

Manual de Cadastro de Atendimento



**Manual de Cadastro de Atendimento**Departamento
Atendimento

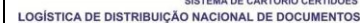
Data: 11/03/2013

Treinamento número: 002-2013

Cartório Postal

Página 2 de 26

ITEM	ASSUNTO	FOLHA
1	Confidencialidade e Propriedade	4
2	Serviços executados pela Cartório Postal	5
2.1	Certidões relacionadas ao departamento de Imóveis	5
2.2	Certidões e serviços relacionados ao departamento de Protesto – NP	5
2.3	Certidões e serviços relacionados ao departamento de Protesto - Cheques	6
2.4	Certidões e serviços relacionados ao departamento de Processos	6
2.5	Certidões e serviços relacionados ao departamento de 2ª Via	8
3	Documentos necessários para dar entrada na solicitação	8
3.1	Segunda Via	9
3.1.1	Anotação – Óbito	9
3.1.2	Averbação – Divórcio	9
3.1.3	Averbação – Retificação	9
3.1.4	Casamento	9
3.1.5	Histórico Escolar	9
3.1.6	Inteiro Teor	10
3.1.7	Nascimento	10
3.1.8	Óbito	10
3.1.9	Sinal Público	10
3.2	Imóveis	10
3.3	Protesto	10
3.4	Processos	11
3.4.1	Tutela e Curatela	11
3.4.2	Certidão de Objeto e Pé	11
3.4.3	Certidão da Justiça Militar Estadual	11
3.4.4	Certidão de Antecedentes Criminais	11
3.4.5	Busca de Testamento	11
3.4.6	2ª Via de RNE	11
3.4.7	Ministério Público Trabalhista	12
3.4.8	Ministério Público Federal	12
3.4.9	CND INSS	12
3.4.10	CND Receita Federal	13
3.4.11	Desapropriação	13
3.4.12	Justiça Eleitoral	13
3.4.13	Reconhecimento de Firma	13
3.4.14	Tradução de Documentação Estrangeira	13
3.4.15	Tributos Estaduais	14
3.4.16	Tributos Estaduais – Negativa para não inscritos	14
3.4.17	Tributos Mobiliários	14



Manual de Cadastro de Atendimento

Departamento
Atendimento

Data: 11/03/2013

Treinamento número: 002-2013

Cartório Postal

Página 3 de 26

[illegible]

**Manual de Cadastro de Atendimento**Departamento
Atendimento


Data: 11/03/2013

Treinamento número: 002-2013

Cartório Postal

Página 4 de 26

1- Este documento é propriedade da empresa Sistema de Cartório e Licenciamento Tecnológico Ltda. Não pode ser reproduzido, utilizado ou copiado por terceiros sem prévia autorização.

	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 5 de 26

2.SERVIÇOS


2.1 Certidões e serviços relacionados ao departamento de Imóveis

- Certidão de Matrícula Atualizada;
- Certidão de Matrícula Atualizada com Negativa de Ônus;
- Certidão de Matrícula Atualizada com Negativa de Ônus e Citações de Ações Reipersecutórias;
- Certidão Quinzenária;
- Certidão Quinzenária com Negativa de Ônus;
- Certidão Quinzenária com Negativa de Ônus e Citações e Ações Reipersecutórias;
- Certidão Vintenária;
- Certidão Vintenária com Negativa de Ônus;
- Certidão Vintenária com Negativa de Ônus e Citações de Ações Reipersecutórias;
- Certidão Trintenária;
- Certidão Trintenária com Negativa de Ônus;
- Certidão Trintenária com Negativa de Ônus e Citações de Ações Reipersecutórias;
- Certidão de Transcrição;
- Certidão de Imóvel- Pelo nome do Proprietário;
- Certidão de Imóvel – Por Endereço;
- Pesquisa de Imóveis – Através de Busca Verbal (Declaração de nada Consta);
- Pesquisa de Imóveis – Através de Certidões;
- Pesquisa de Imóveis.

2.2 Certidões e Serviços relacionados ao departamento de Protesto

Notas Promissórias

- Cancelamento de Protesto;
- Protesto de Contrato;
- Protesto de Notas Promissórias;
- Resgate de Cheque.

	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 6 de 26

2.3 Certidões e Serviços relacionados ao departamento de Protesto

Protesto de Cheque

- Cópia do Instrumento de Protesto;
- Limpeza de Nome;
- Protesto de Cheque;

2.4 Certidões e Serviços relacionados ao departamento de Processos

- 2º Via de Ata de Condomínio;
- 2º Via de Contrato;
- 2º Via de Procuração;
- 2º Via RNE;
- Aditivo de Contrato para Registro ou Alteração no Contrato;
- Antecedentes Criminais;
- Averbação na Matrícula do Imóvel;
- Baixa de Inscrição;
- Breve Relato Completo;
- Breve Relato e Fotocópia;
- Breve Relato Simplificado;
- Busca de Participação em Empresas;
- Busca de Testamento;
- Cancelamento de Intimação;
- Cartão do CEI do INSS;
- Certidão de Empresário;
- Certidão de Unificação do Fórum;
- CND INSS;
- CND Receita Federal;
- Comprovante CNPJ e situação Cadastral;
- Consolidação de Propriedade;
- Consulta de Restrição em nome (CPF);
- Cópia de Escritura ou Título Aquisitivo;
- Cópia do Contrato Social;



