



MANUAL DO CIDADÃO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

(APROVAÇÃO DE PROJETOS)

VERSÃO 1.0

Julho de 2021

SUMÁRIO

ACESSO AO SISTEMA GESTÃO DE DEMANDAS	3
NOVA SOLICITAÇÃO	8
3. MINHAS SOLICITAÇÕES	12
4. COMUNIQUE-SE	13
5. AGENDAMENTO	15

1. ACESSO AO SISTEMA GESTÃO DE DEMANDAS

Através do link hospedado **no site do Ganha Tempo**, qualquer munícipe poderá realizar abertura de ordens de serviço referente a Aprovação de Projetos. Ao clicar no link, o cidadão será direcionado à tela de login do sistema, onde deverá realizar seu cadastro:



A imagem mostra a interface de login do sistema "e-Serviço". No topo, o título "e-Serviço" está em azul escuro, e "Gestão de Demandas" está em cinza. Abaixo, há um formulário branco com o título "Digite seus dados de acesso" precedido por um ícone de cadeado. O formulário contém dois campos de entrada: "Usuário ou cpf" (destacado por uma borda laranja) e "Senha". Abaixo dos campos, há um botão azul com o texto "Entrar". Na base do formulário, há dois links em azul: "Quero me cadastrar" e "Esqueci minha senha". Um cursor vermelho em forma de seta aponta para o link "Quero me cadastrar".

Após clicar em "Quero me cadastrar", o requerente deverá preencher seus dados e informar um e-mail válido para que possa receber as credenciais de acesso:

Cadastro de Requerente

Aviso: Esta é uma **área exclusiva** para cadastro dos cidadãos que desejam fazer agendamentos on-line



Dados Pessoais



Confirmação

CPF*

Nome*

Sexo

RG

Data de Nascimento

📞 Telefones

Celular

Residencial

Comercial

✉ E-Mail

E-mail*

Confirmar E-mail*

🏠 Endereço

CEP

Logradouro N° Complemento

Bairro Município UF



Na próxima tela, os requerentes Pessoas Físicas podem inserir uma foto no perfil como mais um meio de identificação.

Ao finalizar o preenchimento dos dados e clicar em "próximo", o requerente será direcionado para a tela de confirmação do cadastro, se for necessário corrigir alguma informação basta clicar no botão "Anterior" para voltar na tela de preenchimento. Mas se estiver tudo certo, clicar em "próximo":

Cadastro de Requerente

Dados Pessoais Foto de Perfil **Confirmação** Teste

Confira na tabela abaixo as informações que você digitou. Se estiver tudo certo, clique no botão **Cadastrar** para efetivar seu cadastro.

CPF / CNPJ	260.236.588-22
Nome	requerente capacitacao
Sexo	NAO_INFORMADO
Data de nascimento	
Nacionalidade	
Naturalidade	
Estado Civil	NAO_INFORMADO
Telefone Celular	
Telefone Residencial	
Telefone Comercial	
E-mail	suporte1.projeto@gmail.com
Endereço	nº - ... / - CEP:

Anterior Próximo

Na última etapa do cadastro o requerente deverá preencher o campo captcha para conseguir efetivar seu cadastro

Cadastro de Requerente

Dados Pessoais Foto de Perfil Confirmação **Teste**

Para sabermos que você não é um robô, digite no campo abaixo os números que aparecem na imagem



[Gerar outra imagem](#)

Anterior Cancelar **Cadastrar**

Ao confirmar o cadastro, o requerente receberá uma mensagem de orientação para que acesse o e-mail informado e ative o cadastro:

 **Cadastro realizado com sucesso!**
» Agora só falta mais um passo

 **Te enviamos um e-mail com um link para ativar o seu cadastro. Para isso:**

1. Acesse o seu e-mail
2. Abra o e-mail com o assunto **Confirmação de Cadastro**
3. Clique no link de ativação que irá aparecer na mensagem do e-mail
4. Seu cadastro será ativado
5. A partir daí, basta realizar o seu agendamento

 **Dica:** verifique sua **caixa de spam** caso não estiver conseguindo encontrar o e-mail

CONFIRMAÇÃO DE CADASTRO



para Suporte1

Prezado(a) JOAO

Acabamos de receber sua solicitação de registro.

