

Servidor Atendente - Protocolar documentos junto ao IFSP - gov.br

- [Orientações ao Servidor Atendente - Protocolar documentos junto ao IFSP - gov.br](#)
- [Servidor Atendente - Trilha de aprendizagem](#)

Orientações ao Servidor Atendente - Protocolar documentos junto ao IFSP - gov.br

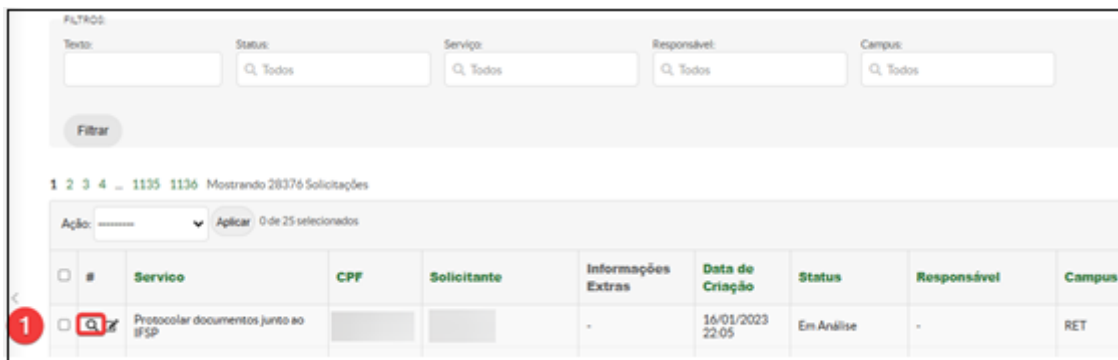
1. Acessar o Suap, selecionar o módulo “Catálogo Digital **1**” e clicar em “Solicitações **2**”.

Figura - 1



2. Selecionar o ícone da lupa **1** associado ao serviço: Protocolar documentos junto ao IFSP:

Figura - 2




The screenshot shows a web interface with a search filter section at the top containing five input fields for 'Texto', 'Status', 'Serviço', 'Responsável', and 'Campus', each with a search icon and the text 'Todos'. Below the filters is a 'Filtrar' button. The main area displays a table of requests. The first row is highlighted, and a red circle with the number '1' is placed over the search icon in the first column of this row. The table has columns for '#', 'Serviço', 'CPF', 'Solicitante', 'Informações Extras', 'Data de Criação', 'Status', 'Responsável', and 'Campus'. The first row contains the following data: '#', 'Protocolar documentos junto ao IFSP', a greyed-out CPF, a greyed-out Solicitante, a dash in the 'Informações Extras' column, '16/01/2023 22:05' in the 'Data de Criação' column, 'Em Análise' in the 'Status' column, a dash in the 'Responsável' column, and 'RET' in the 'Campus' column.

#	Serviço	CPF	Solicitante	Informações Extras	Data de Criação	Status	Responsável	Campus
1	Protocolar documentos junto ao IFSP			-	16/01/2023 22:05	Em Análise	-	RET

3. Assumir ou atribuir atendimento **1** a um atendente habilitado .

Figura - 3



The screenshot shows the 'Avaliação de Solicitação' page. It features a section titled 'Solicitação' with a dropdown arrow. Below this, there are several fields: 'Serviço' (Protocolar documentos junto ao IFSP), 'CPF' (greyed out), 'Status' (Em Análise), 'Detalhamento do Status' (Dados enviados com sucesso. A sua solicitação está aguardando análise.), 'Solicitante' (greyed out), 'Avaliador' (Indefinido), and 'Instrução para o Avaliador' (dash). The 'Avaliador' field has two buttons: 'Assumir atendimento' and 'Atribuir atendimento', both highlighted with a red box and a red circle with the number '1'. The 'Campus' field is 'RET'. The 'Nº Total de Etapas' is '2'.

4. Analisar todos os campos preenchidos e alterar de “Aguardando Avaliação” para uma das seguintes situações: **OK** ou **CP** (Com Problema)

Figura - 4

Avaliação dos Dados

Etapa 1 Etapa 2

Campo	Valor	Avaliação			Descrição do Problema	Corrigir para novo valor	Limpar valor antigo
		Aguardando Avaliação	OK	Com Problema			
Assunto	Teste de assunto 1	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Descrição	Teste de descrição 1	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Unidade	Reitoria (RET)	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema	Reitoria (RET) ▼	
Descrição	Teste de descrição de arquivo 1	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Arquivo	arquivo_documento_1.pdf (39.05 KB)	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema		
Descrição	-	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Arquivo		<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema		
Descrição	-	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Arquivo		<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema		
Descrição	-	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Arquivo		<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema		
Descrição	-	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Arquivo		<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	Informe qual é problema		

Caso o campus indicado pelo cidadão não corresponda ao do pedido, é possível alterá-lo, conforme abaixo **1** :

