



Governo do Estado do Rio de Janeiro
 Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
 Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Sumário

1	CRIAR SOLICITAÇÃO	3
2	VISUALIZAR SOLICITAÇÃO	8
3	REENVIAR SOLICITAÇÃO	9
4	ALTERAR SOLICITAÇÃO	10
5	EXCLUIR SOLICITAÇÃO	12
6	ATENDER SOLICITAÇÃO	13
7	CONSULTAR SOLICITAÇÃO	16
8	FLUXOGRAMA.....	17
	FIQUE ATENTO!.....	18



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

PREFÁCIO

TÍTULO

MANUAL NORMATIVO SIGAP – GPD – SOLICITAR PROCESSOS E DOCUMENTOS

UNIDADE GESTORA

GIN – GERÊNCIA DE INFORMÁTICA

PÚBLICO ALVO

SERVIDORES EFETIVOS DO RIOPREVIDÊNCIA COM PERFIL TODOS

REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

NÃO SE APLICA

DOCUMENTAÇÃO UTILIZADA

LEVANTAMENTO PRELIMINAR DA TOTVS JUNTO AOS USUÁRIOS RESPONSÁVEIS PELO PROCESSO.



usuário:
Todos os níveis

O cadastro de **Solicitação de Processos e Documentos** tem como finalidade permitir que o usuário inclua, altere, exclua, reenvie, atenda ou recuse as solicitações de processos e documentos realizadas por outras áreas.

Estou em: **Início** > **Administrativo** > **Gestão de processo e documento** > **Solicitação**



1

CRIAR SOLICITAÇÃO

Solicitação						
Enviadas Recebidas Consulta						
						+ Criar solicitação
	Número ▲▼	Área destino ▲▼	Data da solicitação ▲▼	Responsável ▲▼	Status ▲▼	Ações
☐	E-01/009.00000510/2014	AG/CENTR	28/11/2014 17:43	SIGAP	Cancelada pelo sistema	i
☐	E-01/009.00000459/2014	CED	28/11/2014 17:43	SIGAP	Aguardando análise	i p e x

Figura 1 – Tela de Enviadas

1) Selecione a aba **Enviadas** da tela inicial. Em seguida, clique no botão **Criar solicitação**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Solicitação de processo ou documento

Dados básicos da solicitação Salvar ou Fechar

Dados origem
Área: CED Data da solicitação: 01/12/2014 11:47
Responsável: ERIC RODRIGUES LOPES ID funcional: 15862178

Processos e documentos solicitados Selecionar processo ou documento

Número	Interessado	Assunto	Tipo	Origem	Ações
Nenhum processo ou documento localizado. Selecionar processo ou documento					

Figura 2 – Tela de Criar solicitação

2) Clique no botão **Selecionar processo ou documento**.

Pesquisa de processo e documento

☐ Documento ☐ Processo
Número:
Assunto:
Interessado 1: CPF/CNPJ: Matrícula / ID funcional: +
Pesquisar Limpar [Pesquisa avançada](#)

Status: 0 registro localizado Adicionar processo ou documento

Número	Interessado	Assunto	Tipo	Origem	Encerrado em	Ações
Nenhum registro localizado. Efetue uma pesquisa para encontrá-lo.						

Processos e documentos solicitados

Número	Interessado	Assunto	Tipo	Origem	Ações
Nenhum processo ou documento localizado.					

Figura 3 – Tela de Criar solicitação

3) Insira os critérios de pesquisa que deseja buscar e clique no botão **Pesquisar**. Caso precise corrigir as informações inseridas na pesquisa, clique no botão **Limpar**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Status: 20 registros localizados

Adicionar processo ou documento

	Número	Interessado	Assunto	Tipo	Origem	Encerrado em	Ações
☐	CI RIOPREVI/AG/CENTR 00...	N/A	Cancelamento de Pensão	Corresp. Interna- CI	AG/CENTR		  
☐	CI RIOPREVI/AG/CENTR 00...	N/A	Cancelamento de Pensão	Corresp. Interna- CI	AG/CENTR		  
☐	CI RIOPREVI/AG/CENTR 00...	N/A	Cancelamento de Pensão	Corresp. Interna- CI	AG/CENTR		  
☐	CI RIOPREVI/AG/CENTR 00...	N/A	Cancelamento de Pensão	Corresp. Interna- CI	AG/CENTR		   
☐	CI RIOPREVI/AG/CENTR 00...	N/A	Cancelamento de Pensão	Corresp. Interna- CI	AG/CENTR		 