Seguem abaixo os seus dados de acesso:

Seu usuário: 2222222233

Sua senha: 03R9DPFF

Mas antes de fazer sua solicitação você precisa clicar no link abaixo para ativar o seu cadastro.

[Ativar o meu cadastro](#)

Após a efetivação do cadastro, basta preencher os campos de usuário e senha conforme recebido por e-mail, depois clicar em “Entrar”.



O requerente deve guardar essas credenciais, pois serão necessárias para acompanhar o andamento e/ou realizar uma nova solicitação.

Observação: Em caso de perda de senha, basta clicar em “Esqueci minha senha” e seguir as orientações.



2. NOVA SOLICITAÇÃO

Ao acessar o sistema, o requerente deverá selecionar a opção: Nova Solicitação:

Para abrir uma solicitação, o requerente precisa seguir os passos abaixo e informar os dados e documentos necessários para o serviço desejado:

- a. A primeira seleção a ser realizada é o tipo de serviço. Caso o serviço desejado não esteja apresentado no ranking dos mais solicitados, basta que o requerente pressione o botão “clique aqui” para visualizar a lista completa dos serviços disponíveis.

A interface de usuário para 'Nova Solicitação de Ordem de Serviço' apresenta uma barra de progresso com quatro etapas: Serviço (destacado em verde), Requerente, Requerimento e Documentos. Abaixo, há uma seção 'Serviço' com uma instrução: 'Escolha na lista abaixo o serviço que você quer solicitar ou [clique aqui](#) para pesquisar um'. A lista de serviços mais solicitados contém duas opções:

★ Serviços mais solicitados	
APROVAÇÃO E ALVARÁ DE APROVAÇÃO DE PROJETO - Residencial	Selecionar
APROVAÇÃO E ALVARÁ DE APROVAÇÃO DE PROJETO - comercial / prestação de serviços	Selecionar

- b. O próximo passo será preencher as informações das partes interessadas na solicitação:
 - b.1) Se a pessoa que estiver requerendo for também proprietário ou responsável técnico do objeto da solicitação, basta clicar em “Copiar dados do Requerente”, mas se forem pessoas distintas será necessário preencher manualmente as informações.
 - b.2) Também há possibilidade de inserir mais pessoas como proprietários e/ou responsáveis técnicos;

b.3) O requerente deve inserir todos os documentos listados na tela, sendo impossível continuar o processo sem apresentar os documentos obrigatórios.

Serviço Requerente Requerimento Documentos

Requerente

Requerente Selecionado: JOAO TESTE 2021

Preencha os campos abaixo

Proprietário (obrigatório) 1. 2. + Adicionar Proprietário

[Copiar dados do Requerente](#)

Nome*

CPF* E-Mail

Documentação do(a) Proprietário 3.

#	Documento	Obrigatório	
1	⚠ CPF do Proprietário	Sim	Selecionar Documento

Responsável Técnico (obrigatório)

[Copiar dados do Requerente](#)

[+ Adicionar Responsável Técnico](#)

Nome*

CPF*

E-Mail*

Documentação do(a) Responsável Técnico

#	Documento	Obrigatório	
1	⚠ ART, RRT ou TRT	Sim	Selecionar Documento
2	⚠ CREA, CAU ou RNP - Responsável Técnico	Sim	Selecionar Documento

[Anterior](#)

[Próximo](#)

- c. No terceiro passo serão solicitadas mais informações que devem ser inseridas na ordem de serviço:

Nova Solicitação de Ordem de Serviço

» Para abrir uma ordem de serviço, preencha os campos abaixo

Serviço

Requerente

Requerimento

Documentos

Requerimento

Os campos marcados com **asterísco vermelho** são obrigatórios

Inscrição ou código do imóvel (RC ou INCRA) *

Área a ser aprovada (m²) *

- d. No último passo, após inserir os documentos necessários para análise da solicitação, basta clicar em “Abrir ordem de serviço”:

Nova Solicitação de Ordem de Serviço

» Para abrir uma ordem de serviço, preencha os campos abaixo

Documentos

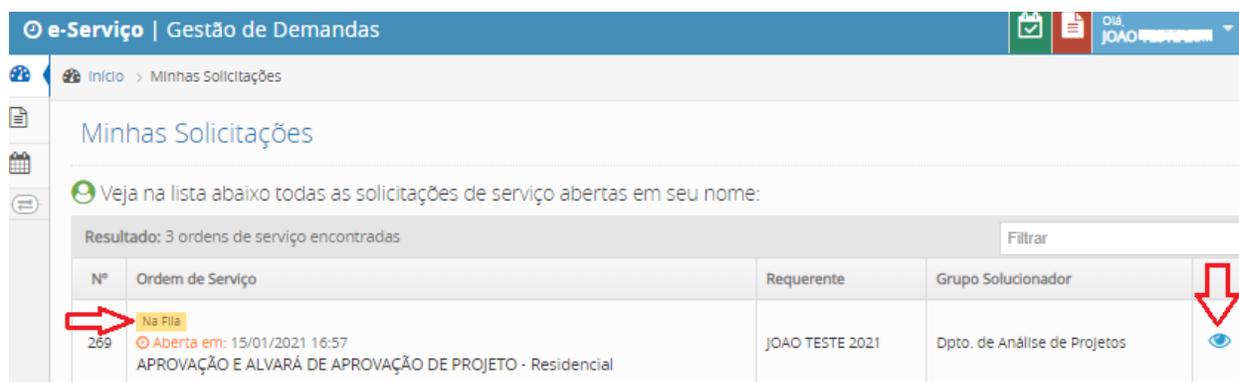
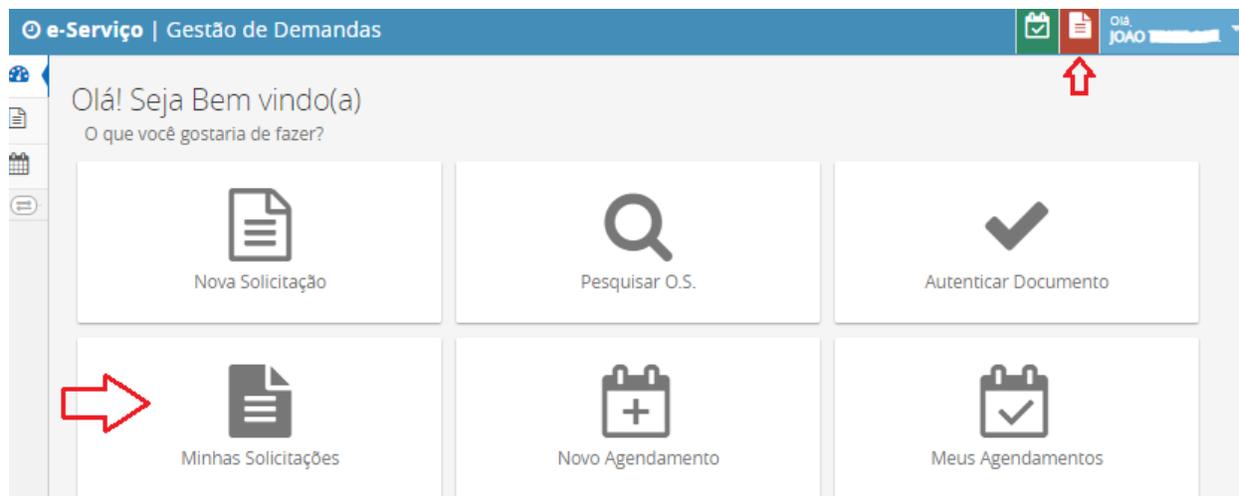
#	Documento	Obrigatório	
1	⚠ Matrícula ou Transcrição	Sim	<input type="button" value="Selecionar Documento"/>
2	⚠ Memorial descritivo de construção	Sim	<input type="button" value="Selecionar Documento"/>
3	⚠ Implantação da construção no terreno	Sim	<input type="button" value="Selecionar Documento"/>

