figura 69 – Colunas de resultado da pesquisa I

Screenshot of a web application interface titled "Relação de Assuntos - Protocolos". The interface includes a header with navigation links (Movimentação, Relatórios, Ferramentas), user information (BEM VINDO, RESPONSÁVEL, 30/12/2021 - 11:09), and buttons for ATUALIZAR, SALVAR, EXCLUIR, CONSULTAR, and IMPRIMIR.

The main content area displays a table with the following columns: ASSUNTO, SUBDIVISÃO, PRAZO, ORGÃO TRABALHO, GRUPO TRABALHO, ORGÃO SUPERVISÃO, GRUPO SUPERVISÃO, DIRETORIA, and E. A single row of data is shown:

ASSUNTO	SUBDIVISÃO	PRAZO	ORGÃO TRABALHO	GRUPO TRABALHO	ORGÃO SUPERVISÃO	GRUPO SUPERVISÃO	DIRETORIA	E
OUVIDORIA DA SAÚDE	PROGRAMA DE ESTRATÉGIA DA FAMÍLIA	20	SS	USFNH	SS	OUVIDORIA DA SAÚDE	DAB	

Figura 70 – Colunas de resultado da pesquisa II



AIRROS	USUÁRIOS	ANÔNIMO	URGENTE	SIGILO	DADOS IMPORTANTES	TEXTO EXPLICATIVO
BAIRRINHO, BOIM RETIRO, CAPÃO GROSSO II, CHÁCARAS BOA PERANÇA, JARDIM DAS CEREJEIRAS, JARDIM DAS PINEIRAS II, JARDIM MAJESTIC, JARDIM PRIMAVERA II, JARDIM SANTA HERMÍNIA, MATO ENTRO, PARQUE NOVA ESPERANÇA, ARQUE NOVO HORIZONTE, PORTAL DO CÉU, PRIMAVERA I, SANTA RITA, VILA MATILDE		Não	Não	Sim	/ CPF / CRA / DATA DA OCORRÊNCIA / DATA DE Nascimento / HORAÍRIO DA OCORRÊNCIA / MOTIVO DO ATENDIMENTO NA OUVIDORIA / NOME DA MÃE / NOME DO FUNCIONÁRIO / NOME DO PACIENTE	USO EXCLUSIVO DA OUVIDORIA.
SUA PRETA, ÁGUA SOCA, ÁGUAS DA PRATA, ÁGUAS DE CANINDU, ÁGUAS DO CANINDU, ÁGUAS DO ININDU II, ALTO DA PONTE, ALTO S TABUAS, ALTO DOS YPÊS, ALTOS A VILA PAIVA, ALTOS DO CAETÉ I, TOS DO CAETÉ II, ÁREA RURAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, SEMENTAMENTO NOVA ESPERANÇA					/ CPF / CRA / DATA DA OCORRÊNCIA / DATA DE Nascimento /	

#### 4.2.3.3. USUÁRIOS CADASTRADOS

O Acesso à relação de Usuários cadastrados no Sistema 156 se dá pelo caminho “Relatórios > Usuários Cadastrados”. A tabela orienta o usuário no sentido de identificar os usuários cadastrados no sistema. O relatório pode ser exportado, copiado, a fim de ser configurado da maneira que o usuário achar necessário. Para que apareçam os bairros cadastrados para os assuntos, é só clicar no botão “Carregar bairros”. O usuário poderá usar o campo Buscar para realizar pesquisa específica de tema cadastrado dentro dos assuntos.

Os filtros disponíveis são:

- **Status:** Possibilita ao usuário selecionar pelo status de ativo ou inativo;
  - **Usuário:** Permite a seleção de um usuário específico;
  - **Órgão:** Viabiliza seleção de um órgão específico;
  - **Diretoria:** Seleção de uma diretoria específica de vínculo dos usuários;
  - **Grupo:** Seleção de um grupo específico de vínculo dos usuários.