« Primeiro < Anterior Página 1 Próximo > Último »

Figura 4 – Tabela de resultados da pesquisa

4) Os registros localizados serão exibidos na tabela de resultados da pesquisa. Vamos analisar os ícones da coluna **Ações**:

Ícone	Definição
Alerta de solicitação realizada ()	Significa que o processo ou documento já foi solicitado por outra área. Caso a área do usuário tenha maior prioridade, ele terá permissão de obter o processo ou documento. Porém, se a área for de menor prioridade, esta solicitação não poderá ser realizada. Note que, neste segundo caso, o ícone Adicionar () estará desabilitado. Ao clicar no ícone de alerta () será exibida uma janela com os detalhes da solicitação.
Itens relacionados ()	Significa que o processo ou documento já passou por algum procedimento administrativo (Autuação, Instrução, Juntada, Apensação, etc). Neste caso, ao solicitar um processo ou documento, todos os itens que o contém serão encaminhados com a solicitação. Ao clicar no botão será exibida uma janela com a lista de Registros de operações.
Visualizar ()	Será exibida uma janela com os principais dados do processo ou documento.
Adicionar ()	Mova o item selecionado para a tabela de processos e documentos solicitados. Ao selecionar o botão Adicionar (), o usuário deve digitar uma observação a fim de embasar sua solicitação.

5) Conclua a inclusão de todos os processos e documentos que devem estar presentes em sua solicitação. Observe que todos os itens selecionados serão migrados para a tabela **Processos e documentos solicitados** e, desta forma, o usuário poderá **Visualizar** (), **Alterar** a observação () ou **Excluir** () cada um.



Observação: para adicionar um processo ou documento solicitação em vigor, clique no ícone **Adicionar (+)**. Caso queira selecionar dois ou mais itens, basta clicar nas caixas de seleção que se encontram no começo da cada linha, ao lado esquerdo do **Número**. Note que o botão **Adicionar processos ou documentos** ficará habilitado e, ao clicar nele, será exibida a relação de registros selecionados. Adicione uma **Observação** e clique em **Salvar**. Assim, o usuário estará incluindo um lote de processos ou documentos.

6) Clique no botão **Salvar**.

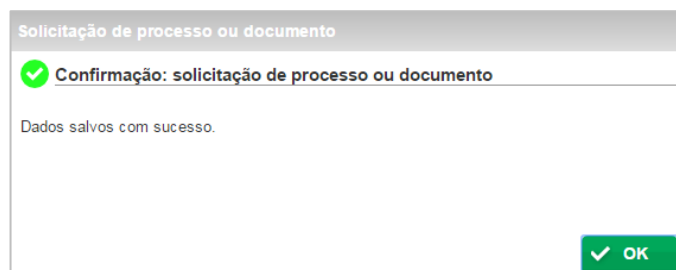


Figura 5 - Tela de dados salvos com sucesso

7) Uma mensagem de dados salvos com sucesso será exibida. Clique em **OK**.

Observação: o sistema emite uma solicitação para cada processo ou documento selecionado. Lembre-se que, caso o processo ou documento tenha itens relacionados, todos serão incluídos na mesma solicitação.

8) Na tabela de resultados da aba **Enviadas**, a solicitação aparecerá com status **Aguardando análise**.