Ao aparecer a tela abaixo, a solicitação foi registrada com sucesso e recebida pelos analistas responsáveis:



3. MINHAS SOLICITAÇÕES

Na tela de “Minhas Solicitações” você poderá acompanhar o andamento desta solicitação e visualizar os detalhes da ordem de serviço:



4. COMUNIQUE-SE

Durante as análises da solicitação os analistas podem solicitar ajustes, informar sobre irregularidades na solicitação, entre outras providências. Este comunicado será exibido na tela de visualização da ordem de serviço. Para visualizar, o requerente deverá acessar a tela de minhas solicitações:

Minhas Solicitações

Veja na lista abaixo todas as solicitações de serviço abertas em seu nome:

Resultado: 3 ordens de serviço encontradas Filtrar

Nº	Ordem de Serviço	Requerente	Grupo Solucionador	
269	Em Comunicar-se Aberta em: 15/01/2021 16:57 APROVAÇÃO E ALVARÁ DE APROVAÇÃO DE PROJETO - Residencial	JOAO TESTE 2021	Dpto. de Análise de Projetos	 

Inicio > Ordens de Serviço > 269

Solicitação

 Nova Solicitação
  Minhas Solicitações
  Imprimir Protocolo da Ordem de Serviço

Nº 269 | APROVAÇÃO E ALVARÁ DE APROVAÇÃO DE PROJETO - Residencial

⚠ Atenção: Esta solicitação está em Comunicar-se

[Clique aqui para resolver esta pendência](#)

Ao clicar no botão, será apresentada uma tela com as orientações e um espaço para responder ao comunicado:

Comunique-se

Solicitação nº:	269
Serviço:	APROVAÇÃO E ALVARÁ DE APROVAÇÃO DE PROJETO - Residencial
Requerente:	JOAO TESTE 2021

