



BHDIGITAL

elogroup▶

S Y D L E



PREFEITURA
BELO HORIZONTE



Treinamento

Interface de Atendimento ao cidadão

- Acesso a plataforma
- Área de trabalho (Workspace)
- Pesquisa de serviços
- Criar solicitação identificada
- Criar solicitação anônima
- Consulta de solicitações por Número de protocolo + Chave de acesso
- Consulta de solicitações pelo CPF
- Resposta à diligências (questionamento do órgão)
- Inclusão de novo cidadão
- Atualização de dados de cidadão cadastrado

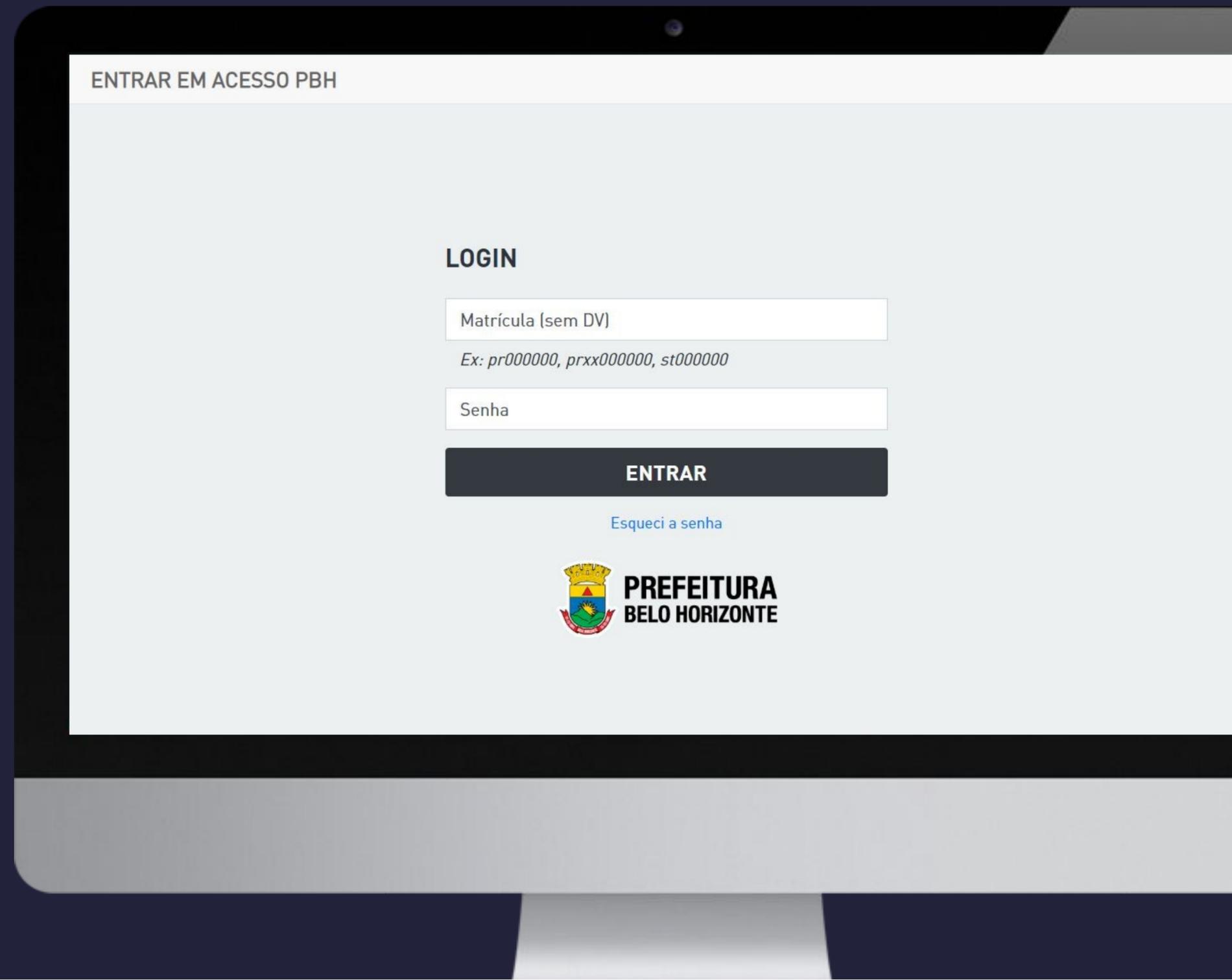
Acesso a plataforma



O acesso a plataforma será realizado a partir do navegador pelo endereço:

<https://bhdigital.pbh.gov.br>

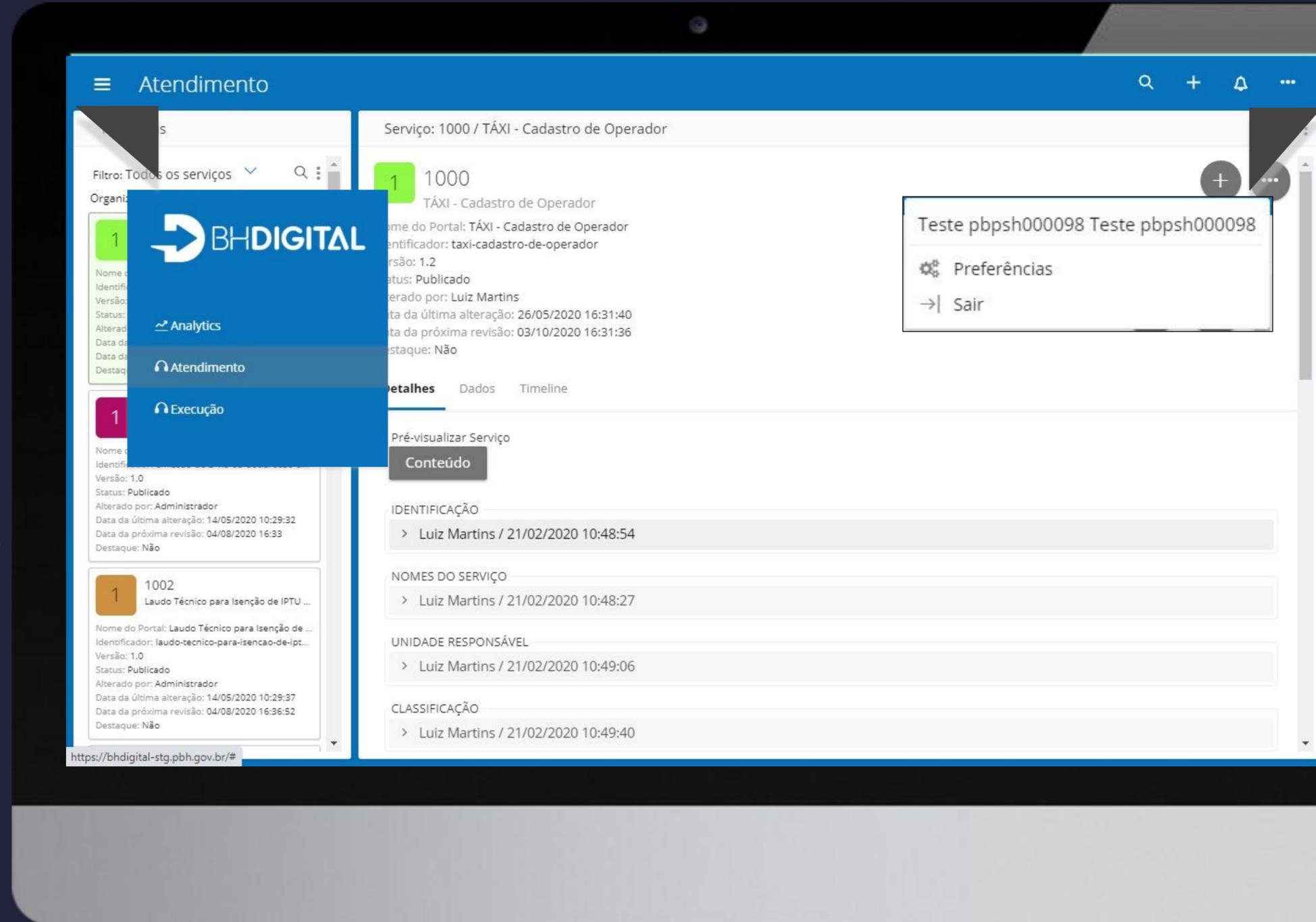
Informe a matrícula (sem DV) e a senha para acessar a plataforma



Área de trabalho (Workspace)

A área de trabalho é uma forma de disposição de componentes e recursos da plataforma com um determinado objetivo. Por exemplo: Atendimento ao cidadão, Execução de serviços.

- **Menu workspaces:**
Localizado no canto superior esquerdo, permite alterar a Área de trabalho. Para realizar atendimentos manter selecionada a opção “Atendimento”.
- **Menu de opções:**
Localizado no canto superior direito, permite verificar o usuário autenticado e realizar logout (sair da aplicação).



The screenshot displays the BHDIGITAL workspace interface. The top navigation bar is blue and contains the BHDIGITAL logo, a search icon, a plus icon, a bell icon, and a three-dot menu icon. The main content area is divided into two columns. The left column shows a list of services with filters and search options. The right column displays a detailed view of a selected service, including its name, version, status, and a list of users who have accessed it. A blue overlay menu is visible in the center-left, showing the BHDIGITAL logo and navigation options: Analytics, Atendimento, and Execução. A user profile dropdown menu is open in the top right corner, showing the user's name and options for Preferences and Logout.

Atendimento

Serviço: 1000 / TÁXI - Cadastro de Operador

Filtro: Todos os serviços

Organização

1 1000 TÁXI - Cadastro de Operador

Nome do Portal: TÁXI - Cadastro de Operador

Identificador: taxi-cadastro-de-operador

Versão: 1.2

Status: Publicado

Alterado por: Luiz Martins

Data da última alteração: 26/05/2020 16:31:40

Data da próxima revisão: 03/10/2020 16:31:36

Destaque: Não

Detalhes Dados Timeline

Pré-visualizar Serviço

Conteúdo

IDENTIFICAÇÃO

> Luiz Martins / 21/02/2020 10:48:54

NOMES DO SERVIÇO

> Luiz Martins / 21/02/2020 10:48:27

UNIDADE RESPONSÁVEL

> Luiz Martins / 21/02/2020 10:49:06

CLASSIFICAÇÃO

> Luiz Martins / 21/02/2020 10:49:40

Teste pbpsh000098 Teste pbpsh000098

Preferências

Sair

https://bhdigital-stg.pbh.gov.br/#

Área de trabalho (Workspace)

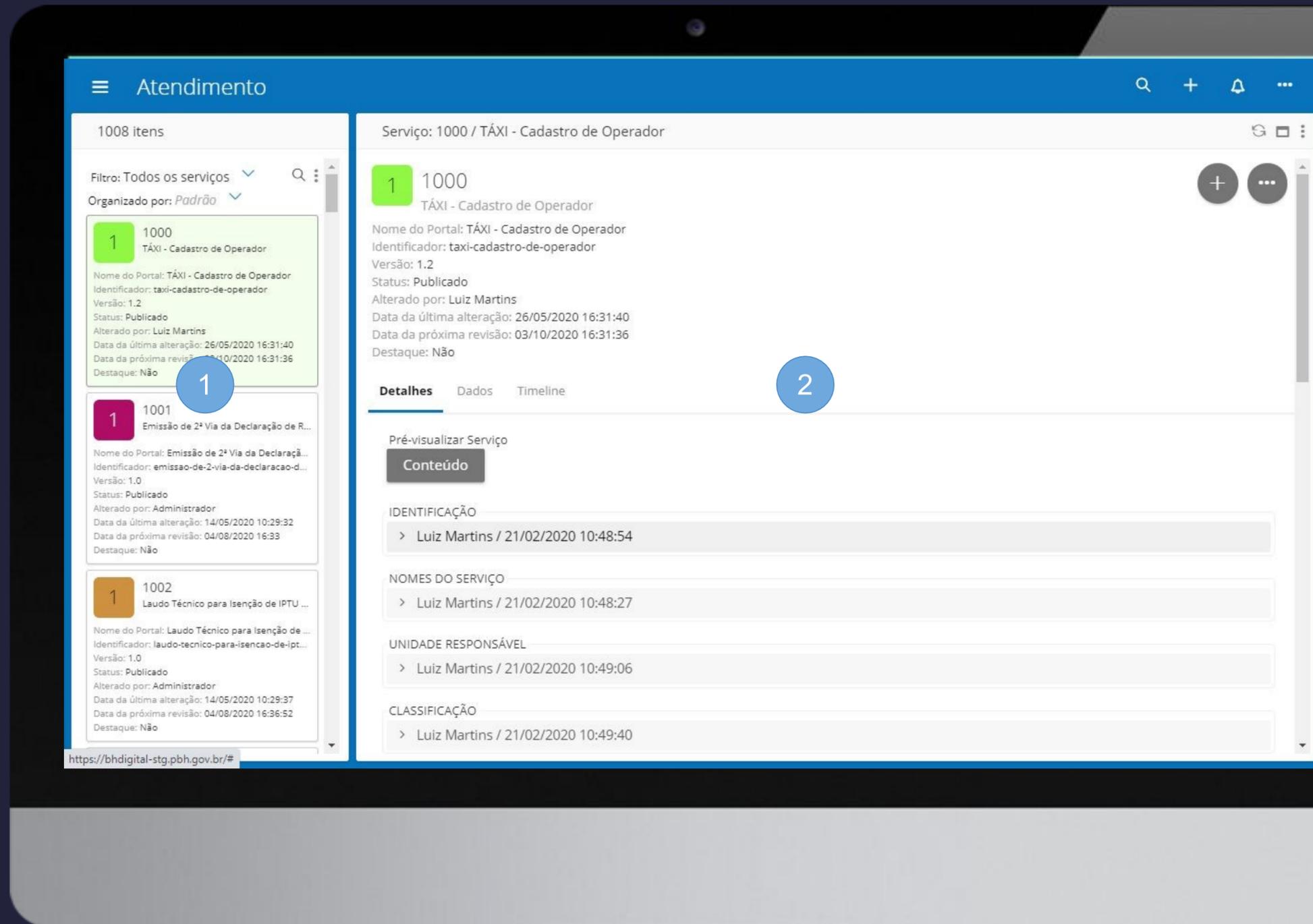
A área de trabalho “Atendimento” é composta por dois painéis:

1. Lista de serviços (fixo):

A lista de serviços permitirá ao atendente localizar o serviço requerido pelo cidadão e, assim, realizar o atendimento.

2. Visualização de dados / operações:

O painel da direita exibirá a informação ou operação selecionada pelo Atendente. Por exemplo, ao selecionar um serviço na listagem de serviço os detalhes deste serviço serão exibidos no painel.



