

PROCEDIMENTO SISTEMA

PASSO A PASSO DO SISTEMA PARA EXECUÇÃO DENTRO DE SUA UNIDADE

1° PASSO:

O STATUS estará inicialmente como: Serviço Aberto;

OBS: Neste momento o pedido irá para a tela do responsável da unidade e deverá direcionar para um atendente executar o serviço.

- Lançar atividade: **Serviço Conferido**, após conferir todos os dados do pedido.

O STATUS ficará como: Cadastrado;

Atenção: Quando status estiver em cadastrado, deverá ser direcionado para aquele que executará o serviço.

-Menu "direcionamento" escolher o pedido e direcionar para o funcionário.

2º PASSO:

- Lançar atividade: Iniciar Serviço;
- O STATUS ficará como: Solicitação.

3º PASSO:

- Lançar atividade: Contato com o Cartório que é somente informação;
- O STATUS ficará como: Solicitação.

4° PASSO:

- A "ATIVIDADE" é lançada automaticamente quando solicitar o valor no menu : **Financeiro**;
- O STATUS ficará como: Desembolso.

OBS: Não esquecer de lançar o valor no MENU FINANCEIRO

5° PASSO:

- Menu: Desembolso, lançar atividade: **Parecer Financeiro**, no qual você deve verificar e aprovar o pedido.
- O STATUS ficará como: Execução.

OBS: NO CASO DE APROVAÇÃO DE VALORES SOMENTE O PROPRIETÁRIO OU GERÊNCIA.

6º PASSO: ANEXAR o comprovante de depósito ao cartório no sistema.

7° PASSO:

- Lançar atividade: **Depósito Verificado**, serve para confirmar o depósito e o pedido voltar para área operacional.

O STATUS ficará como: Solicitação

8° PASSO:

- Lançar atividades como: Solicitando Aguardando Documento ou Retornar ao Cartório, para cobrar nº do objeto (sedex ou AR) e envio do documento.
- O STATUS ficará como: Solicitação.

9° PASSO:

- Lançar atividade: Documento Verificado;
- O STATUS ficará como: Solicitação.

OBS: Quando o comprovante de depósito, certidão, protocolo são entregues ao departamento.

- O STATUS ficará como: Solicitação.

10° PASSO:

- Lançar atividade: Concluído Operacional;
- O STATUS ficará como: Operacional

OBS: Somente com a certidão em Mãos de acordo com a forma de pagamento do cliente, ou seja liberar para o faturamento ou entrega.

11° PASSO:

- Ir em MENU FINANCEIRO na opção RECEBIMENTOS: Fazer o faturamento do pedido e liberar para entrega.
- O STATUS ficará como: Entrega => Quando é liberada a certidão para o cliente.

12° PASSO:

- Lançar atividade: Serviço Concluído;
- O STATUS ficará como: Concluído;

OBS: Quando é liberada a certidão para o cliente pela forma de pagamento faturado é o financeiro que CONCLUÍ o pedido, agora caso o cliente tenha pago antecipadamente é o próprio atendente que libera a entrega.

ATENÇÃO:

Quando estiver faltando dados no Sistema ou aguardando documentação do cliente para execução do serviço junto ao órgão, definir:

- ATIVIDADE: Aguardando Informação do Cliente; O STATUS ficará como: Pendente.

Recebendo as informações ou documentação colocar:

- ATIVIDADE: Informação Recebida e o STATUS voltará ao anterior.

ATENÇÃO:

- ATIVIDADE: Contato Com o cliente:
- O STATUS será mantido (Solicitação, Execução ou Concluído) somente para constar o registro de uma informação que o cliente fez.

.

PASSO A PASSO PARA FRANQUIA SOLICITANTE

Segue o procedimento a ser utilizado no sistema antes do direcionamento do pedido para a franquia executante.

1º PASSO:

- O sistema estará com STATUS: Serviço Aberto;
- Definir a "ATIVIDADE" como: Serviço Conferido;
- O STATUS ficará como: Cadastrado.

2º PASSO:

- Lançar a "ATIVIDADE": Iniciar Serviço;
- O STATUS ficará como: Solicitação.

