

# 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

<input type="checkbox"/>	#	Serviço	CPF	Solicitante	Informações Extras	Data de Criação	Status	Responsável	Campus
<b>1</b> <input checked="" type="checkbox"/>		Protocolar documentos junto ao IFSP			-	13/01/2023 21:22	Em Análise		SPO
<input type="checkbox"/>		Protocolar documentos junto ao IFSP			-	17/01/2023 13:01	Em Análise		SPO
<input type="checkbox"/>		Protocolar documentos junto ao IFSP			-	17/01/2023 12:42	Não Atendido		SPO
<input type="checkbox"/>		Protocolar documentos junto ao IFSP			-	17/01/2023 12:37	Não Atendido		SPO
<input 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) <input type="button" value="v"/>	
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 câmpus 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 (SPQ)**  
 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 <sup>1</sup> 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.			
Confirmo - 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 (IFSP).		<input checked="" type="radio"/> Sim	<input checked="" type="radio"/> OK	<input type="radio"/> C.P.	Informe qual é problema		

**Salvar** <sup>1</sup>

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) ▼	
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 <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	[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.			
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 imagem mostra a interface de criação de um processo. No topo, há uma barra de busca com o texto "Interessados:" e um campo de texto contendo "INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO (10.882.594/0001-65)". Abaixo, há um campo de busca com o texto "Procurar" e um botão "Buscar". O formulário é dividido em seções: "Tipo de Processo:" com um campo de seleção e um botão "Buscar"; "Assunto:" com um campo de texto; "Nível de Acesso:" com um menu suspenso selecionando "Público"; "Hipótese Legal:" com um menu suspenso; e "Setor de Criação:" com um menu suspenso selecionando "DOI-PROD".

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 imagem mostra a interface de envio de um processo para um setor de destino. No topo, há uma barra de busca com o texto "Setor de Destino (Campus RET):" e um campo de texto contendo "Q". Abaixo, há uma seção "Assinatura" com campos para "Perfil:" e "Senha:". No canto inferior esquerdo, há um botão "Enviar" destacado por um retângulo verde.

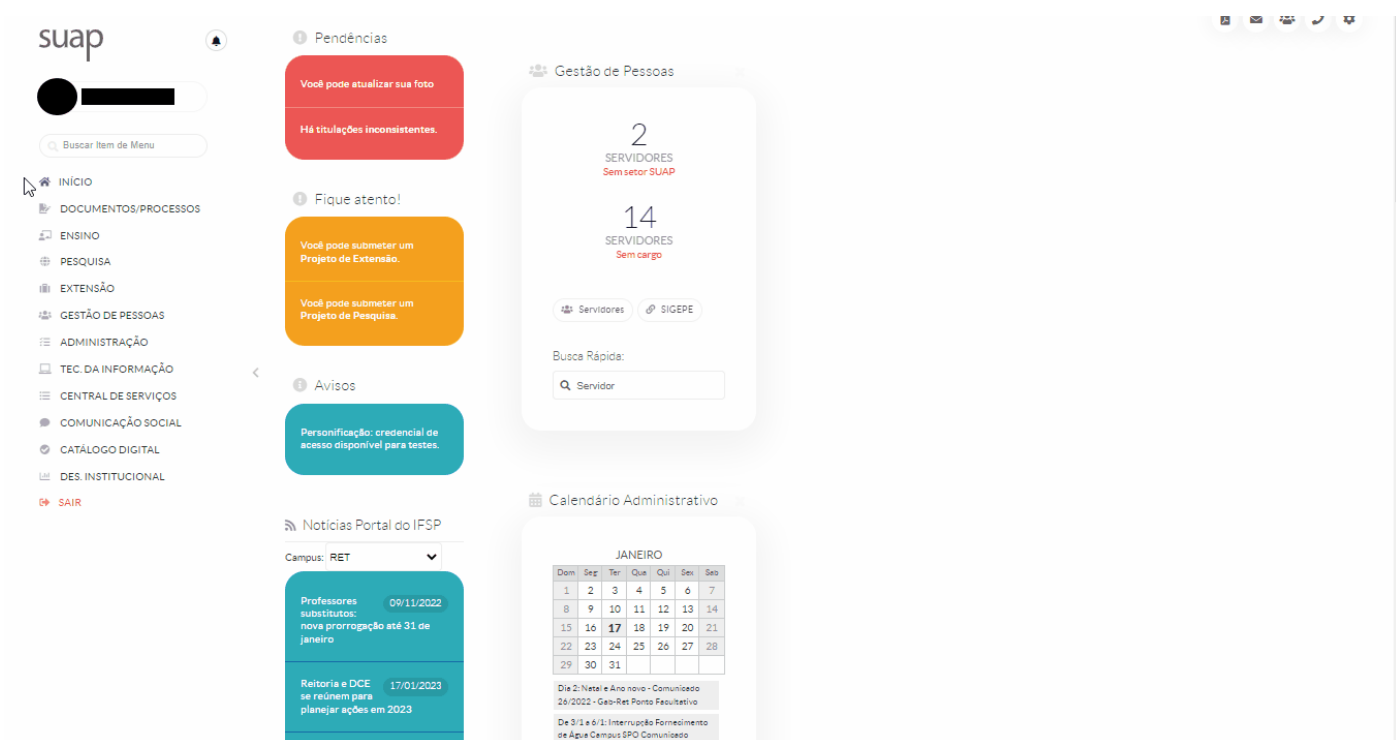
Figura - 15



The screenshot shows the 'gov.br Balcão Digital' interface. At the top, it says 'GOVERNO FEDERAL'. Below the header, 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	-

