



# 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

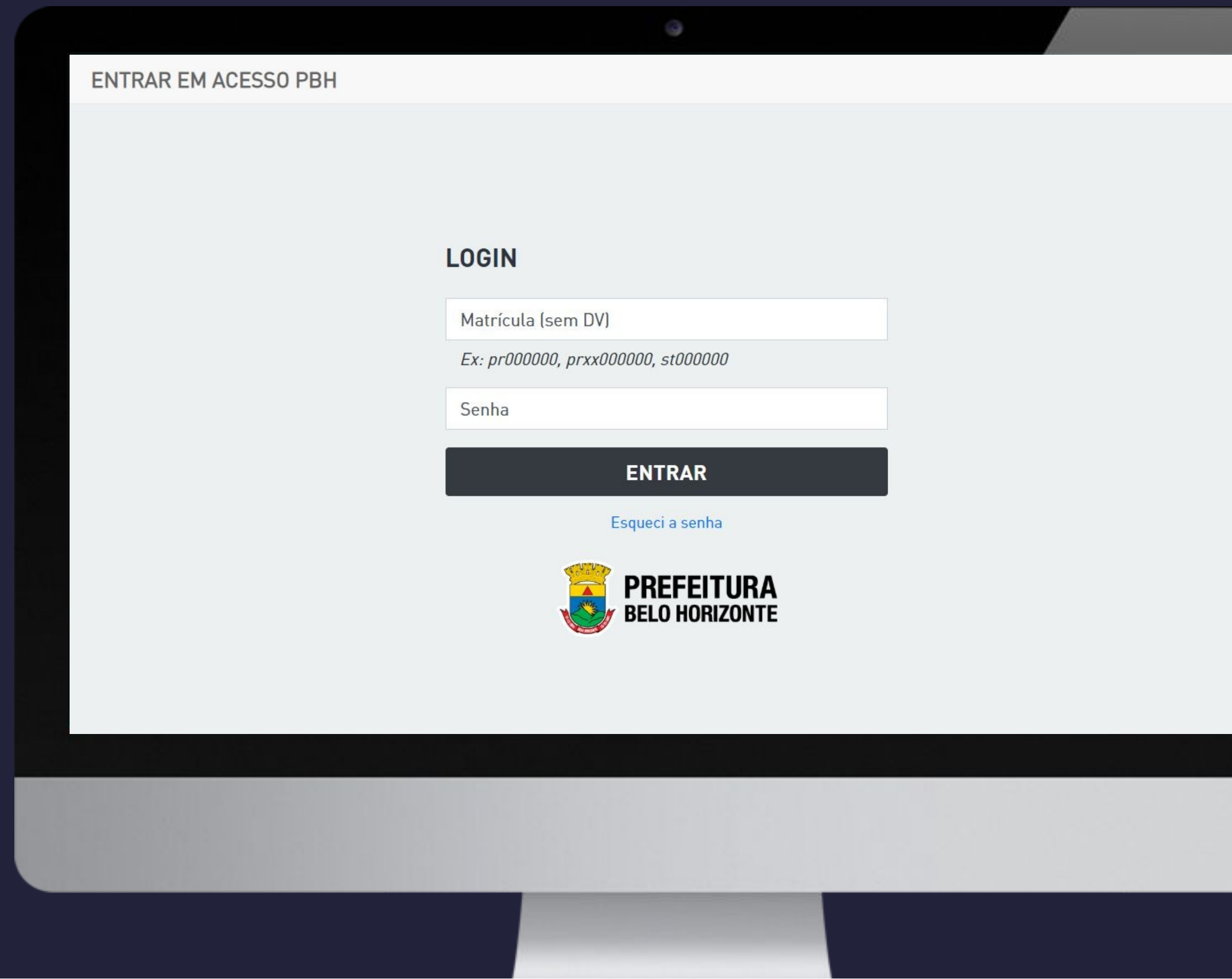
# Acesso a plataforma



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

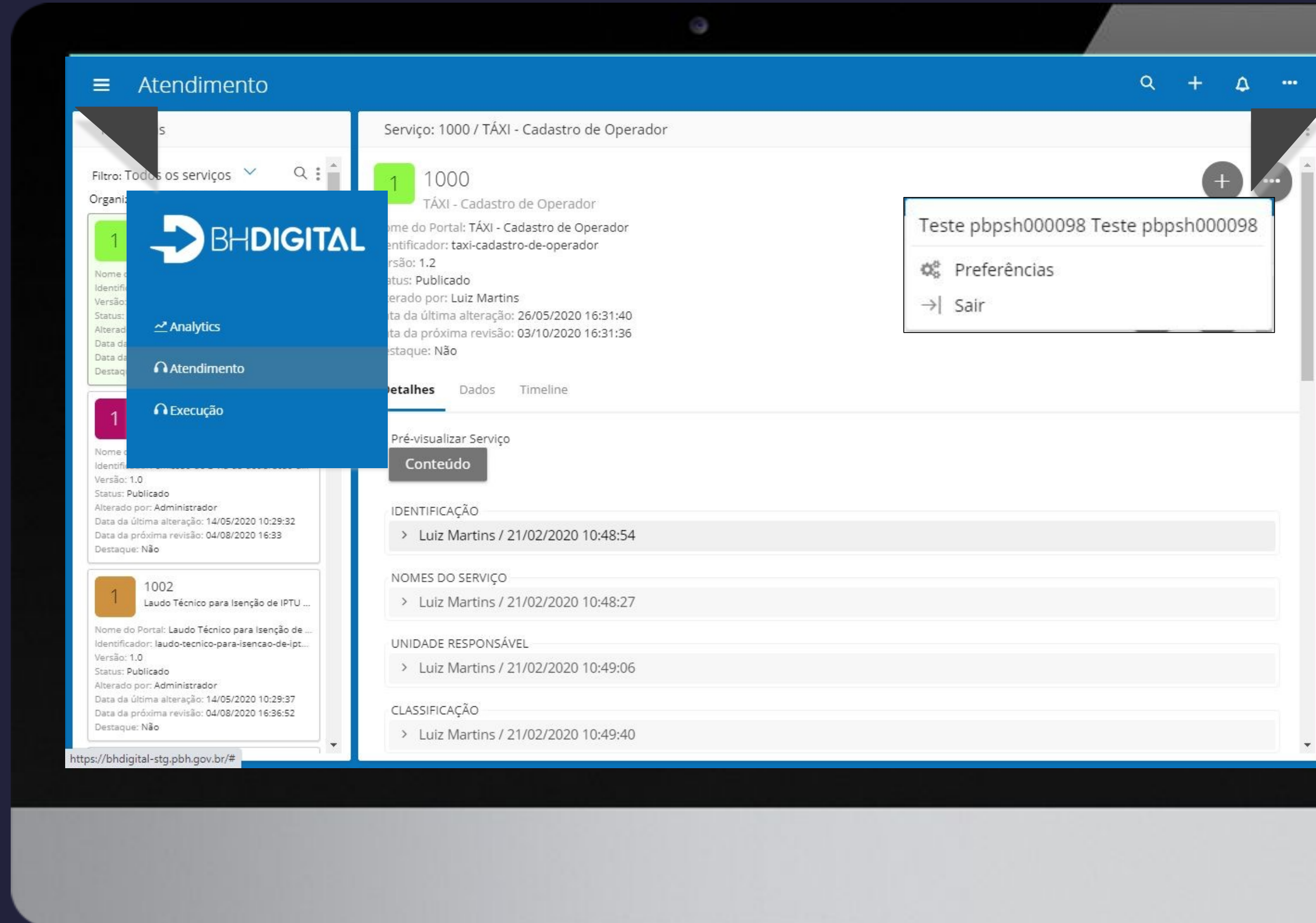




# Área de trabalho (Workspace)

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 text "Atendimento" and a search icon. A sidebar on the left shows a list of services, with the "Atendimento" option highlighted. The main content area shows a detailed view of a service titled "Serviço: 1000 / TÁXI - Cadastro de Operador". The service details include a status of "Publicado", a version of "1.2", and a creator of "Luiz Martins". A dropdown menu in the top right corner shows the user's name "Teste pbpsh000098" and options for "Preferências" and "Sair".