Vamos analisar a estrutura de cada uma das linhas do resultado:

	Número ▲ ▼	Área destino ▲ ▼	Data da solicitação ▲ ▼	Responsável ▲ ▼	Status ▲ ▼	Ações
☐	E-01/009.00000510/2014	AG/CENTR	28/11/2014 17:43	SIGAP	Cancelada pelo sistema	
☒	CI RIOPREV/CED 00041...	CED	18/11/2014 17:58	Elaine Barreto do Carmo ...	Aguardando análise	
☒	E-01/009.00000520/2014	CED	27/11/2014 15:22	Elaine Barreto do Carmo ...	Aguardando análise	

Figura 6 – Tabela de resultados da pesquisa

A) Prioridade: cada área segue uma hierarquia no sistema – **Alta, Média, Baixa** ou **Sem prioridade** – no que diz respeito a solicitação de processos e documentos. Assim, caso uma solicitação esteja sendo disputada entre duas ou mais áreas, o registro com a área de maior



prioridade (ou seja, aquele que "ganhou" a disputa) será exibido com uma borda alaranjada no canto esquerdo na tabela (🔥).

A.1) Em caso de empate, ou seja, duas áreas de mesma prioridade disputando o mesmo processo ou documento, o pedido da área que fez o requerimento por último será enviado para a área que detém o processo ou documento desejado. Neste caso, a solicitação da área que solicitou primeiro ficará com status **Cancelada pelo sistema**.

B) Urgência e Reenvio: uma solicitação é marcada como **Urgente** (🚨) quando contém um documento que foi marcado como urgente no momento da **Entrada** no sistema. Já o indicador de **Reenvio** (🔄) aparece depois que o solicitante clica no botão **Reenviar solicitação** (📄➡️), o que significa que a solicitação aparecerá no topo da lista de solicitações da área que precisa atendê-la.

Observação: o botão **Reenviar solicitação** só será exibido na coluna **Ações** quando o prazo estipulado na tela de **Parametrização** (dentro da seção de **Cadastros**) tiver expirado.

C) Dados: apresenta os dados básicos da solicitação na tela de resultados da pesquisa.

D) Status e Ações:

Status	Definição	Ações
Aguardando análise	O atendimento ainda não foi realizado para essa solicitação	Estarão habilitados os ícones de Visualizar (🔍), Alterar (✏️) e Excluir (✖️)
Atendida	O atendimento já foi realizado para essa solicitação	Estará habilitado o ícone de Visualizar (🔍)
Cancelada	A solicitação foi cancelada pelo solicitante e devidamente justificada	Estarão habilitados os ícones de Visualizar Justificativa de Cancelamento (🚨) e Visualizar (🔍)
Cancelada pelo sistema	A nova solicitação foi realizada por uma área de maior prioridade e o sistema cancelou automaticamente a solicitação da área de menor prioridade	Estarão habilitados os ícones de Visualizar Justificativa de Cancelamento (🚨) e Visualizar (🔍)
Não atendida	A área que detinha o processo ou documento recusou uma	Estarão habilitados os ícones de Visualizar Justificativa de Recusa



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

solicitação de outra área

(⚠) e Visualizar (i)



2

VISUALIZAR SOLICITAÇÃO

1) Selecione a aba **Enviadas** da tela inicial. Em seguida, clique no ícone **Visualizar** (i) da opção desejada.

Solicitação de processo ou documento

✕ Fechar

Dados básicos da solicitação

Dados origem

Área: AG/CENTR

Data da solicitação: 28/11/2014 17:43

Responsável: SIGAP

ID funcional: 111111

Dados destino

Área: CED

Data do atendimento:

Responsável:

ID funcional:

Observação: ZXFCGHJ

Status: Aguardando análise

Processos e documentos solicitados

Número	Assunto	Tipo	Origem	Autor	Ações
CI RIOPREV/AG/CENTR.000397...	Pensão	Corresp. Interna- CI	AG/CENTR	Elaine Barreto do Carmo Rangel	(i)
E-01/009.00000461/2014	Pensão	Processo	AG/CENTR	Elaine Barreto do Carmo Rangel	(i)
E-01/009.00000459/2014	Pensão	Processo	AG/CENTR	Elaine Barreto do Carmo Rangel	(i)

✕ Fechar

Figura 7 – Tela de Visualizar solicitação

2) Visualize as informações da solicitação e clique em **Fechar**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