Figura - 5

Avaliação dos Dados

Etapa 1 Etapa 2 3

Campo	Valor	Avaliação			Descrição do Problema	Corrigir para novo valor	Limpar valor antigo
		Aguardando Avaliação	OK	Com Problema			
Assunto	Teste de assunto 1	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Descrição	Teste de descrição 1	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Unidade	Reitoria (RET)	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	Informe qual é problema	Reitoria (RET) ▼	<input type="checkbox"/>
Descrição	Teste de descrição de arquivo 1	<input type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input checked="" type="radio"/> C.P.	Revisar descrição.	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>
Arquivo	arquivo_documento_1.pdf (39.05 KB)	<input type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input checked="" type="radio"/> C.P.	Documento ilegível.		<input type="checkbox"/>
Descrição	-	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	Informe qual é problema	Informe o novo valor	<input type="checkbox"/>

1 Solicitar ao cidadão correção de dados

Avaliação dos Dados

Etapa 1 Etapa 2 3

Campo	Valor	Avaliação			Descrição do Problema	Corrigir para novo valor	Limpar valor antigo
		Aguardando Avaliação	OK	Com Problema			
Nome	[Redacted]	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
CPF	[Redacted]	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
E-mail	[Redacted]	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
Telefone	[Redacted]	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
Confirmando - Declaro que estou ciente que este serviço não tem por objetivo a realização de qualquer outro serviço digital deste órgão disponibilizados no endereço eletrônico de Serviços e Informações do Brasil / Órgãos / Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP).		<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	Informe qual é problema		

Salvar Solicitar Correção de Dados 1


1 Indeferir solicitação caso ela não seja compatível com o serviço

Avaliação de Solicitação

> Solicitação

> Avaliação dos Dados

1 Indeferir Solicitação

 O sistema permite escrita livre sobre a situação da solicitação no Suap, contudo o cidadão apenas visualiza até 30 caracteres (com espaço) no Balcão Digital, conforme a imagem abaixo:

gov.br Balcão Digital
GOVERNO FEDERAL

VOCE ESTÁ AQUI: VISUALIZAR SOLICITAÇÕES

Instituições IFSP

Minhas Solicitações no IFSP_T1

ID	Serviço	Protocolo	Situação	Data da Situação	Descrição da Situação	Data da Descrição da Situação	Avaliação do Serviço
12937	Protocolar documentos junto ao IFSP		NÃO ATENDIDO	10/01/2023	Solicitação novamente indeferida	10/01/2023 - 11:21:27	-
12937	Protocolar documentos junto ao IFSP		NÃO ATENDIDO	10/01/2023	Solicitação indeferida por dados	10/01/2023 - 11:15:03	-
12937	Protocolar documentos junto ao IFSP		EM ANÁLISE	10/01/2023	Dados enviados com sucesso: A	10/01/2023 - 11:07:36	-

Executar solicitação caso não haja inconsistências que impliquem seu indeferimento

1 Criar processo com solicitação

Avaliação dos Dados

Etapa 1 Etapa 2

Campo	Valor	Avaliação			Descrição do Problema	Corrigir para novo valor	Limpar valor antigo
		Aguardando Avaliação	OK	Com Problema			
Nome		<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
CPF		<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
E-mail		<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
Telefone		<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
Confirmando - Declaro que entendo ciente que este serviço não tem por objetivo a realização de qualquer outro serviço digital desta órgão disponibilizados no endereço eletrônico de Serviços e Informações do Brasil / Órgãos / Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP).		<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>	

Salvar Executar **1**

- 1** Interessados no processo: por padrão, o cidadão e o IFSP
- 2** Tipo de processo (semelhante a um processo comum)
- 3** Assunto do processo (campo livre)
- 4** Nível de acesso (público, restrito ou privado)
- 5** Hipótese legal para nível de acesso restrito ou privado
- 6** Setor no qual o processo será criado

Processo

Interessados: x INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (10.882.594/0001-65)

1 Procurar

E possível selecionar mais de um item

2 Tipo de Processo: Buscar

3 Assunto:

4 Nível de Acesso: Público

5 Hipótese Legal:

6 Setor de Criação: DOI-PRD

Enviar para setor que tratará dos trâmites do processo criado.

