

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

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

**Figura - 1**



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

2. Selecionar o ícone da lupa <sup>1</sup> associado ao serviço: Protocolar documentos junto ao IFSP:

Figura - 2

## Solicitações

[Ajuda](#)

FILTROS:

Texto:

Status:

Serviço:

Responsável:

Campus:

Filtrar

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

Ação: ----- Aplicar 0 de 25 selecionados

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

[Indefinir 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 Peixoto (1008727) (Servidor) [Atribuir atendimento](#)

Instrução para o Avaliador: Assumiu o atendimento.

Campus: SPO

> ▼ Avaliação dos Dados

Etapa 1 1 Etapa 2 14 **1**

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	andrkmarq@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 / Órgãos / Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP).		<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> A.A.	<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

▼ 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		
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		
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		
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		

**1**

- Câmpus Avançado Presidente Prudente (PRU)
- Câmpus Pirituba (PTB)
- Câmpus Avançado Rio Claro (RCL)
- Câmpus Registro (RGT)
- Câmpus São João da Boa Vista (SJBV)
- Câmpus São Carlos (SCL)
- Câmpus Itapeverica da Serra (SER)
- Câmpus São José dos Campos (SJC)
- Câmpus São José do Rio Preto (SJP)
- Câmpus Salto (SLT)
- Câmpus Avançado São Miguel Paulista (SMP)
- Câmpus Sorocaba (SOR)
- Câmpus São Paulo (SRP)**
- Câmpus São Roque (SRQ)
- Câmpus Santãozinho (SRT)
- Câmpus Suzano (SZN)
- Câmpus Avançado Tupã (TUP)
- Câmpus Avançado Ubatuba (UBT)
- Câmpus Votuporanga (VTP)
- Reitoria (RET)

6. Salvar **1** ajustes na avaliação dos campos

Figura - 7

▼ 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.			
CPS		<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 estou 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 / Origens / Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFESP).		<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	Informe qual é problema	

**1** Salvar

Pedir correção de dados (C.P) quando necessário. Será exibida tela de que existem campos avaliados "Com Problema" caso haja marcação de "C.P" em pelo

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

Figura - 8

▼ 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"/>

## 7. Solicitar ao cidadão correção de dados <sup>1</sup>

Figura - 9

▼ 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		<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.			
Confirmo - 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="radio"/> Sim	<input type="radio"/> A.A.	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	Informe qual é problema	

<sup>1</sup>

Indeferir solicitação

## 1 caso ela não seja compatível com o serviço

Figura - 10

### Avaliação de Solicitação

1

Indeferir Solicitação

> Solicitação

> Avaliação dos Dados

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 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	-

8. Executar <sup>1</sup> 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			
Confirmo - 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="radio"/> Sim	<input type="radio"/> AA	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> CP	Informe qual é problema	

Salvar Executar <sup>1</sup>

9. Criar processo com solicitação:

<sup>1</sup> 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**

A interface 'Processo' apresenta os seguintes campos e elementos:

- Interessados:** Campo com uma lista de seleção e um botão 'X' para remover. Um item selecionado é 'INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (10.882.594/0001-65)'.
- 1** **Procurar:** Campo de texto para busca, com o subtítulo 'É possível selecionar mais de um item'.
- 2** **Tipo de Processo:** Campo de seleção com um botão 'Buscar'.
- 3** **Assunto:** Campo de texto livre.
- 4** **Nível de Acesso:** Campo de seleção com a opção 'Público' selecionada.
- 5** **Hipótese Legal:** Campo de seleção.
- 6** **Sector de Criação:** Campo de seleção com a opção 'DOI-PROD' selecionada.

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**

A interface 'Setor de Destino' apresenta os seguintes campos e elementos:

- 1** **Setor de Destino (Campus RET):** Campo de seleção com um ícone de lupa e um botão 'X'.
- Assinatura:** Seção com campos para 'Perfil' e 'Senha'.
- 2** **Enviar:** Botão verde para enviar o processo.