Manual de Cadastro de Atendimento

Departamento
Atendimento

Data: 11/03/2013

Treinamento número: 002-2013

Cartório Postal

Página 7 de 26

- Cópias Autenticadas – Processo;
- Declaração de Homonímia;
- Desapropriação;
- Desarquivamento de Processo;
- Desembarque;
- Distribuições Criminais;
- Distribuições de Inventário/Arrolamento/Testamento;
- Distribuidor Cível;
- Documentos Microfilmados;
- Execução Criminal;
- Executivos Fiscais;
- Falência e Concordata;
- FGTS;
- ITR – Imposto Territorial Rural;
- Justiça do Trabalho;
- Justiça Eleitoral;
- Justiça Federal;
- Justiça Militar Estadual;
- Justiça Militar Federal;
- Legalização no Consulado;
- Levantamento do Débito do ISS;
- Negativa de Protesto;
- Negativa de IPTU;
- Notificação;
- Notificação CRI;
- Objeto e Pé;
- Outros Serviços;
- Pacto Ante – Nupcial (Segunda Via);
- Pesquisa Detran;
- Procuradoria de Acidentes de trabalho;
- Quitação Fiscal;
- Reconhecimento De Firma;
- Registro de Contrato - CDT;
- Registro de Contrato- CRI;
- Registro da Partilha;
- Registro Escritura Pacto (Cartório de Imóveis);



Manual de Cadastro de Atendimento

Departamento
Atendimento

Data: 11/03/2013

Treinamento número: 002-2013


Cartório Postal

Página 8 de 26

- Retirada de Boleto ITBI;
- Retirada de Contrato e Reconhecimento de Firma;
- Retirada de Edital de Intimação;
- Tradução de Documentação Estrangeira;
- Tributos Estaduais;
- Tributos Estatuais – Negativa para não Inscritos;
- Tributos Imobiliários;
- Tributos Mobiliários;
- Tutela e Curatela;
- Valor Venal;
- Ministério Público de Trabalhista;

2.5 Certidões e Serviços relacionados ao departamento de Segunda Via

- Anotação – Óbito;
- Averbação - Divórcio;
- Averbação – Retificação;
- Batismo;
- Casamento;
- CPF para não Residentes;
- Histórico Escolar;
- Inteiro Teor;
- Nascimento;
- Óbito;
- Sinal Público.

	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 9 de 26

3. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA DAR ENTRADA NA SOLICITAÇÃO

OBS: caso o cliente não saiba alguns dos seus dados ou até mesmo tenha perdido algum dos seus documentos, o mesmo poderá comparecer ao DEIC, onde consta toda a informação do cliente.

3.1 Segunda Via

Segue abaixo os documentos necessários que o cliente terá que entregar a Cartório Postal para a solicitação de uma segunda via.

3.1.1 Anotação – Óbito

- Certidão Original ou cópia autenticada e reconhecida firma

3.1.2 Averbação – Divórcio

- Mandado de averbação – Manda – Cumpra-se;
- Sentença do juiz, este documento poderá estar em três vias ou em uma, o mesmo tem que ser original onde é entregue a uma das partes, no ato da assinatura do divórcio ou separação.

3.1.3 Averbação – Retificação

- Mandado de averbação – Manda – Cumpra-se;
- Sentença do juiz, este documento pode estar em três vias ou em uma, o mesmo tem que ser original onde é entregue a uma das partes, no ato da assinatura do divórcio ou separação.

3.1.4 Casamento

- Mulher/Homem: Cópia do RG (poderá ser encontrada uma cópia no local de trabalho, escola, faculdade, banco, plano de saúde, etc.).



3.1.5 Histórico Escolar

- Cópia do RG.

3.1.6 Inteiro Teor

- Necessário um requerimento caso o cartório solicite.

3.1.7 Nascimento

- Necessário um requerimento caso o cartório solicite.

3.1.8 Óbito


- Perguntar para o cliente quem foi o declarante do óbito;
- Perguntar para o declarante em qual cartório foi lavrado o óbito. Se o mesmo não souber ou não lembrar, perguntar em qual cemitério foi sepultado.

3.1.9 Sinal Público

- Certidão atualizada original (o mesmo tem que ir para o cartório, na qual, o cliente informa que quer o sinal público).

3.2 Imóveis

Para os serviços relacionados ao departamento de imóveis se possível entregar uma cópia da matrícula, porém o mesmo não é obrigatório.

 <small>SISTEMA DE CARTÓRIO CERTIDÕES</small> <small>LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO NACIONAL DE DOCUMENTOS</small>	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 11 de 26

3.3 Protesto

Para os serviços relacionados ao departamento de Protesto, os documentos necessários que o cliente terá que entregar a Cartório Postal irá depender de cada Cartório, pois os mesmos solicitam documentos diferentes.

3.4 Processos

3.4.1 Tutela e Curatela

Cópia do RG e CPF , naturalidade, data de nascimento e órgão emissor.

3.4.2 Objeto e Pé

Nº do Processo, data do processo, Vara, cópia do RG e CPF.

Quando estiver em segredo de justiça precisará da procuração autenticada.

3.4.3 Justiça Militar Estadual

Cópia do RG e CPF.

3.4.4 Antecedentes Criminais

Civil - On Line ou através de Contato (Despachante)

Federal – Procuração (Gratuita)


Cópia do RG e CPF

3.4.5 Busca de Testamento

- Cópia do RG e CPF;
- Cópia da Certidão de Óbito.

3.4.6 2ª Via RNE

- 02 Xerox autenticadas RNE;
- Xerox CPF;
- 01 Xerox Compr. Endereço;
- 02 fotos 3 x 4.