# Área de trabalho (Workspace)

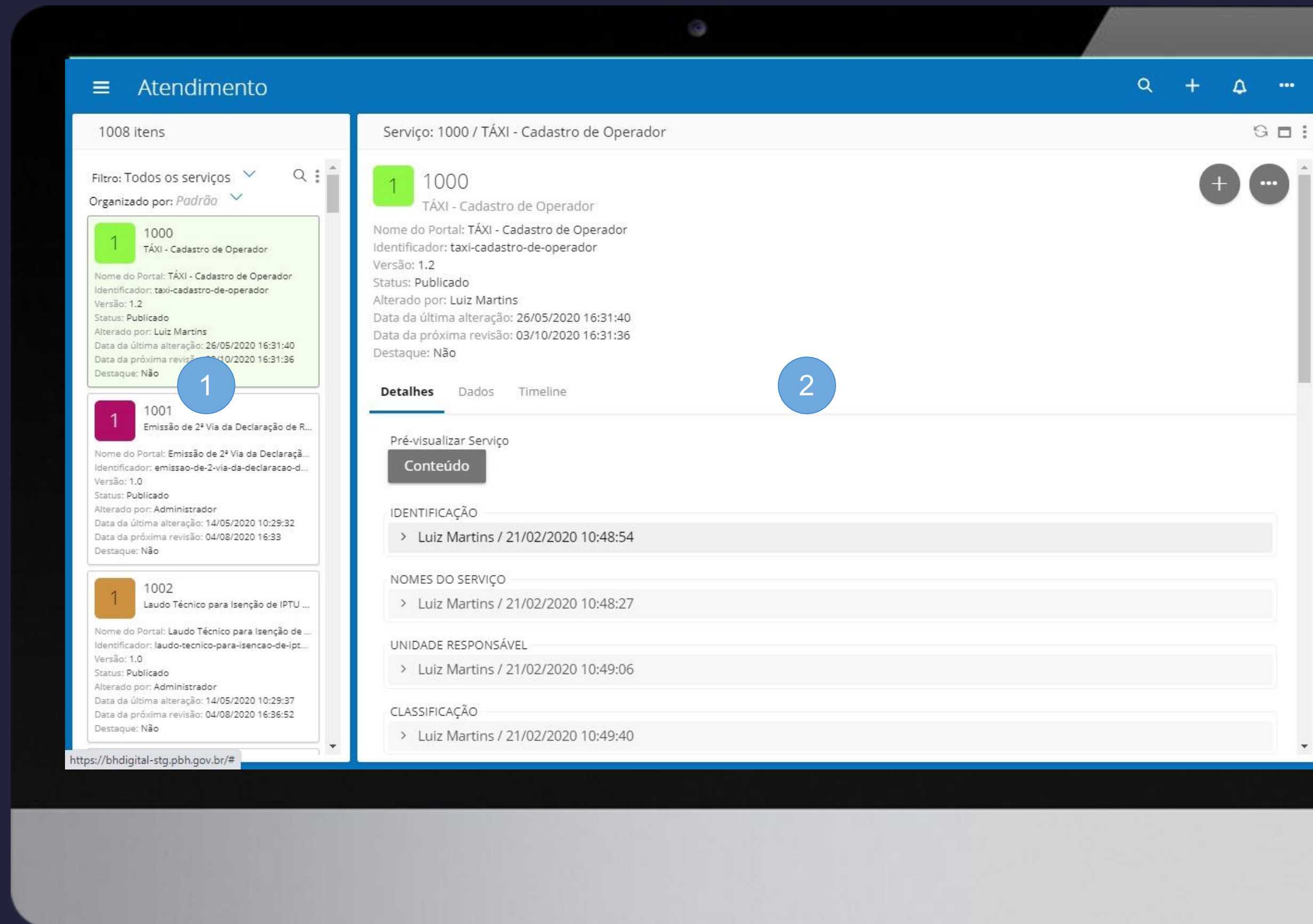
A área de trabalho “Atendimento” é composta por dois painéis:

## 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:

- Left Panel (List of Services):** Titled 'Atendimento', it shows a list of 1008 items. The first item is selected and highlighted in green, with a blue circle '1' next to it. The details for this item are: '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', and 'Destaque: Não'.
- Right Panel (Service Details):** Titled 'Serviço: 1000 / TÁXI - Cadastro de Operador', it displays the details of the selected service, with a blue circle '2' next to the title. The details include: '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', and 'Destaque: Não'. Below the details, there are sections for 'Pré-visualizar Serviço' and 'Conteúdo', which show a list of operations with columns for user and timestamp.

