

# **MANUAL DO USUÁRIO ACOMPANHAMENTO**

## 1. ACOMPANHAMENTOS

### 1.1 Tela inicial do portal do cidadão

- No Portal do Cidadão, ao fazer login com seu CPF/CNPJ e senha, você será direcionado para a tela inicial, onde terá acesso a todas as funcionalidades do sistema.



Carta de Serviços Agendamento Pesquisa Documentos e Processos

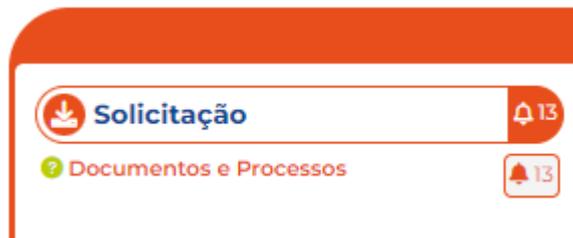
Início GEORGE DANIEL MARQUES BORGES Sair

**OLÁ, SEJA BEM-VINDO!**

Esse é o espaço virtual de solicitação de serviços da Prefeitura Municipal de Palmas. Aqui você poderá formalizar o seu processo digital para os diversos serviços disponíveis, bem como, verificar o andamento dos processos.

<b>Solicitação</b> 13 Documentos e Processos 13 Nova Solicitação	<b>Acompanhamento</b> 0 Arquivos para Assinatura 0 Notificações 0 Nova Procuração	<b>Agendamento</b> 0 Agendamentos Realizados Novo Agendamento
<b>Autorizações</b> Autorizações Concedidas Solicitação de Autorização Nova Autorização	<b>Procurações</b> Listar Procurações Outorgadas Listar Procurações Recebidas Nova Procuração	<b>Cadastro</b> 0 Atualizar Contato Alterar Senha Pendências 0 Visualizar Cadastro

- Para acompanhar os serviços que foram solicitados junto ao Portal, clique em **Documentos e Processos**, nesta opção é possível verificar todos os requerimentos e processos feitos assim como as pendências, definir assinaturas futuras, caso necessário, e verificar o andamento do requerimento ou processo.



**Solicitação** 13

Documentos e Processos 13

- Ao clicar em **Documentos e Processos** listará todas as solicitações feitas pelo usuário, conforme a imagem abaixo:
- Na tabela abaixo consta:
  - o *Número* – número automático gerado pelo sistema.
  - o *Grupo de Serviço* – Secretaria do município.
  - o *Serviço* – Utilizado pela Prefeitura
  - o *Data da Abertura* – Data em que foi solicitado o serviço
  - o *Status Pendência* – É a situação atual da solicitação, **sempre verificar essa coluna pois ela trata da situação do serviço.**

📄 Carta de Serviços
📅 Agendamento
🔍 Pesquisa Documentos e Processos

[🏠 Início](#)
GEORGE DANIEL MARQUES BORGES
🚪 Sair

### Consultar Solicitação

• Filtrar Solicitação

• Requerente da Solicitação:

Pesquisar

Limpar

Existem 13 registros para essa consulta.

Número	Grupo de Serviço	Serviço	Abertura	Status Protocolo	Status Pendência
00000.0.019544/2024 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>			15/03/2024 16:50:30	CADASTRADO	AGUARDANDO ANÁLISE
00000.9.044668/2024 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>			06/03/2024 14:12:18	CADASTRADO	ACEITA
00000.0.008590/2024 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>			02/02/2024 15:38:17	ANDAMENTO	AGUARDANDO RESPOSTA
00000.0.005653/2024 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>	DESENVOLVIMENTO URBANO	PRORROGAÇÃO DE PRAZO DE NOTIFICAÇÃO	24/01/2024 17:40:23	ARQUIVADO	ACEITA
00000.0.005544/2024 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>	DESENVOLVIMENTO URBANO	PRORROGAÇÃO DE PRAZO DE NOTIFICAÇÃO	24/01/2024 15:52:54	ANDAMENTO	ACEITA
00000.0.005484/2024 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>	MEIO AMBIENTE	AUTORIZAÇÃO PARA PODA OU RETIRADA DE ÁRVORE	24/01/2024 14:14:22	ARQUIVADO	ACEITA
00000.0.004515/2024 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>			19/01/2024 18:14:40	ARQUIVADO	ACEITA
00000.0.003920/2024 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>			18/01/2024 13:51:46	CADASTRADO	AGUARDANDO RESPOSTA
00000.9.046487/2023 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>			22/12/2023 14:55:14	CADASTRADO	ACEITA
00000.9.038085/2023 <span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 5px; padding: 2px;">AÇÃO</span>			07/12/2023 15:32:49	CADASTRADO	ACEITA