As colunas de resultados são:

- **Nome Completo:** Nome do usuário cadastrado;
  - **Órgão:** Órgão a que está vinculado o usuário;
  - **Diretoria:** Diretoria vinculada ao órgão a que está vinculado o usuário;
  - **Grupo:** Grupo vinculado à diretoria, que está vinculada ao órgão vinculado ao usuário;
  - **Telefone:** Telefone cadastrado para o usuário no sistema do Portal Integrado;
  - **E-mail:** E-mail cadastrado para o usuário no sistema do Portal Integrado;
  - **Status:** Informa se o usuário está ativo ou inativo;
  - **Data do Último Acesso:** Informa quando foi a última vez que o usuário acessou o sistema;
  - **Período do último acesso:** Expressa se o usuário está há mais de 30 dias sem acessar o sistema;
  - **Dias Inativo:** Disponibiliza exatamente quantos dias quantos dias de inatividade o usuário possui.

Figura 71 – Filtros da pesquisa de usuários

156 Central 156

Não seguro | hmlcentral156.ipplan.org.br/RelatorioUsuario/Index

Apps

156 SJC Movimentação ▾ Relatórios ▾ Ferramentas ▾

Desenvolvido por IPPLAN BEM VINDO, RESPONSÁVEL! 30/12/2021 - 11:20

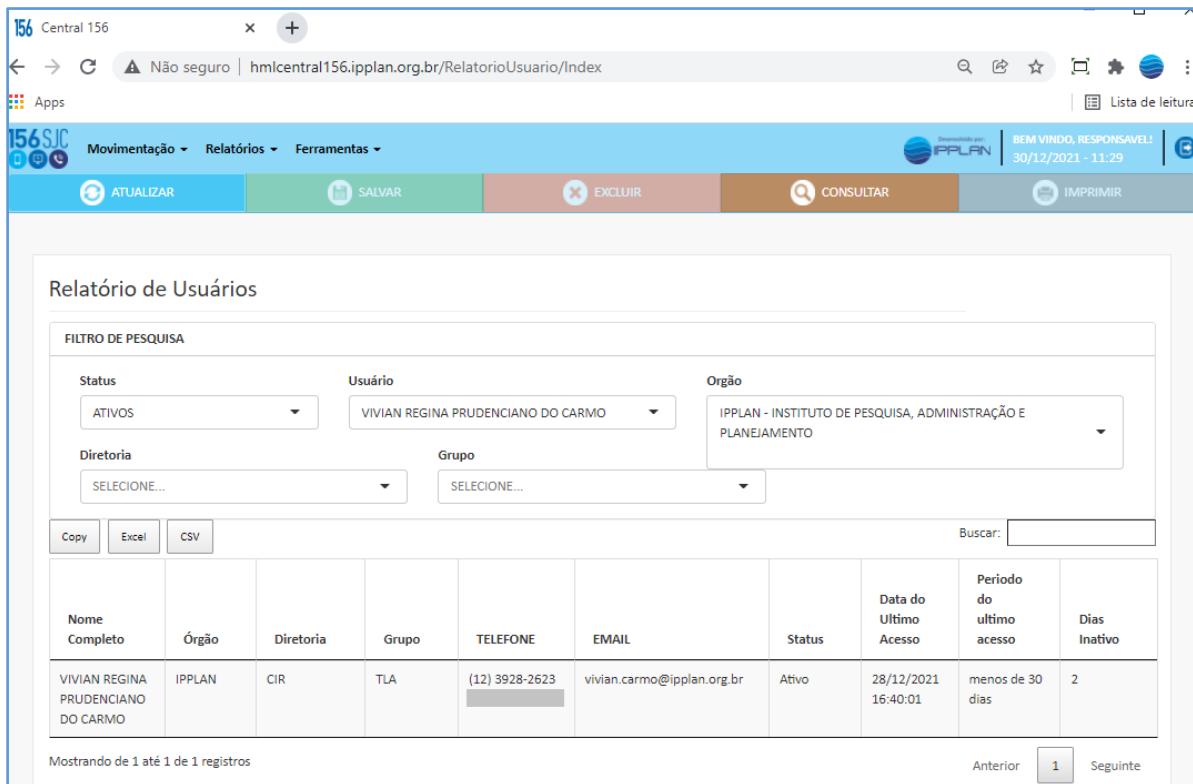
ATUALIZAR SALVAR EXCLUIR CONSULTAR IMPRIMIR

## Relatório de Usuários

FILTRO DE PESQUISA

Status	Usuário	Orgão
Todos	SELECIONE...	SELECIONE...
Diretoria	Grupo	
SELECIONE...	SELECIONE...	

Figura 72 – Colunas de resultado da pesquisa de usuários



Nome Completo	Órgão	Diretoria	Grupo	TELEFONE	EMAIL	Status	Data do Último Acesso	Periodo do último acesso	Dias Inativo
VIVIAN REGINA PRUDENCIANO DO CARMO	IPPLAN	CIR	TIA	(12) 3928-2623	vivian.carmo@ipplan.org.br	Ativo	28/12/2021 16:40:01	menos de 30 dias	2