Solicitação							
Enviadas Recebidas Consulta							
							+ Criar solicitação
	Número ▲ ▼	Área destino ▲ ▼	Data da solicitação ▲ ▼	Responsável ▲ ▼	Status ▲ ▼	Ações	
	E-01/009.00000520/2014	CED	27/11/2014 15:22	Elaine Barreto do Carmo ...	Aguardando análise		
	E-01/009.00000459/2014	CED	28/11/2014 17:43	SIGAP	Aguardando análise		

Figura 8 – Tela de Reenviar solicitação

1) Selecione a aba **Enviadas** da tela inicial. Se o prazo estipulado na tela de **Parametrização** (dentro da seção **Cadastros**) tiver expirado, o ícone **Reenviar solicitação** () será exibido. Clique nele para reenviar a solicitação desejada.

2) Será exibida uma mensagem de sucesso para o reenvio da solicitação. Clique no botão **Fechar**.

3) Note que o registro em questão será marcado com o ícone de reenviado () no começo da linha.

Observação: esta solicitação migrará para o topo da lista de solicitações recebidas da área que precisa realizar o atendimento.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



4

ALTERAR SOLICITAÇÃO

Figura 9 - Tela da aba Enviadas

1) Selecione a aba **Enviadas** da tela inicial. Em seguida, clique no ícone **Alterar** (📝) da opção desejada.

Figura 10 - Tela de Alteração

2) Note que a única seção passível de alteração nesta atividade é a **Observação da solicitação**. Realize as alterações necessárias e clique no botão **Salvar** para concluir a operação ou selecione **Fechar** para interrompê-la.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

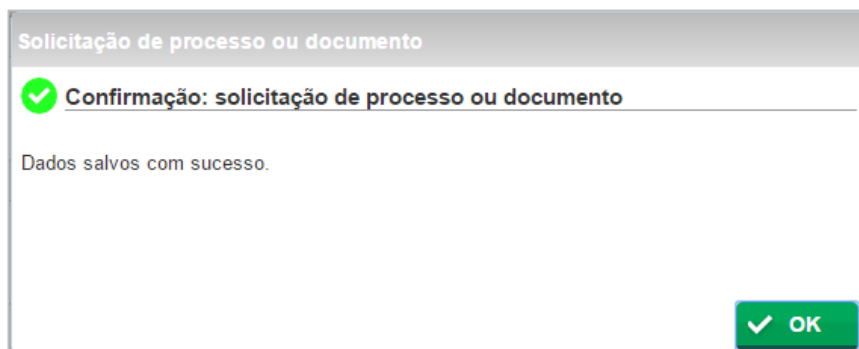


Figura 11 - Mensagem de dados salvos com sucesso

3) Ao optar por **Salvar**, uma mensagem de dados salvos com sucesso será exibida. Clique em **OK**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



EXCLUIR SOLICITAÇÃO

Solicitação							
Enviadas Recebidas Consulta							
+ Criar solicitação							
	Número	Área destino	Data da solicitação	Responsável	Status	Ações	
	E-01/009.00000541/2014	NSA	05/01/2015 15:14	ERIC LOPES	Aguardando análise	i d e x	
	E-01/009.00000547/2014	NSA	05/01/2015 15:14	ERIC LOPES	Aguardando análise	i d e x	

Figura 12 - Tela da aba Enviadas

1) Selecione a aba **Enviadas** da tela inicial. Em seguida, clique no ícone **Excluir** (X) da opção desejada.

Solicitação de processo ou documento

Atenção: exclusão de solicitação

Você marcou um item para exclusão. Digite uma justificativa.

*Justificativa:

Salvar ou **Fechar**

Figura 13 - Tela de atenção

2) Uma mensagem de alerta será exibida na tela. Insira uma justificativa para a exclusão e clique no botão **Salvar** para prosseguir com a operação ou selecione **Fechar** para interrompê-la.