 <small>SISTEMA DE CARTÓRIO CERTIDÕES LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO NACIONAL DE DOCUMENTOS</small>	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 12 de 26

3.4.7 Ministério Público Trabalhista

- Pessoa Física:

- Fazer uma petição reconhecida firma;
- Procuração;
- Cópia do RG e CPF.

- Pessoa Jurídica:

- Fazer uma petição reconhecida firma;
- Procuração autenticada e com firma reconhecida;
- Contrato Social autenticado;
- Cópia do RG/ CPF dos sócios.

3.4.8 Ministério Público Federal

- Pessoa Física:

- Fazer uma petição reconhecida firma;
- Procuração;
- Cópia do RG e CPF;


- Pessoa Jurídica:

- Fazer uma petição reconhecida firma;
- Procuração autenticada e com firma reconhecida;
- Contrato Social autenticado;
- Cópia do RG/ CPF dos sócios.

3.4.9 CND INSS (Certidão Negativa de Débitos)

- **Pessoa Jurídica:** Caso não seja emitida a certidão, colocar pendente no sistema e informar que precisa de procuração, cópia do RG do representante legal da empresa e contrato social e ir até o órgão da jurisdição da empresa.

- **Pessoa Física:** Caso o cliente não tenha o CEI (cadastro específico do INSS), é necessário retirar o número on line.

 <small>SISTEMA DE CARTÓRIO CERTIDÕES LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO NACIONAL DE DOCUMENTOS</small>	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 13 de 26

3.4.10 CND Receita Federal

- **Pessoa Jurídica:** On line

- **Pessoa Física:** On line.

3.4.11 Desapropriação

- Cópia dos seguintes documentos:

- IPTU mais recente;

- CPF e RG;

- procuração específica com firma reconhecida;

- se for o caso, croquis do local (pode ser uma cópia do guia de ruas);

- matrícula do registro de imóveis, escritura ou compromisso de compra e venda, desde que registrado em cartório.

3.4.12 Justiça Eleitoral

On line;


Cópia do RG e CPF.

3.4.13 Reconhecimento de Firma

Documento a ser reconhecido firma e saber em qual cartório deverá ser o reconhecimento.

3.4.14 Tradução de Documentação Estrangeira

Documento a ser traduzido e parceria com tradutor juramentado;

 <small>SISTEMA DE CARTÓRIO CERTIDÕES</small> <small>LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO NACIONAL DE DOCUMENTOS</small>	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 14 de 26

3.4.15 Tributos Estaduais

Pessoa Jurídica

On line em São Paulo, verificar o procedimento na prefeitura de sua Unidade.


3.4.16 Tributos Estaduais- Negativa pra não Inscritos

Pessoa Jurídica

On line em São Paulo, verificar o procedimento na prefeitura de sua Unidade.

3.4.17 Tributos Mobiliários

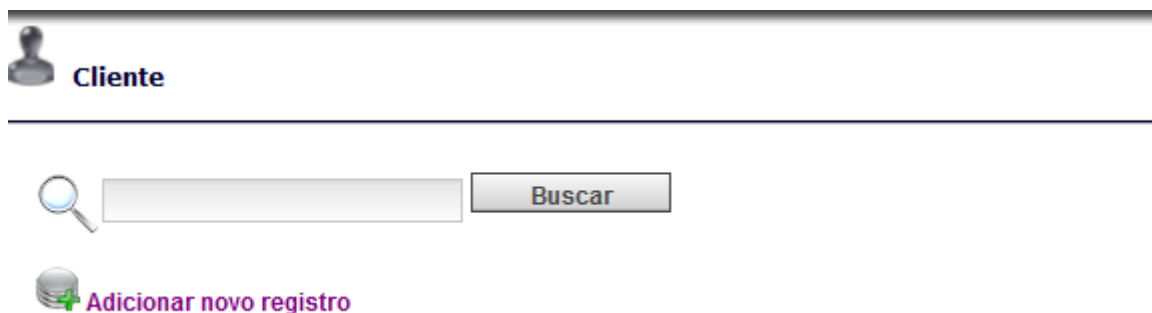
- Verificar com a Prefeitura de sua unidade
- Formulário Pedido de Certidão de Tributos Mobiliários preenchido; (está abaixo)
- cópia de Ficha de Dados Cadastrais - FDC;
- CPF e RG do signatário;
- procuração, formalizada por instrumento de mandato com firma reconhecida, se for o caso, acompanhada de RG e CPF do procurador;
- Contrato Social e Ata da Assembléia, no caso de pessoa jurídica;
- cópia das guias (DARM/DAMSP/NR ou DARF - Simples) de recolhimento do ISS dos últimos 6 (seis) meses;
- cópia das guias (DARM/DAMSP/NR) de recolhimento da TFE do exercício corrente e dos 5 (cinco) exercícios imediatamente anteriores ou, se apresentar a certidão anterior, a partir da sua expedição (a partir de 2003 TFE substituiu a TLIF);
- cópia dos comprovantes de pagamento (DDA) de Autos de Infração pendentes, se houver;
- relacionar, se for o caso, todos os Autos de Infração não pagos e, se em contestação judicial, juntar cópia da documentação que comprove embargo, penhora, depósito judicial, etc, indicando, obrigatoriamente, o número do processo e a Vara onde se encontram.




	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 15 de 26

4 SISTEMA


4.1 Clientes

É a tela onde você pode buscar pelos clientes cadastrados no sistema e fazer a atualização dos mesmos, sendo que as atualizações dos clientes não interferem nos dados dos pedidos que já foram cadastrados no sistema.