1
2

- Se houver muitas solicitações, para facilitar a busca utilize os filtros clicando no botão para conseguir [ **FILTRAR SOLICITAÇÃO** ], conforme imagem abaixo:

#### Consultar Solicitação

Filtrar Solicitação

● Requerente da Solicitação:

Pesquisar Limpar

Fechar Filtros

● Requerente da Solicitação:

---

Número de Protocolo: Grupo de Serviço: Serviço:

SELECCIONE SELECCIONE UM GRUPO

Exibir Documentos e Processos com Pendência

Pesquisar Limpar

- Preencha as informações conforme necessário e clique em [ **PESQUISAR** ].
  - Segue opções de pesquisa:
    - ✓ Número de protocolo.
    - ✓ Grupo de serviço.
    - ✓ Serviço.

- Abaixo de cada número de solicitação tem uma opção chamada:



- Nesta opção você pode verificar as pendências do requerimento que são enviadas se necessário pelos analistas da Prefeitura.

[Início](#) [GEORGE DANIEL MARQUES BORGES](#) [Sair](#)

### Consultar Solicitação

• Filtrar Solicitação

• Requerente da Solicitação:

Pesquisar

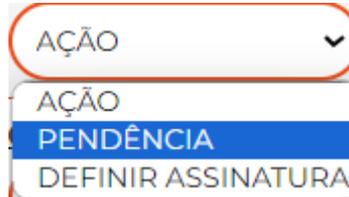
Limpar

Existem 13 registros para essa consulta.

Número	Grupo de Serviço	Serviço	Abertura	Status Protocolo	Status Pendência
<u>00000.0.019544/2024</u> AÇÃO			15/03/2024 16:50:30	CADASTRADO	AGUARDANDO ANÁLISE
<u>00000.0.008590/2024</u> AÇÃO PENDÊNCIA DEFINIR ASSINATURA AÇÃO			06/03/2024 14:12:18	CADASTRADO	ACEITA
<u>00000.0.008590/2024</u> AÇÃO			02/02/2024 15:38:17	ANDAMENTO	AGUARDANDO RESPOSTA

### 1.1.1 PENDÊNCIA

- Ao clicar na ação pendência vai aparecer esta tela, com duas opções **VISUALIZAR** e/Ou **RESPONDER PENDÊNCIA**.



#### Listar Pendências

Processo:  
00000.0.000085/2023 (VOLUME 1)

Situação:  
TODAS

AÇÃO	TIPO DE PENDÊNCIA	DATA DE CADASTRO	PRAZO DE RESPOSTA	DATA RESPOSTA	SITUAÇÃO
	DOCUMENTAL	08/03/2024 15:17	10/03/2024	-	AGUARDANDO RESPOSTA

[Voltar](#)

- Para **VISUALIZAR PENDÊNCIA** clique no ícone da lupa e irá abrir a tela para visualização dos detalhes da pendência.



Visualizar Pendências

**PROCESSO:**

00000.0.000085/2023

**SERVIÇO:**

TERMO DE POSSE DE SERVIDOR EFETIVO

**TIPO DE PENDÊNCIA:**

DOCUMENTAL

**DESCRIÇÃO DA PENDÊNCIA:**

teste

**PRAZO DE RESPOSTA:**

10/03/2024

**ANEXOS:**

NÃO HÁ ANEXOS DISPONÍVEIS

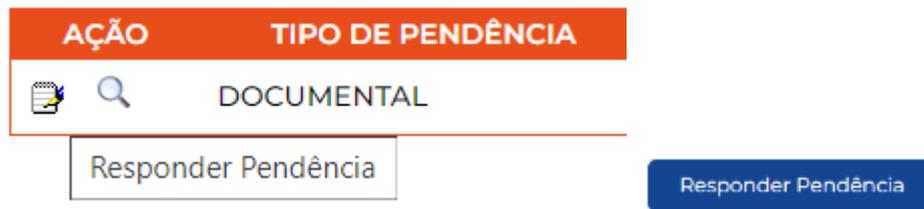
**DATA DE ABERTURA**

08/11/2023

[Responder Pendência](#)

[Voltar](#)

- PARA RESPONDER PENDÊNCIA (clique na caderneta) ou no botão na tela anterior ao Visualizar pendência [ **Responder Pendência** ] – Nesta opção pode enviar mensagem para o analista sobre a pendência que foi requerida, assim como anexar vários arquivos para envio na mesma pendência.



