

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



Para uma visualização mais nítida das figuras, clicar sobre elas.

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

Figura - 2

Solicitações

FILTROS:

Texto: Status: Serviço: Responsável:

Campus: **Filtrar**

Ajuda

1 2 3 4 ... 1135 1136 Mostrando 28378 Solicitações

Ação: **Aplicar** 0 de 25 selecionados

<input type="checkbox"/>	#	Serviço	CPF	Solicitante	Informações Extras	Data de Criação	Status	Responsável	Campus
1 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Protocolar documentos junto ao IFSP			-	13/01/2023 21:22	Em Análise		SPO
		Protocolar documentos junto ao IFSP			-	17/01/2023 13:01	Em Análise		SPO
		Protocolar documentos junto ao IFSP			-	17/01/2023 12:42	Não Atendido		SPO
		Protocolar documentos junto ao IFSP			-	17/01/2023 12:37	Não Atendido		SPO
		Protocolar documentos junto ao IFSP			-	17/01/2023 10:59	Não Atendido		RET

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

Figura - 3

Avaliação de Solicitação

Solicitação

Serviço: Protocolar documentos junto ao IFSP

Nº Total de Etapas: 2

CPF:

Status: Em Análise

Detalhamento do Status: Dados enviados com sucesso. A sua solicitação está aguardando análise.

Solicitante

Avaliador: Indefinido

Assumir atendimento

Atribuir atendimento

1

Instrução para o Avaliador

Campus: RET

4. Analisar, na etapa 1 **1**, todos os campos preenchidos e alterar de “Aguardando Avaliação” para uma das seguintes situações: OK ou CP (Com Problema)

Figura - 4

Início > Solicitações > Solicitações > Avaliação de Solicitação

Avaliação de Solicitação

[Indeferir Solicitação](#)

Solicitação

Serviço: Protocolar documentos junto ao IFSP Nº Total de Etapas: 2

CPF: 440.168.278-50

Status: Em Análise

Detalhamento do Status: Dados enviados com sucesso. A sua solicitação está aguardando análise.

Solicitante: Jessica Vieira porto Camargo

Avaliador: Andre Alfonso Pelicato (1008727) (Servidor) | [Atribuir atendimento](#)

Instrução para o Avaliador: Assumir o atendimento.

Campus: SPO

Avaliação dos Dados

Etapa 1 **1** | Etapa 2 14

Campo	Valor	Avaliação			Descrição do Problema	Corrigir para novo valor	Limpar valor antigo
		Aguardando Avaliação	OK	Com Problema			
Nome	Jessica Vieira porto Camargo	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
CPF	440.168.278-50	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
E-mail	andrk marg@gmail.com	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.			
Telefone	11942108764	<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 / Orgãos / Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP).		<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>		

[Salvar](#)

5. Analisar, na etapa 2 ¹, todos os campos preenchidos e alterar de “Aguardando Avaliação” para uma das seguintes situações: OK ou CP (Com Problema)

Figura - 5

▼ Avaliação dos Dados

Etapa 1 Etapa 2 ¹

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 câmpus indicado pelo cidadão não corresponda ao do pedido, é possível alterá-lo, conforme abaixo ¹:

Figura - 6

um campo e não reste nenhum campo assinalado com “Aguardando Avaliação” (A.A.).

Figura - 8

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"/>
Unicaoe	Reitoria (RET)	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	Informe qual é problema	Reitoria (RET) ▼	
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.		
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"/>

7. Solicitar ao cidadão correção de dados ¹

Figura - 9

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.			
Confirmação	Sim	<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

Indeferir solicitação

1 caso ela não seja compatível com o serviço

Figura - 10



Use modelos de texto padronizados para auxiliar no retorno ao cidadão sobre o indeferimento de sua solicitação

Início » Solicitações » Avaliação de Solicitação » Indeferir Solicitação Solicitação [REDACTED] (Cpf: [REDACTED], Nome: [REDACTED])

Indeferir Solicitação Solicitação [REDACTED] (Cpf: [REDACTED], Nome: [REDACTED])

Detalhamento de Status:

Salvar

Nº	Opção
1	Canal de solicitação incorreto
2	Dados insuficientes/incorretos
3	Prazo para correção encerrado
4	Solicitação já atendida antes
5	Outros (especificar)

 O sistema permite escrita de até 255 caracteres (com espaço) sobre a situação da solicitação no Suap, contudo o cidadão apenas visualiza até 30 caracteres (com espaço) no Balcão Digital, conforme a imagem abaixo:

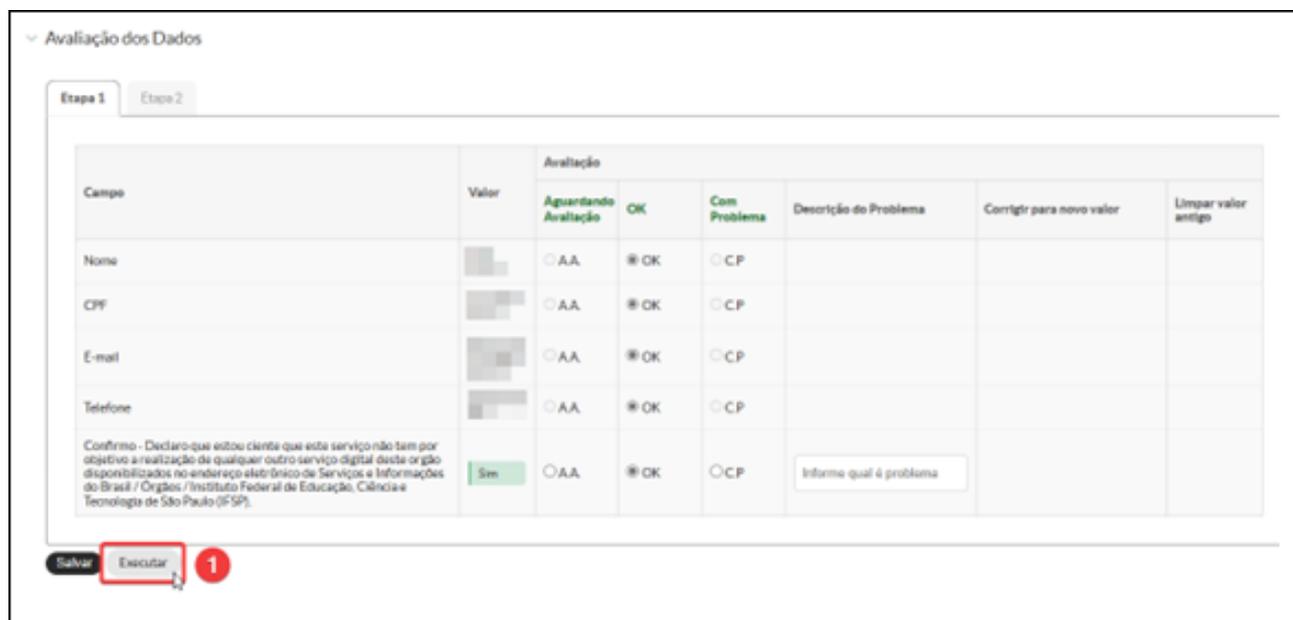
Figura - 11



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 dad	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	-

8. Executar ¹ solicitação caso não haja inconsistências que impliquem seu indeferimento

Figura - 12



▼ 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"/> AA	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> CP			
CPF		<input type="radio"/> AA	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> CP			
E-mail		<input type="radio"/> AA	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> CP			
Telefone		<input type="radio"/> AA	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> CP			
Confirmando - Declaro que estou ciente que este serviço não tem por objetivo a realização de qualquer outro serviço digital desta orgão disponibilizados no endereço eletrônico de Serviços e Informações do Brasil / Orgãos / Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP).	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="radio"/> AA	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> CP	Informe qual é problema		

Salvar | Executar ¹

9. Criar processo com solicitação:

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

Figura - 13

Processo

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

1 Procurar

É possível selecionar mais de um item

2 Tipo de Processo: * [dropdown] [Buscar]

3 Assunto: *

4 Nível de Acesso: Público [dropdown]

5 Hipótese Legal: [dropdown]

6 Setor de Criação: * DDI-PRD [dropdown]

10. 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

Figura - 14

Setor de Destino

1 Setor de Destino (Campus RET): [dropdown]

Assinatura

Perfil: [dropdown]

Senha: [input]

2 [Enviar]

Visão do Cidadão - Solicitação atendida

Figura - 15

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

Demonstração das telas em "gif". Clicar sobre a imagem para assistir com melhor qualidade de resolução:

suap

Buscar Item de Menu

- INICIO
- DOCUMENTOS/PROCESSOS
- ENSINO
- PESQUISA
- EXTENSÃO
- GESTÃO DE PESSOAS
- ADMINISTRAÇÃO
- TEC. DA INFORMAÇÃO
- CENTRAL DE SERVIÇOS
- COMUNICAÇÃO SOCIAL
- CATÁLOGO DIGITAL
- DES. INSTITUCIONAL
- SAIR

Pendências

- Voce pode atualizar sua foto
- Há titulações inconsistentes.

Fique atento!

- Voce pode submeter um Projeto de Extensão.
- Voce pode submeter um Projeto de Pesquisa.

Avisos

- Personalização: credencial de acesso disponível para testes.

Gestão de Pessoas

2 SERVIDORES
Sem setor SUAP

14 SERVIDORES
Sem cargo

Servidores SIGEPE

Busca Rápida:
Q Servidor

Calendário Administrativo

JANEIRO

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Diá 2: Natal e Ano novo - Comunicado 26/2022 - Geo-Ret Porto Feliz/SP

Diá 3: 1 e 6/1: Interrupção Fornecimento de Água Campus SPO Comunicado

Acesso à Central de Serviços no Suap e abra um chamado sobre o serviço de protocolar documentos junto ao IFSP:

The screenshot displays the Suap system interface. On the left is a dark sidebar menu with the 'suap' logo at the top. The 'CENTRAL DE SERVIÇOS' menu item is highlighted with a red box and a red circle containing the number '1'. Below it, the 'Abrir Chamado' option is also highlighted with a red box and a red circle containing the number '2'. The main content area is titled 'Listar Áreas do Serviço' and contains a dropdown menu with the text 'Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado'. Below this are five service area cards: 'IFSP DIGITAL', 'MANUTENÇÃO REITORIA', 'PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS', 'PROTOCOLO', and 'RECURSOS EDUCACIONAIS'. The 'PROTOCOLO' card is highlighted with a red box and a red circle containing the number '3'. At the bottom right of the page, there are links for 'Temas', 'Contrastes', 'Sessões', 'Imprimir', and 'Topo da Página'.

Elaboração: André Alfonso Peixoto (DDI-PRD)

Diagramação: Regiani Aparecida da Silva (CEPR-PRD)

Revisão: Antonio Airtton Palladino (CEPR-PRD)

IFSP - Versão 02 - agosto/2023

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