- Nessa tela você não tem a opção de cadastrar um novo cliente. Para que o cliente seja adicionado em sua base de dados ele precisa fazer um pedido e assim será adicionado automaticamente na base de dados;
- Você pode editar um registro existente clicando no botão .
- Ao entrar na tela não aparecerá nenhum cliente, para aparecer você precisa realizar uma busca por nome, CPF, CNPJ, responsável ou email;
- Não é possível deletar um usuário, a única coisa que você pode fazer é clicar no botão editar referente ao registro em questão e no campo Status selecionar a opção "Cancelado";
- O botão  indica quantos contatos esse cliente tem, como por exemplo, as agências bancárias, primeiro você cadastra a Matriz do Banco utilizando o número do banco mais o nome do banco. Ex: "033 – Santander" depois de cadastrar você clica em  ou entra no link Conveniados e cadastra os contatos desse conveniado;
- Também é possível atribuir um cliente para um funcionário ser comissionado, então cada vez que esse cliente fizer um pedido o sistema vai gerar uma comissão para o funcionário.

Obs: Somente clientes Conveniados terão diversos contatos. Os que não são conveniados terão apenas um contato.

 <p>CARTÓRIO POSTAL RÁPIDO E FÁCIL SISTEMA DE CARTÓRIO CERTIDÕES LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO NACIONAL DE DOCUMENTOS</p>	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 16 de 26

4.2 Conveniados

É a tela onde você pode buscar pelos contatos dos conveniados, onde no campo de busca, você pode selecionar a empresa conveniada ou buscar por nome, CPF, CNPJ e email.



Conveniados



Busca:

33 Banco do Estado de São Paulo S.A. - Banespa




Buscar



Adicionar novo registro

Foram encontrados 11 registros

Cliente	Nome	Status	Editar	Enviar Senha
33 Banco do Estado de São Paulo S.A. - Banespa	0236-4 ALTO DA MOOCA, SP	Ativo		
33 Banco do Estado de São Paulo S.A. - Banespa	0239-9 AUGUSTA, SP	Ativo		
33 Banco do Estado de São Paulo S.A. - Banespa	0241-0 BELENZINHO, SP	Ativo		
33 Banco do Estado de São Paulo S.A. - Banespa	0242-9 BRAS, SP	Ativo		
33 Banco do Estado de São Paulo S.A. - Banespa	0243-7 CAMBUCI, SP	Ativo		
33 Banco do Estado de São Paulo S.A. - Banespa	141 PASSOS, MG	Ativo		
33 Banco do Estado de São Paulo S.A. - Banespa	235 SÉ, SP	Ativo		
33 Banco do Estado de São Paulo S.A. - Banespa	237 PORTO GERAL, SP	Ativo		

- Todos os usuários dessa lista podem ter acesso restrito ao sistema e acompanhar seus pedidos no sistema. Eles não conseguirão interagir com o sistema nem buscar pedidos que pertençam a outros clientes;
- O botão  envia para o e-mail do conveniado o login e senha do sistema, sendo que o login é o email e a senha é gerada automaticamente pelo sistema;
- O botão  permite editar a ficha do contato do conveniado;
- Não é possível deletar um usuário, a única coisa que você pode fazer é clicar no botão editar referente ao registro em questão e no campo Status selecionar a opção “Cancelado”;
- Você pode adicionar novos conveniados, clicando no botão  Adicionar novo Registro.



Manual de Cadastro de Atendimento

Departamento
Atendimento

Data: 11/03/2013

Treinamento número: 002-2013


Cartório Postal

Página 17 de 26

4.3 Cartórios

É a tela de administração dos Cartórios, que não pode ser alterado pelas franquias, caso haja necessidade de fazer qualquer alteração ou atualização, a mesma deve ser encaminhada para o email cartoriopostal@cartoriopostal.com.br.


É possível fazer busca de Cartórios por cidade, estado e nome, para fazer a busca basta digitar o que você está procurando e clicar no botão buscar.

O botão  permite editar o cartório selecionado;

Essa tela só pode ser visualizada pela Matriz da Cartório Postal, ou seja, as franquias não terão acesso a essa página.





[topo](#)


 Busca

 [Adicionar novo registro](#)

Foram encontrados 9513 registros

[1] 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | [próxima](#)

Cartório	Atribuição	Comarca	Distrito	Cidade	Estado	Status	Editar
Cartório de Registro de Imóveis e Anexos de Alfredo Chaves	Imóveis		Alfredo Chaves	Alfredo Chaves	ES	Ativo	
CARTÓRIO DO JUDICIAL E ANEXOS	Imóveis			Carreiro da Varzea	AM	Ativo	


	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 18 de 26

4.4 Direcionamento do Site

Nessa tela o supervisor do departamento, poderá distribuir os pedidos que vieram do site para um dos seus atendentes.

O direcionamento site tem por finalidade atribuir a um funcionário para que o mesmo entre em contato com o cliente e confirme os dados e o pedido. Essa operação só pode ser feita pelo supervisor, caso contrário o pedido ficará no direcionamento.

Para fazer o direcionamento, basta selecionar as ordens e o atendente e clicar no botão direcionar.