- Abrirá essa tela com formulário, preencha os campos obrigatórios identificados com \*, após o preenchimento confira e clique no botão [ **SALVAR** ].

#### Responder Pendência da Solicitação

**PROCESSO**  
00000.0.000085/2023 (VOLUME 1)

**Data de Abertura:**  
08/11/2023

**Tipo de Pendência:**  
DOCUMENTAL

**Descrição da Pendência:**  
teste

**Prazo de Resposta:**  
10/03/2024

**Resposta da Pendência:\***

Aqui você adiciona a sua resposta.

34 caracteres digitados

**Anexos:\***

Escolher ficheiro Nenhum ficheiro selecionado

**Informe o(s) usuário(s) que assinará(ão) o(s) arquivo(s):**

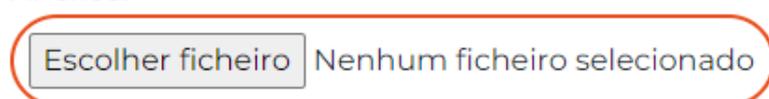
Digite pelo menos 3 caracteres para pesquisar a pessoa

NENHUMA PESSOA ADICIONADA PARA DEFINIR A ASSINATURA.



- Para adicionar arquivo clique em **Escolher ficheiro**, ao selecionar o arquivo aparecerá o botão **ADICIONAR** para confirmar a inclusão do arquivo e **REMOVER** para excluir o arquivo, conforme a imagem abaixo:

#### Anexos:\*



#### Anexos:\*



- Ao clicar em **ADICIONAR** você terá que **ASSINAR** o arquivo com seu login que é seu cpf/cnpj e senha do portal do cidadão.

Arquivos:

FORMULARIO\_DE\_COMUNICACAO.pdf \*\*

Assinar

Remover

\*\*O arquivo deverá estar assinado no momento do envio da pendência para a prefeitura.

- Ao clicar no botão [ **SALVAR** ] você será redirecionado para a tela abaixo onde você faz o envio da resposta da Pendência clicando no botão [ **Enviar Resposta** ].

### Listar Pendências

Processo:

00000.0.000085/2023 (VOLUME 1)

Situação:

TODAS

AÇÃO	TIPO DE PENDÊNCIA	DATA DE CADASTRO	PRAZO DE RESPOSTA	DATA RESPOSTA	SITUAÇÃO
  	DOCUMENTAL	08/03/2024 15:17	10/03/2024	05/04/2024	RESPONDIDO E NÃO ENVIADO

Enviar Resposta

Voltar

- Antes de **ENVIAR RESPOSTA** há possibilidade de definir assinatura dos documentos anexados a pendência que sejam requeridos estar assinados pelo usuário ou outros profissionais, ou terceiros clicando no ícone abaixo .

AÇÃO	TIPO DE PENDÊNCIA
  	DOCUMENTAL

Definir assinatura

- É necessário que primeiramente digite o número do CPF do assinante e clique em **VALIDAR**, o sistema irá verificar se CPF informado existe, depois marque os arquivos que serão assinados e clique em **INCLUIR DEFINIÇÃO DE ASSINATURA**.

<b>DOCUMENTO:</b>	<b>DATA DE ABERTURA:</b>
<a href="#">00000.9.000341/2023</a>	30/10/2023
<b>SERVIÇO:</b>	
<b>TIPO DE PENDÊNCIA:</b>	
DOCUMENTAL	
<b>DESCRIÇÃO DA PENDÊNCIA:</b>	
FALTA DOC	
<b>PRAZO DE RESPOSTA:</b>	
20/11/2023	
<b>RESPOSTA DA PENDÊNCIA:</b>	
Ola	
<b>ANEXOS:</b>	
<a href="#">GUIA_FORA_DIGITAL_FISICO.pdf</a>	
<b>INFORME O CPF/CNPJ DO USUÁRIO QUE ASSINARÁ O ARQUIVO E ACIONE A OPÇÃO VALIDAR:*</b>	
<input type="text" value="56511698149"/>	<input type="button" value="Validar"/> GEORGE DANIEL MARQUES
<input type="checkbox"/> <b>ARQUIVOS:</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">GUIA_FORA_DIGITAL_FISICO.pdf</a>	
<input checked="" type="checkbox"/> RECEBER E-MAIL APÓS A ASSINATURA	

- Para Enviar resposta clicar no botão [ **Enviar Resposta**] clique em **OK** para confirmar a resposta ou **Cancelar** para Voltar.

**cidadão.palmas.to.gov.br**

CONFIRMA O ENVIO DAS RESPOSTAS DAS PENDÊNCIAS?