#### 4.2.3.4. RELATÓRIO DE LOGRADOURO

O Acesso à relação de Logradouros cadastrados no Sistema 156 se dá pelo caminho “Relatórios > Logradouros”. A tabela orienta o usuário no sentido de identificar os logradouros cadastrados no sistema. O relatório pode ser exportado, copiado, a fim de ser configurado da maneira que o usuário achar necessário. O usuário poderá usar o campo Buscar para realizar pesquisa específica de logradouro específico.

As colunas de resultados são:

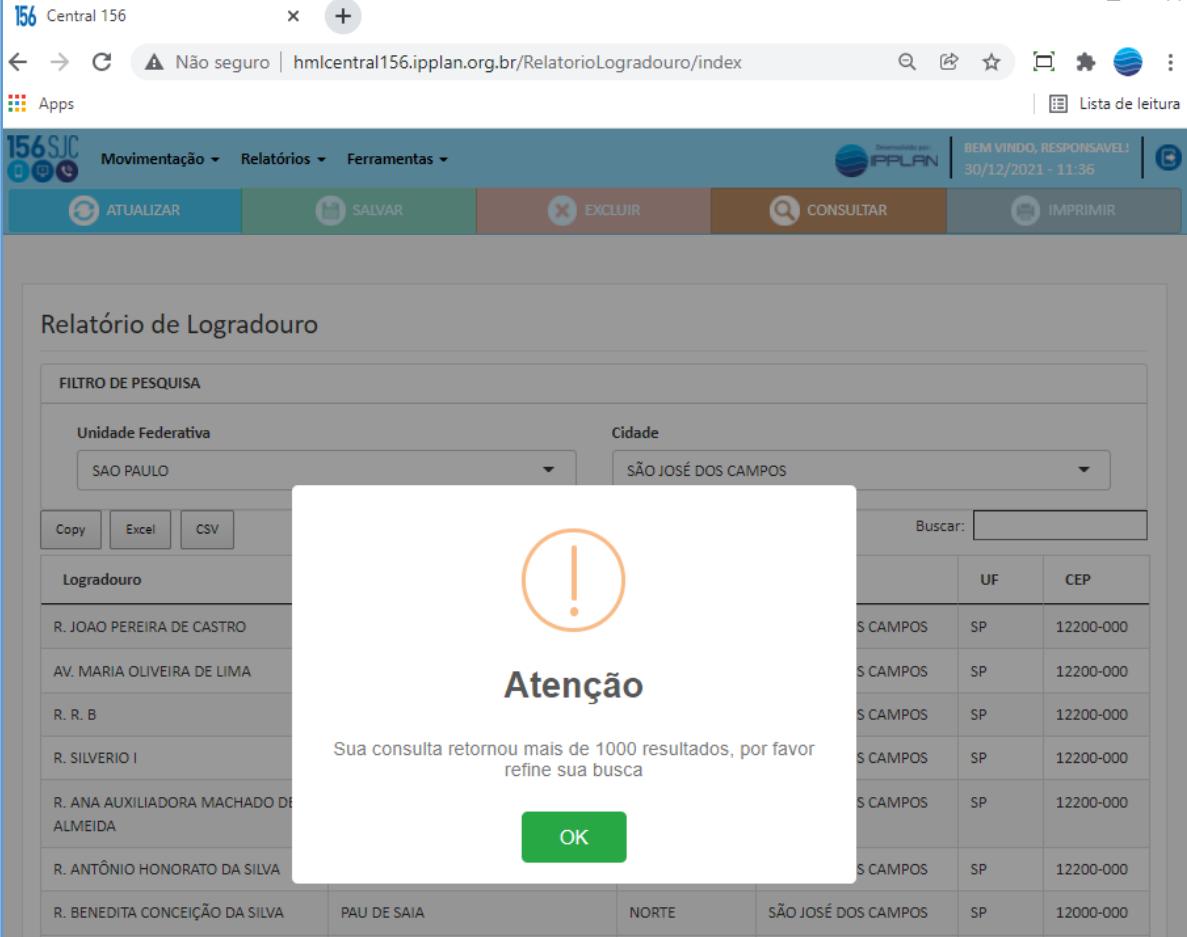
- **Logradouro:** Traz o tipo e o nome do logradouro
- **Bairro:** Informa o nome do bairro onde se localiza o logradouro
- **Região:** Região onde se localiza o logradouro
- **Cidade:** Cidade do logradouro (é possível pesquisar por qualquer cidade cadastrada no sistema)
- **UF:** Unidade Federativa do logradouro (é possível pesquisar por qualquer estado cadastrado no sistema)
- **CEP:** Código do Endereçamento Postal do logradouro