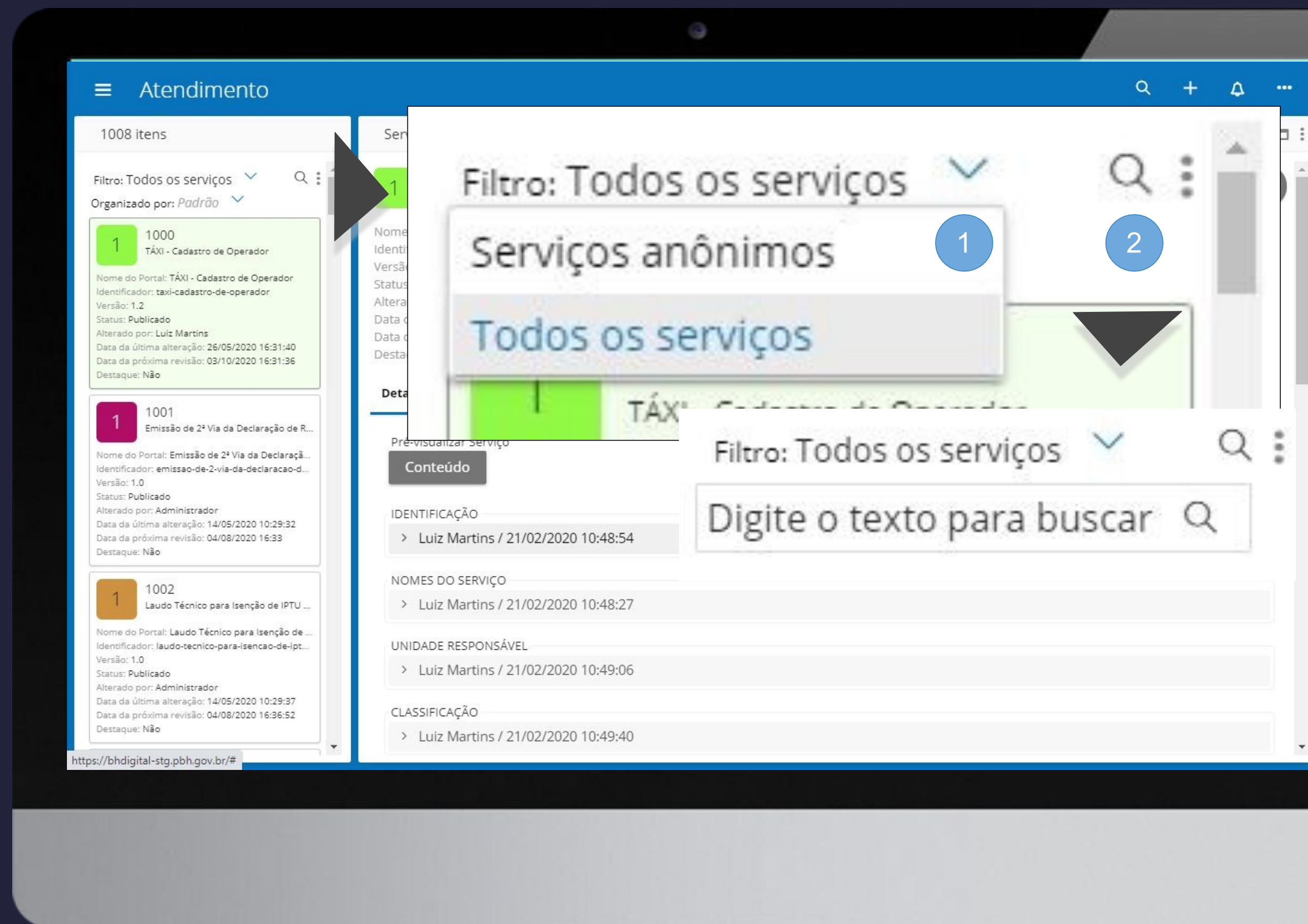


1. A listagem de serviços possui dois filtros pré-fixados que podem ser alterados utilizando a lista de opções:

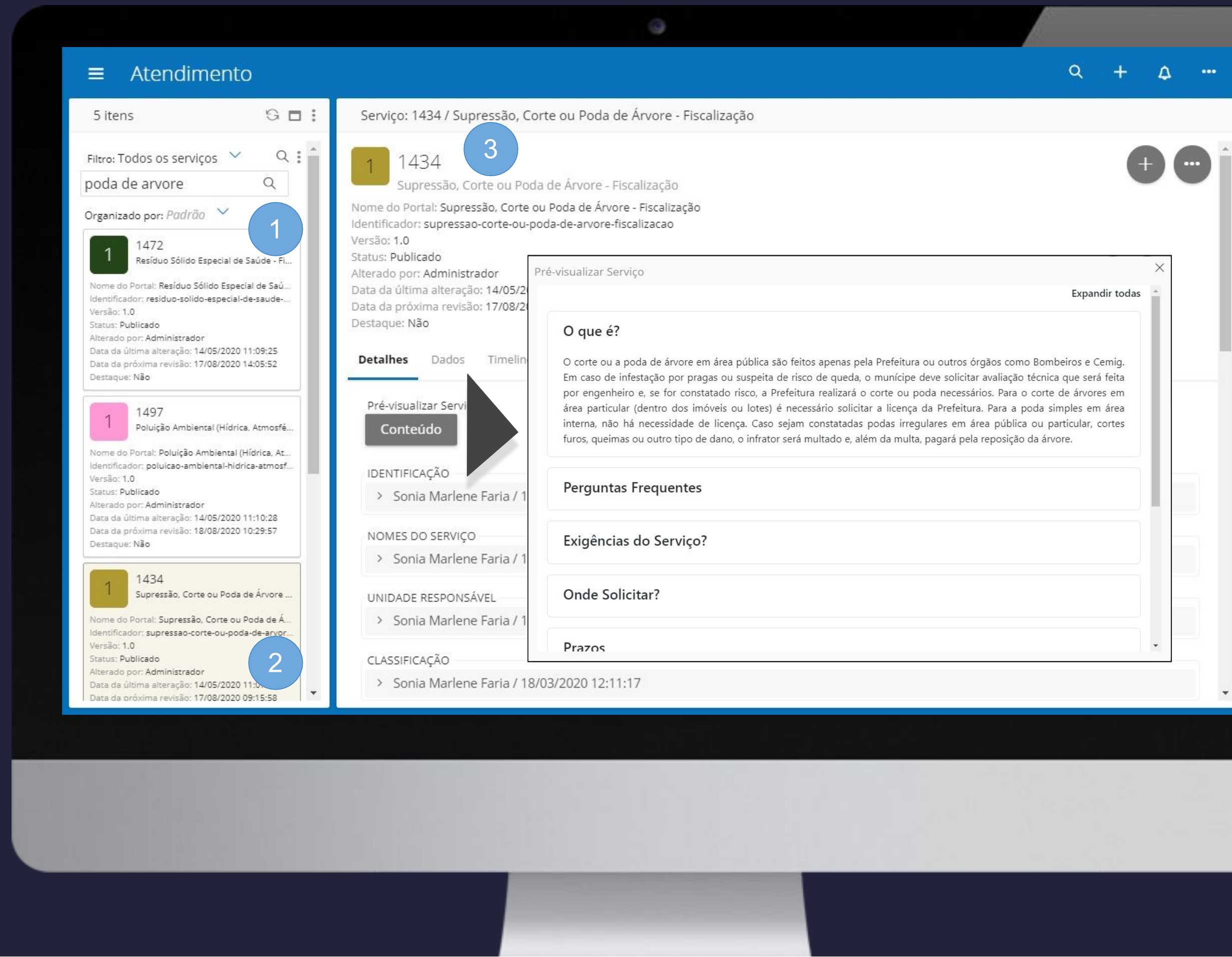
- **Serviços anônimos:**  
Exibe no resultado da busca somente os serviços publicados e que permitem a captação de maneira anônima.
- **Todos os serviços:**  
Exibe no resultado da busca todos os serviços publicados.

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

Expandir todas

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

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



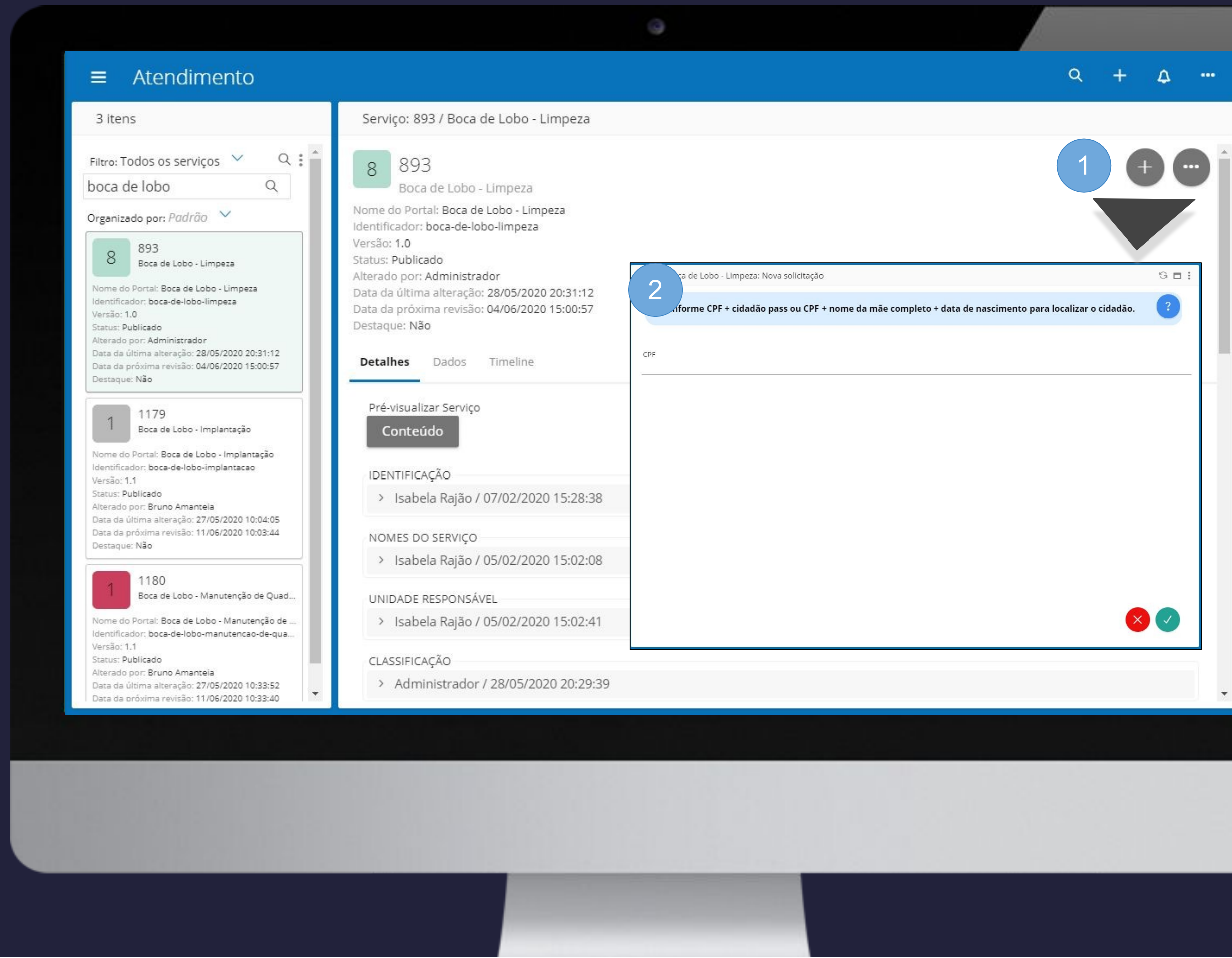
# Criar solicitação identificada

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.