Caso queira redirecionar uma ordem, realize a busca

Ordem: Serviço:

Direcionar para:

Foram encontrados 46 registros

<input type="checkbox"/>	Ordem	Solicitante	Região	Documento de	E-mail	Serviço	Cidade	Estado	Atendente	Afiliado
<input type="checkbox"/>	#106085/1	05.769.594/0001-13 - FOKUS SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA ME	São Paulo-SP	FOKUS SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA ME	adri_luchini@yahoo.com.br	Breve Relato Completo	São Paulo	SP	Erick Melo	
<input type="checkbox"/>	#106039/1	71.476.527/0001-35 - Construtora Tenda S A	São paulo-SP		aldofire5@hotmail.com	Certidão de Imóvel - Pelo nome do Proprietário	São Paulo	SP	Erick Melo	
<input type="checkbox"/>	#105936/1	143.925.888-07 - Alessandra Cristina de Araujo e Silva	Sao Paulo-SP	Vittoria Araujo e Silva	alle_cristina@hotmail.com	Nascimento	Sao PaULO	Sao Paulo	Erick Melo	

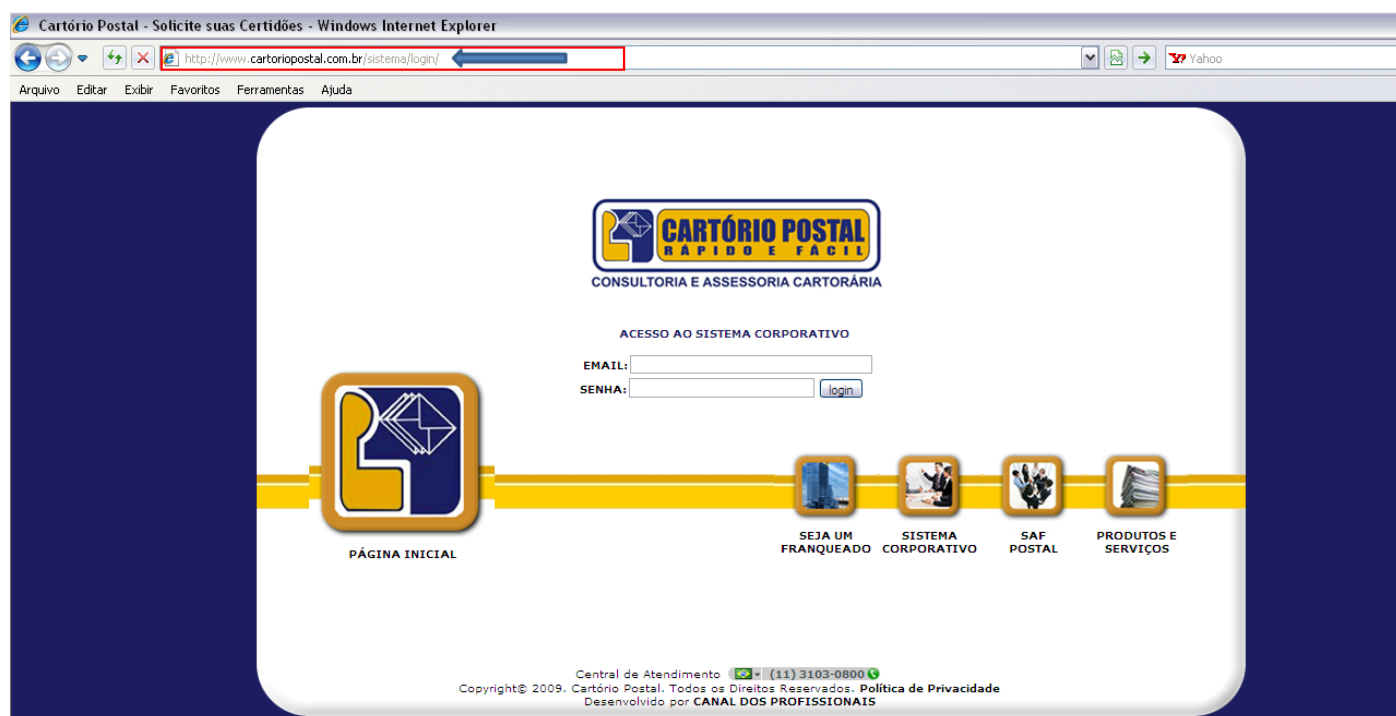
	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal	Página 19 de 26	