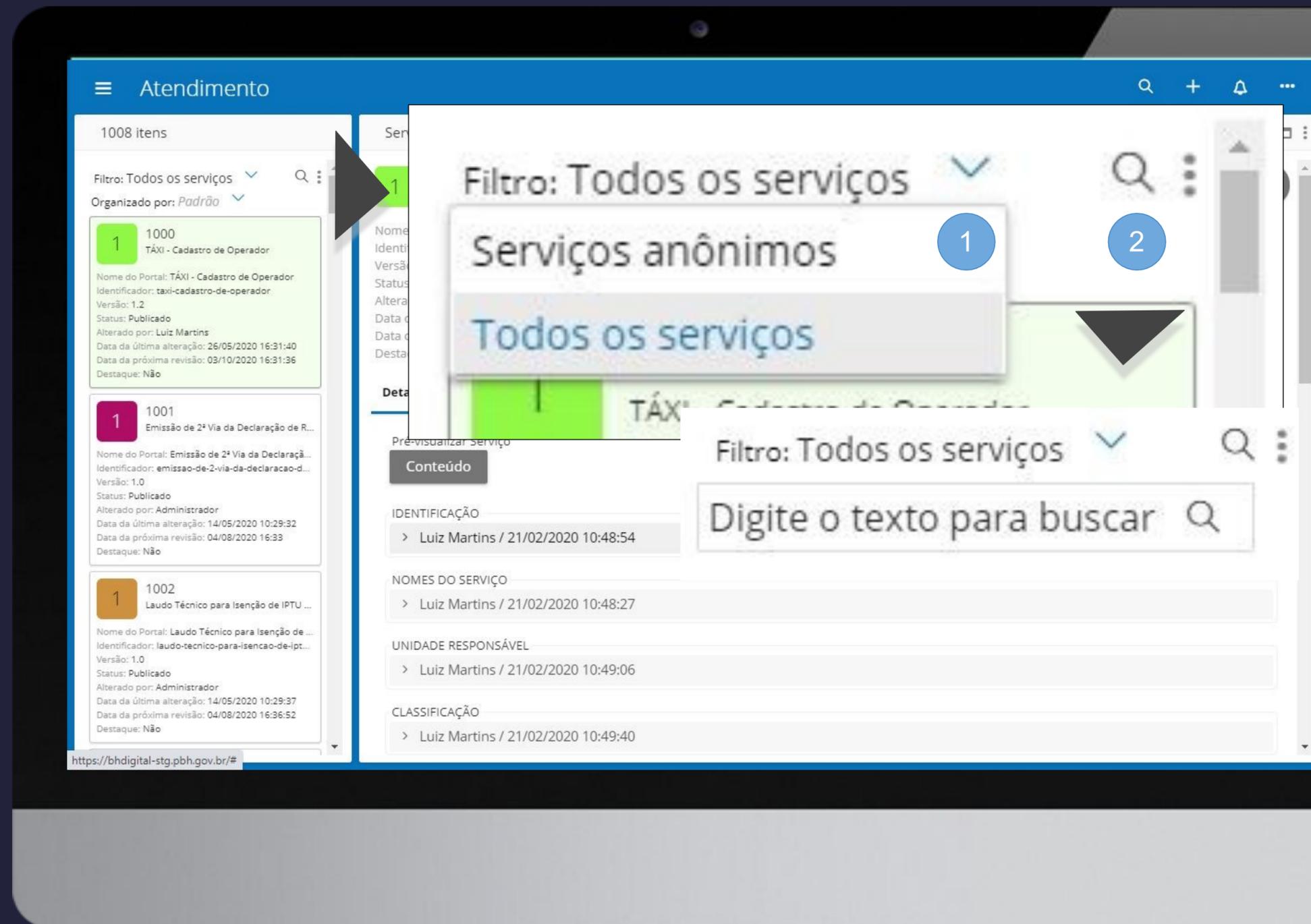
The screenshot displays the BHDigital 'Atendimento' workspace. The interface is divided into two main sections. On the left, a list of services is shown, with the first item, '1000 TÁXI - Cadastro de Operador', highlighted by a blue circle with the number '1'. On the right, the details of the selected service are displayed, also highlighted by a blue circle with the number '2'. The details panel includes fields for 'Nome do Portal', 'Identificador', 'Versão', 'Status', 'Alterado por', 'Data da última alteração', 'Data da próxima revisão', and 'Destaque'. Below these fields are sections for 'Pré-visualizar Serviço', 'IDENTIFICAÇÃO', 'NOMES DO SERVIÇO', 'UNIDADE RESPONSÁVEL', and 'CLASSIFICAÇÃO', each with a list of entries.

1. A listagem de serviços possui dois filtros pré-fixados que podem ser alterados utilizando a lista de opções:

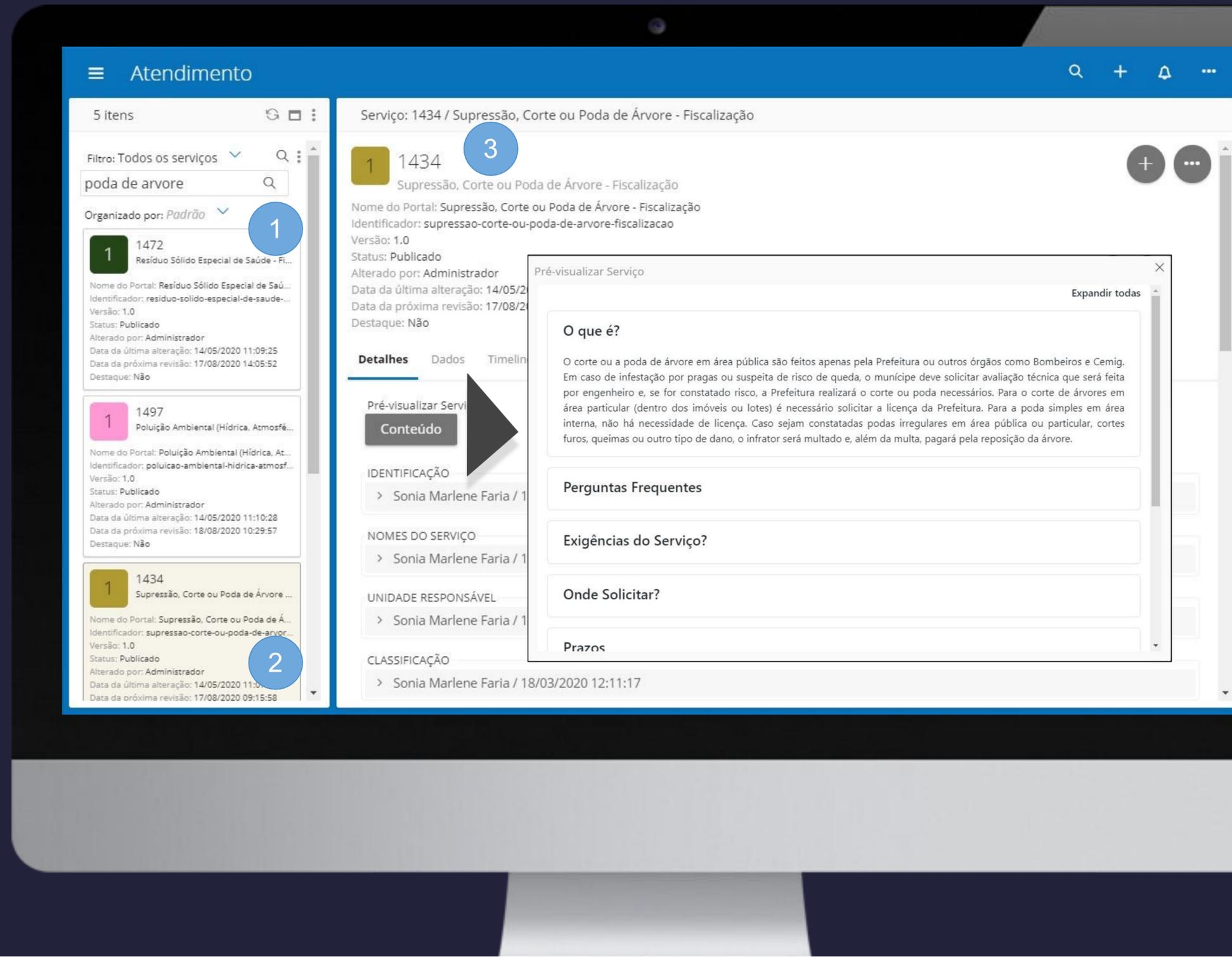
- **Serviços anônimos:**
Exibe no resultado da busca somente os serviços publicados e que permitem a captação de maneira anônima.
- **Todos os serviços:**
Exibe no resultado da busca todos os serviços publicados.

2. Utilize a opção de “Pesquisa por texto” para localizar mais facilmente o serviço requerido pelo cidadão:

- Clique no ícone “lupa” para exibir a caixa de busca;
- Digite o termo de busca e, em seguida, tecle “enter” ou clique na lupa ao lado do texto.



1. Após a execução de uma busca o resultado será exibido na listagem.
No exemplo ao lado a busca foi realizada pelo termo “poda de árvore”;
2. Para visualizar as informações do serviço, selecione o “card” correspondente;
3. Os dados do serviço podem ser consultados a cada seção que compõe a descrição do serviço ou de maneira consolidada utilizando a opção pré-visualizar serviço. Essa última maneira possui a mesma formatação do conteúdo no Portal de serviços.



Atendimento

5 itens

Filtro: Todos os serviços

poda de arvore

Organizado por: Padrão

1 1472
Resíduo Sólido Especial de Saúde - Fi...

Nome do Portal: Resíduo Sólido Especial de Saú...
Identificador: residuo-solido-especial-de-saude-...
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 14/05/2020 11:09:25
Data da próxima revisão: 17/08/2020 14:05:52
Destaque: Não

1 1497
Poluição Ambiental (Hídrica, Atmosf...

Nome do Portal: Poluição Ambiental (Hídrica, At...
Identificador: poluicao-ambiental-hidrica-atmosf...
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 14/05/2020 11:10:28
Data da próxima revisão: 18/08/2020 10:29:57
Destaque: Não

1 1434
Supressão, Corte ou Poda de Árvore ...

Nome do Portal: Supressão, Corte ou Poda de Á...
Identificador: supressao-corte-ou-poda-de-arvor...
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 14/05/2020 11:0...
Data da próxima revisão: 17/08/2020 09:15:58

Serviço: 1434 / Supressão, Corte ou Poda de Árvore - Fiscalização

1 1434 3
Supressão, Corte ou Poda de Árvore - Fiscalização

Nome do Portal: Supressão, Corte ou Poda de Árvore - Fiscalização
Identificador: supressao-corte-ou-poda-de-arvore-fiscalizacao
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 14/05/2020 11:09:25
Data da próxima revisão: 17/08/2020 14:05:52
Destaque: Não

Pré-visualizar Serviço

O que é?

O corte ou a poda de árvore em área pública são feitos apenas pela Prefeitura ou outros órgãos como Bombeiros e Cemig. Em caso de infestação por pragas ou suspeita de risco de queda, o município deve solicitar avaliação técnica que será feita por engenheiro e, se for constatado risco, a Prefeitura realizará o corte ou poda necessários. Para o corte de árvores em área particular (dentro dos imóveis ou lotes) é necessário solicitar a licença da Prefeitura. Para a poda simples em área interna, não há necessidade de licença. Caso sejam constatadas podas irregulares em área pública ou particular, cortes furos, queimas ou outro tipo de dano, o infrator será multado e, além da multa, pagará pela reposição da árvore.

Perguntas Frequentes

Exigências do Serviço?

Onde Solicitar?

Prazos

Expandir todas

Conteúdo

IDENTIFICAÇÃO
> Sonia Marlene Faria / 1

NOMES DO SERVIÇO
> Sonia Marlene Faria / 1

UNIDADE RESPONSÁVEL
> Sonia Marlene Faria / 1

CLASSIFICAÇÃO
> Sonia Marlene Faria / 18/03/2020 12:11:17

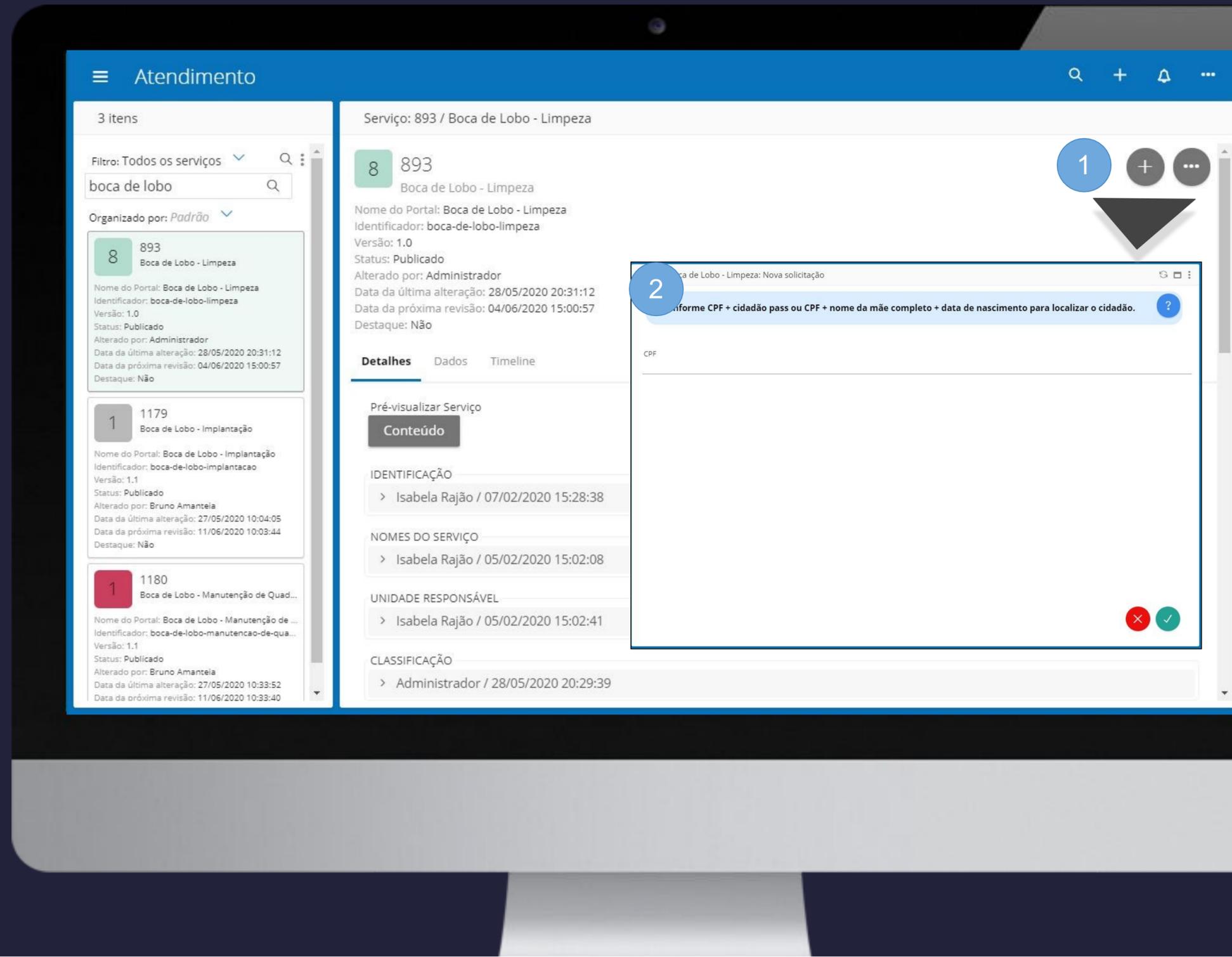
Criar solicitação identificada

1. No topo da tela de visualização de um serviço estará disponível um botão (+) para criar uma nova solicitação;

Acione o botão para criar uma nova solicitação para o cidadão em atendimento;

2. Será exibida a tela para identificação do cidadão;

Alguns serviços não podem ser captados pelo canal de atendimento telefônico e não será permitido criar uma solicitação para esses serviços.



The screenshot displays the 'Atendimento' (Attendance) interface. On the left, a list of services is shown, including 'Boca de Lobo - Limpeza' (ID 893), 'Boca de Lobo - Implantação' (ID 1179), and 'Boca de Lobo - Manutenção de Quad...' (ID 1180). The main area shows the details for service 893, including its name, portal, version, status, and last update. A modal window is open, titled 'Boca de Lobo - Limpeza: Nova solicitação', with a search bar containing the text 'Informe CPF + cidadão pass ou CPF + nome da mãe completo + data de nascimento para localizar o cidadão.' and a 'Conteúdo' button. The modal also features a red 'X' and a green checkmark button.

Criar solicitação identificada

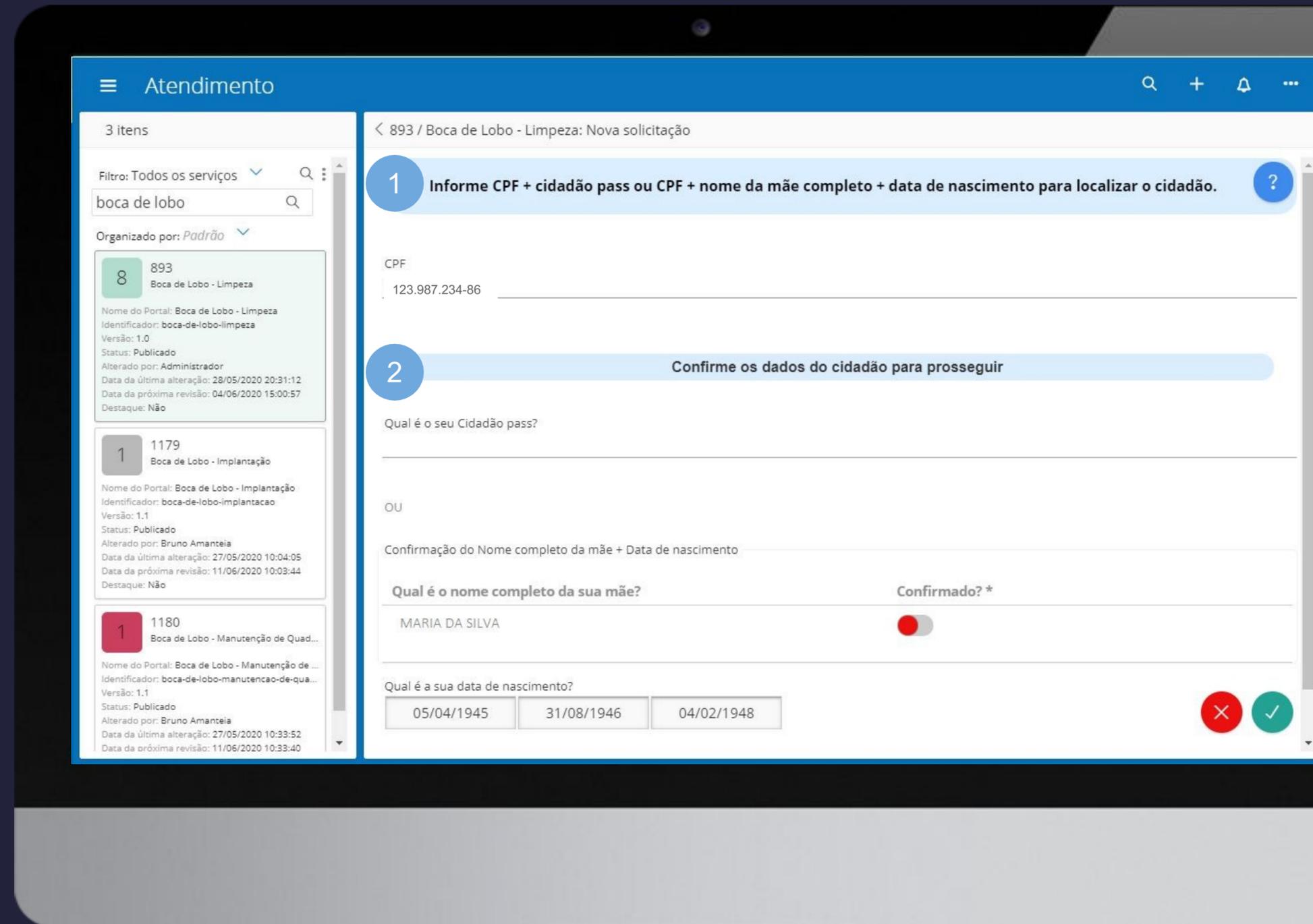
1. Informe o CPF do cidadão para localizar o seu cadastro;
Se o CPF não estiver correto uma mensagem será exibida ao atendente;
Se o cidadão ainda não possuir cadastro na plataforma BH Digital o atendente deverá cadastrá-lo para então realizar o atendimento. Veja a seção “Inclusão de novo cidadão”.