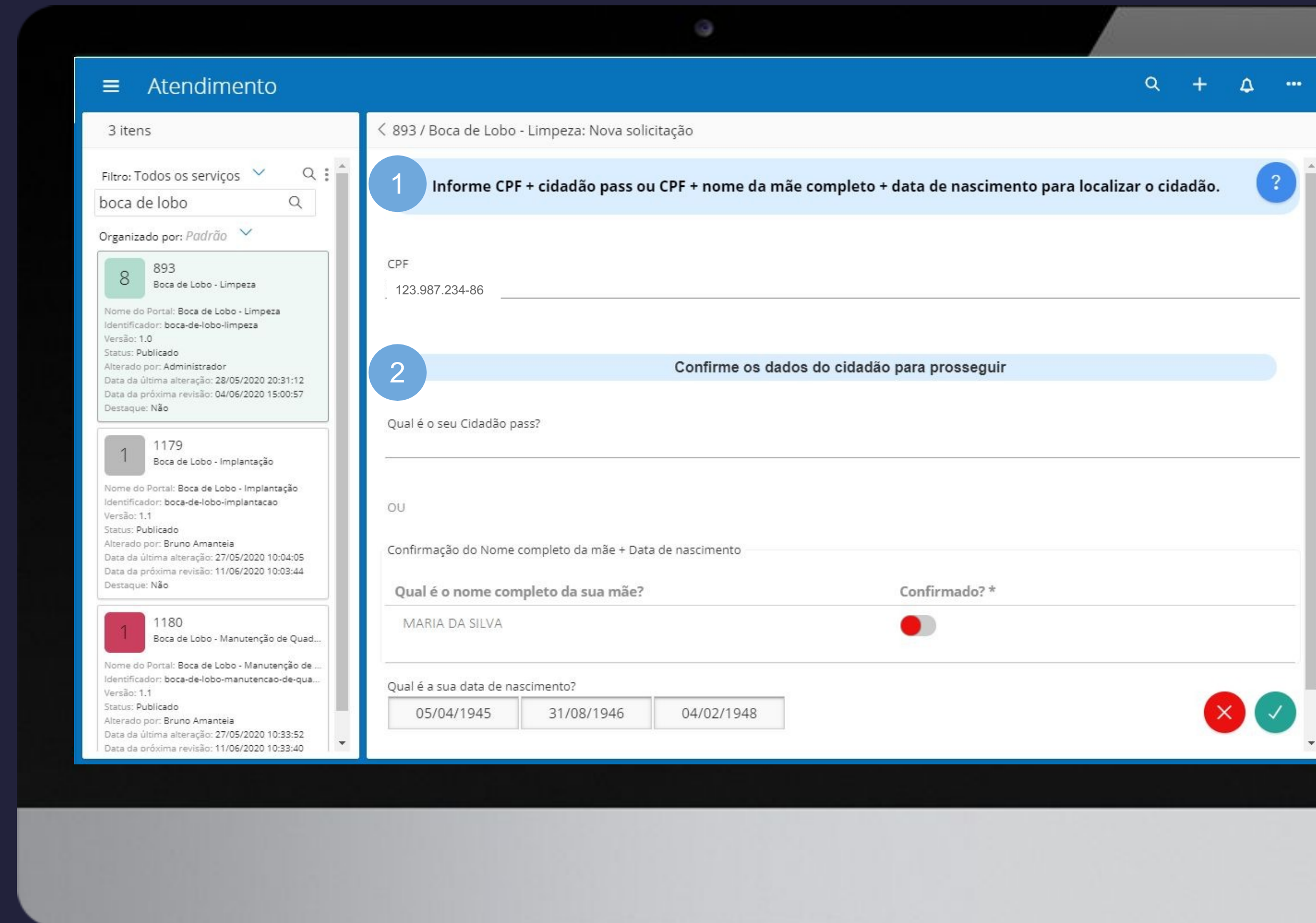


The screenshot displays the 'Atendimento' (Attendance) interface. On the left, a list of services is shown, including 'Boca de Lobo - Limpeza' (ID 893), 'Boca de Lobo - Implantação' (ID 1179), and 'Boca de Lobo - Manutenção de Quad...' (ID 1180). The main area shows the details for service 893, including 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 'CPF' input field. A red 'X' and a green checkmark are visible at the bottom right of the modal.

# Criar solicitação identificada



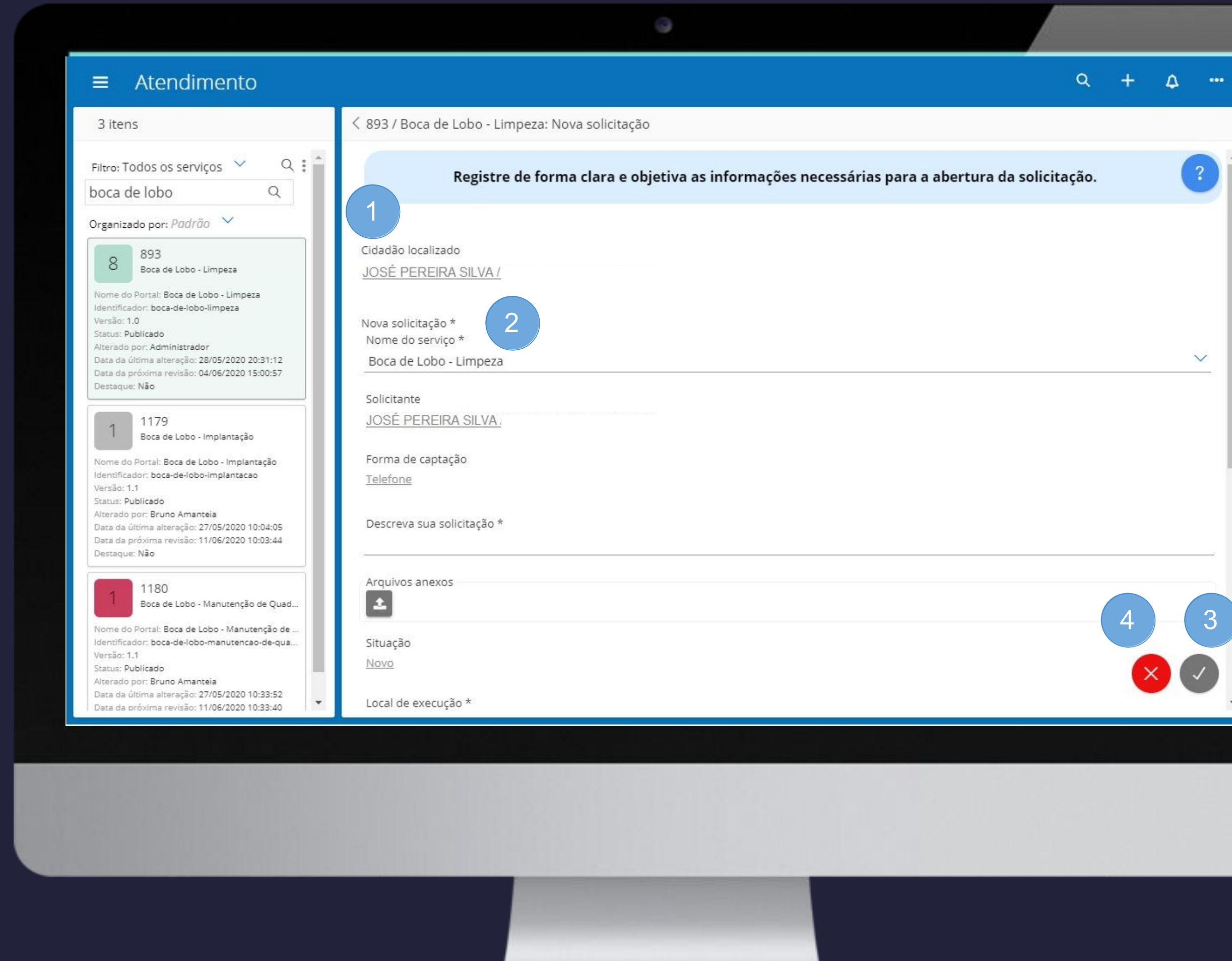
1. Informe o CPF do cidadão para localizar o seu cadastro;  
Se o CPF não estiver correto uma mensagem será exibida ao atendente;  
Se o cidadão ainda não possuir cadastro na plataforma BH Digital o atendente deverá cadastrá-lo para então realizar o atendimento. Veja a seção “Inclusão de novo cidadão”.
2. Para o cidadão que possuir cadastro na plataforma serão exibidos campos para confirmação de dados:
  - Solicite ao cidadão para informar o cidadão pass cadastradoOU
  - 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.