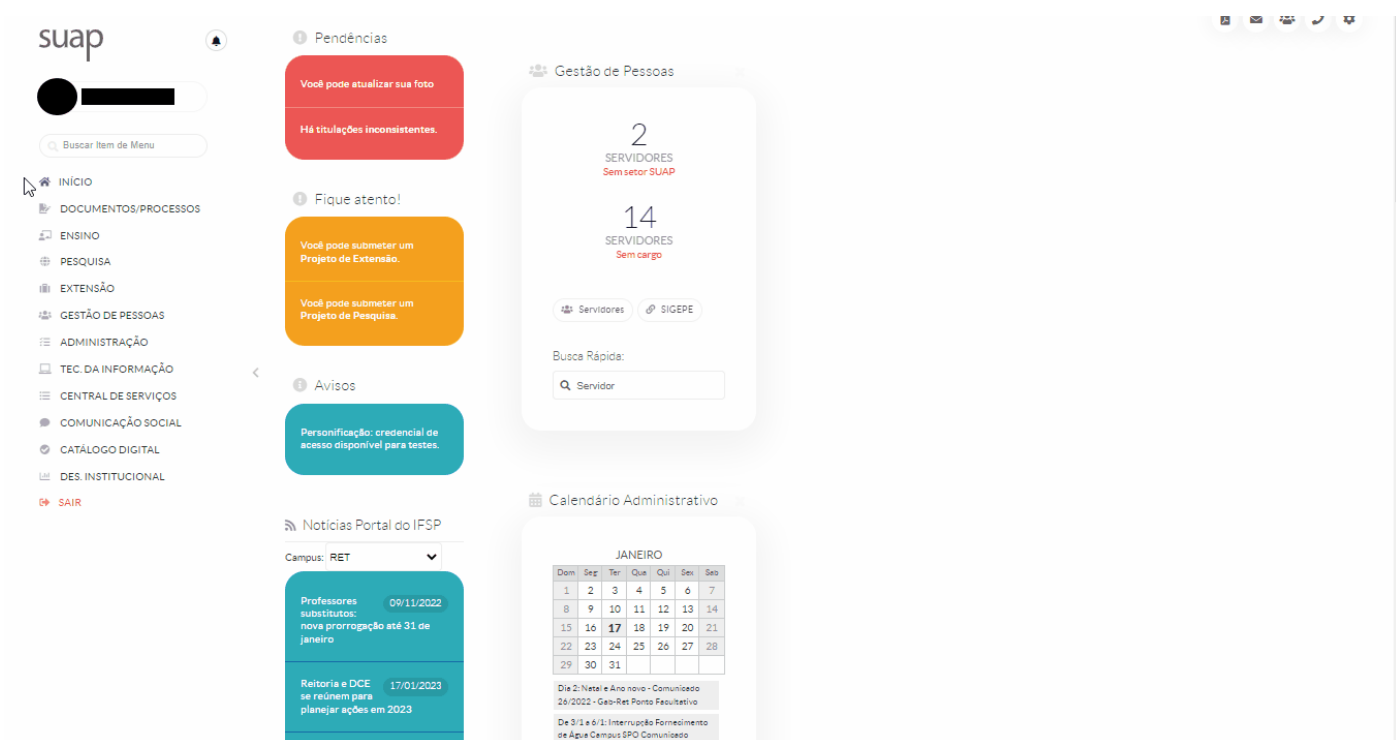
Figura - 15



The screenshot shows the 'gov.br Balcão Digital' interface. At the top, it says 'GOVERNO FEDERAL'. Below that, a navigation bar includes '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	-