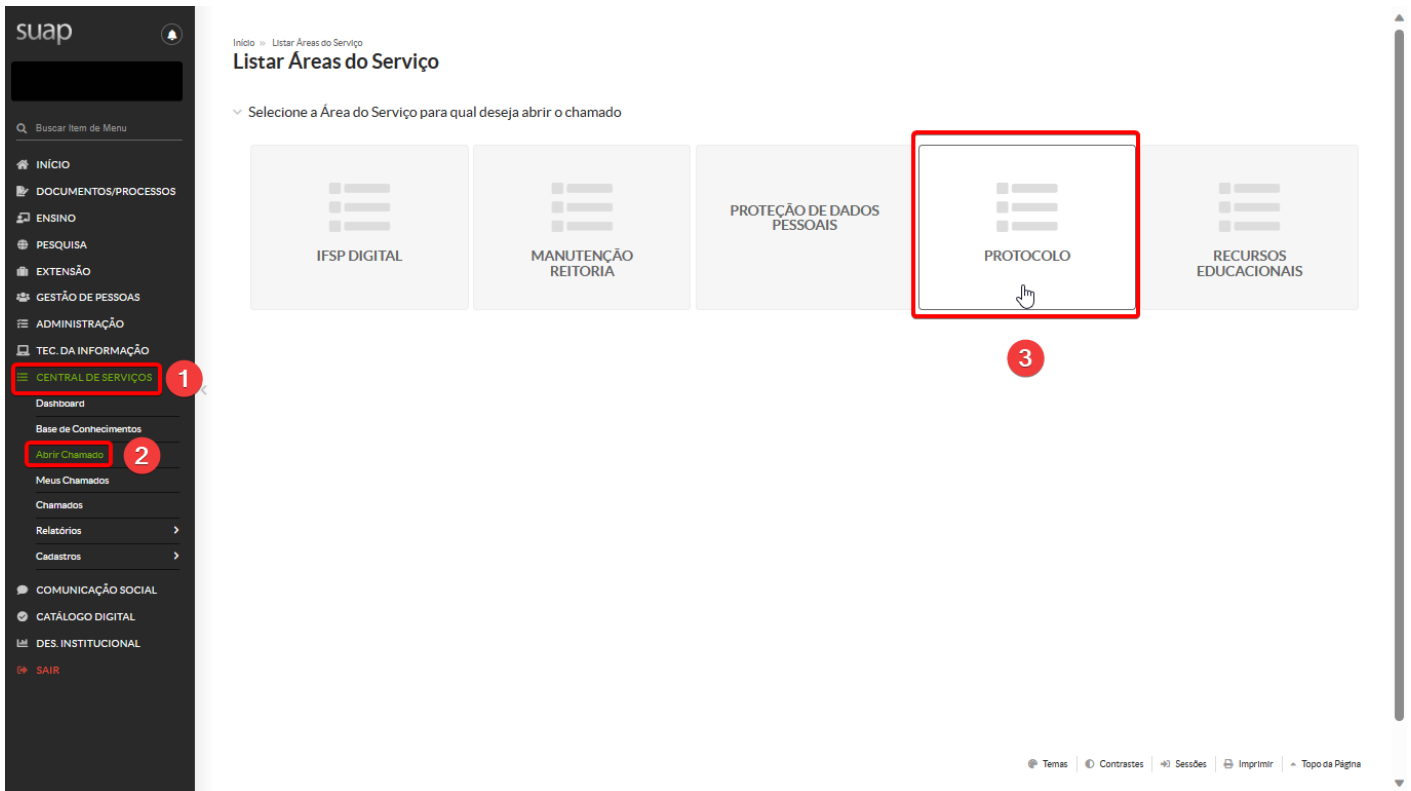
“Demonstração das telas em "gif". Clicar sobre a imagem para assistir com melhor qualidade de resolução:



The screenshot shows the SUAP (Sistema Unificado de Acesso e Prestação) interface. It features a sidebar with navigation links: 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 reminding the user to submit a project for extension or research.
- Avisos:** A blue box providing information about credential personalization for access tests.
- Gestão de Pessoas:** A section showing the number of servers (2) and positions (14) in the SUAP sector, with buttons for 'Servidores' and 'SIGEP'.
- Calendário Administrativo:** A calendar for January 2023, showing dates from 1 to 31.
- Notícias Portal do IFSP:** A section with news items, including 'Professores substitutos: nova prorrogação até 31 de janeiro' and 'Reitoria e DCE se reúnem para planejar ações em 2023'.

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