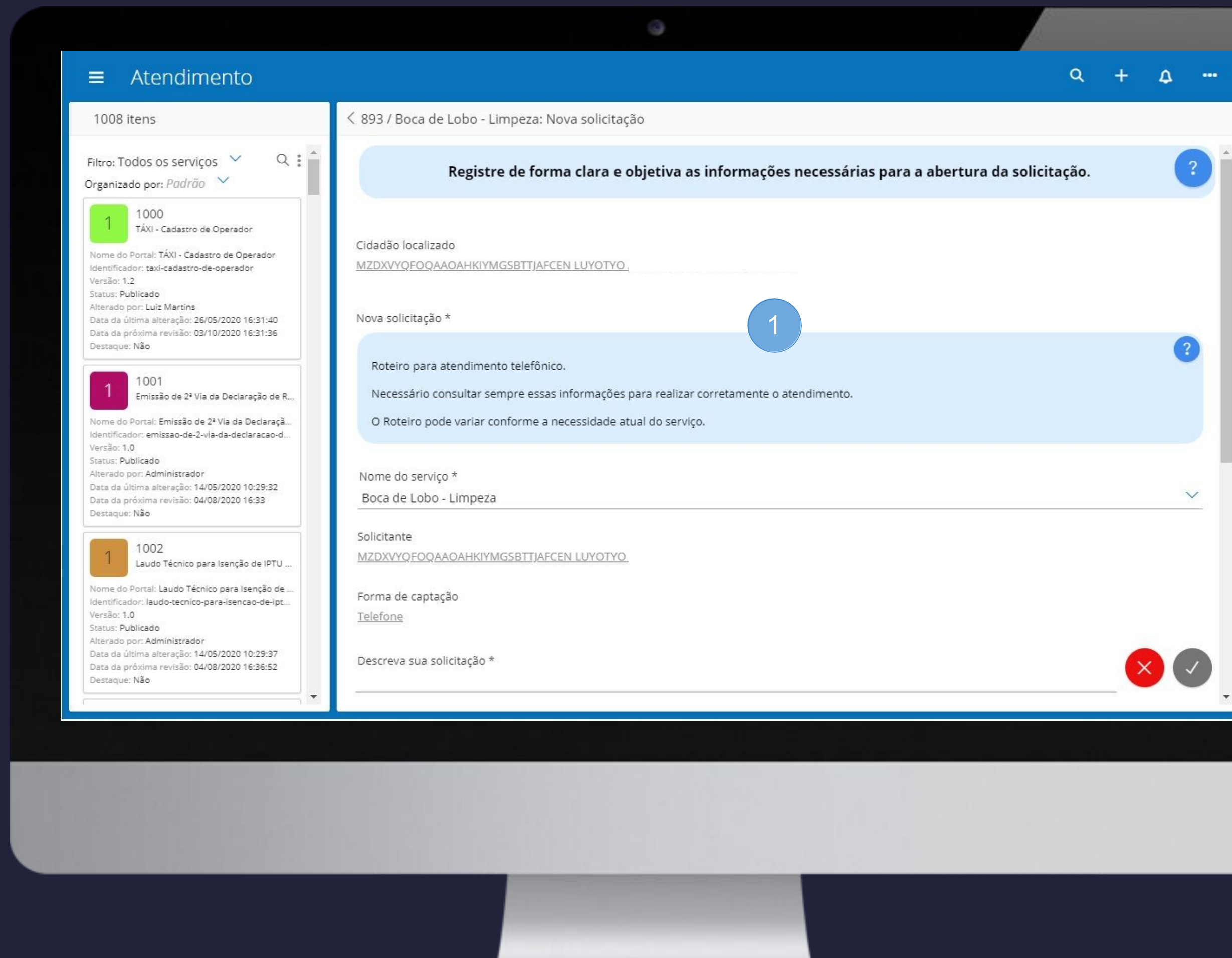
# Criar solicitação identificada

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 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

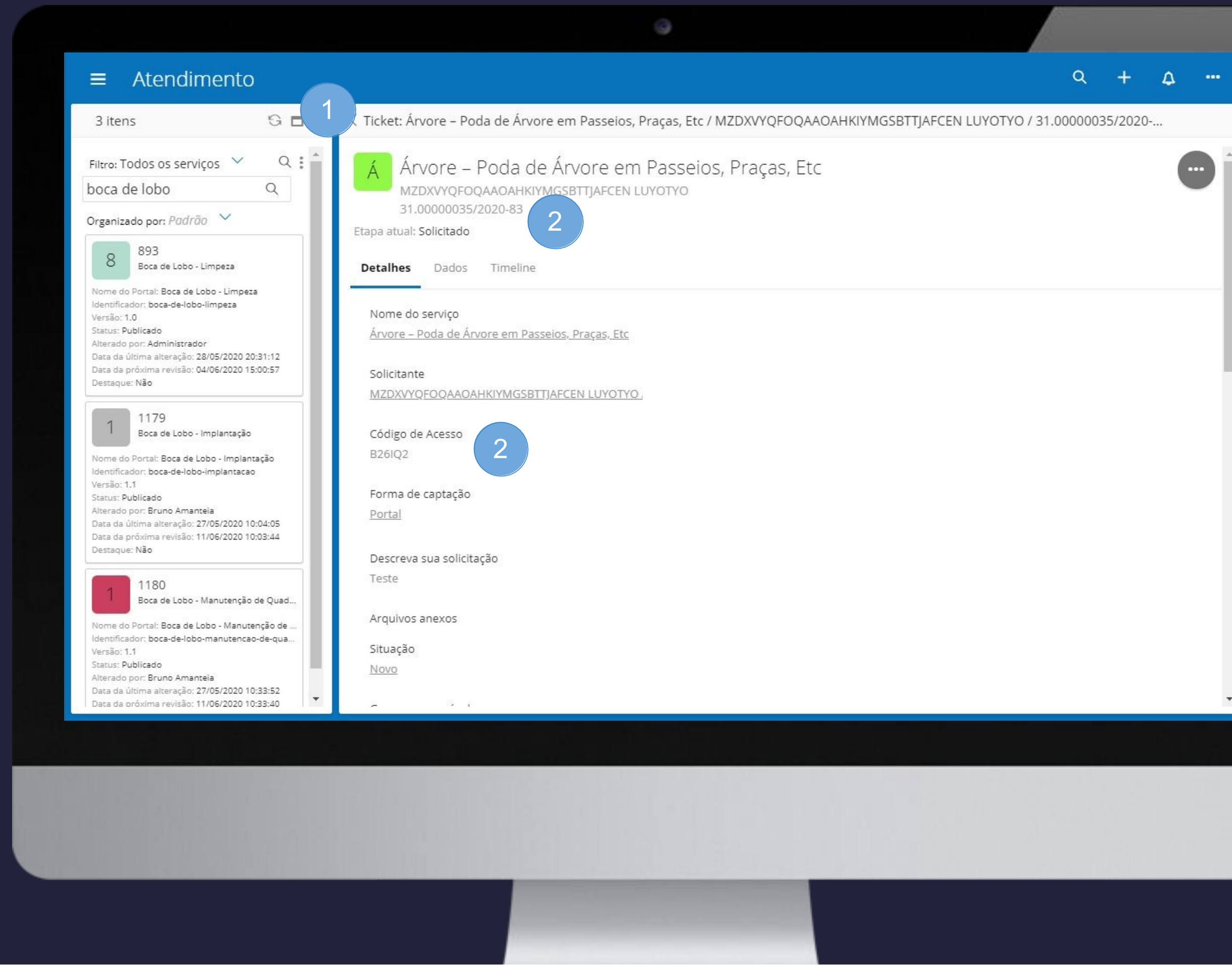
Descreva sua solicitação \*



# 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.



Atendimento

3 itens

Filtro: Todos os serviços

boca de lobo

Organizado por: Padrão

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

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

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

Ticket: Árvore - Poda de Árvore em Passeios, Praças, Etc / MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE LUYOTYO / 31.00000035/2020-...