5 PROCEDIMENTO PARA CRIAR UM PEDIDO

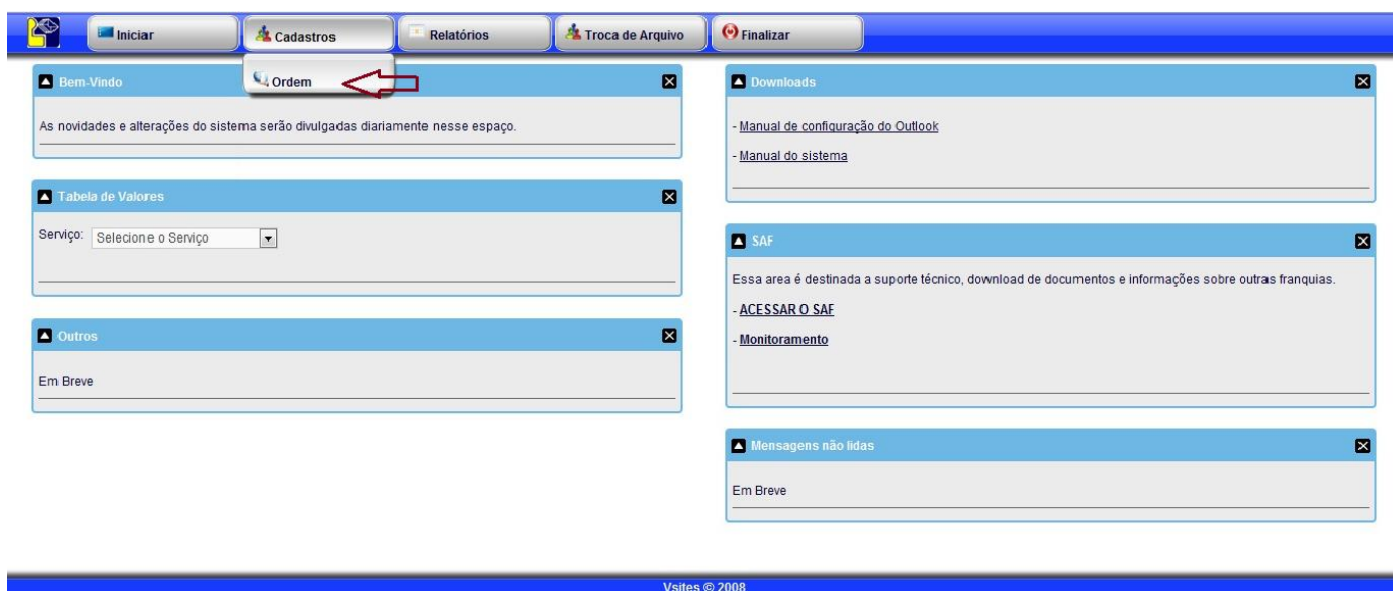
5.1 Acesso ao Sistema

Para acessar o sistema administrativo da Cartório Postal, acesse: www.cartoriopostal.com.br.

Nessa tela você deverá digitar seu email de acesso e sua senha que foram enviadas por email automaticamente pelo sistema da Cartório Postal.

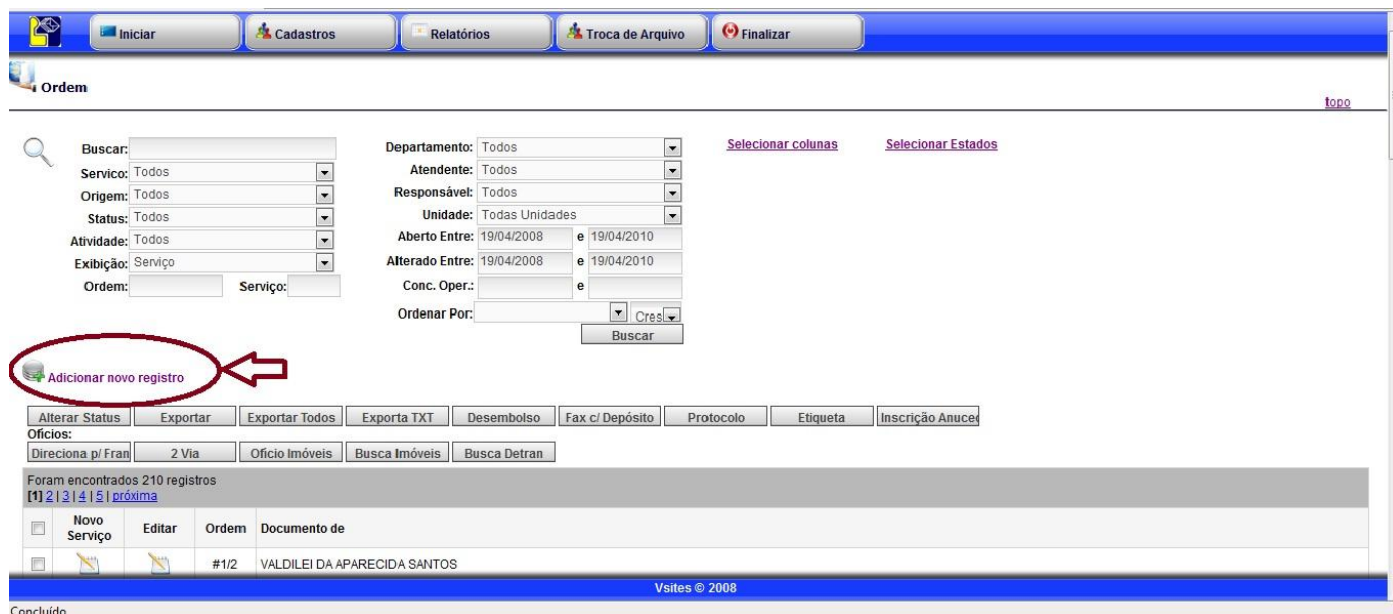



Após ter efetuado o login, clicar em Ordem no menu Cadastros



Clicar em  “Adicionar novo registro”

Ao clicar em Adicionar novo Registro será aberta uma nova tela solicitando os dados da Ordem que é composta por dados do Solicitante, Endereço de Entrega e Faturamento, Dados



	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 21 de 26

da Expedição do Documento, Dados do Documento e Observações.

Ao adicionar uma nova ordem ao lado do campo CPF/CNPJ existe um botão chamado “consulta”, que tem a seguinte função:

Ao digitar o CPF/CNPJ do cliente, caso ele já tenha realizado algum pedido anteriormente, basta digitar o CPF/CNPJ e clicar em consultar para que o sistema preencha automaticamente os campos de solicitante e endereço. Se não constar no sistema o cliente será adicionado na sua base de dados podendo ser atualizado na página de clientes.


Após cadastrar a ordem de serviço, caso o cliente necessite de outras solicitações, não será preciso cadastrar um novo pedido, basta fazer a busca da ordem de serviço que foi criada e clicar no botão “Novo serviço”.