Solicitação							
Enviadas Recebidas Consulta							
+ Criar solicitação							
	Número	Área destino	Data da solicitação	Responsável	Status	Ações	
	E-01/009.00000541/2014	NSA	05/01/2015 15:14	ERIC LOPES	Aguardando análise	i d e x	
	E-01/009.00000547/2014	NSA	05/01/2015 15:14	ERIC LOPES	Cancelada	! i	

Figura 14 - Tela da aba Enviadas



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

3) Observe que o *status* da solicitação excluída passou para **Cancelada**, exibindo o ícone de alerta (⚠), onde o usuário terá acesso a justificativa da exclusão.



6 ATENDER SOLICITAÇÃO

Solicitação						
Enviadas Recebidas Consulta						
Atualizar status						
	Nº solicitação ▲▼	Número ▲▼	Área de envio ▲▼	Data da solicitação ▲▼	Status	Ações
☐	49/2015	E-01/009.00000588/2014	AG/CENTR	28/01/2015 11:50	  	
☐	48/2015	E-01/009.00000587/2014	AG/CENTR	28/01/2015 11:50	  	
☐	28/2015	CI RIOPREV/AG/CENTR.000015/2014	NSA	13/01/2015 11:20	Cancelada	 
☐	26/2015	CI RIOPREV/AG/CENTR.000015/2014	NSA	13/01/2015 10:56	Cancelada pelo sistema	 
Atualizar status						

Figura 15 - Tela da aba Recebidas

1) Selecione a aba **Recebidas** da tela inicial.

- Para aprovar uma solicitação, siga os seguintes passos:

2) Clique no ícone **Aprovar** (👍) da opção desejada.

Solicitação						
Enviadas Recebidas Consulta						
Atualizar status						
	Nº solicitação ▲▼	Número ▲▼	Área de envio ▲▼	Data da solicitação ▲▼	Status	Ações
☐	49/2015	E-01/009.00000588/2014	AG/CENTR	28/01/2015 11:50	  	
☐	48/2015	E-01/009.00000587/2014	AG/CENTR	28/01/2015 11:50	  	
☐	28/2015	CI RIOPREV/AG/CENTR.000015/2014	NSA	13/01/2015 11:20	Cancelada	 
☐	26/2015	CI RIOPREV/AG/CENTR.000015/2014	NSA	13/01/2015 10:56	Cancelada pelo sistema	 
Atualizar status						

Figura 16 - Tela da aba Recebidas

3) Note que o ícone selecionado ficará **verde** (👍) e o botão **Atualizar status** ficará habilitado.



4) Clique no botão **Atualizar status**.

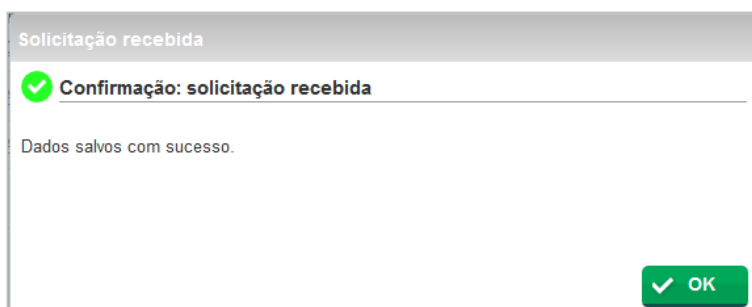


Figura 17 - Mensagem de dados salvos com sucesso

5) Uma mensagem de dados salvos com sucesso será exibida na tela. Clique no botão **OK** para fechá-la e encerrar o processo de aprovação desta solicitação.

- Para recusar uma solicitação, siga os seguintes passos:

6) Clique no ícone **Reprovar** (👎) da opção desejada.

Figura 18 - Tela de Justificativa

7) Uma mensagem de alerta será exibida na tela. Insira uma justificativa pra a reprovação e clique no botão **Salvar**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

Solicitação						
Enviadas Recebidas Consulta						
Atualizar status						
	Nº solicitação	Número	Área de envio	Data da solicitação	Status	Ações
☐	48/2015	E-01/009.00000587/2014	AG/CENTR	28/01/2015 11:50		
☐	28/2015	CI RIOPREV/AG/CENTR.000015/2014	NSA	13/01/2015 11:20	Cancelada	
☐	26/2015	CI RIOPREV/AG/CENTR.000015/2014	NSA	13/01/2015 10:56	Cancelada pelo sistema	
Atualizar status						

Figura 19 - Tela da aba Recebidas

8) Note que o ícone selecionado ficará **vermelho** () e o botão **Atualizar status** ficará habilitado.