2. Para o cidadão que possuir cadastro na plataforma serão exibidos campos para confirmação de dados:

- Solicite ao cidadão para informar o cidadão pass cadastrado

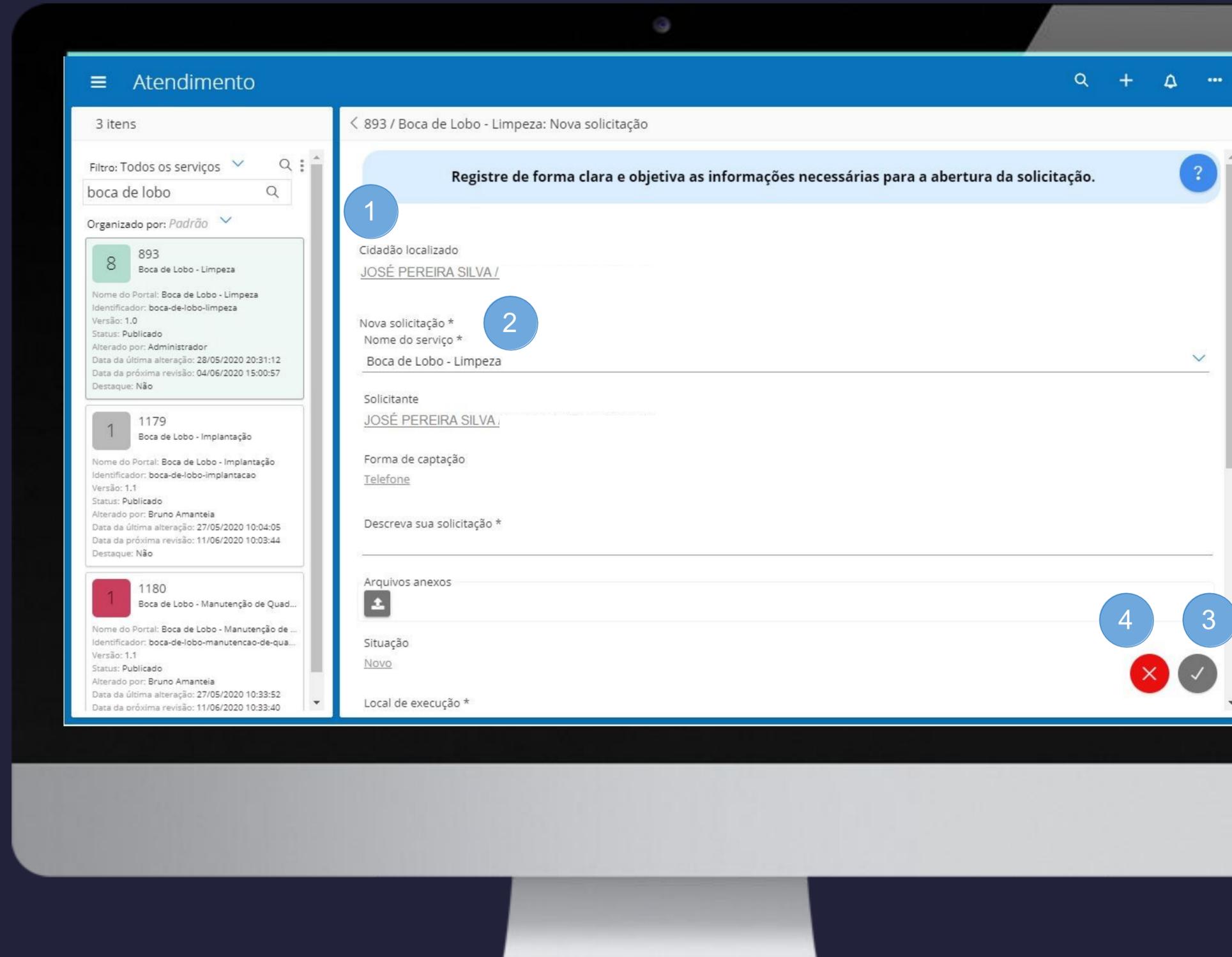
OU

- Confirme o nome completo da mãe e a data de nascimento do cidadão.



Criar solicitação identificada

1. Se os dados do cidadão forem confirmados corretamente o seu nome será exibido na forma de link;
2. O formulário para criação da nova solicitação será exibido para preenchimento das informações necessárias para a captação; Preencha os dados conforme solicitado.
3. Após o preenchimento correto dos dados acione o botão “V” no canto inferior direito da tela; Mensagens de erro de validação de dados serão exibidas caso alguma informação estiver incorreta ou não preenchida; Um “ticket” será criado para o cidadão.
4. Utilize o botão “X” para cancelar a criação da solicitação.



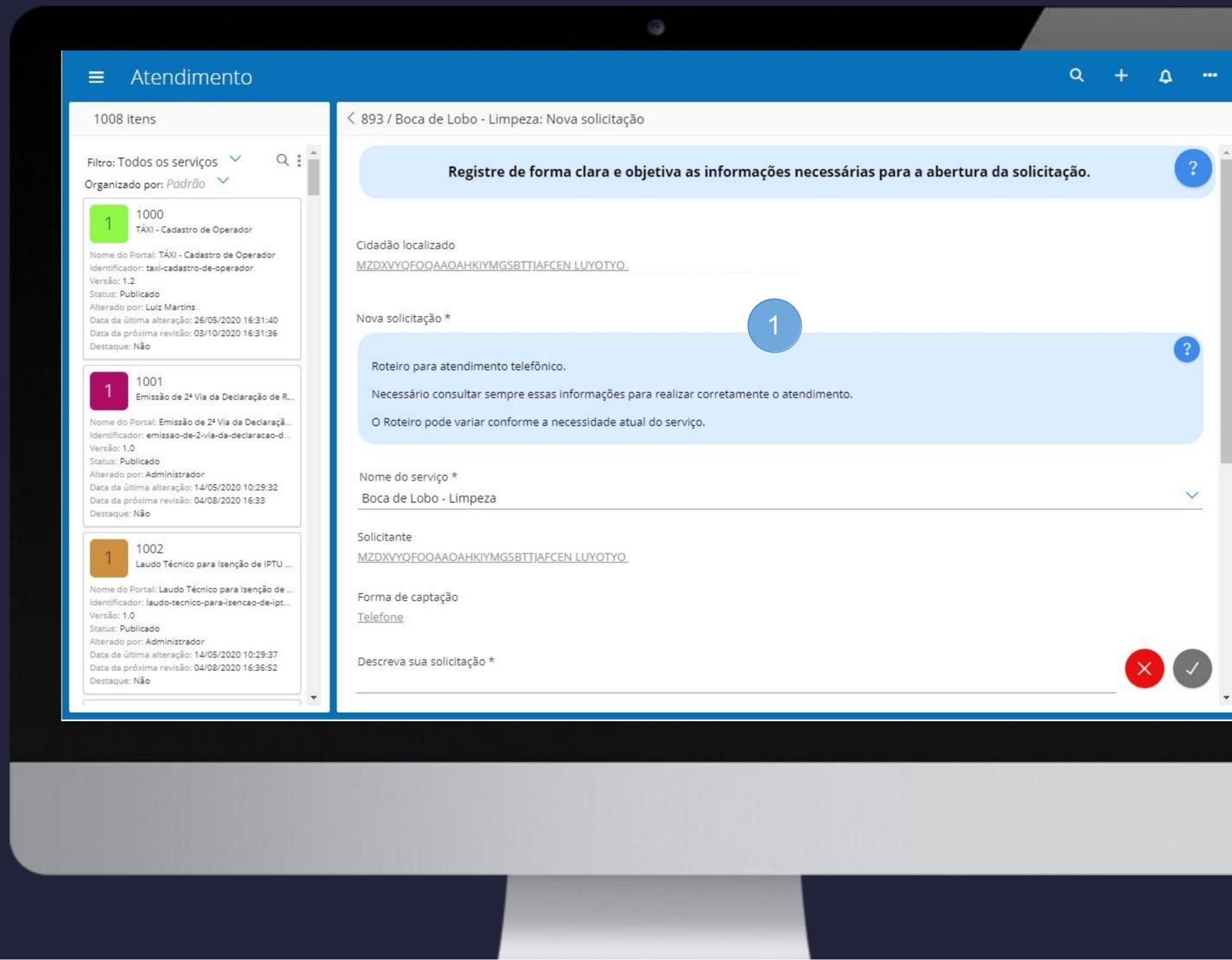
Criar solicitação identificada

O serviço solicitado pelo cidadão pode conter alguma instrução ou roteiro a ser seguido pelo atendente.

Uma seção em azul será exibida no formulário de criação da nova solicitação, conforme exemplificado na imagem ao lado. **1**

As instruções / roteiros podem ser alteradas a qualquer momento conforme necessidade do serviço.

Os atendentes devem **SEMPRE** verificar essas informações para realizar o atendimento da maneira mais assertiva.



The screenshot shows a web application interface for creating a service request. The interface is divided into two main sections. On the left, there is a list of services with filters and search options. On the right, there is a form for creating a new request, including fields for citizen location, service name, and form type. A blue callout box with a '1' in a circle highlights a specific instruction in the form.

Atendimento

1008 itens

Filtro: Todos os serviços

Organizado por: Padrão

- 1** 1000
TÁXI - Cadastro de Operador
Nome do Portal: TÁXI - Cadastro de Operador
Identificador: taxi-cadastro-de-operador
Versão: 1.2
Status: Publicado
Alterado por: Luiz Martins
Data da última alteração: 26/05/2020 16:31:40
Data da próxima revisão: 03/10/2020 16:31:36
Destaque: Não
- 1** 1001
Emissão de 2ª Via da Declaração de R...
Nome do Portal: Emissão de 2ª Via da Declaraçã...
Identificador: emissao-de-2-via-da-declaracao-d...
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 14/05/2020 10:29:32
Data da próxima revisão: 04/08/2020 16:33
Destaque: Não
- 1** 1002
Laudo Técnico para Isenção de IPTU ...
Nome do Portal: Laudo Técnico para Isenção de ...
Identificador: laudo-tecnico-para-isencao-de-ipt...
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 14/05/2020 10:29:37
Data da próxima revisão: 04/08/2020 16:36:52
Destaque: Não

< 893 / Boca de Lobo - Limpeza: Nova solicitação

Registre de forma clara e objetiva as informações necessárias para a abertura da solicitação.

Cidadão localizado
MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCCEN LUYOTYO

Nova solicitação * **1**

Roteiro para atendimento telefônico.
Necessário consultar sempre essas informações para realizar corretamente o atendimento.
O Roteiro pode variar conforme a necessidade atual do serviço.

Nome do serviço *
Boca de Lobo - Limpeza

Solicitante
MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCCEN LUYOTYO

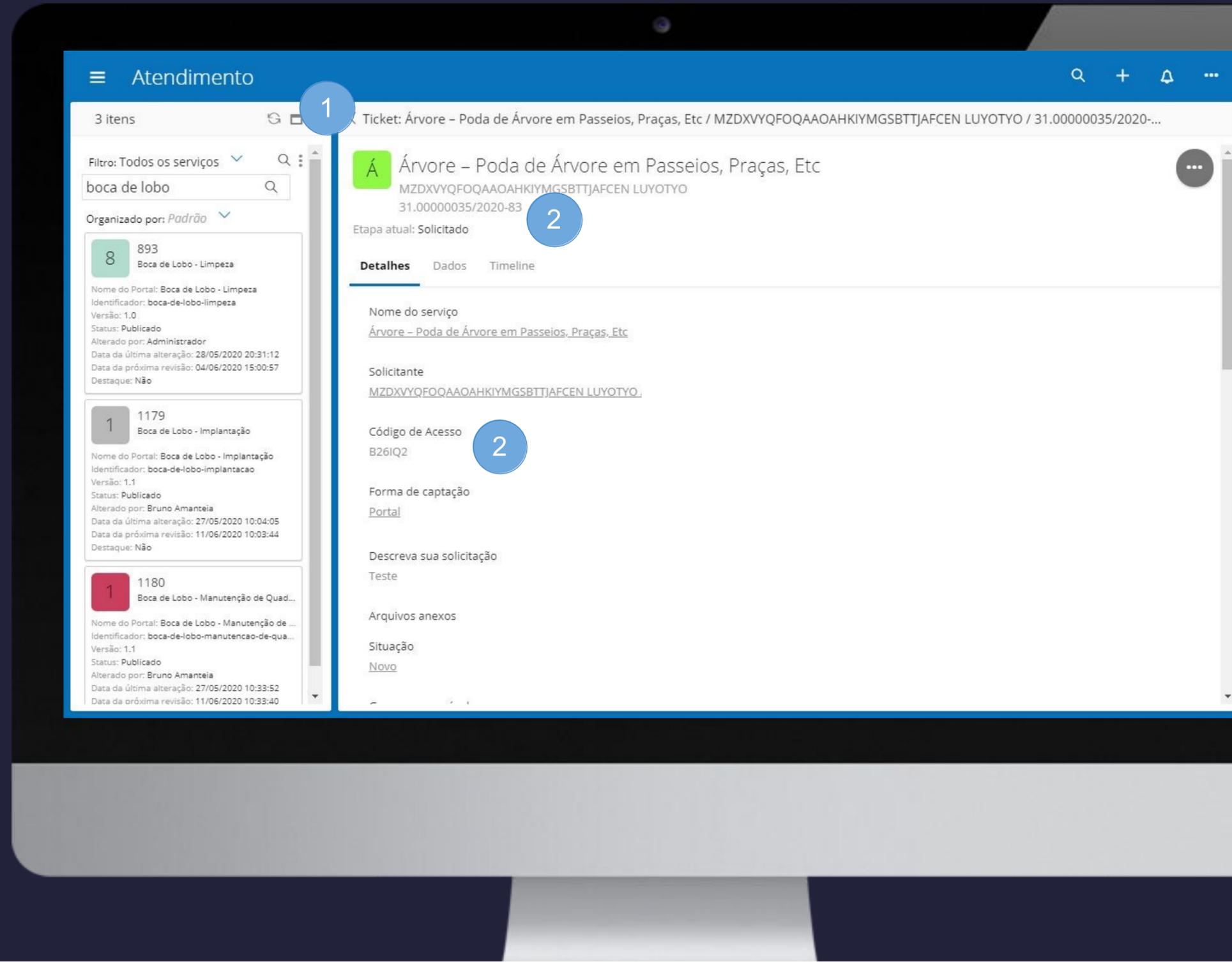
Forma de captação
Telefone

Descreva sua solicitação *

Criar solicitação identificada



1. O Ticket criado será exibido ao atendente;
2. Informe ao cidadão o Número do protocolo criado e o Código de acesso. Esses dados serão utilizados para consultas futuras.



The screenshot shows the BHDIGITAL system interface for creating a ticket. The interface is titled "Atendimento" and displays a list of services on the left and a detailed view of a selected ticket on the right.

