

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

Ajuda

FILTROS:

Texto: Status: Serviço: Responsável:

Campus:

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

Ação: 0 de 25 selecionados

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

Status: Em Análise

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

Solicitante: [REDACTED]

Avaliador: Indefinido **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 Peloto (1008727) (Servidor) [Atribuir atendimento](#)

Instrução para o Avaliador: Assumiu 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	andrkmar@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.			
Confirmação - 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 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	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>	<input type="text" value="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	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>	<input type="text" value="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	<input type="text" value="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	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>	<input type="text" value="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	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>		
Descrição	-	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>	<input type="text" value="Informe o novo valor"/>	<input type="checkbox"/>
Arquivo		<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>		
Descrição	-	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>	<input type="text" value="Informe o novo valor"/>	<input type="checkbox"/>
Arquivo		<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>		
Descrição	-	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>	<input type="text" value="Informe o novo valor"/>	<input type="checkbox"/>
Arquivo		<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>		
Descrição	-	<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>	<input type="text" value="Informe o novo valor"/>	<input type="checkbox"/>
Arquivo		<input checked="" type="radio"/> A.A.	<input type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P	<input type="text" value="Informe qual é problema"/>		

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

Figura - 6

menos 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])

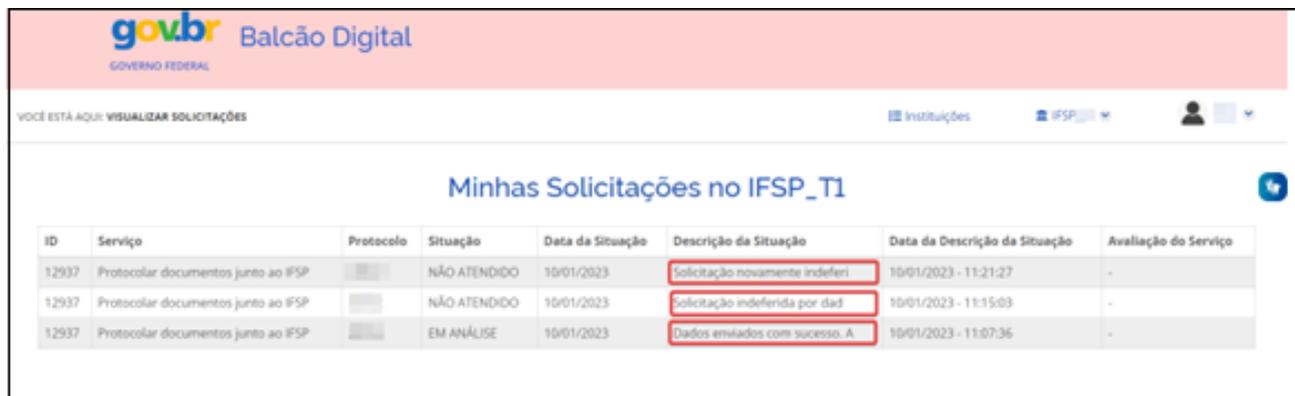
Detalhamento de Status:

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:

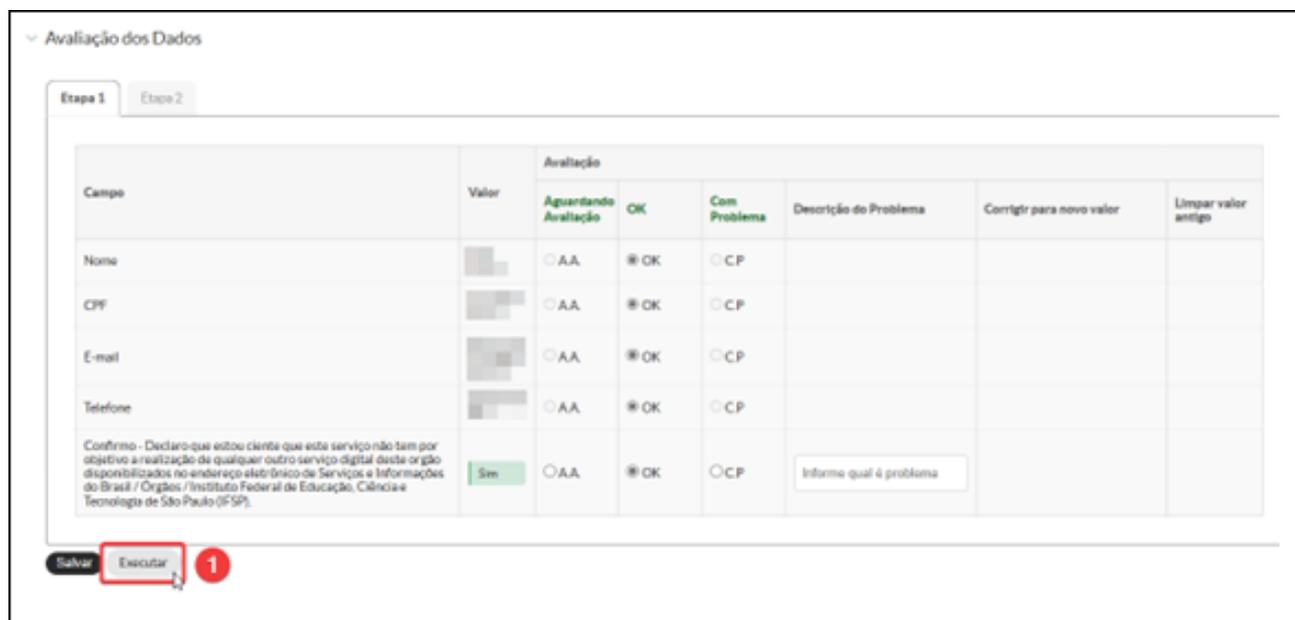
Figura - 11



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			
Confirmação - 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

The screenshot shows a web form titled "Processo". At the top, there is a search bar with the text "Instituições" and a dropdown menu showing "INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (10.882.594.0001-65)". Below this is a search input field with the placeholder "Procurar" and a "Buscar" button. A note below the search bar says "É possível selecionar mais de um item". The form has several fields with red numbered callouts: 1 points to the search input; 2 points to the "Tipo de Processo" dropdown menu; 3 points to the "Assunto" text area; 4 points to the "Nível de Acesso" dropdown menu (set to "Público"); 5 points to the "Hipótese Legal" dropdown menu; and 6 points to the "Setor de Criação" dropdown menu (set to "DDI-PRD").

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

The screenshot shows a web form titled "Setor de Destino". At the top, there is a dropdown menu for "Setor de Destino (Campus RET)" with a search icon and a dropdown arrow. Below this is a section titled "Assinatura" with a "Perfil" dropdown menu and a "Senha" input field. A red callout 1 points to the "Setor de Destino" dropdown, and a red callout 2 points to a green "Enviar" button at the bottom left of the form.