Observação: o ícone de **Editar justificativa** () ficará habilitado para que o usuário possa alterar a mensagem de recusa.

9) Clique no botão **Atualizar status**.

Solicitação recebida

Confirmação: solicitação recebida

Dados salvos com sucesso.

OK

Figura 20 - Mensagem de dados salvos com sucesso

10) Uma mensagem de dados salvos com sucesso será exibida na tela. Clique no botão **OK** para fechá-la e encerrar o processo de recusa desta solicitação.

Status: 1 registro localizado						
	Número	Área de envio	Área destino	Data da solicitação	Status	Ações
☐	E-01/009.00000587/2014	AG/CENTR	CED	28/01/2015 11:50	Não atendida	

Figura 21 - Tabela de resultados da pesquisa

Observação: para verificar as solicitações já atendidas, acesse a aba **Consulta**. Para visualizar uma justificativa de recusa de atendimento, clique no ícone **Visualizar justificativa** () em uma solicitação de status **Não atendida**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência



CONSULTAR SOLICITAÇÃO

1) Selecione a aba **Consulta**.

Solicitação

EnviadasRecebidasConsulta

Dados da solicitação

Status: ☐Aguardando análise ☐Cancelada pelo sistema
☐Atendida ☐Não atendida
☐Cancelada

Área origem 1:

Responsável origem:

Data da solicitação:

Área destino 1:

Responsável destino:

Data de recebimento:

Observação:

Matrícula / ID funcional:

até:

Matrícula / ID funcional:

até:

Pesquisar

Limpar

Pesquisa avançada

Status: 0 registro localizado

Número	Área de envio	Área destino	Data da solicitação	Status	Ações
Nenhum registro localizado. Efetue uma pesquisa para encontrá-lo.					

Figura 22 - Tela da aba Consulta

2) Preencha um dos campos localizados na seção **Dados da solicitação** e clique no botão **Pesquisar**. Caso precise corrigir as informações inseridas na pesquisa, clique no botão **Limpar**. Se houver necessidade de aprimorar os filtros de pesquisa, clique no *link* **Pesquisa avançada** localizado ao lado do botão **Limpar**. Desta forma, você poderá buscar também pelos dados do **Item solicitado**.

3) Se nenhum resultado for encontrado, será exibida a mensagem “*Nenhum registro localizado. Efetue uma pesquisa para encontrá-lo*”. Caso contrário, eles aparecerão paginados de 10 em 10 elementos, podendo o usuário navegar pelas páginas utilizando os botões localizados abaixo da tabela.