Left Panel (Services List):

- 3 itens
- Filtro: Todos os serviços
- Search: boca de lobo
- Organizado por: Padrão
- Item 1: 893 - Boca de Lobo - Limpeza
- Item 2: 1179 - Boca de Lobo - Implantação
- Item 3: 1180 - Boca de Lobo - Manutenção de Quad...

Right Panel (Ticket Details):

- Ticket: **Árvore - Poda de Árvore em Passeios, Praças, Etc** / MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE... / 31.00000035/2020-...
- Nome do serviço: Árvore - Poda de Árvore em Passeios, Praças, Etc
- Solicitante: MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE...
- Código de Acesso: **B26IQ2**
- Forma de captação: Portal
- Descreva sua solicitação: Teste
- Arquivos anexos
- Situação: Novo

Red circles highlight the "1" in the ticket title and the "2" in the access code field.

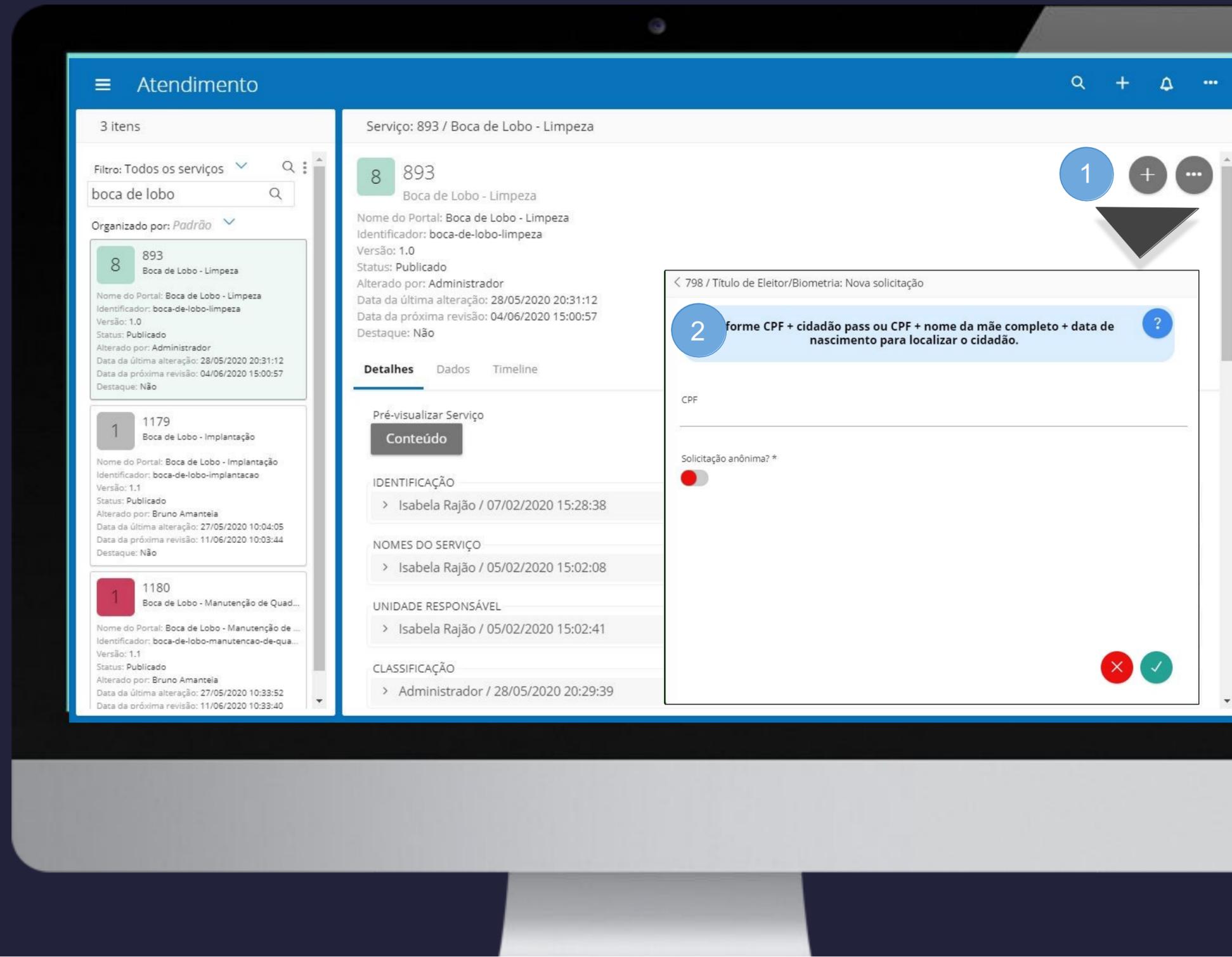
Criar solicitação anônima

1. No topo da tela de visualização de um serviço estará disponível um botão (+) para criar uma nova solicitação;

Acione o botão para criar uma nova solicitação para o cidadão em atendimento;

2. Será exibida a tela para identificação do cidadão ou indicação de anonimato. A opção de anonimato somente será disponibilizada para os serviços que permitem esse tipo de captação;

Alguns serviços não podem ser captados pelo canal de atendimento telefônico e não será permitido criar uma solicitação para esses serviços.



Atendimento

3 itens

Filtro: Todos os serviços

boca de lobo

Organizado por: Padrão

8 893
Boca de Lobo - Limpeza

Nome do Portal: Boca de Lobo - Limpeza
Identificador: boca-de-lobo-limpeza
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 28/05/2020 20:31:12
Data da próxima revisão: 04/06/2020 15:00:57
Destaque: Não

1 1179
Boca de Lobo - Implantação

Nome do Portal: Boca de Lobo - Implantação
Identificador: boca-de-lobo-implantacao
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:04:05
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:03:44
Destaque: Não

1 1180
Boca de Lobo - Manutenção de Quad...

Nome do Portal: Boca de Lobo - Manutenção de ...
Identificador: boca-de-lobo-manutencao-de-qua...
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:33:52
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:33:40

Serviço: 893 / Boca de Lobo - Limpeza

8 893
Boca de Lobo - Limpeza

Nome do Portal: Boca de Lobo - Limpeza
Identificador: boca-de-lobo-limpeza
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 28/05/2020 20:31:12
Data da próxima revisão: 04/06/2020 15:00:57
Destaque: Não

Detalhes Dados Timeline

Pré-visualizar Serviço

Conteúdo

IDENTIFICAÇÃO

> Isabela Rajão / 07/02/2020 15:28:38

NOMES DO SERVIÇO

> Isabela Rajão / 05/02/2020 15:02:08

UNIDADE RESPONSÁVEL

> Isabela Rajão / 05/02/2020 15:02:41

CLASSIFICAÇÃO

> Administrador / 28/05/2020 20:29:39

798 / Título de Eleitor/Biometria: Nova solicitação

2 forme CPF + cidadão pass ou CPF + nome da mãe completo + data de nascimento para localizar o cidadão.

CPF

Solicitação anônima? *

✕ ✓

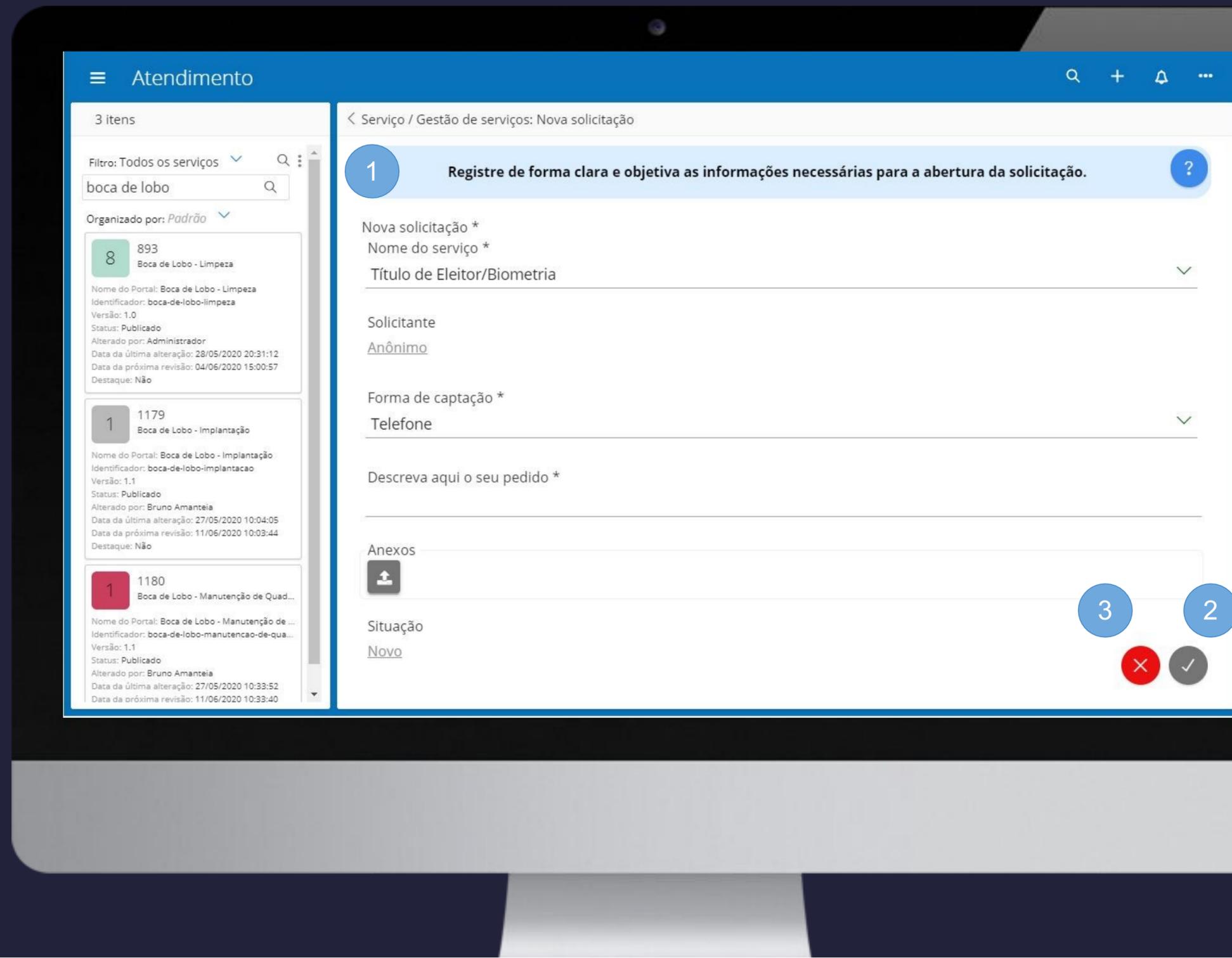
Criar solicitação anônima

1. Acione a opção “Solicitação anônima”;

O formulário para criação da nova solicitação será exibido para preenchimento das informações necessárias para a captação; Preencha os dados conforme solicitado.

2. Após o preenchimento correto dos dados acione o botão “V” no canto inferior direito da tela; Mensagens de erro de validação de dados serão exibidas caso alguma informação estiver incorreta ou não preenchida; Um “ticket” será criado para o cidadão.

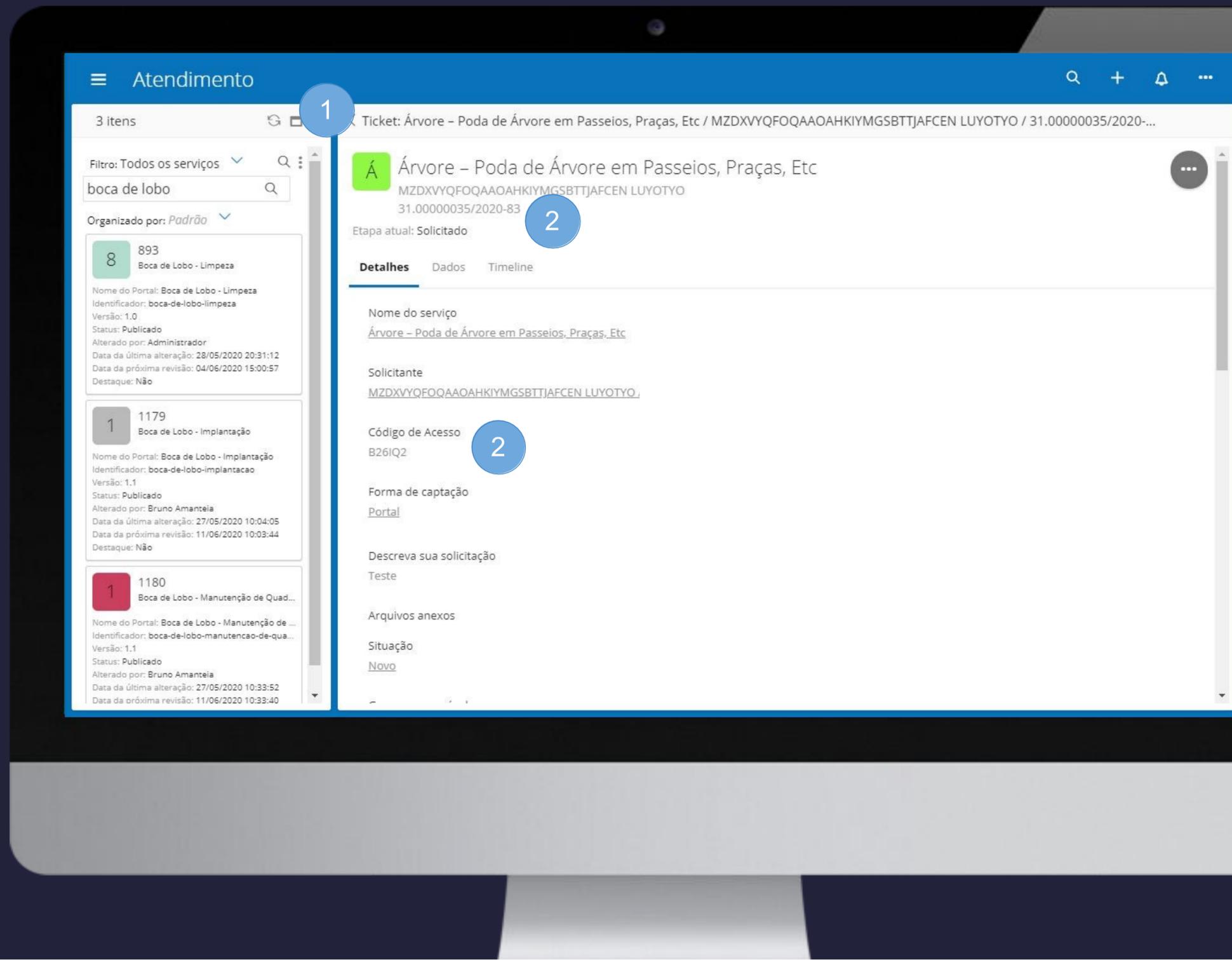
3. Utilize o botão “X” para cancelar a criação da solicitação.



Criar solicitação anônima



1. O Ticket criado será exibido ao atendente;
2. Informe ao cidadão o Número do protocolo criado e o Código de acesso. Esses dados serão utilizados para consultas futuras.



The screenshot displays the 'Atendimento' (Service) interface. On the left, a list of services is shown, with the first item 'Boca de Lobo - Limpeza' (ID 893) highlighted. On the right, the details of a selected ticket are shown. The ticket title is 'Árvore - Poda de Árvore em Passeios, Praças, Etc' with ID 'MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE...'. The current stage is 'Solicitado'. The 'Código de Acesso' (Access Code) is 'B26IQ2'. The 'Forma de captação' (Capture Method) is 'Portal'. The 'Situação' (Status) is 'Novo'.