Árvore - Poda de Árvore em Passeios, Praças, Etc  
MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE LUYOTYO  
31.00000035/2020-83

Etapa atual: Solicitado

Detalhes Dados Timeline

Nome do serviço  
Árvore - Poda de Árvore em Passeios, Praças, Etc

Solicitante  
MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE LUYOTYO

Código de Acesso  
B26IQ2

Forma de captação  
Portal

Descreva sua solicitação  
Teste

Arquivos anexos

Situação  
Novo

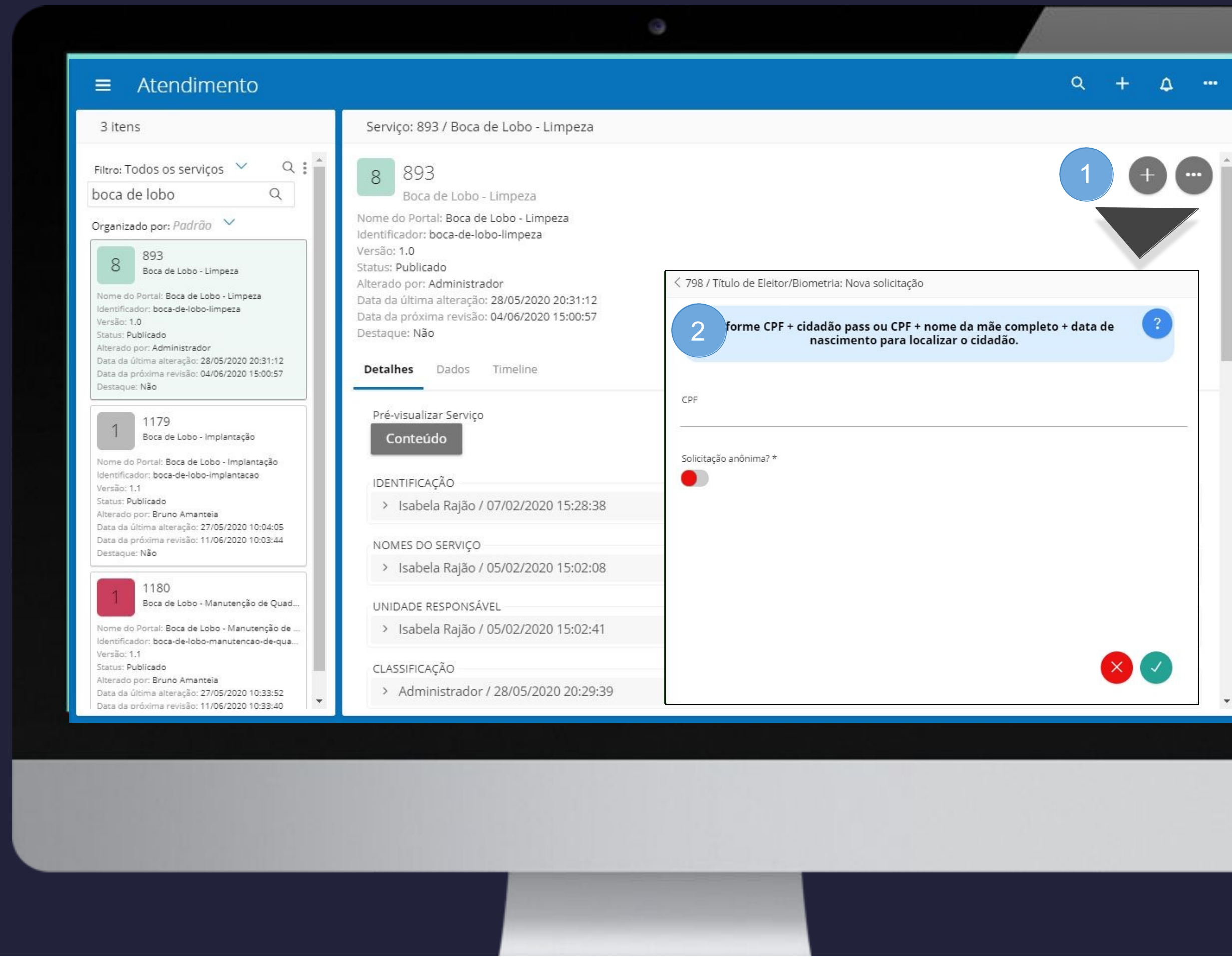
# Criar solicitação anônima

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

CPF

Solicitação anônima? \*

✕ ✓



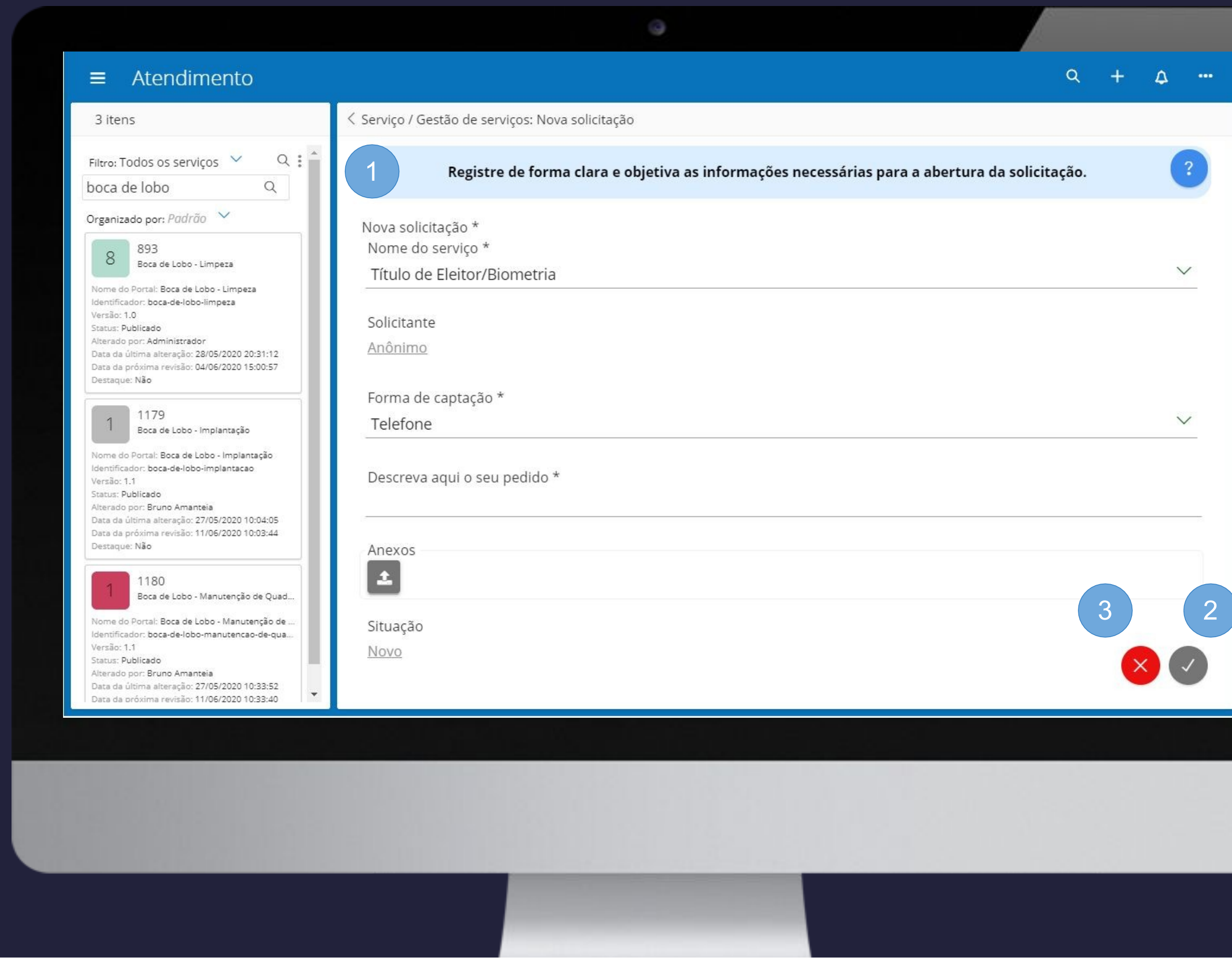
# Criar solicitação anônima

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.

