

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:

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 |
|-----------------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> | <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

[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

| 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 | andrkamarg@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. | | | |
| <small>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).</small> | | <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 | 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 - 6

▼ Avaliação dos Dados

Etapa 1 **Etapa 2**

| Campo | Valor | Avaliação | | | | | |
|-----------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--|--------------------------|
| | | Aguardando Avaliação | OK | Com Problema | Descrição do Problema | Corrigir para novo valor | Limpar valor antigo |
| Assunto | Teste de assunto 1 | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | Informe o novo valor | <input type="checkbox"/> |
| Descrição | Teste de descrição 1 | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | Informe o novo valor | <input type="checkbox"/> |
| Unidade | Reitoria (RET) | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | Reitoria (RET) ▼ | <input type="checkbox"/> |
| Descrição | Teste de descrição de arquivo 1 | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> Câmpus Avançado Presidente Prudente (PRU) Câmpus Pirituba (PTB) Câmpus Avançado Rio Claro (RCL) Câmpus Registro (RGT) Câmpus São João da Boa Vista (SJV) 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 (SRQ) </div> | <input type="checkbox"/> |
| Arquivo | arquivo_documento_1.pdf (39.05 KB) | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | | |
| Descrição | - | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | | |
| Arquivo | | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | | |
| Descrição | - | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | | |
| Arquivo | | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | | |
| Descrição | - | <input checked="" type="radio"/> AA | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | Informe o novo valor | <input type="checkbox"/> |

6. Salvar ¹ ajustes na avaliação dos campos

Figura - 7

▼ Avaliação dos Dados

Etapa 1 **Etapa 2**

| Campo | Valor | Avaliação | | | | | |
|-------------|---|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------|
| | | Aguardando Avaliação | OK | Com Problema | Descrição do Problema | Corrigir para novo valor | Limpar valor antigo |
| 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 | 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="radio"/> Sim | <input type="radio"/> OK | <input type="radio"/> CP | Informe qual é problema | | |

Salvar ¹

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. | <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 type="radio"/> A.A. | <input checked="" 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"/> |
| Unicaoe | Reitoria (RET) | <input type="radio"/> A.A. | <input checked="" 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 type="radio"/> A.A. | <input type="radio"/> OK | <input checked="" type="radio"/> C.P. | Revisar descrição. | <input type="text" value="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. | <input type="text" value="Informe qual é problema"/> | <input type="text" value="Informe o novo valor"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Solicitar ao cidadão correção de dados 1

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 | [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 checked="" type="radio"/> Sim | <input checked="" type="radio"/> OK | <input type="radio"/> C.P. | <input type="text" value="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:

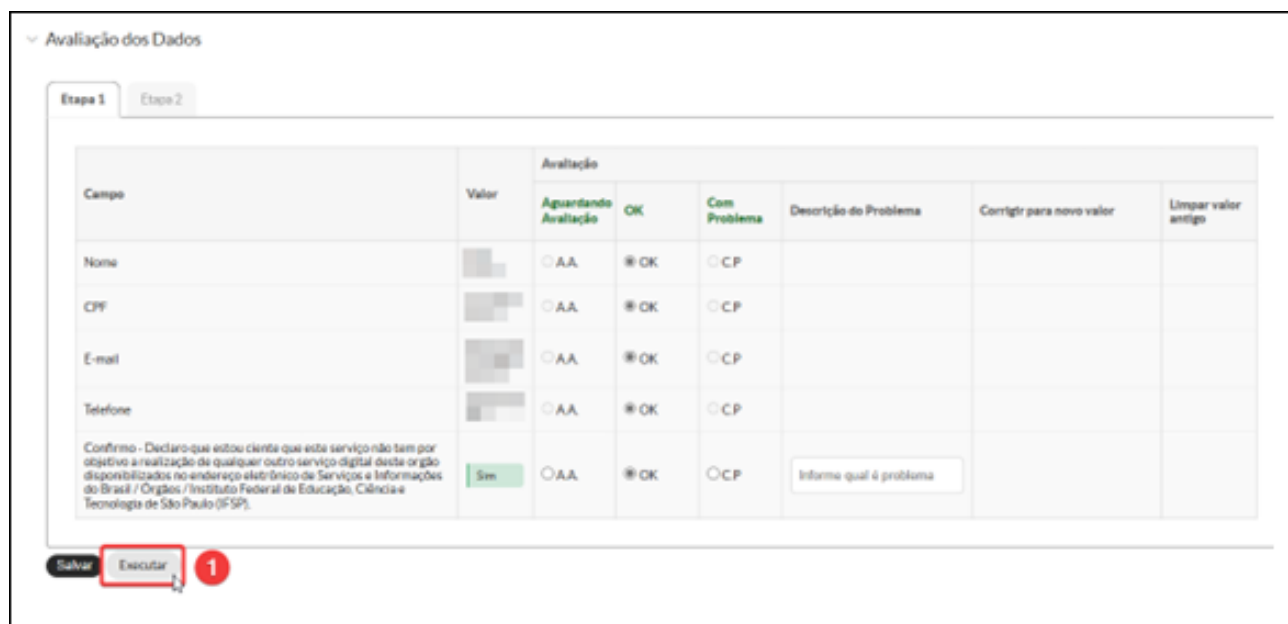
Figura - 11



| 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 | | | |
| 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). | 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 (10.882.594/0001-45)

1 Procurar

É possível selecionar mais de um item

2 Tipo de Processo: Buscar

Assunto:

3

4 Nível de Acesso: Público

5 Hipótese Legal:

6 Setor de Criação: 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

Setor de Destino

1 Setor de Destino (Campus RET):

Assinatura

Perfil:

Senha:

2 Enviar

Figura - 15

| ID | Serviço | Protocolo | Situação | Data da Situação | Descrição da Situação | Data de Descrição da Situação | Avaliação do Serviço |
|-------|-------------------------------------|-----------|----------|------------------|-----------------------|-------------------------------|----------------------|
| 28654 | 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

INICIO

DOCUMENTOS/PROCESSOS

ENSINO

PESQUISA

EXTENSÃO

GESTÃO DE PESSOAS

ADMINISTRAÇÃO

TEC. DA INFORMAÇÃO

CENTRAL DE SERVIÇOS

COMUNICAÇÃO SOCIAL

CATÁLOGO DIGITAL

DES. INSTITUCIONAL

SAIR

Pendências

Você pode atualizar sua foto.

Há titulações inconsistentes.

Fique atento!

Você pode submeter um Projeto de Extensão.

Você pode submeter um Projeto de Pesquisa.

Avisos

Personalização: credencial de acesso disponível para testes.

Notícias Portal do IFSP

Campus: RET

Professores substitutos: nova prorrogação até 31 de janeiro

Reitoria e DCE se reúnem para planejar ações em 2023

Gestão de Pessoas

2 SERVIDORES Sem setor SUAP

14 SERVIDORES Sem cargo

Busca Rápida:

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 Felizativo

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 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

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