1

2

2



Consulta de solicitações por Número de protocolo + Chave de acesso

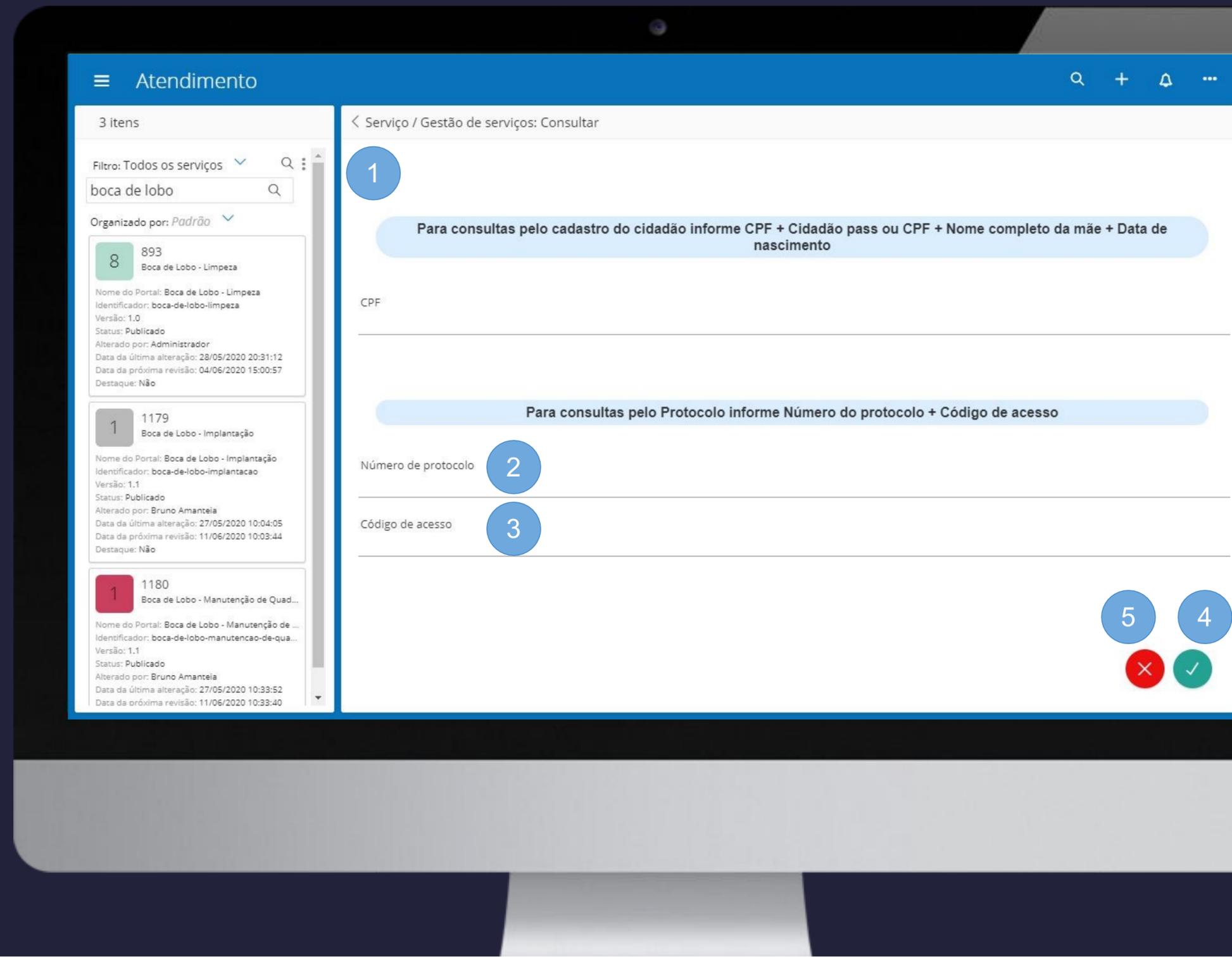
1. Acione o botão de opções ao lado da lupa e, em seguida, selecione a opção "Consultar".

The screenshot displays a web application interface for service management. On the left, a list of three items is shown under the heading "Atendimento". The first item is "Boca de Lobo - Limpeza" with ID 893. The second is "Boca de Lobo - Implantação" with ID 1179. The third is "Boca de Lobo - Manutenção de Quad..." with ID 1180. A search bar at the top of the list contains the text "boca de lobo". A blue circle with the number "1" highlights the options menu icon next to the search bar. A dropdown menu is open, showing options: "Busca avançada", "Cards pequenos", "Consultar" (highlighted), "Nova solicitação", and "Selecionar". The right side of the interface shows a form for creating a new request, with fields for "Nome do serviço" (set to "Vazio") and "Forma de captação" (set to "Telefone").



Consulta de solicitações por Número de protocolo + Chave de acesso

1. A tela de consulta será exibida;
2. Preencha o número do protocolo, considerando o formato de numeração adotado pelo BH Digital e exemplificado a seguir: 31.00005544/2020-45;
Caso o número estiver incorreto mensagens de erro serão exibidas.
3. Informe também o Código de acesso contendo seis dígitos (letras e números);
4. Acione o botão “V” no canto inferior esquerdo da tela para visualizar o Ticket e realizar o atendimento;
5. Para cancelar a consulta utilize o botão “X”.





Consulta de solicitações por Número de protocolo + Chave de acesso



1. A tela de visualização do ticket será exibida;
2. O campo “Situação” indicará o estágio de atendimento da solicitação. Os demais campos exibem as informações registradas na abertura do atendimento;
3. Utilize a aba Timeline para visualizar o histórico de ações realizadas durante o atendimento.

Atendimento

3 itens

Filtro: Todos os serviços

boca de lobo

Organizado por: Padrão

8 893
Boca de Lobo - Limpeza

Nome do Portal: Boca de Lobo - Limpeza
Identificador: boca-de-lobo-limpeza
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 28/05/2020 20:31:12
Data da próxima revisão: 04/06/2020 15:00:57
Destaque: Não

1 1179
Boca de Lobo - Implantação

Nome do Portal: Boca de Lobo - Implantação
Identificador: boca-de-lobo-implantacao
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:04:05
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:03:44
Destaque: Não

1 1180
Boca de Lobo - Manutenção de Quad...

Nome do Portal: Boca de Lobo - Manutenção de ...
Identificador: boca-de-lobo-manutencao-de-qua...
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:33:52
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:33:40

1

Ticket: Lei de Acesso à Informação / MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSTBTJAFCE LUYOTYO / 31.00000015/2020-41

Lei de Acesso à Informação
MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSTBTJAFCE LUYOTYO
31.00000015/2020-41

Detalhes Dados Timeline

Nome do serviço
Lei de Acesso à Informação

Solicitante
MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSTBTJAFCE LUYOTYO

Código de Acesso
P8NXVP

Forma de captação
Portal

Descreva aqui o seu pedido
Gostaria de saber quais medicamentos estão disponíveis no posto de saúde da Rua Alberto Diniz, 34 - Bairro Cidade Nova

Anexos

Situação
Demanda atendida

2

3

SLA



Consulta de solicitações por Número de protocolo + Chave de acesso



1. A Timeline de Atendimento poderá ser utilizada para compreender as informações disponibilizadas ao cidadão durante o atendimento.

The screenshot displays a web application interface for ticket management. The main header is 'Atendimento' with a search bar and navigation icons. The left sidebar shows a list of 3 items, with filters for 'Todos os serviços' and 'Organizado por: Padrão'. The main content area shows a ticket titled 'Lei de Acesso à Informação' with ID 'MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE...'. The ticket is currently in the 'Timeline' view, showing a list of posts and updates. A red circle highlights the number '1' in the ticket ID. The timeline shows a post from 'Sistema' 3 hours ago, and a post from 'Administrador' on 23/05/2020. The ticket status is 'Encerrado' and the situation is 'Demanda atendida'.

3 itens

Filtro: Todos os serviços

boca de lobo

Organizado por: Padrão

8 893
Boca de Lobo - Limpeza

Nome do Portal: Boca de Lobo - Limpeza
Identificador: boca-de-lobo-limpeza
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 28/05/2020 20:31:12
Data da próxima revisão: 04/06/2020 15:00:57
Destaque: Não

1 1179
Boca de Lobo - Implantação

Nome do Portal: Boca de Lobo - Implantação
Identificador: boca-de-lobo-implantacao
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:04:05
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:03:44
Destaque: Não

1 1180
Boca de Lobo - Manutenção de Quad...

Nome do Portal: Boca de Lobo - Manutenção de ...
Identificador: boca-de-lobo-manutencao-de-qua...
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:33:52
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:33:40

Atendimento

Ticket: Lei de Acesso à Informação / MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE... / 31.00000015/2020-41

Lei de Acesso à Informação
MZDXVYQFOQ...
31.00000015/...

Detalhes Dados Timeline

Escrever post...

Ontem

Sistema
Post
3 horas
Órgão/Unidade: DITR - Fase: Encerrado
Situação: Demanda atendida

Mai/2020

Teste pbpsh000058 Teste pbpsh0000...
Post
23/05/2020
Analisar Resposta da Solicitação

Administrador
Post
23/05/2020
Órgão/Unidade: DITR - Fase: Em Andamento
Situação: Em análise Data limite para recurso: 02/06/2020 23:59:59

MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE...
Post
23/05/2020
Complementação de Dados Finalizada.

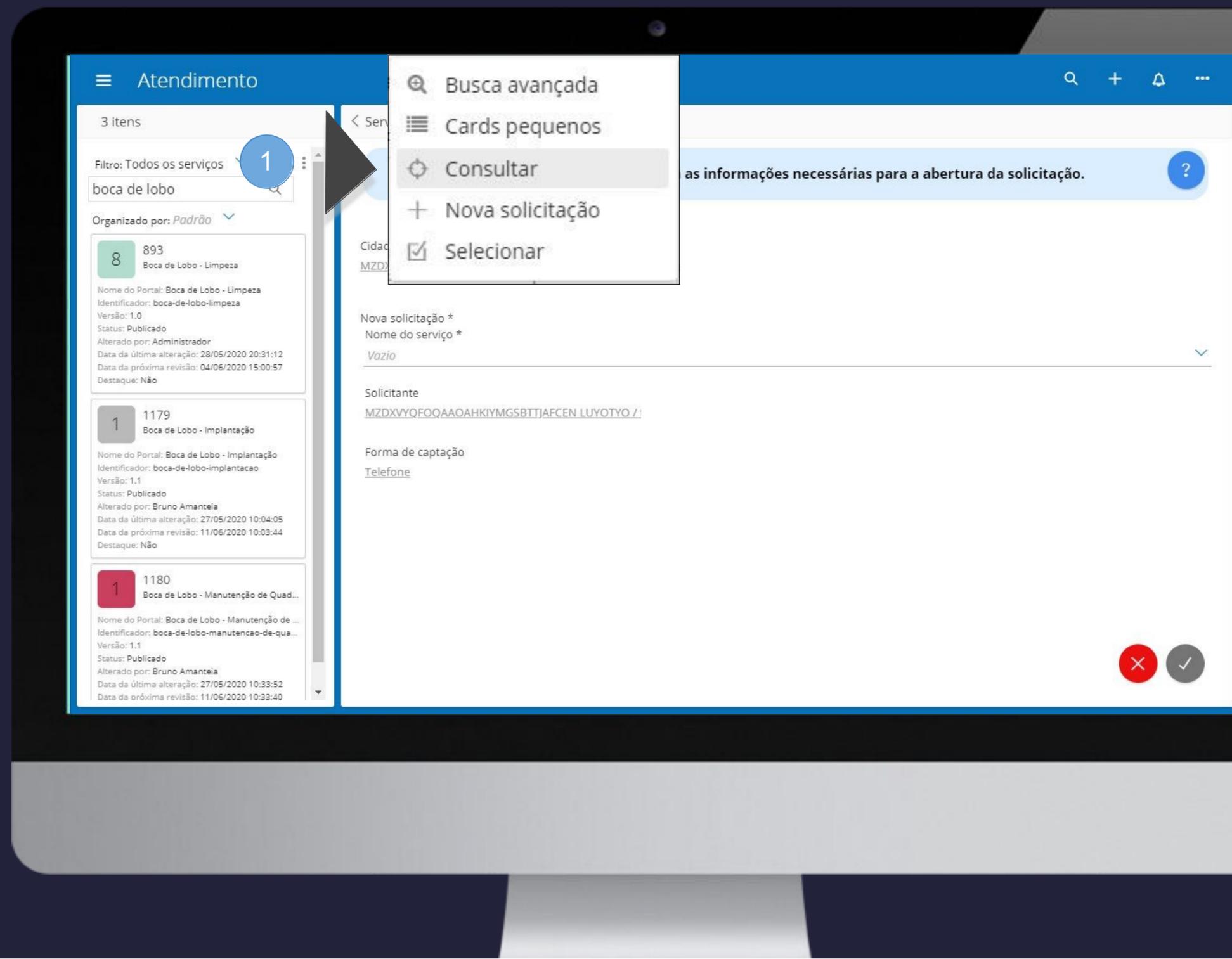
Teste pbpsh000058 Teste pbpsh0000...
Post
23/05/2020
Data limite para complementação dos dados: 07/06/2020 23:59:59

Administrador
Post
23/05/2020
Órgão/Unidade: DITR - Fase: Novo Situação: Novo Data prevista para resposta: 12/06/2020

MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE...
Post
23/05/2020
Desistir da Solicitação.

Consulta de solicitações pelo CPF

1. Acione o botão de opções ao lado da lupa e, em seguida, selecione a opção “Consultar”.



Consulta de solicitações pelo CPF

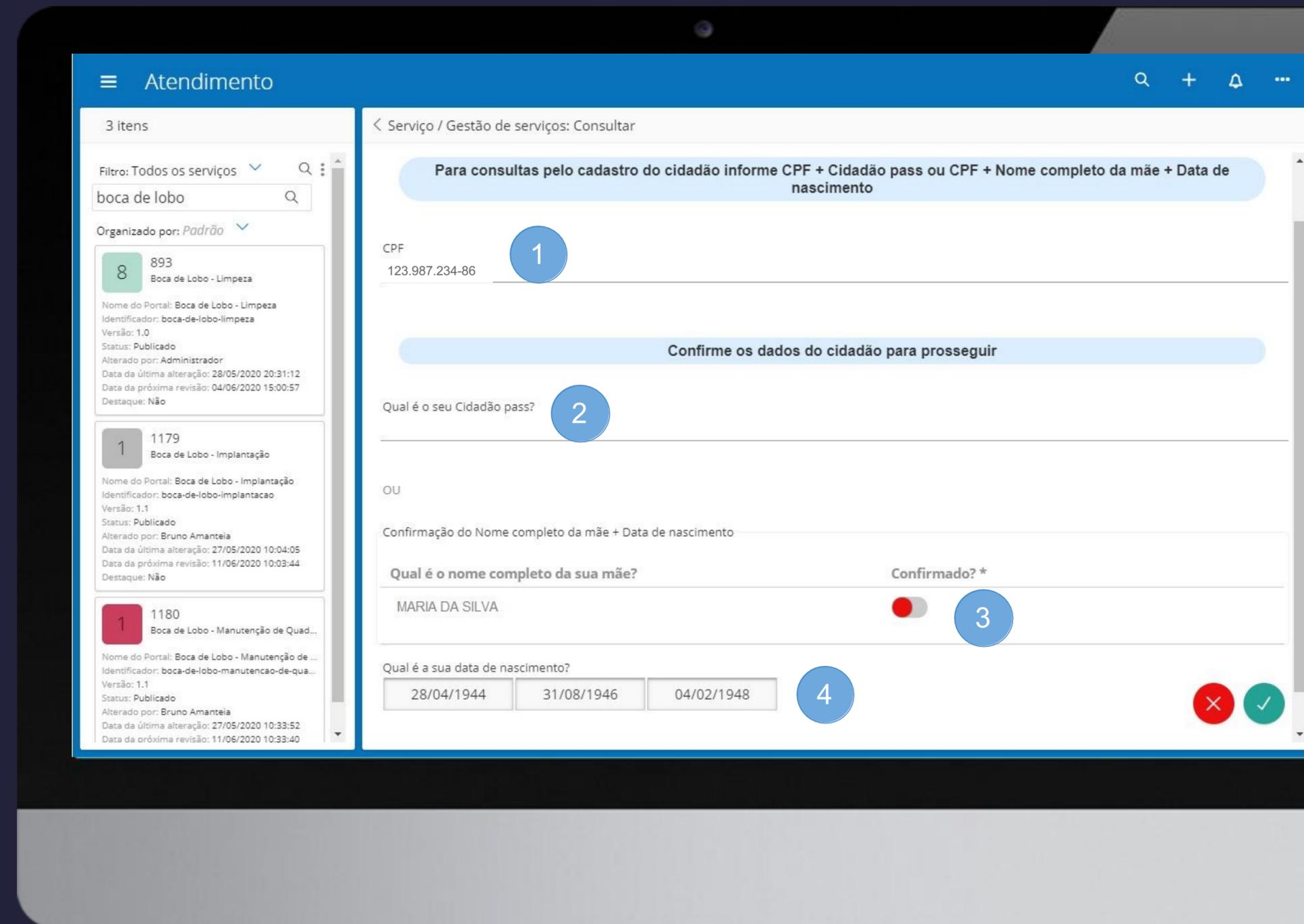
1. Informe o CPF do cidadão para localizar o seu cadastro;
Se o CPF não estiver correto uma mensagem será exibida ao atendente;
Se o cidadão ainda não possuir cadastro na plataforma BH Digital o atendente deverá cadastrá-lo para então realizar o atendimento. Veja a seção “Inclusão de novo cidadão”.