1. Orientações

2. Preenchimento

Observações do gestor

Favor inserir documento xxxx

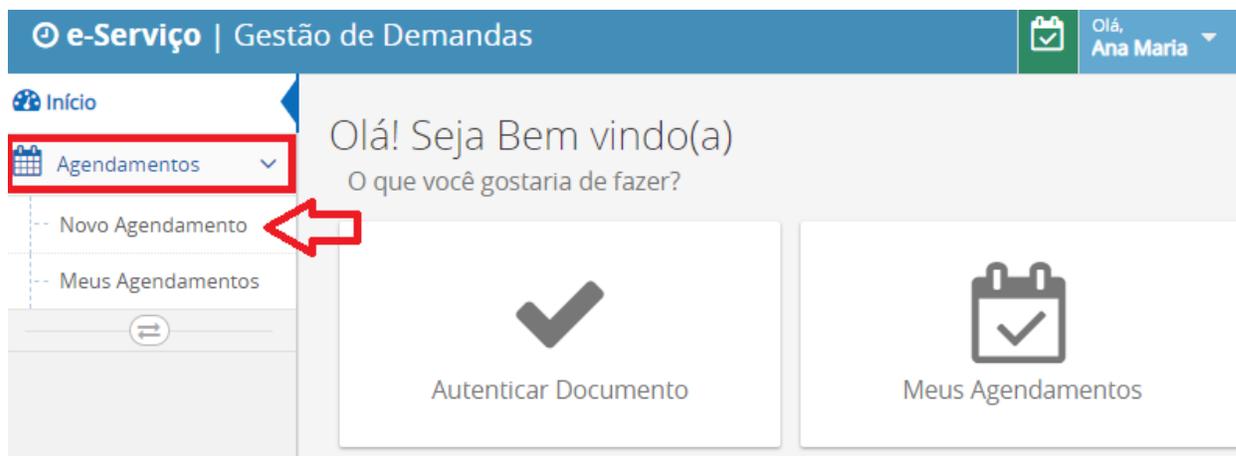
Fechar

Finalizar

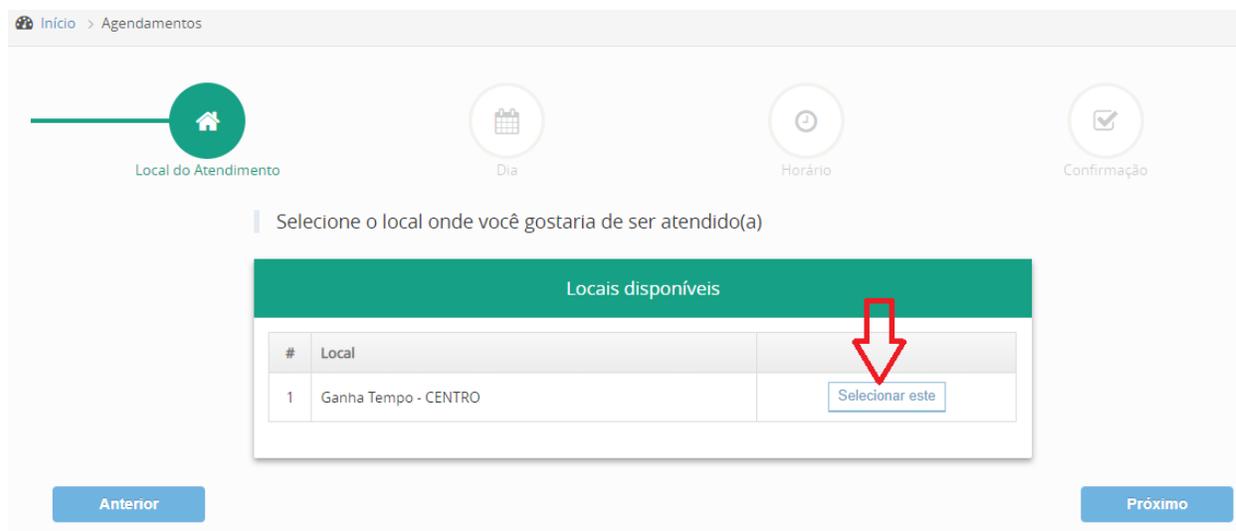


5. AGENDAMENTO

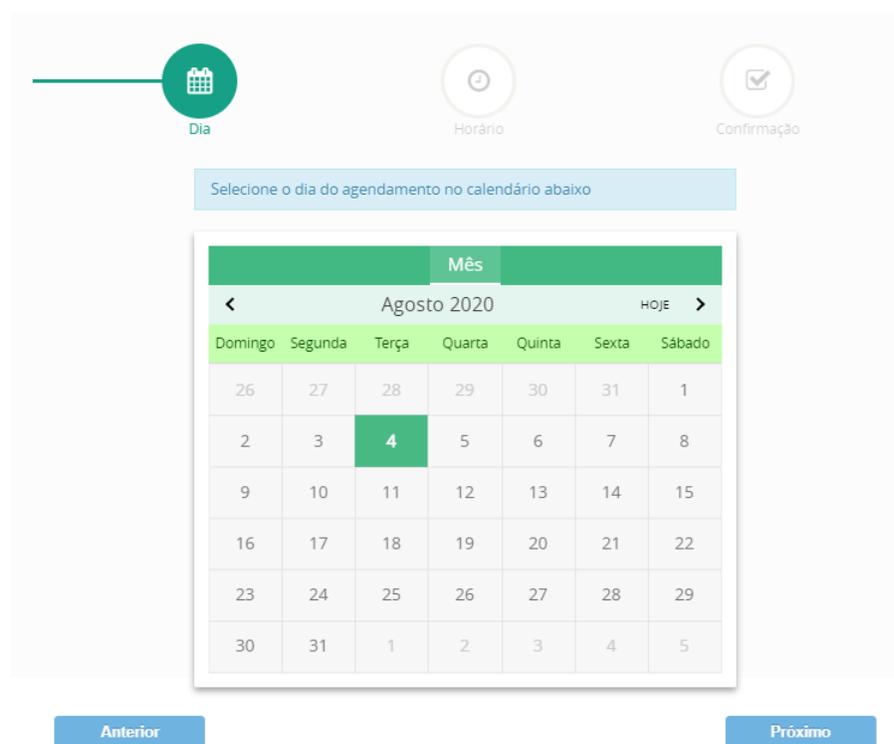
Após receber o e-mail com a orientação para realizar o agendamento de atendimento presencial, o requerente deverá acessar o sistema (com as credenciais de acesso cadastradas no primeiro acesso) e selecionar a opção: Agendamentos > Novo Agendamento:



Para solicitar um agendamento, o interessado deverá selecionar em qual unidade deseja ser atendido:



Depois clicar em “Próximo” e selecionar uma data dentre as disponibilizadas:



Escolhida a data, agora o requerente deve selecionar o horário dentre os disponibilizados, após selecionar o horário, clicar em próximo:

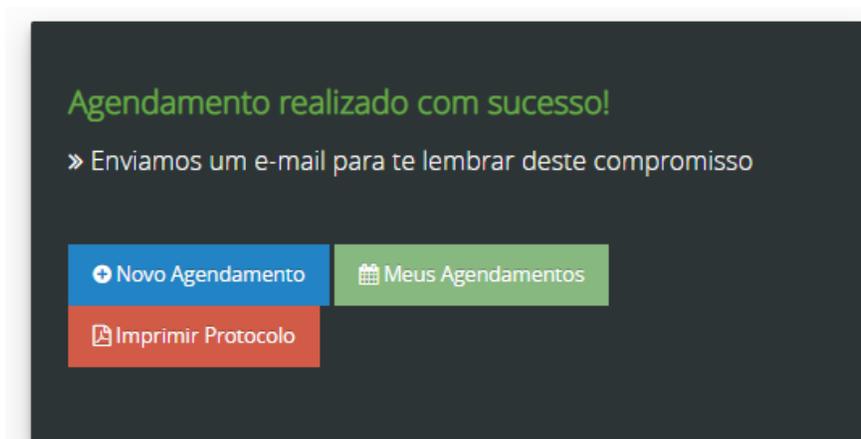
The screenshot shows the 'Horário' step of a three-step process. The progress bar at the top has 'Dia' and 'Horário' highlighted in green, while 'Confirmação' is greyed out. A blue instruction box says 'Agora seleccione o horário em que gostaria de ser atendido(a)'. Below it is a dropdown menu with 'Selecione...' at the top and options for '08:00', '08:30', and '09:00'. The '08:00' option is selected and highlighted in blue, with the text 'Pressione enter para selecionar' overlaid on it. At the bottom, there are three buttons: 'Anterior' (partially visible), 'Próximo', and 'Confirmar' (partially visible).

Depois disso, basta confirmar a agenda, clicando em “Agendar”:

The screenshot shows the 'Confirmação' step of the scheduling process. The progress bar at the top has 'Dia' and 'Horário' greyed out, while 'Confirmação' is highlighted in green. A blue instruction box says 'Confirme os dados do seu agendamento na tabela abaixo. Se estiver tudo certo, pressione o botão **Agendar**.' Below the text is a table with the following data:

Dia	5/8/2020
Horário	09:00

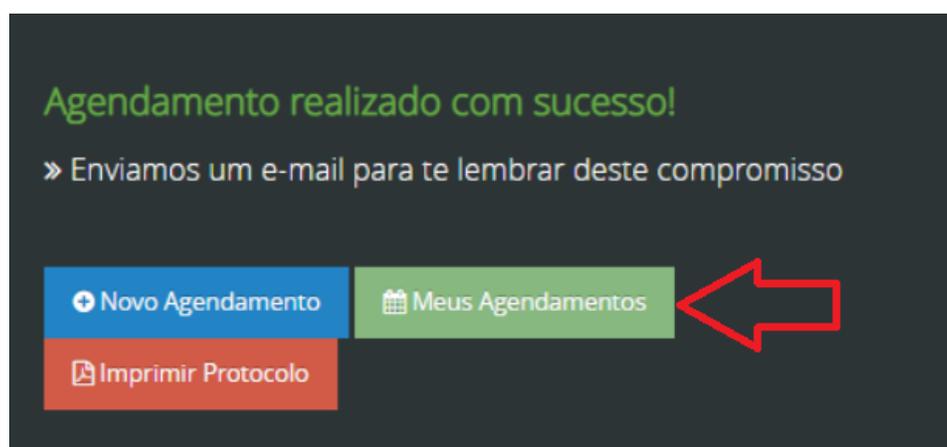
At the bottom, there are three buttons: 'Anterior', 'Cancelar', and 'Agendar'. The 'Agendar' button is highlighted with a red box, and a red arrow points down to it from above.