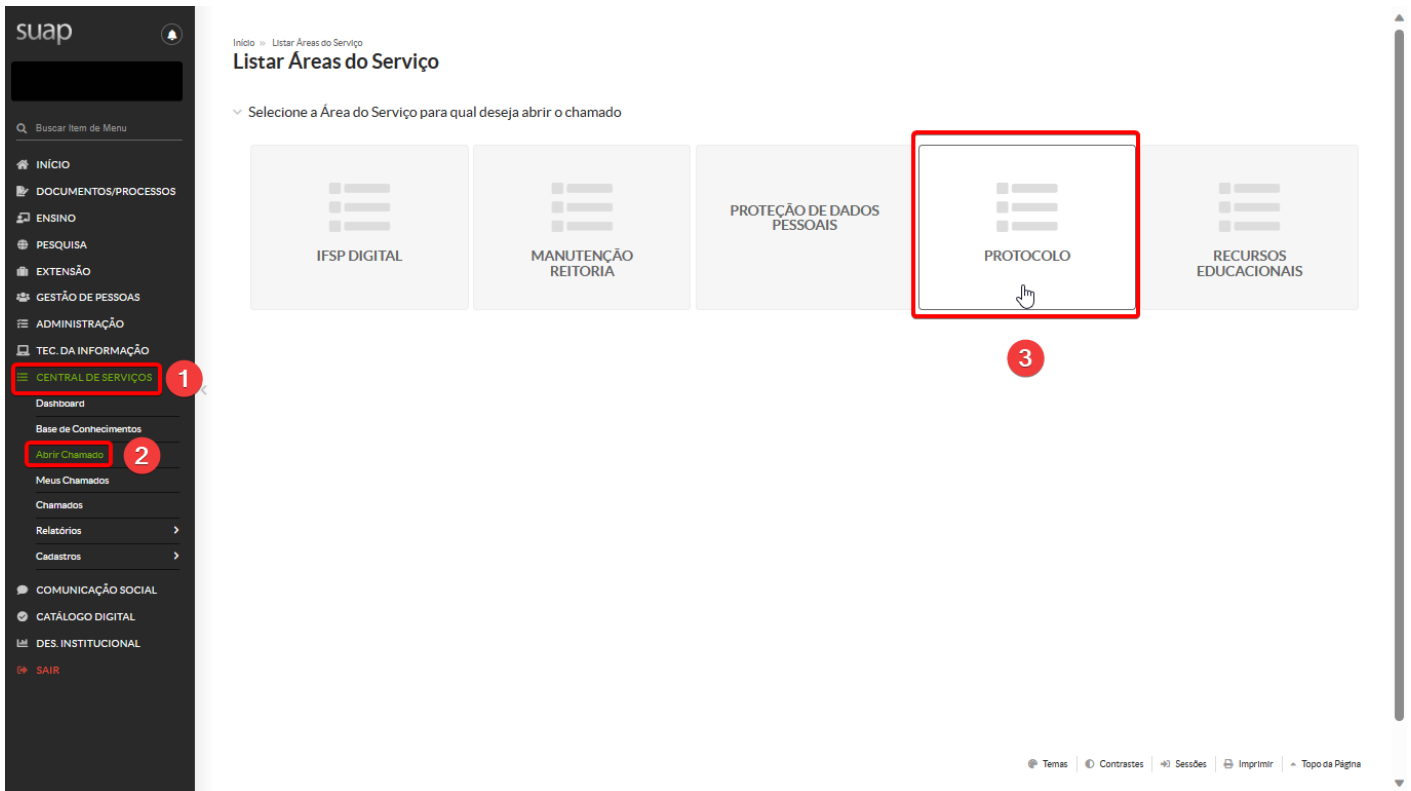
“Demonstração das telas em "gif". Clicar sobre a imagem para assistir com melhor qualidade de resolução:



The screenshot displays the SUAP (Sistema Unificado de Acesso e Prestação) interface. On the left is a sidebar with a search bar and a menu including: INÍCIO, 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 that the user can update their photo and that there are inconsistent titles.
- Fique atento!:** An orange box with two messages: 'Você pode submeter um Projeto de Extensão.' and 'Você pode submeter um Projeto de Pesquisa.'
- Avisos:** A teal box stating 'Personalização: credencial de acesso disponível para testes.'
- Gestão de Pessoas:** A section showing '2 SERVIDORES Sem setor SUAP' and '14 SERVIDORES Sem cargo', with buttons for 'Servidores' and 'SIGEP'. It also includes a 'Busca Rápida' field with the text 'Servidor'.
- Notícias Portal do IFSP:** A section for the IFSP portal news, showing two items: 'Professores substitutos: nova prorrogação até 31 de janeiro' (dated 09/11/2022) and 'Reitoria e DCE se reúnem para planejar ações em 2023' (dated 17/01/2023).
- Calendário Administrativo:** A calendar for January, showing dates from 1 to 31. Below the calendar, there are two notices: 'Dia 2: Netel e Ato novo - Comunicado 26/2022 - Geo-Res Ponta Resolutivo' and 'De 3/1 e 6/1: Interrupção Fornecimento de Água Camous SPO Comunicado 26/2022 - Geo-Res Ponta Resolutivo'.

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



*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