Figura 73 – Colunas de resultado da pesquisa de logradouro



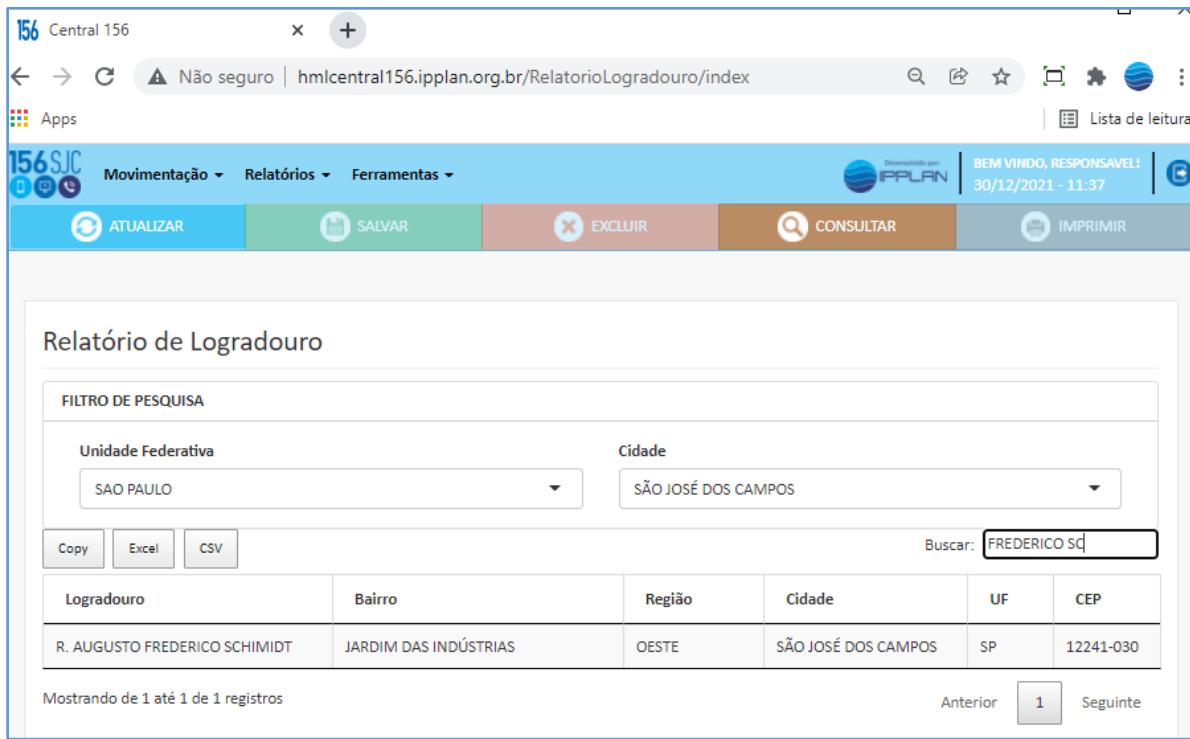
The screenshot shows a web browser window titled "Central 156". The address bar indicates the URL is [hmlcentral156.ipplan.org.br/RelatorioLogradouro/index](http://hmlcentral156.ipplan.org.br/RelatorioLogradouro/index). The page header includes the IPPLAN logo and a welcome message: "BEM VINDO, RESPONSÁVEL! 30/12/2021 - 11:33". Below the header is a navigation menu with options: Movimentação, Relatórios, and Ferramentas. A toolbar below the menu contains buttons for ATUALIZAR, SALVAR, EXCLUIR, CONSULTAR, and IMPRIMIR. The main content area is titled "Relatório de Logradouro" and features a "FILTRO DE PESQUISA" section. This section includes dropdown menus for "Unidade Federativa" (set to SAO PAULO) and "Cidade" (set to SÃO JOSÉ DOS CAMPOS).

Figura 746 – Orientação para refino da busca



This screenshot is similar to the one above, showing the same search interface. However, a modal dialog box has appeared in the center of the screen. The dialog features a large orange exclamation mark icon at the top, followed by the word "Atenção" in bold. Below this, a message reads: "Sua consulta retornou mais de 1000 resultados, por favor refine sua busca". At the bottom of the dialog is a green "OK" button. To the right of the dialog, a partial view of the search results table is visible, showing several rows of data with columns for CEP, UF, and Cidade.

Figura 75 – Colunas de resultado da pesquisa de logradouro



Relatório de Logradouro

FILTRO DE PESQUISA

Unidade Federativa	Cidade
SAO PAULO	SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Logradouro Bairro Região Cidade UF CEP

R. AUGUSTO FREDERICO SCHIMIDT JARDIM DAS INDÚSTRIAS OESTE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS SP 12241-030

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Seguinte

#### 4.2.4. FERRAMENTAS

##### 4.2.4.1. MANUAL DO RSO

O sistema disponibiliza ao usuário um manual do sistema em PDF, onde o Responsável pelo Serviço no Órgão poderá consultar as tarefas e funcionalidades do sistema, recebendo orientação no uso de cada tela e processo. O Acesso ao manual se dá pelo caminho “Ferramentas > Manual - Manual do RSO”.

#### 4.2.5. TIPOS DE HISTÓRICO

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

- **Alteração na Solicitação:** Quando a Solicitação foi alterada no Assunto, Subdivisão, Bairro, Regional ou Dados Importantes;
- **Alteração no Vínculo da Solicitação:** Quando foi alterado o vínculo da solicitação;
- **Alterar Assunto / Responsável:** Quando o Responsável devolveu a solicitação porque o Assunto não é de sua responsabilidade;