2. Para o cidadão que possuir cadastro na plataforma serão exibidos campos para confirmação de dados:

- Solicite ao cidadão para informar o cidadão pass cadastrado

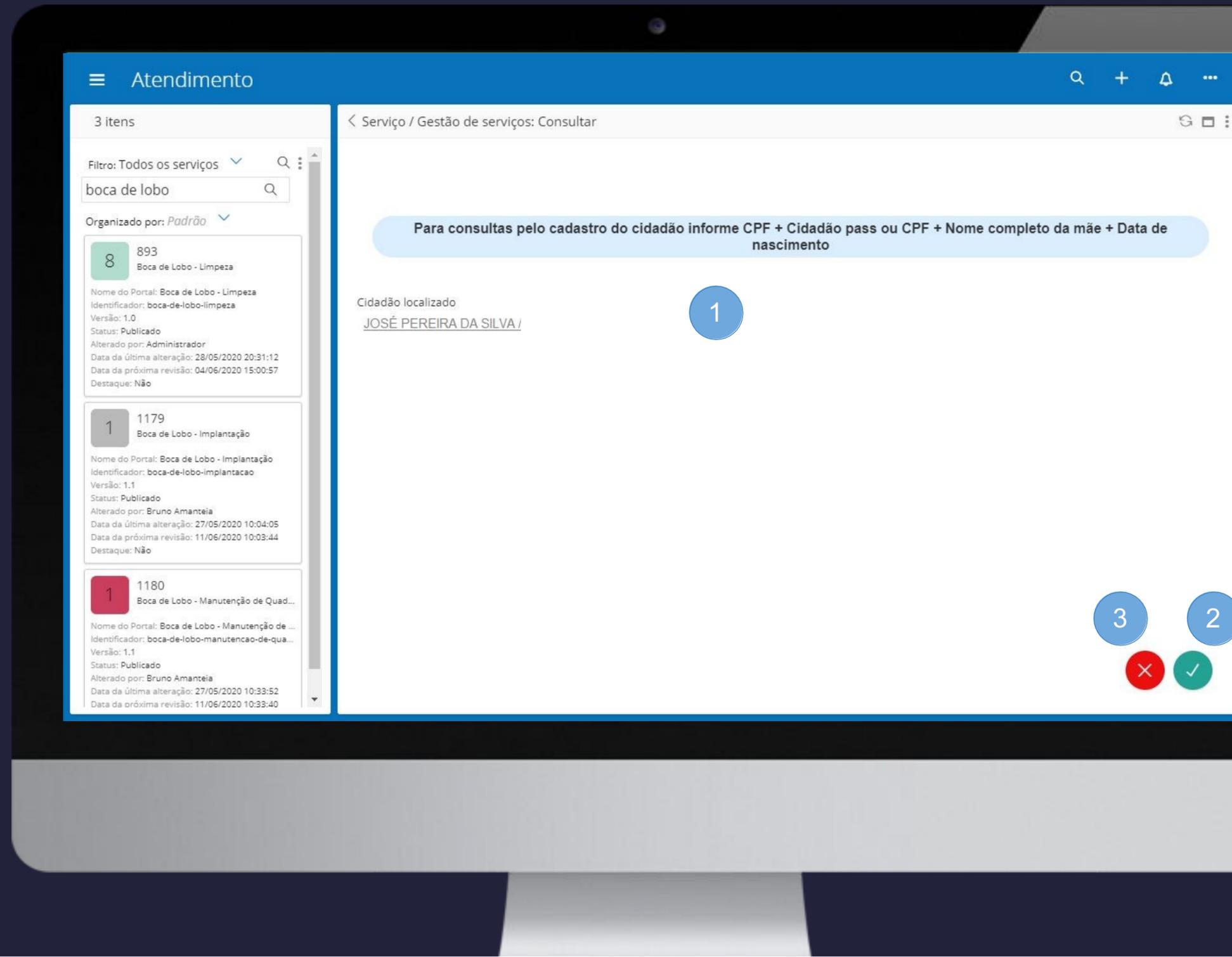
OU

- Confirme o nome completo da mãe e a data de nascimento do cidadão.



Consulta de solicitações pelo CPF

1. Se os dados do cidadão forem confirmados corretamente o seu nome será exibido na forma de link;
2. Acione o botão “V” para visualizar as informações do cidadão.
3. Utilize o botão “X” para cancelar a criação da solicitação.



Atendimento

3 itens

Filtro: Todos os serviços

boca de lobo

Organizado por: Padrão

8 893
Boca de Lobo - Limpeza

Nome do Portal: Boca de Lobo - Limpeza
Identificador: boca-de-lobo-limpeza
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 28/05/2020 20:31:12
Data da próxima revisão: 04/06/2020 15:00:57
Destaque: Não

1 1179
Boca de Lobo - Implantação

Nome do Portal: Boca de Lobo - Implantação
Identificador: boca-de-lobo-implantacao
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:04:05
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:03:44
Destaque: Não

1 1180
Boca de Lobo - Manutenção de Quad...

Nome do Portal: Boca de Lobo - Manutenção de ...
Identificador: boca-de-lobo-manutencao-de-qua...
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:33:52
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:33:40

Serviço / Gestão de serviços: Consultar

Para consultas pelo cadastro do cidadão informe CPF + Cidadão pass ou CPF + Nome completo da mãe + Data de nascimento

Cidadão localizado

JOSÉ PEREIRA DA SILVA

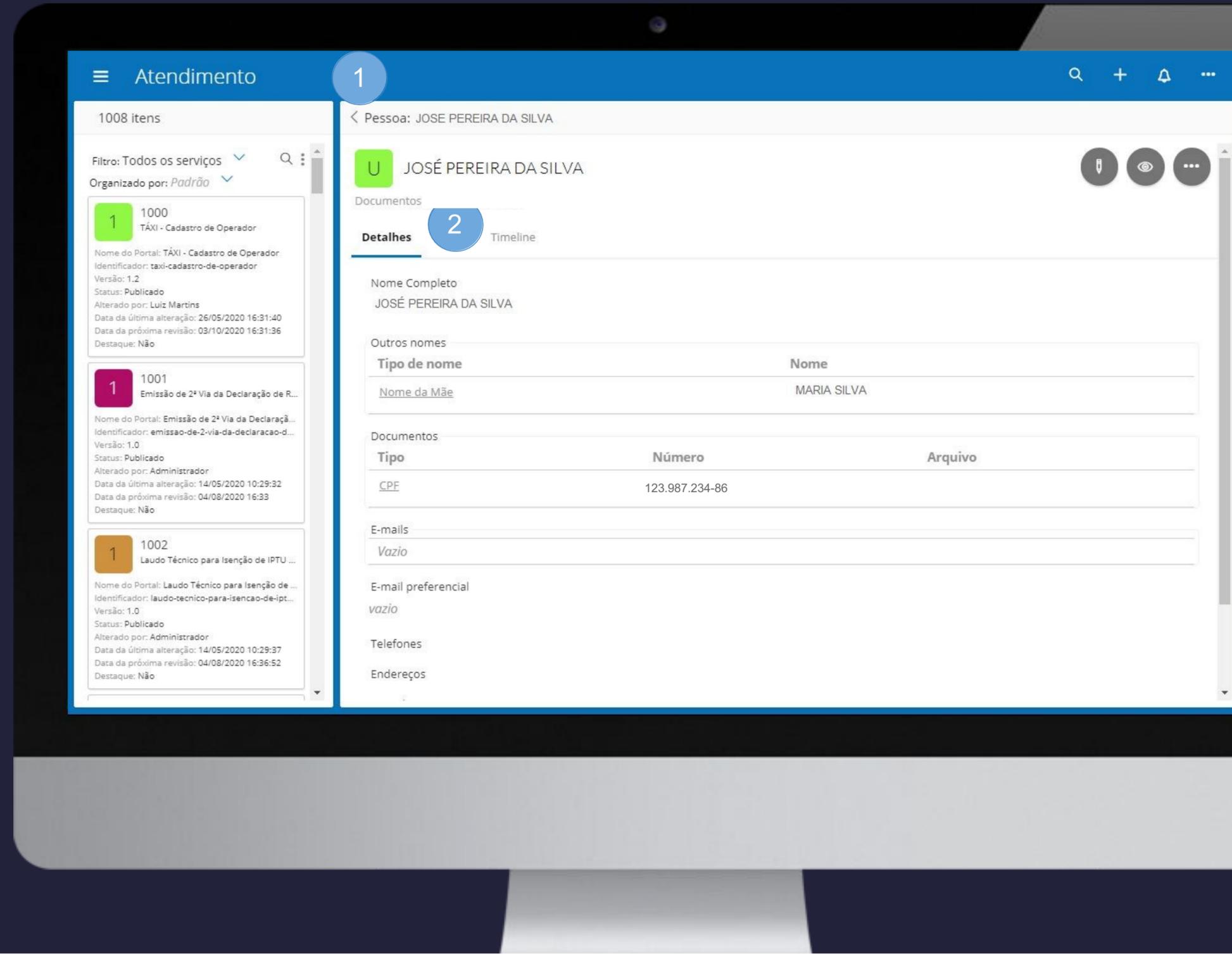
1

3 2

X ✓

Consulta de solicitações pelo CPF

1. Os dados cadastrais do cidadão poderão ser visualizados para outras confirmações e atualizações;
2. Utilize a aba “Dados” para visualizar a lista de tickets (solicitações) do cidadão.



The screenshot displays a web application interface with a blue header. The left sidebar shows a list of 1008 items, filtered by 'Todos os serviços'. Three items are visible:

- Item 1000: TÁXI - Cadastro de Operador. Nome do Portal: TÁXI - Cadastro de Operador. Identificador: taxi-cadastro-de-operador. Versão: 1.2. Status: Publicado. Alterado por: Luiz Martins. Data da última alteração: 26/05/2020 16:31:40. Data da próxima revisão: 03/10/2020 16:31:36. Destaque: Não.
- Item 1001: Emissão de 2ª Via da Declaração de R... Nome do Portal: Emissão de 2ª Via da Declaraçã... Identificador: emissao-de-2-via-da-declaracao-d... Versão: 1.0. Status: Publicado. Alterado por: Administrador. Data da última alteração: 14/05/2020 10:29:32. Data da próxima revisão: 04/08/2020 16:33. Destaque: Não.
- Item 1002: Laudo Técnico para Isenção de IPTU ... Nome do Portal: Laudo Técnico para Isenção de ... Identificador: laudo-tecnico-para-isencao-de-ipt... Versão: 1.0. Status: Publicado. Alterado por: Administrador. Data da última alteração: 14/05/2020 10:29:37. Data da próxima revisão: 04/08/2020 16:36:52. Destaque: Não.

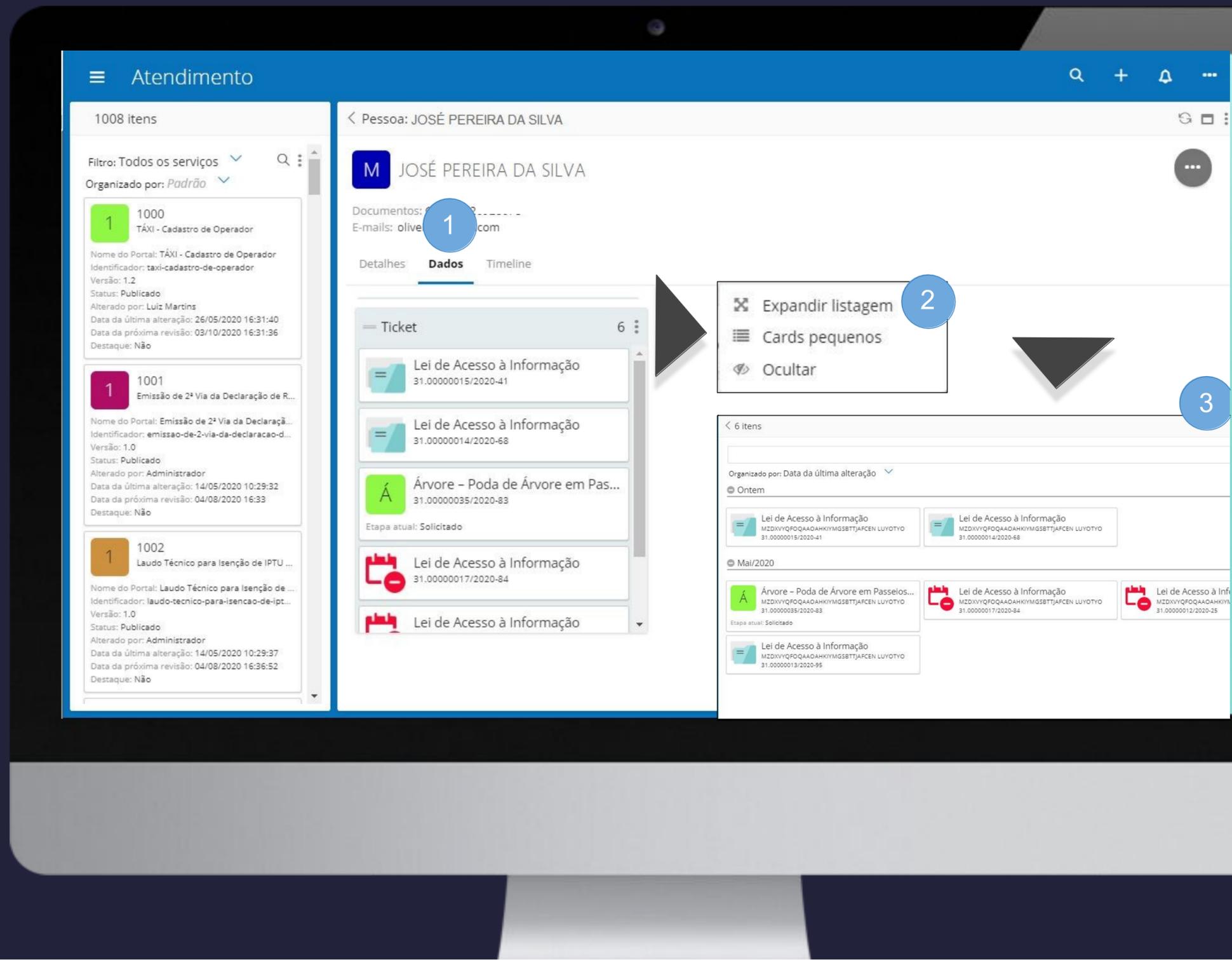
The main content area shows the profile of 'Pessoa: JOSE PEREIRA DA SILVA'. The profile includes a green 'U' icon and the name 'JOSÉ PEREIRA DA SILVA'. Below the name, there are tabs for 'Documentos', 'Detalhes', and 'Timeline'. The 'Detalhes' tab is active, showing the following information:

- Nome Completo: JOSÉ PEREIRA DA SILVA
- Outros nomes: Nome (Mãe) MARIA SILVA
- Documentos: CPF 123.987.234-86
- E-mails: Vazio
- E-mail preferencial: vazio
- Telefones: (empty)
- Endereços: (empty)

Consulta de solicitações pelo CPF



1. Na aba Dados poderão ser visualizadas todas as solicitações já registradas para o cidadão nos diversos canais de captação;
2. Para um número elevado de tickets de um cidadão utilize a opção “Expandir listagem” que pode ser acessada no botão de “opções” que ficará visível ao aproximar o mouse do número de tickets;
3. Na tela expandida é possível utilizar o campo de busca para localizar o ticket para o qual o cidadão deseja atendimento.