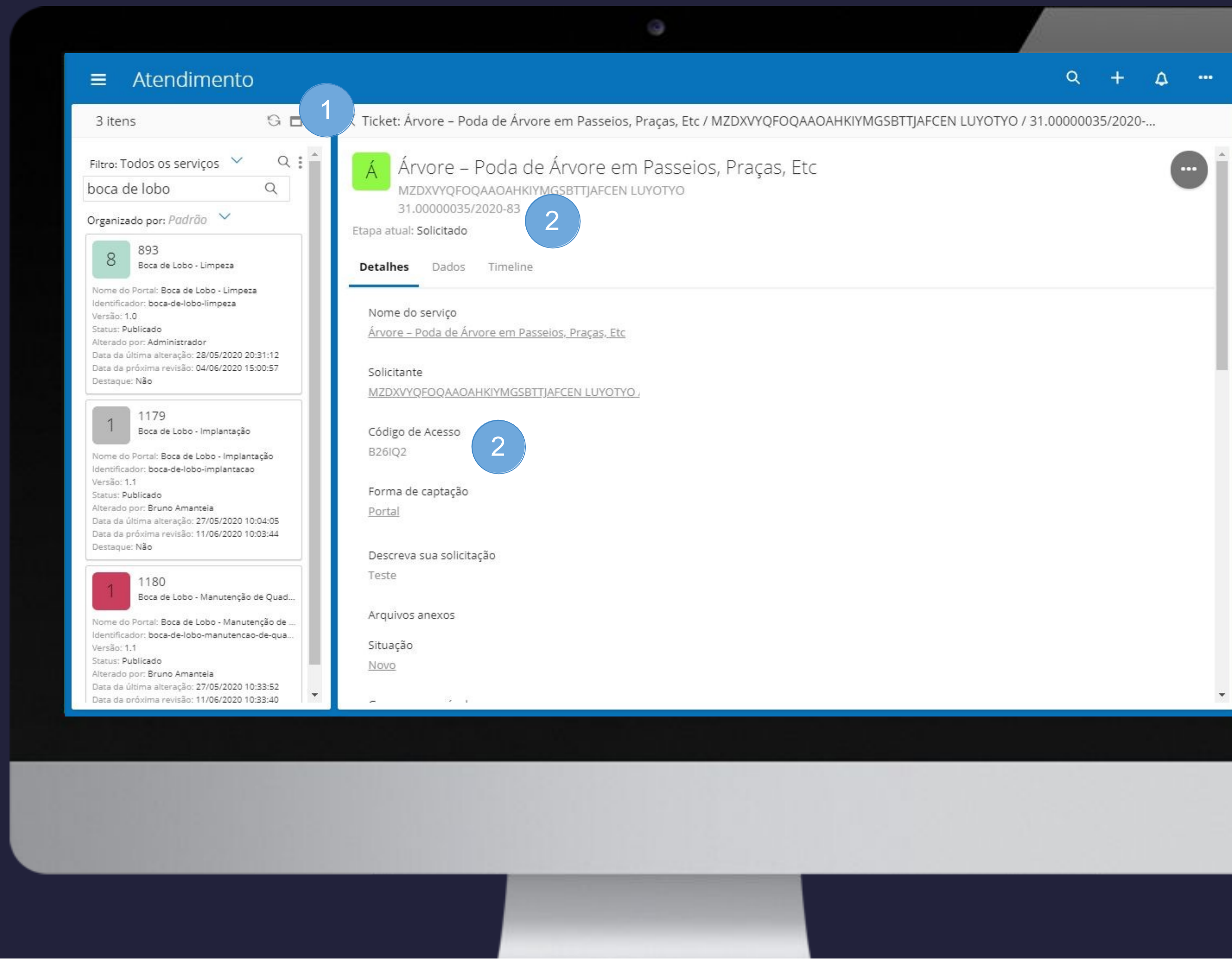
3. Utilize o botão “X” para cancelar a criação da solicitação.