Após cadastrar as ordens de serviços no sistema o status inicial é Aberto, o atendente deve localizar a ordem, editá-la e confirmar se os dados do cliente foram digitados corretamente, logo em seguida deve-se alterar a Atividade da ordem para: Serviço Conferido, portanto o status ficará como Cadastrado. Desse modo o pedido será enviado para execução.


Após cadastrar as ordens de serviço, o atendente pode acompanhar o status de cada ordem de serviço, até o momento em que ela seja concluída e entregue ao cliente. Após o operacional iniciar a execução, o atendimento não terá mais permissão de alterar o pedido, só terá permissão de alterar os dados do solicitante, caso o operacional devolva o pedido com alguma pendência. O atendimento não terá permissão de alterar os dados do serviço mesmo quando a ordem estiver com status pendente.

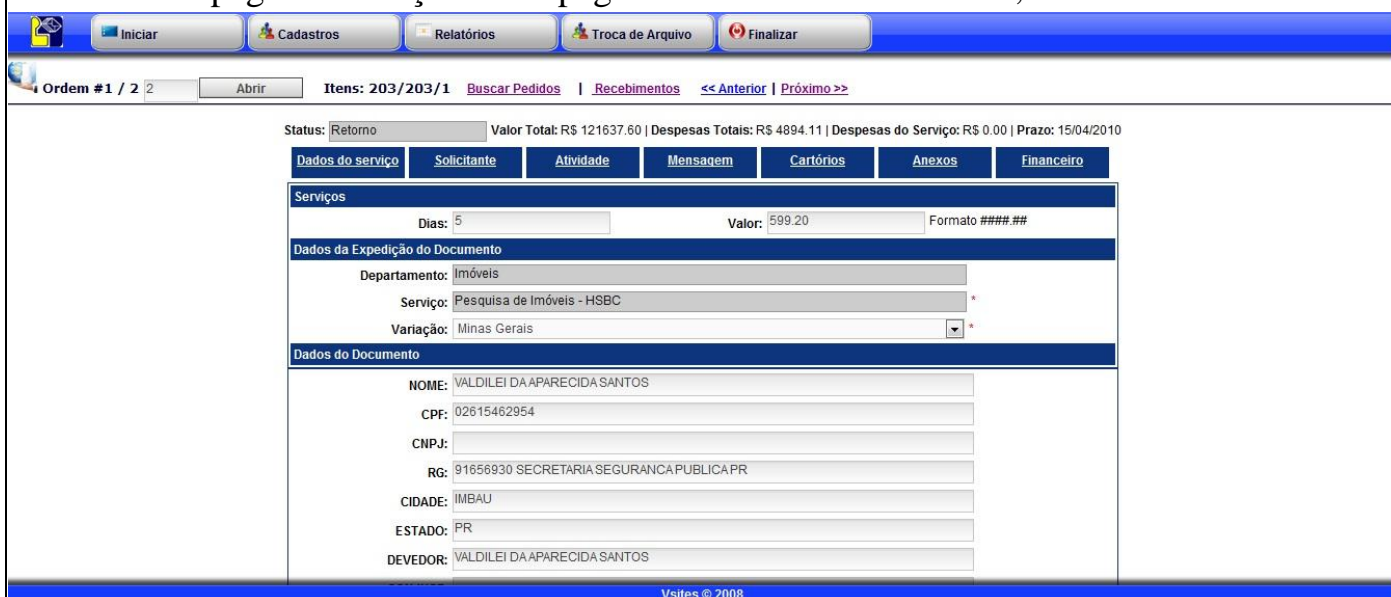
Dados do Solicitante

CPF/CNPJ:	CPF	*	Consultar	←
Nome:	*			
Contato:	*			
RG/IE:		Origem:		*
Retem ISS	<input type="checkbox"/> Retem ISS			
Urgente:	<input type="checkbox"/> Urgente	<input type="checkbox"/> Retirar no Balcão		
Pacote:	Sem Pacote			
Tem Restrição:	<input type="checkbox"/> Tem restrição			
Forma Pagamento:				

	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 22 de 26

5.2 Editar ordem


Para editar uma ordem individualmente você deverá clicar no botão  de Editar e será aberta uma página de edição. Essa página é dividida em sete abas, sendo elas:



- **Dados do Serviço:** é a página que consta os dados que sairão no documento, status do



serviço, prazo para execução, departamento, serviço, variação e valor;

	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 23 de 26

- **Dados do Solicitante:** São os dados de quem solicitou o pedido, o faturamento e entrega será feito para os dados dessa página;
- **Atividade:** é a aba com o histórico das atividades com data, hora, atividades e obs. Para ler as observações é só clicar no botão ler, que fica ao lado da atividade e para colocar uma nova atividade, basta preencher os campos da nova atividade e clicar no botão enviar.
- **Mensagem:** Nessa tela é possível controlar as mensagens enviadas pelo sistema, com histórico de todas as mensagens enviadas e recebidas;
- **Cartórios:** Nessa tela o usuário do atendimento ou do operacional deve cadastrar os cartórios responsáveis pela certidão. Caso o usuário tenha cadastrado um cartório errado, não é possível deletá-lo, mas é possível clicar no botão desconsiderar e o cartório será desconsiderado pelo sistema;




Status: Retorno | Valor Total: R\$ 121637,60 | Despesas Totais: R\$ 4894,11 | Despesas do Serviço: R\$ 0,00 | Prazo: 15/04/2010