- 1 Setor de destino no Campus da requisição
- 2 Criar e enviar processo para o setor de destino

Setor de Destino

1 Setor de Destino (Campus RET):

Assinatura

Perfil:

Senha:

2 Enviar

Visão do Cidadão

Verificar solicitação atualizada

gov.br Balcão Digital
GOVERNO FEDERAL

Você está aqui: VISUALIZAR SOLICITAÇÕES Instituições IFSP

Minhas Solicitações no IFSP_T1

ID	Serviço	Protocolo	Situação	Data da Situação	Descrição da Situação	Data da Descrição da Situação	Avaliação do Serviço
	Protocolar documentos junto ao IFSP	28654	ATENDIDO	10/01/2023		10/01/2023 - 14:42:15	-

Servidor Atendente - Trilha de aprendizagem

“ Sugestão de cursos para aprimoramento dos conhecimentos do servidor atendente referentes ao serviço digital "Protocolar Documentos junto ao IFSP" - gov.br

Conhecimentos de Protocolo

Procedimentos de protocolo

O curso foi desenvolvido com foco na necessidade de padronizar e adequar os procedimentos para realizar as atividades de protocolo nos órgãos e entidades do Poder Executivo federal, levando em consideração as mudanças, sobretudo tecnológicas e informacionais, que aconteceram devido ao desenvolvimento dessas atividades.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/791/>

Formação Geral

Papel do Cidadão

O curso foi desenvolvido com foco na necessidade de desenvolver conhecimentos básicos sobre cidadania, participação política e social, proporcionando uma melhor compreensão do papel de cada um na sociedade.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/788/>

Acesso à Informação

O curso demonstra as bases normativas, conceituais e operacionais que podem ser utilizadas na aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), oferecendo subsídios aos cidadãos e à administração pública em geral para a realização consciente e eficiente de atos relacionados a essa área.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/76/>

UX: Como Melhorar a Experiência do Usuário no Serviço Público Digital

Hoje, inúmeros serviços são acessados pelos meios digitais, e é necessário unificar esses recursos. Você conhece o papel do design centrado no usuário? Sabia que é possível otimizar as interações entre pessoas e computadores? Inscreva-se e venha conhecer a Experiência do Usuário e sua aplicabilidade, que vai além das interfaces digitais e serve para todos os tipos de serviços, produtos e máquinas. Vamos lá?

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/537/>

Conhecimentos sobre Gestão Documental

Elaboração de instrumentos de gestão de documentos arquivísticos relativos às atividades-fim

Neste curso você irá conhecer os conceitos básicos e os instrumentos de gestão para a classificação e avaliação de documentos de arquivos e compreenderá como se elabora o seu Código de Classificação e a Tabela de Temporalidade e Destinação de documentos relativos às atividades-fim.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/858/>

Gestão da Informação e Documentação - Conceitos Básicos em Gestão Documental

Esse curso é uma ótima oportunidade para quem deseja conhecer um pouco mais sobre o universo da Gestão da Informação e Documentação. O objetivo do curso é disseminar conhecimentos relacionados à gestão da documentação, tendo como foco o conceito de gestão documental.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/73>

Gestão e preservação de documentos digitais

Neste curso você aprenderá a identificar e distinguir a autenticação e autenticidade de documentos de arquivos digitais e também a controlar o seu ciclo de vida, de forma a compreender os principais conceitos inerentes ao processo de gestão e as estratégias de preservação de documentos arquivísticos digitais, e os aspectos gerais sobre o Repositório Digital Arquivístico Confiável (RDC-ARQ) e as suas normas de certificação

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/857/>

Conhecimentos sobre Proteção de Dados

Proteção de Dados Pessoais no Setor Público

Que tal saber mais sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e sua aplicabilidade? Você aprenderá conhecimentos importantes sobre os processos e as medidas de segurança para tratar e proteger dados pessoais no setor público. O curso propõe esclarecer aos participantes os diversos pontos apresentados na lei. Fique por dentro desse assunto!

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/290/>

Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados

O curso foi desenvolvido com foco na apresentação de conceitos gerais da LGPD e nos impactos desta Lei em processos rotineiros de pessoas e empresas. Também pretende-se fomentar o debate sobre a proteção de dados pessoais e a segurança da informação, em face das bases legais existentes. Foi desenvolvido pelo Serpro - Serviço Federal de Processamento de Dados, em 2020, originalmente para a capacitação do corpo funcional. Agora é ofertado ao público em geral, por meio de parceria com a Escola Nacional de Administração Pública - Enap.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/603/>

Introdução à Lei Geral Brasileira de Proteção de Dados Pessoais

O curso apresenta um panorama sobre a nova legislação brasileira de proteção de dados pessoais (Lei 13.709/18), compreendendo os temas mais importantes para a sua implementação, como: fundamentos e campo de aplicação, princípios e direitos do titular, responsabilidades dos agentes, aspectos internacionais, segurança e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, entre outros. O objetivo do curso é capacitar as pessoas para entenderem,

de forma rápida e acessível, o funcionamento e diretrizes básicas expostas na nova lei geral de proteção de dados do Brasil.

<https://www.escolavirtual.gov.br/curso/153/>

Elaboração: Regiani Aparecida da Silva (CEPR-PRD)
Colaboração: Ana Paula Gonçalves de Oliveira (CDIN-PRD)
Revisão: Antonio Airton Palladino (CEPR-PRD)
IFSP - Versão 01 - janeiro/2023