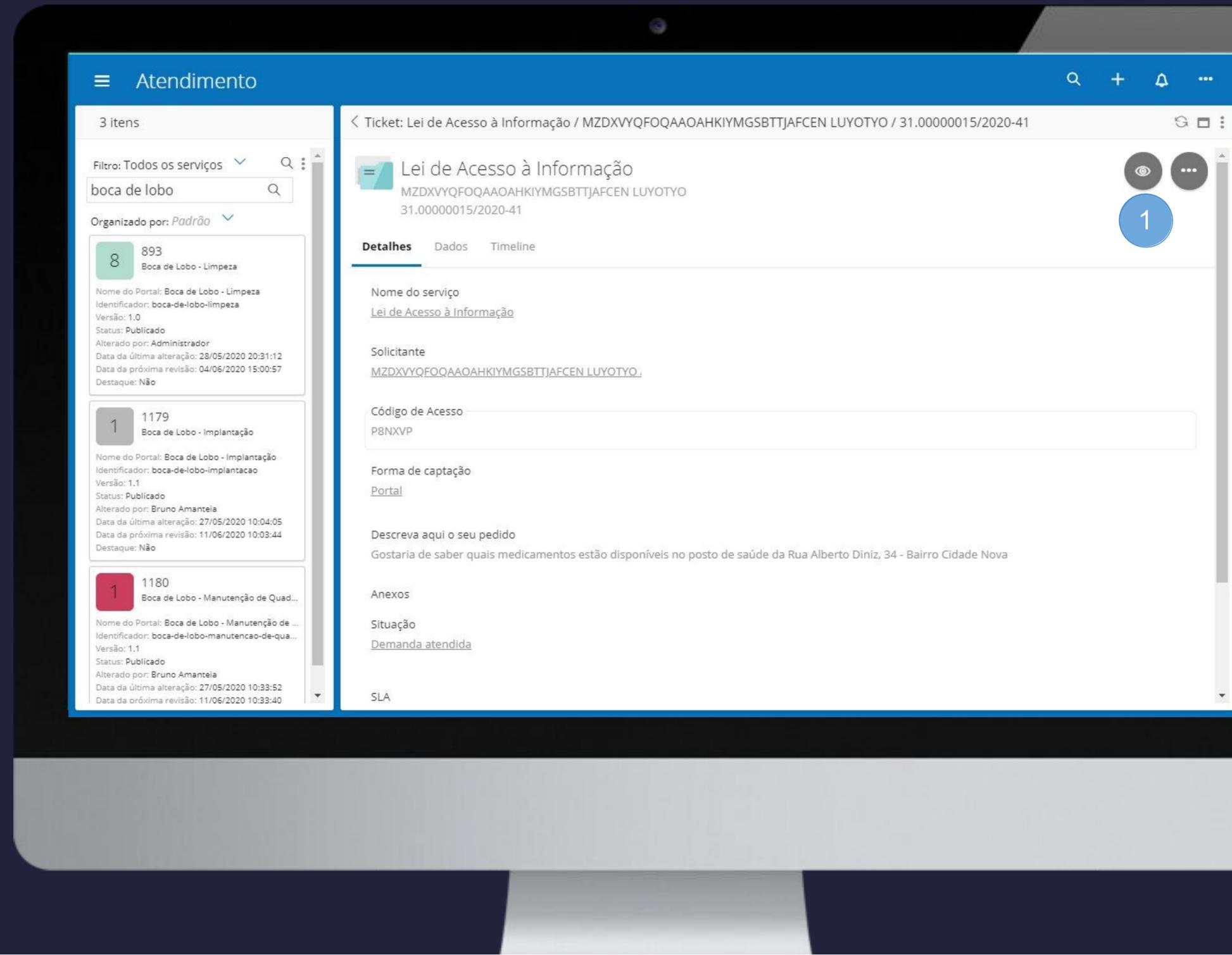


The screenshot displays the 'Atendimento' (Service) interface. On the left, a list of 1008 items is shown, filtered by 'Todos os serviços'. The list includes tickets for 'TÁXI - Cadastro de Operador', 'Emissão de 2ª Via da Declaração de R...', and 'Laudo Técnico para Isenção de IPTU...'. The right side shows a detailed view for 'Pessoa: JOSÉ PEREIRA DA SILVA'. The 'Dados' tab is active, showing a list of tickets. A callout box highlights the 'Expandir listagem' (Expand list) option, which is used to view more tickets. The expanded view shows a list of 6 items, including 'Lei de Acesso à Informação' and 'Árvore - Poda de Árvore em Pas...'. The interface also includes a search bar, filters, and a 'Cards pequenos' (Small cards) option.

Resposta à diligências

O atendimento aos serviços no BH Digital podem se dar por meio de fluxos de processos definidos e que permitem diligências e ao Cidadão.

1. No canto superior direito da tela de visualização do ticket será exibido um botão “Ver processo” quando o atendimento se der por meio desses processos;



Resposta à diligências



1. Na seção “Atividades em andamento” serão exibidos ações pendentes de execução (por parte da Prefeitura ou do Cidadão).
Os passos pendentes de ação do cidadão (ou do próprio atendente) serão destacados com o botão “Atender”, os demais passos dependem de ação de algum órgão executor.
Para atender a uma diligência ou executar alguma ação disponibilizada ao cidadão, basta acionar o botão “Atender” exibido junto a ação.
2. Mais abaixo serão exibidos na Timeline o histórico de ações já concluídas durante o atendimento do serviço.

The screenshot displays a web application interface for service management. On the left, a sidebar titled "Atendimento" shows a list of 1008 items. The list includes three items, each with a status indicator (1) and a title: "TÁXI - Cadastro de Operador", "Emissão de 2ª Via da Declaração de R...", and "Laudo Técnico para Isenção de IPTU ...". Each item provides details such as portal name, identifier, version, status, and dates.

The main content area shows a detailed view of a request with ID "31.00000013/2020-95". The request is titled "Lei de Acesso a Informação (LAI): 31.00000013/2020-95 / MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE...". The status is "Sem Sub-Tickets". The interface includes a "Timeline" tab and a section for "Atividades em andamento".

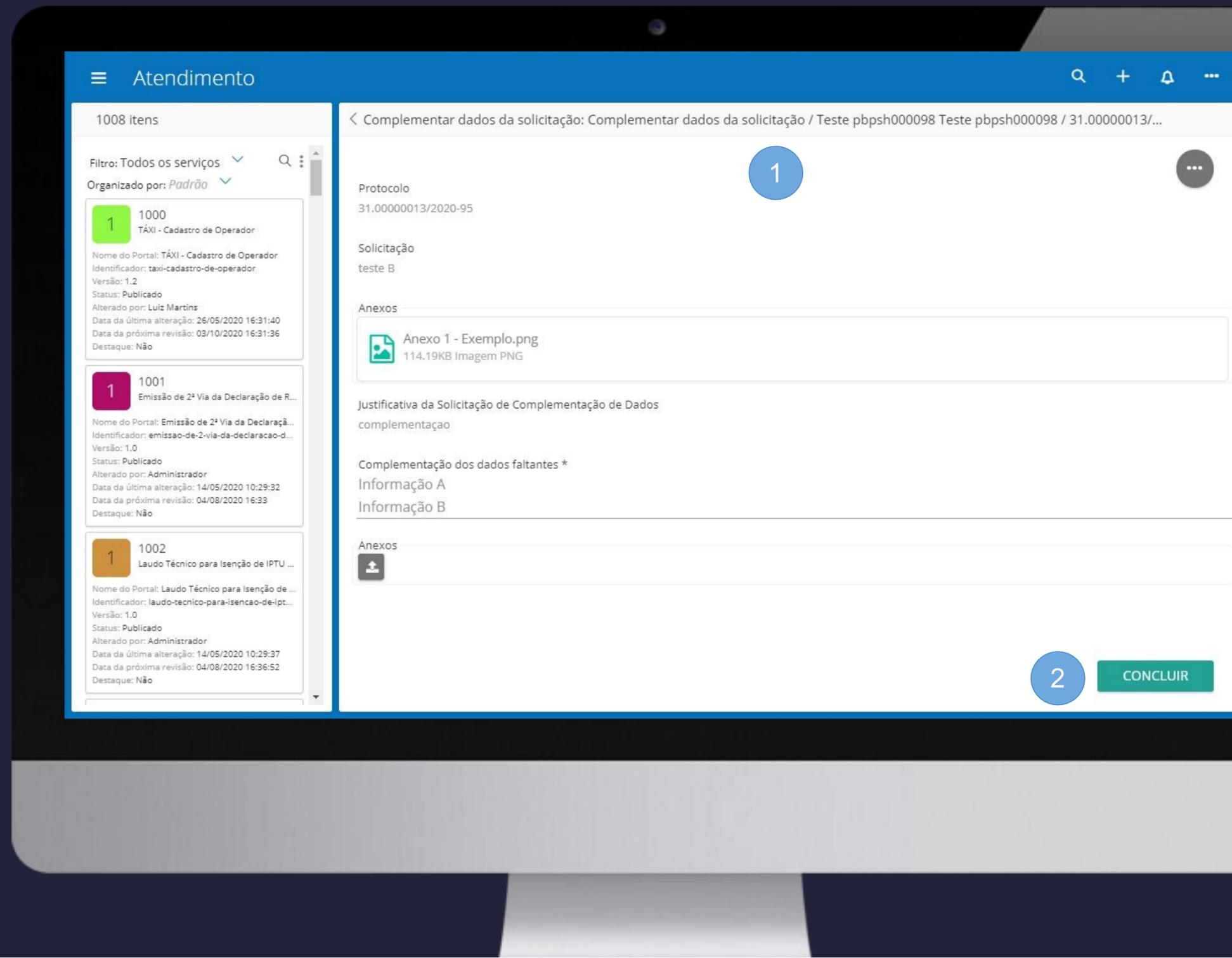
The "Atividades em andamento" section shows two activities: "Complementar dados da soli..." and "Desistir da solicitação". Both activities are marked as "sem executor" and "Atividade de usuário". The "Complementar dados da soli..." activity has a blue "Atender" button, and the "Desistir da solicitação" activity has a blue "Atender" button. A blue circle with the number "1" is placed over the "Atender" button for "Desistir da solicitação".

The "Timeline" section shows a list of activities for the month of May 2020. The first activity is "Administrador" (Class: Ticket) on 22/05/2020. The second activity is "Teste pbpsh000030 Teste pbpsh..." (Class: Teste pbpsh...) on 22/05/2020, marked with a green checkmark. A blue circle with the number "2" is placed over the "Administrador" activity.

Resposta à diligências

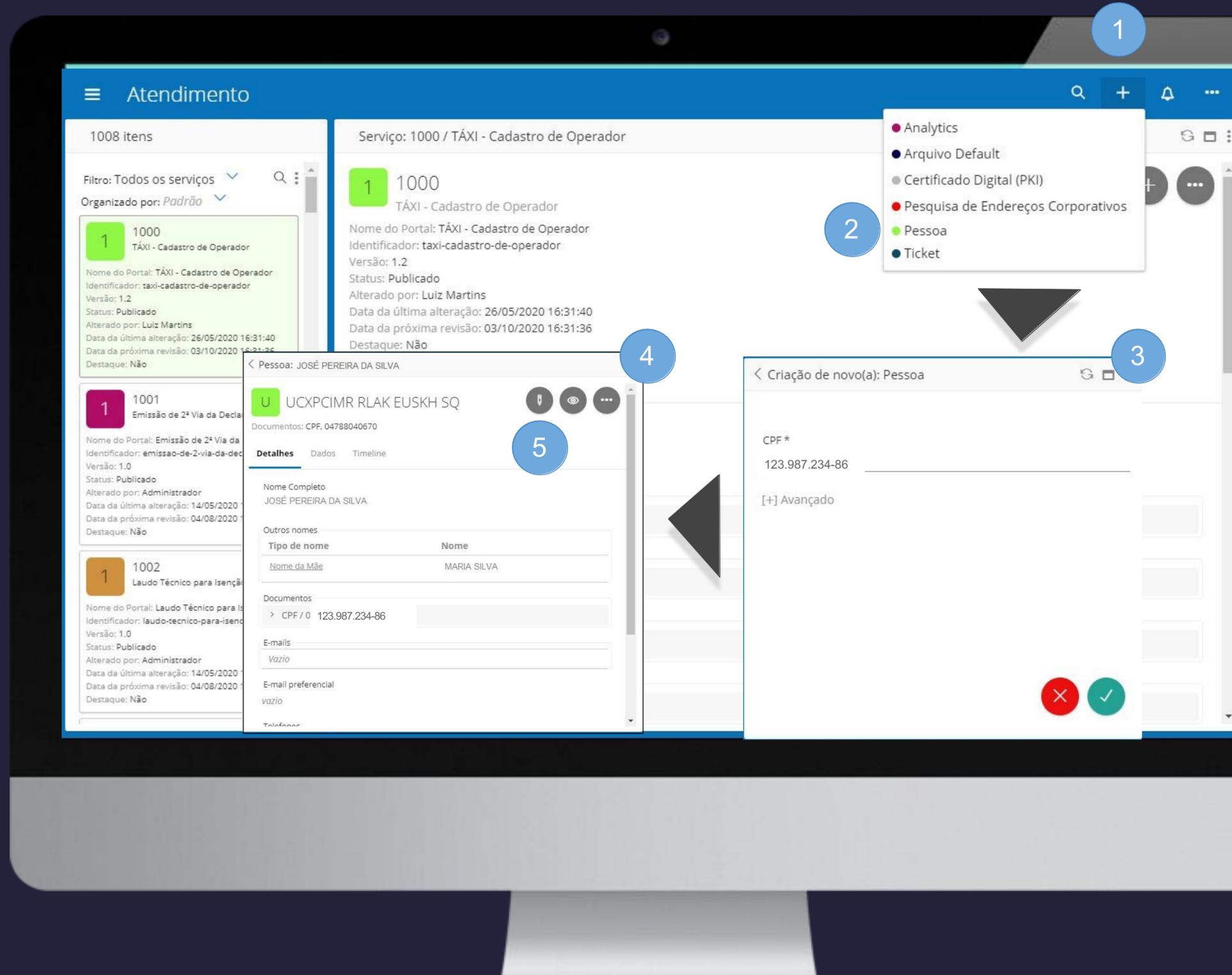
Conforme a ação solicitada pelo cidadão, acione o botão “Atender” correspondente.

1. A tela com o formulário para Atendimento àquela ação será exibida.
2. Preencha as informações conforme solicitado e acione o botão “V” no canto inferior da tela para concluir a ação.
ATENÇÃO: Certifique-se de que a informação registrada está correta. Após a conclusão da ação não será possível alterar ou editar os dados informados.



Inclusão de novo cidadão

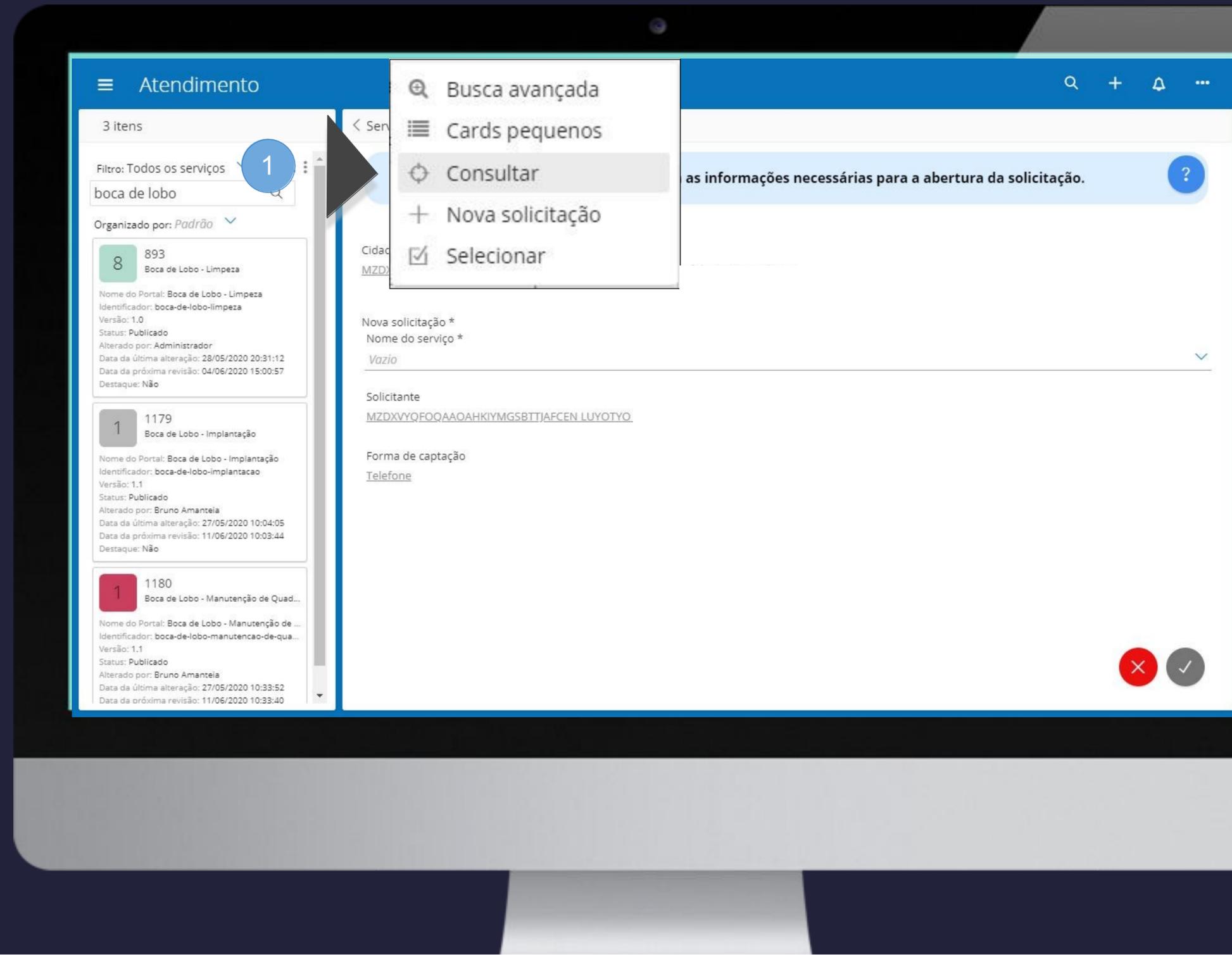
1. Acione o botão “+” no topo da Área de trabalho;
2. Em seguida, procure pela opção “Pessoa”;
3. Será uma tela para preenchimento do CPF do cidadão. Informe o CPF de maneira correta e acione o botão “V” no canto inferior direito da tela;
4. O cadastro do cidadão será realizado e os dados exibidos na tela;
5. Utilize o botão “Editar” para cadastrar o Cidadão pass, e-mail adicional e endereço do cidadão.