3º PASSO:

- A "ATIVIDADE" é lançada automaticamente quando solicitar **o valor** no menu : **Financeiro Operacional**;
- O STATUS ficará como: Desembolso.

OBS: Não esquecer de lançar o valor no MENU FINANCEIRO como custas e honorários da franquia.

4° PASSO:

- Definir a "ATIVIDADE" como: Parecer Financeiro;
- O STATUS ficará como: Execução:

OBS: NO CASO DE APROVAÇÃO DE VALORES, SOMENTE PROPRIETÁRIO OU GERÊNCIA

5° PASSO:

Anexar o comprovante de pagamento no sistema tanto das custas, como honorários e correios, para que o executante possa verificar.

6° PASSO:

Selecionar o pedido e clicar no menu: Direcionamento para Franquia

- STATUS: **Cadastrado** no sistema do EXECUTANTE, não aparecerá mais o pedido para a franquia que está solicitante.

OBS: Enviar e-mail informando sobre o direcionamento para a franquia que executará o pedido.

PASSO A PASSO PARA FRANQUIA QUE EXECUTARÁ O PEDIDO DE OUTRA FRANQUIA

Ao receber o pedido o STATUS estará em CONCILIAÇÃO FRANQUIA

1º PASSO: Conferir o pagamento na sua conta corrente para iniciar a execução do pedido.

2º PASSO: Checar no menu FINANCEIRO DIRETORIA: RECEBIMENTO DE FRANQUIA; selecionar o pedido e depois clicar em APROVAR.
O pedido ficará com STATUS CADASTRADO:

3º PASSO: Lançar atividade: INICIAR SERVIÇO, mudará para STATUS: SOLICITAÇÃO;

Para dar inicio a execução para outra franquia, é necessário solicitar o desembolso para as custas cartorárias ou outro procedimento que precise ser pago.

4º PASSO: Clicar em FINANCEIRO OPERACIONAL e clicar em DESEMBOLSO

5º PASSO: - Lançar atividade: PARECER FINANCEIRO que mudará para STATUS: EXECUÇÃO;

OBS: NO CASO DE APROVAÇÃO DE VALORES, SOMENTE PROPRIETÁRIO OU GERÊNCIA

Deve anexar o comprovante de pagamento no sistema tanto das custas, como honorários e correios, para que o outro franqueado possa acompanhar o pedido.

6º PASSO: Lançar atividade: **SOLICITANDO AGUARDANDO DOCUMENTO** – Agendar data no sistema de retirada do documento no cartório, o **STATUS** ficará em **SOLICITAÇÃO**;

7º PASSO: Lançar atividade: DOCUMENTO VERIFICADO, mudará para STATUS: SOLICITAÇÃO;

8º PASSO: Lançar atividade: CONCLUÍDO OPERACIONAL, mudará o para o STATUS: OPERACIONAL;

9º PASSO: lançar atividade: LIBERADO PARA FRANQUIA e colocar na observação o nº do rastreamento do SEDEX ou AR, para a franquia que enviou o pedido fazer o acompanhamento através do site dos Correios.

PASSO A PASSO PARA O RECEBIMENTO DA FRANQUIA EXECUTANTE

Ao receber o pedido de volta, estará com STATUS: ENTREGUE À FRANQUIA

1º PASSO: Lançar atividade: RETOMAR SERVIÇO, mudará o STATUS para SOLICITAÇÃO;

SCANEAR E ANEXAR O DOCUMENTO

2º PASSO: Lançar atividade: CONCLUÍDO OPERACIONAL;

3º PASSO: Lançar atividade: LIBERADO PARA FATURAMENTO;

4º PASSO: Lançar atividade: SERVIÇO CONCLUÍDO, agendar data de pagamento.

5º PASSO: MENU FINANCEIRO DIRETORIA, => **RECEBIMENTO DE CLIENTES** => situação **A RECEBER** => selecionar o pedido e clicar em **APROVAR**.