MANUAL NORMATIVO SIGAP – GPD – SOLICITAR PROCESSOS E DOCUMENTOS

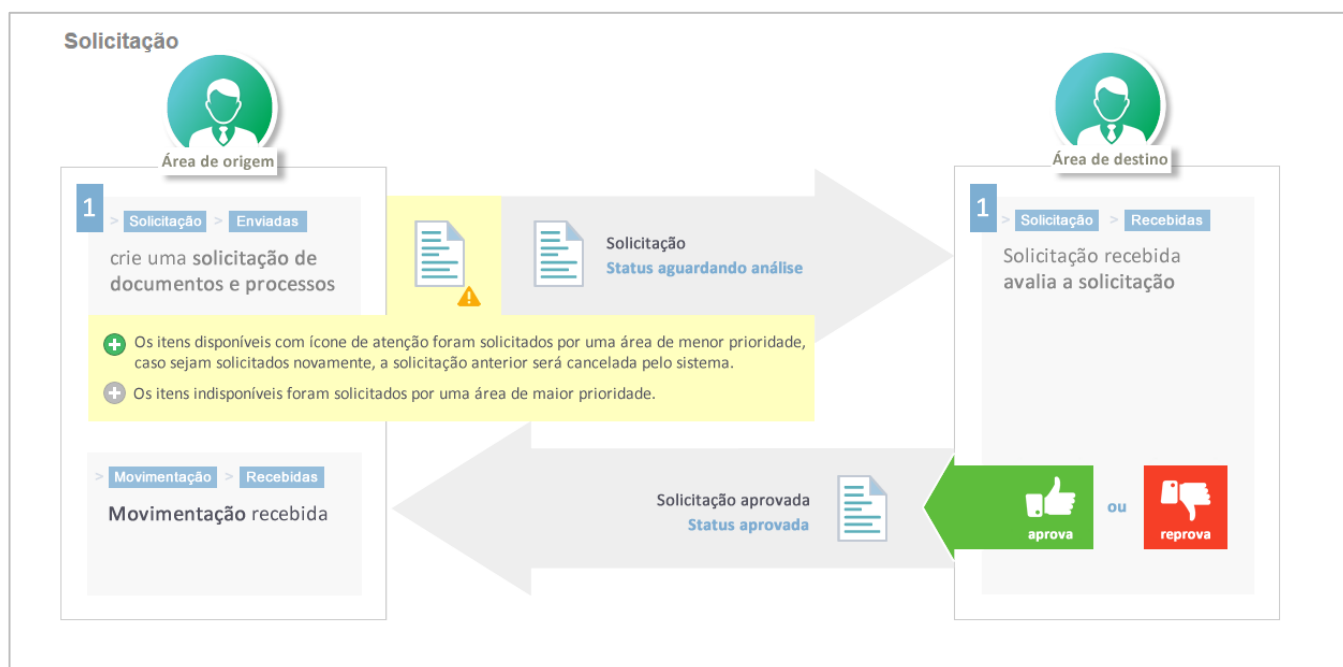
Versão 1.0

Vigência – 24/11/2015



Observação: para maiores detalhes sobre a estrutura da tabela de resultados da pesquisa, consulte o manual **Consulta de solicitação de processos e documentos**.

8 FLUXOGRAMA





FIQUE ATENTO!

- O usuário pode selecionar quantos *status* quiser para realizar a sua pesquisa.
- Os registros localizados ficam prioritariamente ordenados pela **Data de solicitação** na tabela de resultados da pesquisa, dos mais novos para os mais antigos. Lembre-se que os registros reenviados aparecerão no topo dessa mesma listagem. Entretanto, para mudar a ordenação, basta clicar no título da coluna pela qual você prefere que o sistema ordene. Exemplo: caso clique na coluna **Área de envio**, os registros serão ordenados por ordem alfabética a partir dos nomes das áreas. Clicando novamente nesta mesma coluna, os registros passam a serem exibidos por ordem decrescente.
- Os resultados da pesquisa são exibidos de 10 em 10 registros, separados por uma ou mais páginas. Para navegar pelas páginas utilize os botões localizados na base da tabela de resultados da pesquisa.
- No campo **Assunto**, serão exibidas sugestões de preenchimento à partir da 3ª letra digitada pelo usuário. Os assuntos apresentados ao usuário serão extraídos do **Cadastro de assuntos**.
- Caso não haja o preenchimento do segundo campo da **Data** (até), o sistema preencherá a lacuna automaticamente com a data atual.
- Na **Pesquisa avançada**, na seção **Item solicitado**, ao selecionar a opção **Processo**, o sistema omite o campo **Data de criação** e, caso selecione a opção **Documento**, o sistema omite o campo **Data de abertura**.
- O botão verde “+” presente nos campos **Área de origem**, **Área de destino**, **Interessado** e **Participante** tem como função replicar o campo a que se refere. Isso permitirá que o usuário realize pesquisas com mais de uma informação do mesmo tipo. Para estes campos supracitados será utilizado o operador “ou”, que necessita que pelo menos um dos critérios seja verdadeiro para que um registro seja selecionado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência

- O campo **Localização física** só ficará habilitado após o usuário selecionar a **Área**. Nele estará indicada toda a estrutura hierárquica registrada na tela **Cadastro > Estrutura hierárquica**.