The screenshot illustrates the user interface for adding a new citizen. The main area shows a list of services (1008 items) and a detailed view of a specific service (1000 / TÁXI - Cadastro de Operador). A dropdown menu (2) is open, showing options like Analytics, Arquivo Default, Certificado Digital (PKI), Pesquisa de Endereços Corporativos, Pessoa, and Ticket. A modal window (3) titled 'Criação de novo(a): Pessoa' is shown, with a CPF field containing '123.987.234-86'. A form (4) for 'Pessoa: JOSÉ PEREIRA DA SILVA' is displayed, showing fields for 'Nome Completo' (JOSÉ PEREIRA DA SILVA), 'Outros nomes', 'Tipo de nome', 'Nome da Mãe' (MARIA SILVA), 'Documentos' (CPF / 0 123.987.234-86), 'E-mails', and 'E-mail preferencial'. A confirmation dialog (5) with a red 'X' and a green checkmark is visible at the bottom right.

Atualização de dados de Cidadão cadastrado

1. Acione o botão de opções ao lado da lupa e, em seguida, selecione a opção "Consultar". Essa é a mesma opção utilizada para realizar o atendimento utilizando o CPF.



Atualização de dados de Cidadão cadastrado



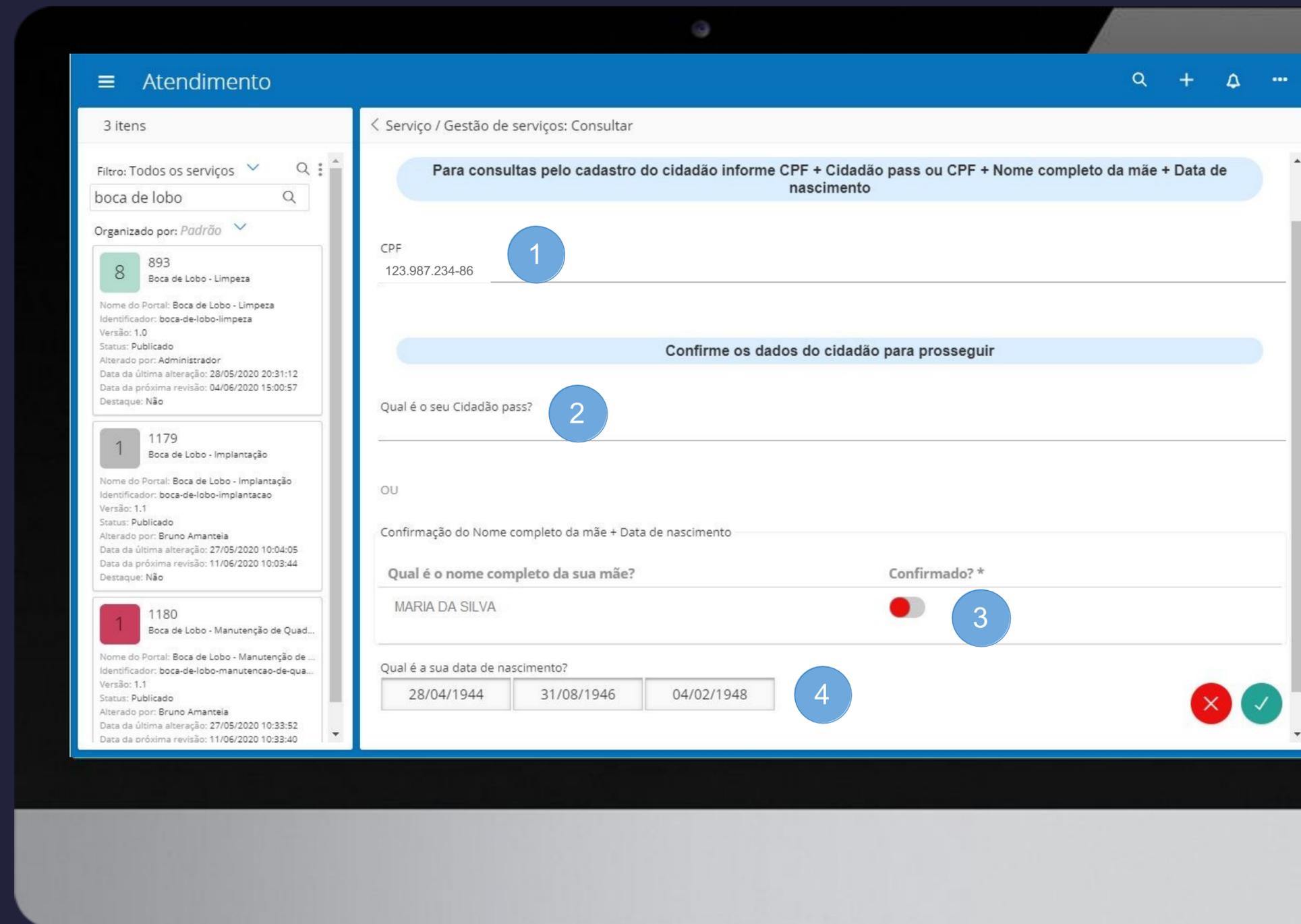
1. Informe o CPF do cidadão para localizar o seu cadastro;
Se o CPF não estiver correto uma mensagem será exibida ao atendente;
Se o cidadão ainda não possuir cadastro na plataforma BH Digital o atendente deverá cadastrá-lo para então realizar o atendimento. Veja a seção “Inclusão de novo cidadão”.

2. Para o cidadão que possuir cadastro na plataforma serão exibidos campos para confirmação de dados:

- Solicite ao cidadão para informar o cidadão pass cadastrado

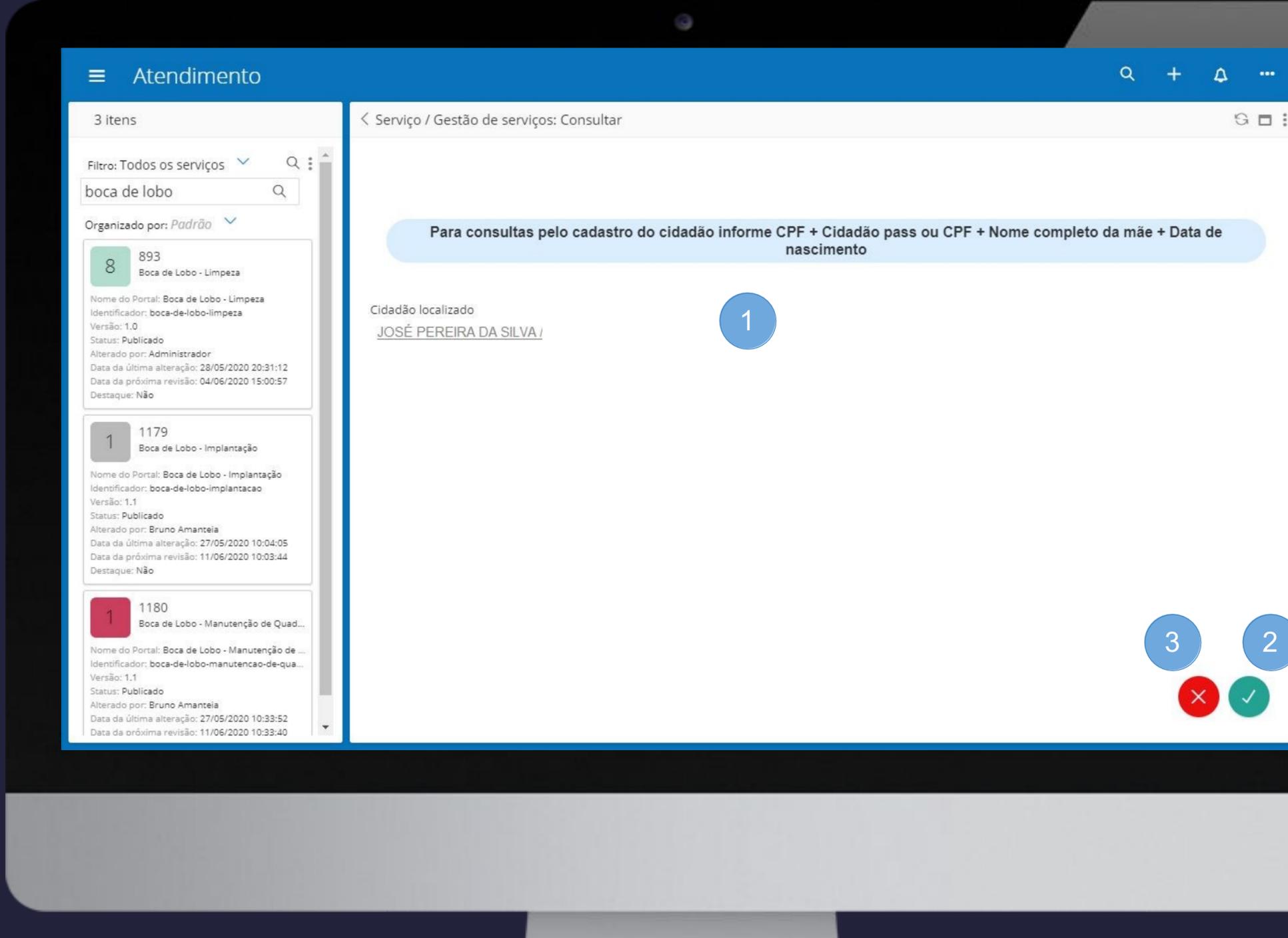
OU

- Confirme o nome completo da mãe e a data de nascimento do cidadão.



Atualização de dados de Cidadão cadastrado

1. Se os dados do cidadão forem confirmados corretamente o seu nome será exibido na forma de link;
2. Acione o botão “V” para visualizar as informações do cidadão.
3. Utilize o botão “X” para cancelar a criação da solicitação.



The screenshot displays a web application interface with a blue header and a white main content area. The header includes a menu icon, the text "Atendimento", and search, plus, and notification icons. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled "3 itens", shows a list of services with a search filter set to "boca de lobo". The right panel, titled "Serviço / Gestão de serviços: Consultar", displays a search result for a citizen named "JOSÉ PEREIRA DA SILVA".

3 itens

Filtro: Todos os serviços

boca de lobo

Organizado por: Padrão

8 893
Boca de Lobo - Limpeza

Nome do Portal: Boca de Lobo - Limpeza
Identificador: boca-de-lobo-limpeza
Versão: 1.0
Status: Publicado
Alterado por: Administrador
Data da última alteração: 28/05/2020 20:31:12
Data da próxima revisão: 04/06/2020 15:00:57
Destaque: Não

1 1179
Boca de Lobo - Implantação

Nome do Portal: Boca de Lobo - Implantação
Identificador: boca-de-lobo-implantacao
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:04:05
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:03:44
Destaque: Não

1 1180
Boca de Lobo - Manutenção de Quad...

Nome do Portal: Boca de Lobo - Manutenção de ...
Identificador: boca-de-lobo-manutencao-de-qua...
Versão: 1.1
Status: Publicado
Alterado por: Bruno Amanteia
Data da última alteração: 27/05/2020 10:33:52
Data da próxima revisão: 11/06/2020 10:33:40

Serviço / Gestão de serviços: Consultar

Para consultas pelo cadastro do cidadão informe CPF + Cidadão pass ou CPF + Nome completo da mãe + Data de nascimento

Cidadão localizado
[JOSÉ PEREIRA DA SILVA](#)

1

3 2

X ✓

Atualização de dados de Cidadão cadastrado



1. Os dados cadastrais do cidadão poderão ser visualizados;
2. Utilize o botão “Editar” para atualizar as informações do cidadão;
3. Utilize o botão “Ver dados” para buscar e exibir as informações do Cidadão mais atualizadas nas bases da Prefeitura, caso essas informações não estiverem disponíveis na tela.

The screenshot displays a web application interface for citizen management. The left sidebar shows a list of services, with the first item highlighted. The main content area shows the profile of 'JOSE PEREIRA DA SILVA'. The profile includes a header with the name and a 'U' icon, followed by a 'Documentos' section with a table listing the CPF. Below this, there are sections for 'Outros nomes', 'Documentos', 'E-mails', 'E-mail preferencial', 'Telefones', and 'Endereços'. Three numbered callouts are present: '1' points to the 'Atendimento' header, '2' points to the 'Editar' button, and '3' points to the 'Ver dados' button.

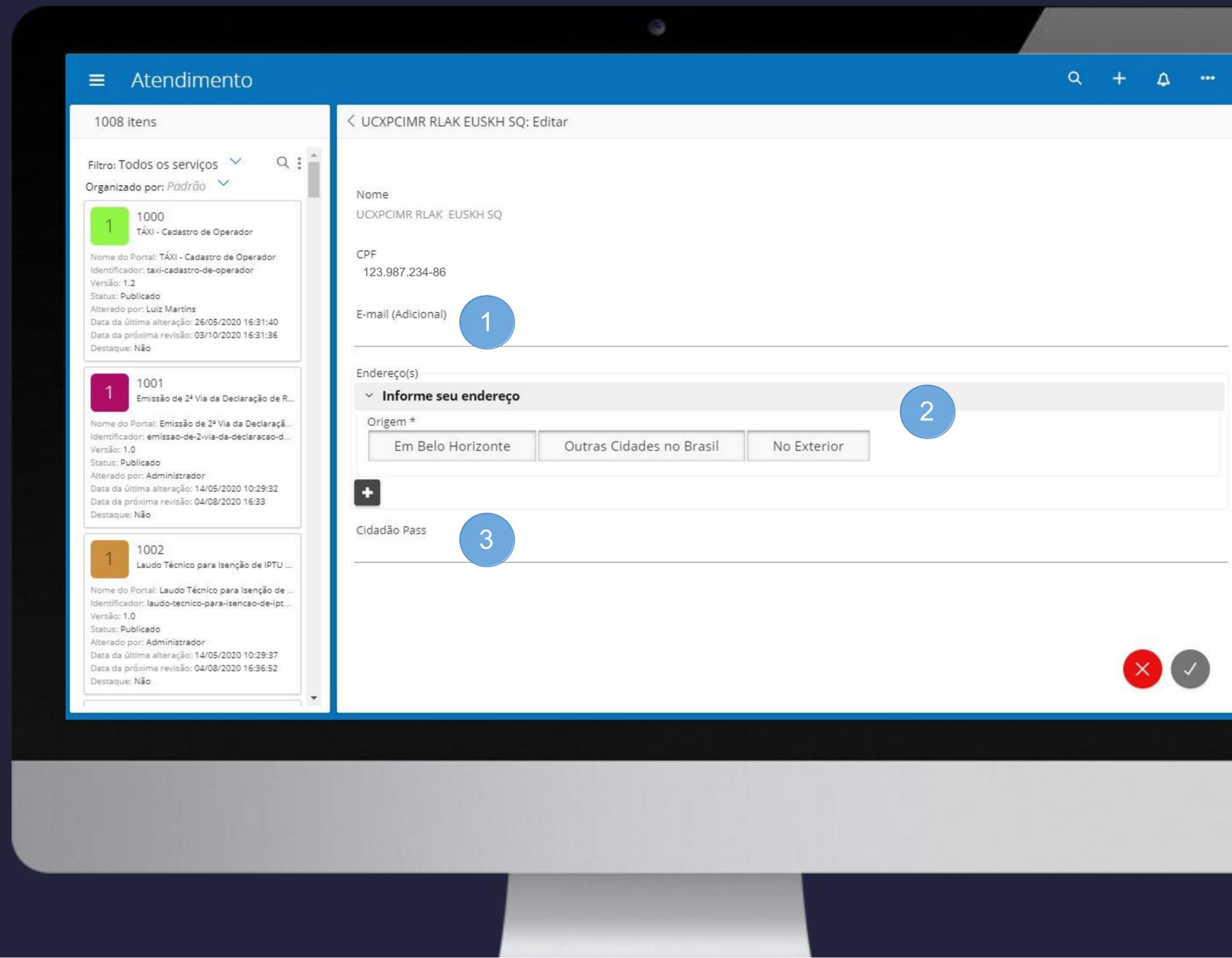
Tipo	Número	Arquivo
CPF	123.987.234-86	

Atualização de dados de Cidadão cadastrado

Na tela de edição do cadastro do cidadão será possível atualizar:

1. E-mail adicional;
2. Endereços;
3. Cidadão pass.

As outras informações do Cidadão devem ser atualizadas em suas bases de origem conforme orientação da PBH.



elogroup▶

S Y D L E



PREFEITURA
BELO HORIZONTE