1 CRIAR PEDIDO	7
1.1 Acesso ao Sistema	
2 Executando Pedido	9

1 CRIAR PEDIDO

1.1 Acesso ao Sistema

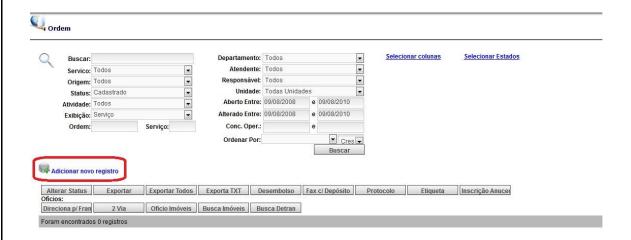
Para acessar o Sistema Administrativo da Cartório Postal, acesse: www.cartoriopostal.com.br.

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

1.2 Cadastrando Pedido

1º Passo: Clicar em Ordem no Menu Cadastros

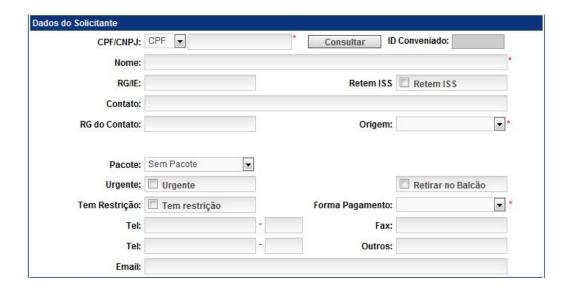
2º Passo: Clicar em "Adicionar novo registro".



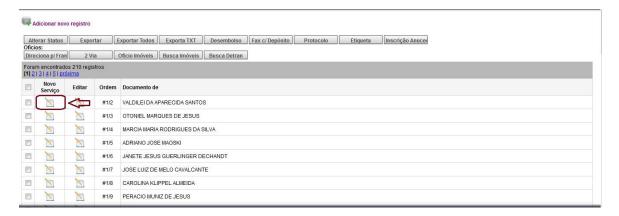
Ao clicar em Adicionar novo Registro será aberta uma nova tela solicitando os dados da Ordem que é composta por dados do Solicitante, Endereço de Entrega e Faturamento, Dados da Expedição do Documento, Dados do Documento e Observações.

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

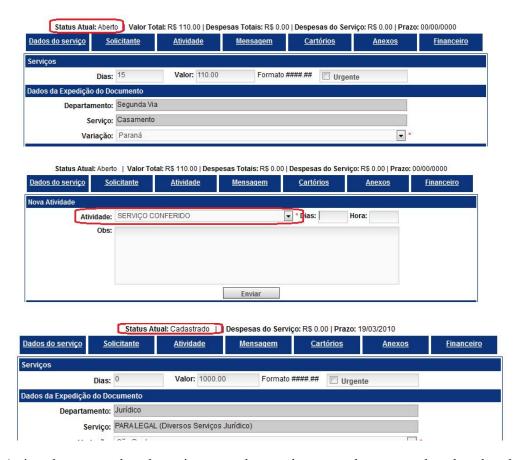
Ao digitar o CPF/CNPJ do cliente, caso ele já tenha realizado algum pedido anteriormente, basta digitar o CPF/CNPJ e clicar em consultar para que o sistema preencha automaticamente os campos de solicitante e endereço. Se não constar no sistema o cliente será adicionado na sua base de dados podendo ser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



3º Passo Alterando Status: 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.

2 Executando Pedido

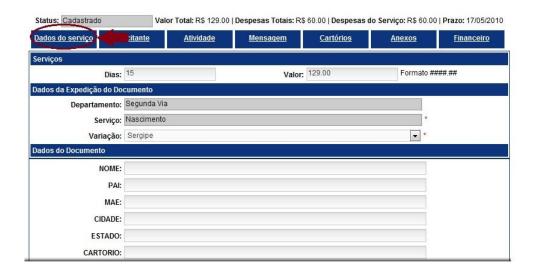
1º Passo: Verificar os pedidos com Status Cadastrado



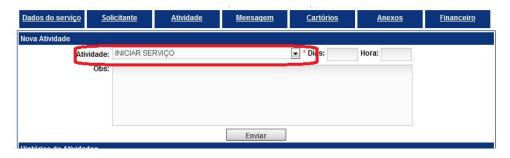
2º Passo: Clicar em "Editar".