- Ao clicar no botão **OK** irá aparecer a seguinte mensagem indicando que a sua resposta a pendência foi enviada.

**cidadão.palmas.to.gov.br**

OPERAÇÃO REALIZADA COM SUCESSO.

## 1.1.2 VISUALIZANDO DADOS DO SERVIÇO

- Para visualizar os dados do serviço clique sobre o número do protocolo do processo conforme imagem abaixo:

### Consultar Solicitação

[Filtrar Solicitação](#)

• Requerente da Solicitação:

[Pesquisar](#) [Limpar](#)

Existem 24 registros para essa consulta.

Número	Grupo de Serviço	Serviço	Abertura	Status Protocolo	Status Pendência
<a href="#">00000.0.000175/2024</a> AÇÃO	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	RESTITUIÇÃO DE TRIBUTOS	04/04/2024 18:06:21	EM ANÁLISE DOCUMENTAL	ACEITA

- Abrirá a seguinte tela com os detalhes da sua solicitação:

### Detalhe do Processo

[Visualizar Processo Completo](#)

#### Dados Gerais do Processo

<b>Processo</b> 00000.0.000175/2024	<b>Data do Processo</b> 04/04/2024	<b>Data de Abertura</b> 04/04/2024
<b>Situação</b> EM ANÁLISE DOCUMENTAL	<b>Departamento Atual</b> JUREF - DIRETORIA DA JUNTA DE RECURSOS FISCAIS – JUREF	
<b>Grupo de Serviço</b> ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	<b>Serviço</b> RESTITUIÇÃO DE TRIBUTOS	
<b>Requerente</b> Luahr Rocha Veiga		

#### Protocolos Juntados

Número	Data Abertura	Tipo de Documento
<a href="#">00000.9.000282/2024</a>	04/04/2024 18:06	REQUERIMENTO

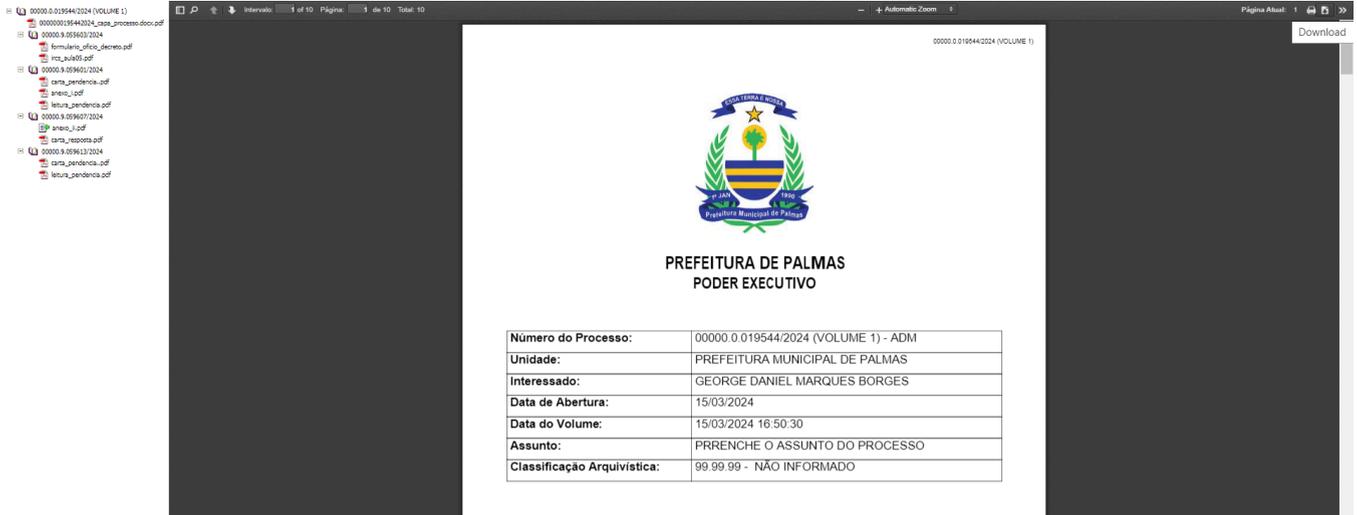
#### Histórico do Processo

Situação	Data	Depto. Origem	Motivo	Desfeito/Desarquivado em	Recebido em	Depto. Destino
EM ANÁLISE DOCUMENTAL	04/04/2024	JUREF	-		04/04/2024	JUREF

Parecer/Dispacho: **INCLUSÃO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO.**

[Voltar](#)

- Ao clicar em **VISUALIZAR DOCUMENTO COMPLETO** o usuário tem possibilidade de visualizar e baixar todo o processo.