O requerente receberá por e-mail a confirmação do agendamento, podendo comparecer no local no dia e horário agendado.

4.1. Meus agendamentos

Clicando em “Meus agendamentos” na mensagem recebida após um agendamento ou na tela inicial do sistema, o requerente terá acesso à todos agendamentos solicitados, podendo realizar as opções de Reagendamento ou exclusão da solicitação:



The screenshot shows the e-Serviço dashboard for 'Gestão de Demandas'. The user is identified as 'Olá, Ana Maria'. The main content area displays a welcome message: 'Olá! Seja Bem vindo(a) O que você gostaria de fazer?'. There are two main options: 'Autenticar Documento' (with a checkmark icon) and 'Meus Agendamentos' (with a calendar icon). A red arrow points to the 'Meus Agendamentos' option.

The screenshot shows the 'Meus Agendamentos' page. The breadcrumb is 'Início > Meus Agendamentos'. There is a 'Fazer Novo Agendamento' button. A message says: 'Veja na lista abaixo todos os agendamentos abertos por você:'. Below this, it says 'Resultado: 1 agendamentos encontrados' and 'Filtrar'. A table lists the appointment details:

Nº	Situação	Data	Horário	Requerente	
3407	Pendente	21/08/2020	11:30	Ana Maria	ações ...

A context menu is open over the 'ações ...' button, showing the following options:

1. Reagendar
2. Excluir

Other options in the menu include 'Imprimir Protocolo'.

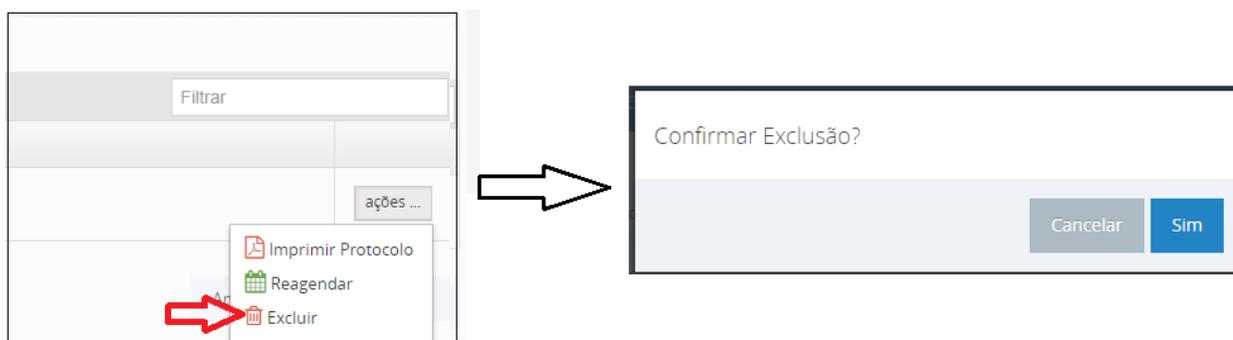
4.2. Reagendamento

Nesta opção, o requerente tem a possibilidade de reagendar o atendimento para outro dia e/ou horário desejado, Contanto que esta alteração seja realizada antes do horário previsto no agendamento inicia. Clicando no botão “Reagendar”, o requerente será direcionado para seleção da nova data e horário:



4.3. Excluindo um agendamento

Nesta opção, o requerente tem a possibilidade de cancelar o atendimento agendado. Contudo que esta alteração seja realizada antes do horário previsto no agendamento inicial. Basta clicar no botão “Excluir” e confirmar a exclusão:



Estamos à disposição para tratar eventos dúbidas ou questionamentos quanto ao conteúdo deste documento