Dados do serviço	Solicitante	Atividade	Mensagem	Cartórios	Anexos	Financeiro																					
Novo Cartório Atribuição: Civil Estado: Cidade: Cartório: <input type="button" value="Cadastro"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Ver"/>																											
Cartórios Selecionados <table border="1"> <thead> <tr> <th>Atribuição</th> <th>UF</th> <th>Cidade</th> <th>Cartório</th> <th>Desconsiderar?</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Civil</td> <td>AL</td> <td>Anadia</td> <td>OFÍCIO DO REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS</td> <td><input type="button" value="Ver"/></td> <td><input type="button" value="Desconsiderar 3"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Civil</td> <td>AL</td> <td>Anadia</td> <td>OFÍCIO DO REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS</td> <td><input type="button" value="Ver"/></td> <td><input type="button" value="Desconsiderar 2"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							Atribuição	UF	Cidade	Cartório	Desconsiderar?			Civil	AL	Anadia	OFÍCIO DO REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS	<input type="button" value="Ver"/>	<input type="button" value="Desconsiderar 3"/>		Civil	AL	Anadia	OFÍCIO DO REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS	<input type="button" value="Ver"/>	<input type="button" value="Desconsiderar 2"/>	
Atribuição	UF	Cidade	Cartório	Desconsiderar?																							
Civil	AL	Anadia	OFÍCIO DO REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS	<input type="button" value="Ver"/>	<input type="button" value="Desconsiderar 3"/>																						
Civil	AL	Anadia	OFÍCIO DO REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS	<input type="button" value="Ver"/>	<input type="button" value="Desconsiderar 2"/>																						

Vsites © 2008

- **Anexos:** Todos os documentos anexados no pedido devem ser inseridos por essa tela no formato pdf ou jpg, para isso o usuário deve selecionar o tipo do documento e procurar o arquivo no diretório em que se encontra;

 <small>SISTEMA DE CARTÓRIO CERTIDÕES LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO NACIONAL DE DOCUMENTOS</small>	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 24 de 26

- **Financeiro:** Nessa aba é possível solicitar o desembolso para execução do serviço ou aprovação de desembolso.

5.3 Observações Importantes

- O atendente deverá cadastrar os cartórios responsáveis pela certidão na aba “Cartórios”.

Informações para Cadastro de Cartório


O pedido deve ter o cartório cadastrado pelo atendimento de acordo com os dados informados pelo cliente. Esses dados podem também ser retirados de alguns documentos, tais como:

- Cópia da Certidão solicitada;
- Carteira de Identidade (aproximadamente a partir do ano de 1980);
- Carteira Profissional.

Sites para localização de Cartórios:

- www.mj.gov.br;
- www.cnj.jus.br.
- www.tjxx.jus.br onde xx é a sigla do estado

- Anexar todos os documentos do pedido na aba “Anexos”.

	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 25 de 26

6 ATIVIDADES RELACIONADAS AO SISTEMA



Registro atualizado com sucesso!

Status: Retorno Valor Total: R\$ 121637.60 | Despesas Totais: R\$ 4894.11 | Despesas do Serviço: R\$ 0.00 | Prazo: 15/04/2010


Dados do serviço	Solicitante	Atividade	Mensagem	Cartórios	Anexos	Financiamento
Certidões em Anexo (Somente para conveniados)						
Arquivo: Certidão		<input type="button" value="Enviar arquivo..."/> <input type="button" value="Anexar"/>				

Vsites © 2008

6.1 Serviço Aberto

Essa atividade é utilizada quando inicia o serviço, é o primeiro status quando se cadastra o pedido.

6.2 Serviço Conferido

 <p>CARTÓRIO POSTAL RÁPIDO E FÁCIL</p> <p><small>SISTEMA DE CARTÓRIO CERTIDÕES</small> <small>LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO NACIONAL DE DOCUMENTOS</small></p>	Manual de Cadastro de Atendimento	Departamento Atendimento
	Data: 11/03/2013	Treinamento número: 002-2013
Cartório Postal		Página 26 de 26

Essa atividade é utilizada logo após o cadastramento do pedido, onde o atendente confirma os dados do cliente, os dados do pedido e conclui a venda. Ao definir essa atividade o status ficará como: **“Cadastrado”**.

6.3 Aguardando Informações do Cliente

Essa atividade é utilizada quando existe uma pendência em relação às informações do cliente. Ex: falta de documentos, falta dos dados do cliente, etc. O atendente deverá agendar no sistema um próximo retorno com o cliente. Ao Definir essa atividade o status ficará como: **“Pendente”**

6.4 Contato com Cliente/Cartório

Essa atividade é utilizada quando o atendente entra em contato com o cliente/Cartório. Ao definir essa atividade o status permanecerá o mesmo.

6.5 Duplicidade

Essa atividade é utilizada quando o pedido está com duplicidade, onde o mesmo poderá ser cancelado. Ao definir essa atividade o status ficará como: **“Cancelado”**.

6.6 Informação Recebida

Essa atividade é utilizada quando o cliente informa ao atendente às informações que estavam faltando no pedido. Ao definir essa atividade voltará ao status anterior.

6.7 Motivo do cancelamento

Essa atividade é utilizada quando o cliente solicita o cancelamento do pedido e o atendente registrará o motivo. Ao definir essa atividade o status ficará como: **“Cancelado”**.

6.8 Orçamento

Essa atividade é utilizada quando o atendente faz o contato com o cliente e o mesmo só deseja um orçamento. Atendente agendará no sistema um novo retorno com o cliente. Ao definir essa atividade o status ficará como: **“Orçamento”**.