00000.0.019544/2024 (VOLUME 1)

00000.0.019544/2024 (VOLUME 1)

Download



**PREFEITURA DE PALMAS  
PODER EXECUTIVO**

<b>Número do Processo:</b>	00000.0.019544/2024 (VOLUME 1) - ADM
<b>Unidade:</b>	PREFEITURA MUNICIPAL DE PALMAS
<b>Interessado:</b>	GEORGE DANIEL MARQUES BORGES
<b>Data de Abertura:</b>	15/03/2024
<b>Data do Volume:</b>	15/03/2024 18:50:30
<b>Assunto:</b>	PRRENCHER O ASSUNTO DO PROCESSO
<b>Classificação Arquivística:</b>	99.99.99 - NÃO INFORMADO

## 1.2 ARQUIVOS PARA ASSINATURA

- Na tela inicial na sessão de Acompanhamento ao clicar nesta opção **Arquivos para Assinatura**.



- Aparecerá esta tela com todos os arquivos que precisam ser assinados eletronicamente pelo usuário, o mesmo vai clicar na opção **AÇÃO** para escolher a opção de assinatura.

### Arquivos Para Assinatura

Arquivo	Definido por	Definido em
<input type="button" value="AÇÃO"/>	123.456.789-01 - ADMINISTRADOR DO SISTEMA	04/04/2024 17:55
<input type="button" value="ASSINAR COM LOGIN E SENHA"/> <input type="button" value="ASSINAR COM CERTIFICADO DIGITAL"/> <input type="button" value="RECUSAR"/>	024.915.221-52 - CINTHIA BORTOLINI ROSSATO	04/04/2024 15:08

No botão **AÇÃO** tem três opções:

- **ASSINAR COM LOGIN E SENHA:** O usuário pode assinar informando a sua senha do Portal e estará concordando com este documento.
- **ASSINAR COM CERTIFICADO DIGITAL:** O usuário pode assinar utilizando seu Certificado Digital e estará concordando com este documento.
- **RECUSAR:** O usuário pode não concordar e não assinar o documento, realizando a recusa do mesmo, pois o documento pode não ser seu, e outro usuário pode ter definido assinatura para o usuário errado, digitando o CPF de forma errada, por exemplo.

- Ao clicar em **ASSINAR POR LOGIN E SENHA/CERTIFICADO DIGITAL** vai aparecer essa tela identificando o nome do arquivo, e o usuário logado, segue imagem abaixo:

#### Assinar Arquivo Pendente de Assinatura com Identificação e Senha

Arquivo:

20240404175212\_testeassinatura.pdf

Usuário:

027.289.321-82 - Luahr Rocha Veiga

Senha:

Assinar

Voltar

- Ao clicar em **RECUSAR** é necessário que justifique a recusa para que o usuário que definiu assinatura saiba o porquê foi recusado, pode por exemplo estar com os dados como nome, cpf, endereço errado no documento digital que foi definido assinatura, ou o arquivo não está de acordo com o assinante, o mesmo ter sido definido errado.

#### Recusar Assinatura:

Arquivo:

20240404175212\_testeassinatura.pdf

Informe a Justificativa da Recusa:\*

Recusar

Voltar

## 1.3 CONSULTA PÚBLICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS

- Ao clicar nesta opção **PESQUISA DOCUMENTOS E PROCESSOS** vai aparecer a tela de consulta, com as seguintes opções:

- TIPO PESQUISA:
  1. Processos e Documentos
  2. Processos
  3. Documentos (Requerimentos)
- TIPO PESSOA:
  1. CPF: (Pessoa Física)
  2. CNPJ: (Pessoa Jurídica)
- Campos de pesquisa
  1. CPF/CNPJ – digite o número do CPF ou CNPJ do requerente do serviço.
  2. NUP – Número Único de Protocolo – digite o número completo do Documento (requerimento) ou Processo que deseja pesquisar, exemplo: 00000.9.038588/2020 (Requerimento), ou 00000.0.038588/2020 (Processo).

### Pesquisa de Documentos e Processos

Para realizar a pesquisa selecione o Tipo de Pesquisa e o Tipo de Pessoa, informe o CPF ou CNPJ e o número do NUP.

**TIPO DE PESQUISA:**

Processos e Documentos  Processos  Documentos

**TIPO DE PESSOA:**

CPF  CNPJ

CPF:\*

NUP:

Pesquisar

Limpar

- Ao clicar em **PESQUISAR** fará a busca conforme os campos fornecidos.