- **Cidadão Notificado Via E-mail:** Quando foi encaminhado e-mail para o solicitante informando o de que seu protocolo foi criado;
- **Complementar Dados:** Quando o Responsável devolveu a solicitação porque os dados estão incompletos e é necessário consultar o cidadão a respeito;
- **Conclusão Automática:** Quando a solicitação foi encerrada automaticamente;
- **Conclusão – Meio de Resposta Nenhum:** Quando a solicitação foi concluída porque o meio de resposta é "Nenhum";
- **Conclusão – Recadastro:** Quando a solicitação foi concluída mediante recadastramento;
- **Conclusão – Resposta Aceita:** Quando a solicitação foi concluída com cidadão satisfeito;
- **Conclusão – Sem Contato:** Quando a solicitação foi concluída sem realização de contato com o solicitante;
- **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;
- **Criação do Documento e Envio ao RSO:** Quando acaba de ser registrada/criada uma nova solicitação;
- **Dados Corrigidos:** Quando a solicitação foi alterada por falta de dados ou dados incorretos;
- **Dados Não Corrigidos:** Quando o atendente devolveu a solicitação com dados incompletos, pois, não obteve sucesso no contato com município;
- **Desfeita Solicitação de Cancelamento:** Quando o supervisor avaliou como não procedente o pedido de cancelamento do protocolo;
- **Documento Lido pelo RSO:** Quando o Responsável leu pela primeira vez documento criado, encaminhado ou reencaminhado;
- **Encaminhado ao Atendente pelo Supervisor:** Quando o supervisor encaminhou protocolo para o atendente realizar contato com cidadão;
- **Impressão:** Quando a solicitação foi impressa;
- **Pesquisa Realizada:** Quando o cidadão respondeu a enquete;

- **Protocolo Consultado:** Quando o protocolo foi consultado por qualquer usuário do Sistema;
- **Recadastro:** Quando a solicitação foi recadastrada;
- **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;
- **Reencaminhado ao RSO pelo Supervisor:** Quando o supervisor reencaminhou o protocolo para o Responsável;
- **Responder para o Solicitante:** Quando o Responsável respondeu a solicitação dentro do prazo de resposta;
- **Respondido ao RSO Principal:** Quando o RSO Secundário respondeu uma solicitação para o RSO Principal;
- **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;
- **Respondido fora do Prazo de Resposta:** Quando o Responsável respondeu a solicitação fora do prazo de resposta;
- **Resposta à Execução = Executado:** Quando o RSO selecionou "Serviço executado em" na resposta de execução;
- **Resposta à Execução = Não Executado:** Quando o RSO respondeu "Serviço não executado" na resposta de execução;
- **Resposta à Execução = Resposta Realizada:** Quando o RSO respondeu "Resposta realizada" na resposta a execução;
- **Resposta Parecer:** Quando o parecer solicitado foi respondido;
- **Retirada da Pendência de Revisão:** Protocolo retirado da pendência de revisão, sem correção do supervisor;
- **Revisado pelo Supervisor:** Quando o Supervisor/Monitor revisou o cadastro da solicitação;
- **Solicita Parecer:** Quando o Responsável encaminhou solicitação de parecer para outro Responsável;

- **Solicitação de Cancelamento:** Quando o cidadão entrou em contato para solicitar o cancelamento de seu protocolo;
- **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 negativação (aplicação de resposta);
- **Solicitação Desvinculada:** Quando o vínculo realizado foi avaliado como incorreto e houve a correção do erro pelo supervisor, que desvinculou um protocolo do outro;
- **Solicitação Vinculada:** Quando o protocolo foi vinculado, por referir-se ao mesmo Assunto, Subdivisão e Endereço do Assunto, porém, com solicitantes distintos;
- **Tentativa de Contato com o Cidadão Sem Sucesso:** Quando o atendente não conseguiu entrar em contato com o cidadão;
- **Tentativa de Violção – 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;
- **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;
- **Verificação de Solicitação Concluída:** Quando o cidadão ligou para verificar o andamento de solicitação que se encontrava encerrada/concluída.