Na aba "**Dados do Serviço**" verificar o pedido a ser solicitado ao cartório (se o pedido está cadastrado corretamente, se consta alguma observação ou mensagem com detalhes adicionais para o pedido).



Após verificar o pedido a ser solicitado, definir a atividade 'Iniciar Serviço" (Status: Solicitação)



3 Passo: Entrar em contato com o cartório para solicitar documento e verificar valor do serviço. Definir atividade: Contato com Cartório (Status: Solicitação)



4º Passo: Solicitar Desembolso ao Financeiro: Após o contato com o cartório, solicitar o desembolso ao financeiro clicando na aba "Financeiro". Deve-se solicitar ao departamento o pagamento para o cartório de acordo com as informações passada pelo mesmo na hora da solicitação. (depósito, DAJ, Dinheiro Certo, Vale Postal, Dinheiro, etc).

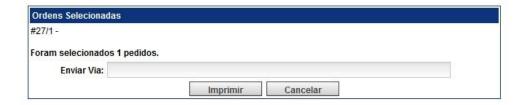
OBS: Após solicitar o desembolso o status ficará automaticamente como "**Desembolso**" (responsabilidade do departamento financeiro).



5º Passo: Enviar fax para o Cartório: Quando o pedido está no status retorno, o departamento responsável pela execução do serviço deverá enviar um fax para o cartório com o comprovante de pagamento e o nosso endereço para envio do documento. Devemos selecionar as ordens que irão ser usadas (as que estamos com comprovantes em mãos) e clicar em fax c/ depósito.



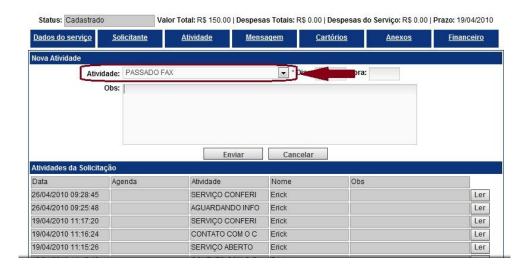
Nessa tela deverá ser informado a forma de envio do documento. (Carta Registrada ou Sedex). Clicar em imprimir e esperar o sistema gerar o arquivo fax.



Ao receber o comprovante de pagamento, definir a atividade no sistema como: "**Depósito Verificado**". O status da ordem será Solicitação.



Enviar um fax para o cartório para comprovar o pagamento e definir atividade no sistema como: **"Passado Fax"**, para que possa ser facilmente identificado à data que ocorreu o envio do mesmo.



Após o envio do Fax, deverá ser agendado no sistema, a data e hora para o retorno ao cartório onde iremos confirmar se o documento foi postado para a Cartório Postal (Atividade: Retornar ao Cartório).



6º Passo Contato com Cartório para Confirmar Envio do Documento: Na data e hora combinada com o cartório, devemos entrar em contato com o mesmo para confirmar a postagem do documento. Esse processo deve ocorrer até o momento em que o funcionário do cartório nos forneça o número de objeto da correspondência ou em alguns casos à data de envio do documento, onde o mesmo deverá ser registrado no sistema. Agendar um prazo para o recebimento do documento na empresa **(Atividade: Solicitado aguardando o documento).**



7º Passo Recebimento do Documento: Após o recebimento do documento, fazer a conferência dos dados do mesmo. Definir atividade "Serviço Conferido".



Definir atividade como: "Concluído Operacional". A certidão recebida deverá ser scaneada e anexada no sistema.



Após anexada a certidão, o pedido deverá ser liberado para o faturamento ou Entrega. O pedido Liberado para faturamento deverá ser entregue para o departamento financeiro, onde esse irá fazer o boleto e encaminhará para a expedição finalizar o procedimento (esse envelope é encaminhado aberto para o financeiro).



Finalização: O operacional finaliza o pedido no momento que o mesmo é liberado para o faturamento.