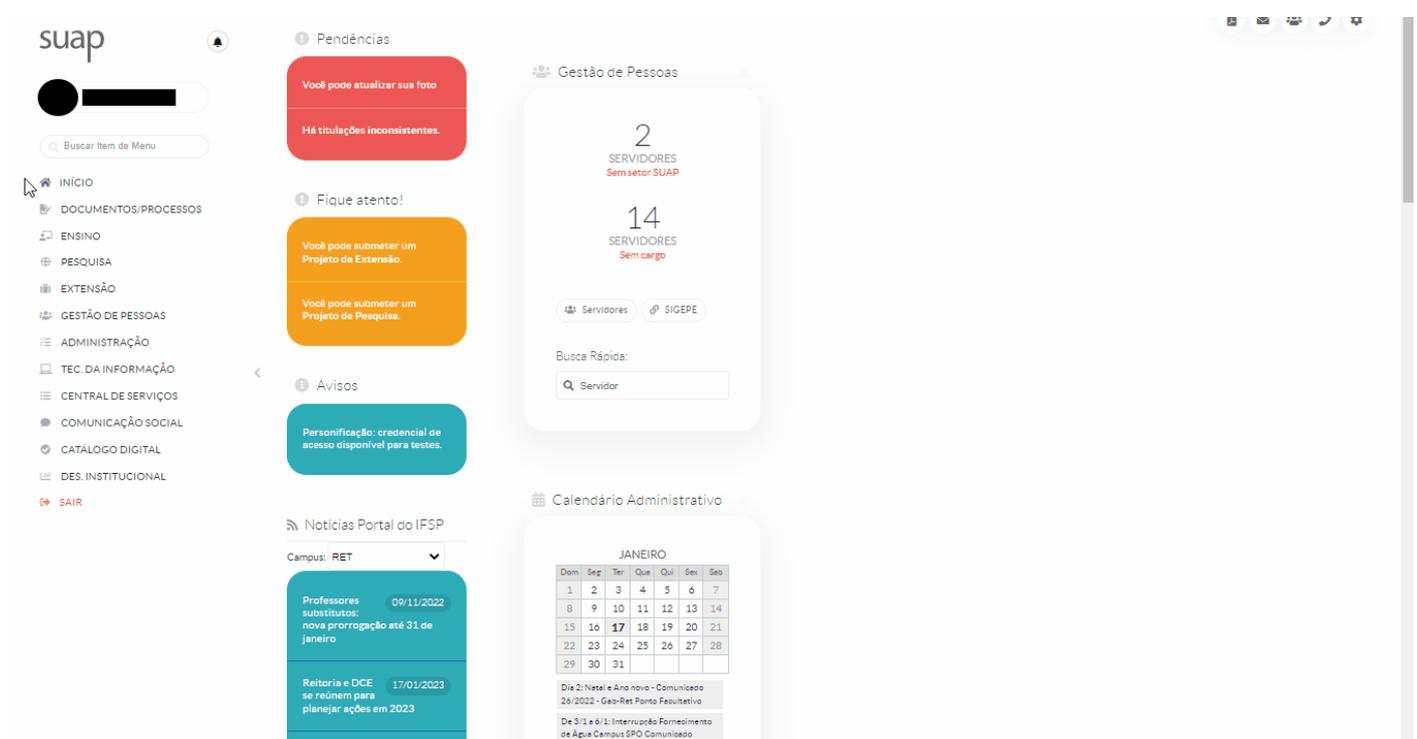
Figura - 15



The screenshot shows the 'gov.br Balcão Digital' interface. At the top, it says 'GOVERNO FEDERAL'. Below that, there's a navigation bar with 'Instituições' and 'IFSP'. The main heading is 'Minhas Solicitações no IFSP_T1'. Below this is a table with the following data:

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	-

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



The screenshot shows the 'suap' (Sistema Unificado de Acesso às Pessoas) interface. It features a sidebar with navigation options: INICIO, DOCUMENTOS/PROCESSOS, ENSINO, PESQUISA, EXTENSÃO, GESTÃO DE PESSOAS, ADMINISTRAÇÃO, TEC. DA INFORMAÇÃO, CENTRAL DE SERVIÇOS, COMUNICAÇÃO SOCIAL, CATÁLOGO DIGITAL, DES. INSTITUCIONAL, and SAIR. The main content area is divided into several sections:

- Pendências:** A red box indicating 'Você pode atualizar sua foto' and 'Há titulações inconsistentes.'
- Fique atento!:** An orange box indicating 'Você pode submeter um Projeto de Extensão.' and 'Você pode submeter um Projeto de Pesquisa.'
- Avisos:** A teal box indicating 'Personalização: credencial de acesso disponível para testes.'
- Gestão de Pessoas:** A white box showing '2 SERVIDORES Sem setor SUAP' and '14 SERVIDORES Sem cargo'. It includes buttons for 'Servidores' and 'SIGEPE' and a search bar for 'Servidor'.
- Notícias Portal do IFSP:** A section with a dropdown for 'Campus: RET' and two news items: 'Professores substitutos: nova prorrogação até 31 de janeiro' (09/11/2022) and 'Reitoria e DCE se reúnem para planejar ações em 2023' (17/01/2023).
- Calendário Administrativo:** A calendar for 'JANEIRO' with a grid showing dates from 1 to 31. Below the calendar, there are notices: 'Dia 2: Natal e Ano novo - Comunicado 26/2022 - Geo-Ret Pronto Festejativo' and 'De 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, a dark sidebar menu contains various navigation options. The 'CENTRAL DE SERVIÇOS' option 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 features a dropdown menu with the text 'Selecione a Área do Serviço para qual deseja abrir o chamado'. Below this, five service area cards are displayed: '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, 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

Revision #21

Created 17 January 2023 14:49:24 by Regiani Aparecida da Silva

Updated 25 August 2023 16:44:47 by André Alfonso Peixoto