# 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

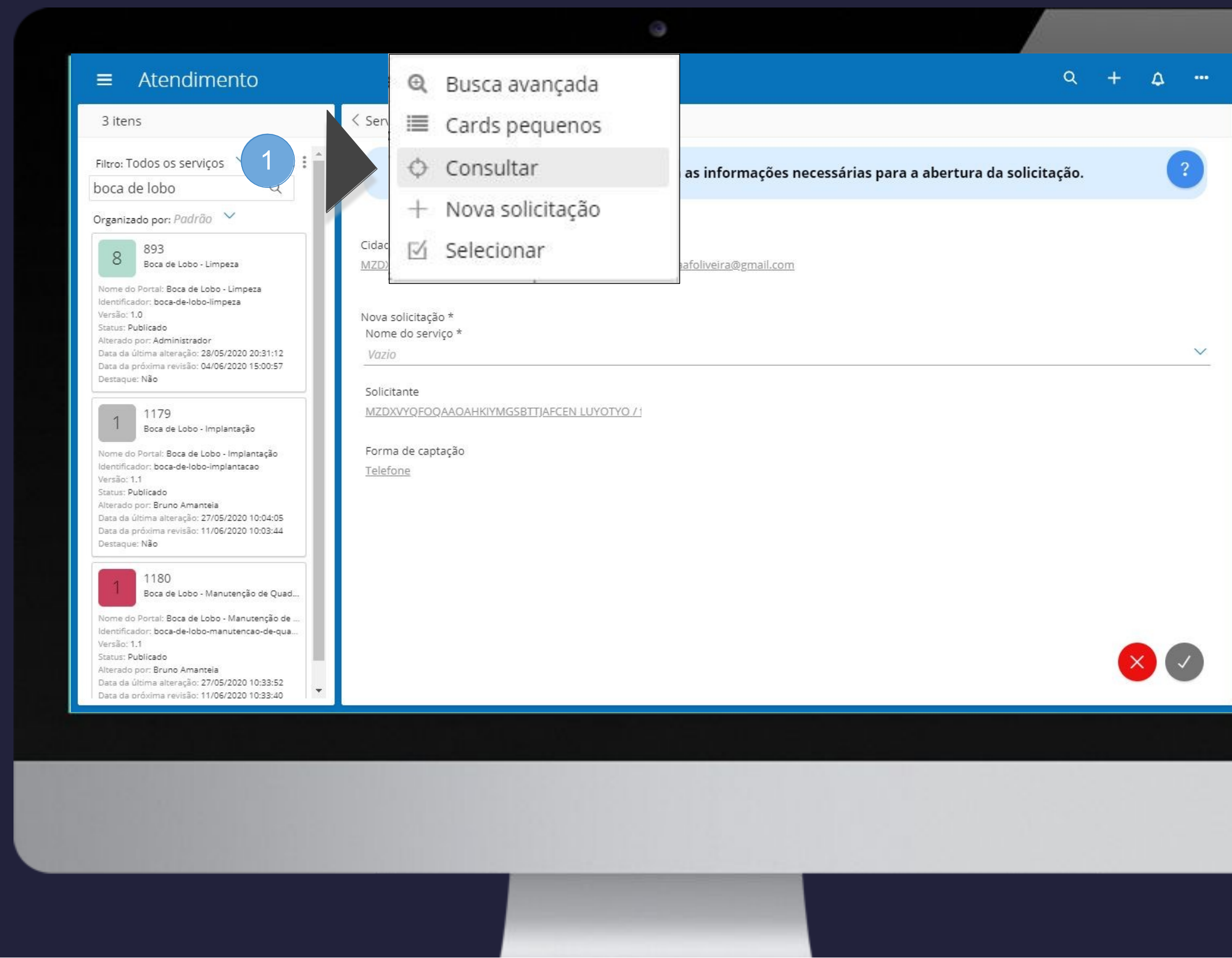
2





# Consulta de solicitações por Número de protocolo + Chave de acesso

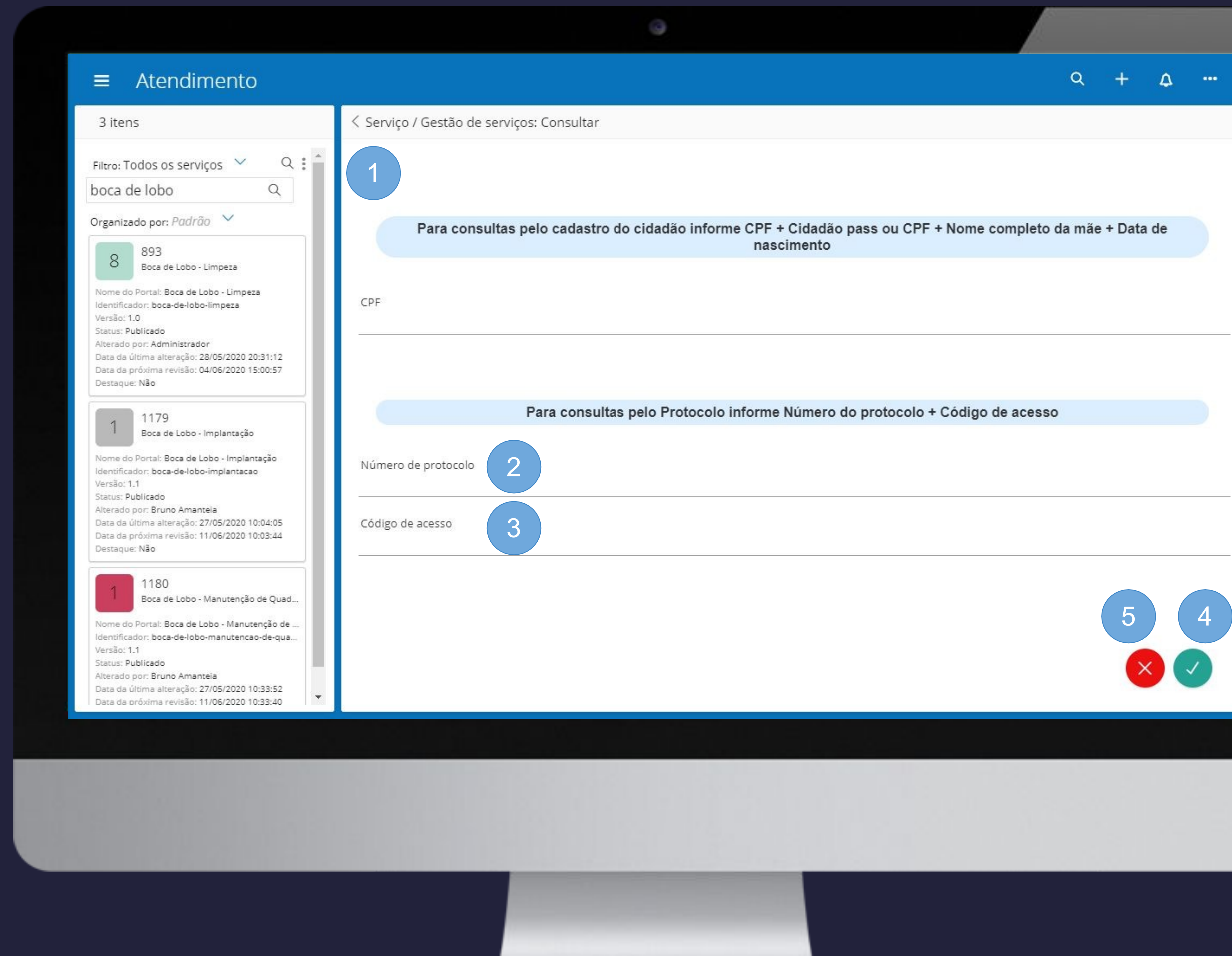
1. Acione o botão de opções ao lado da lupa e, em seguida, selecione a opção "Consultar".





# Consulta de solicitações por Número de protocolo + Chave de acesso

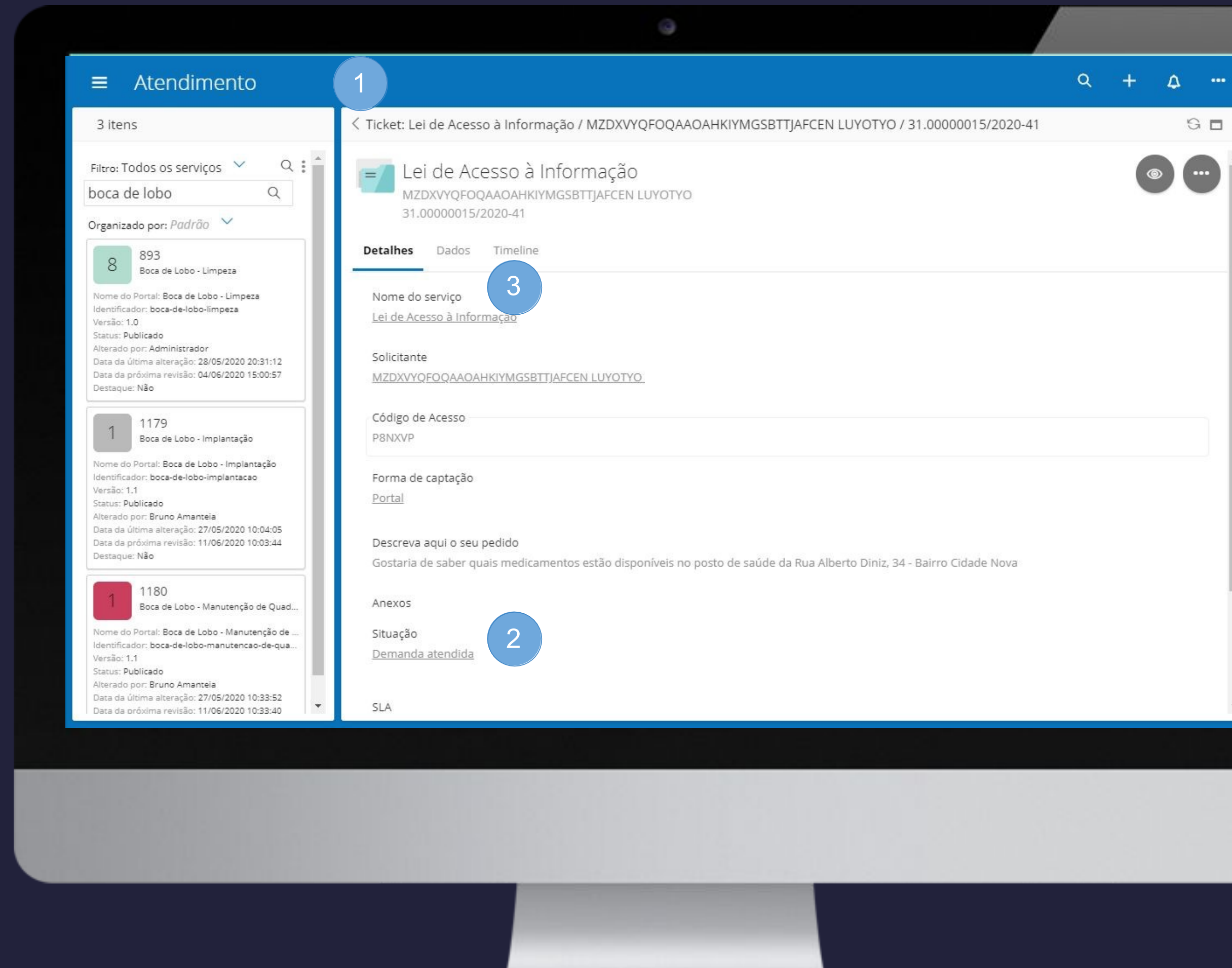
1. A tela de consulta será exibida;
2. Preencha o número do protocolo, considerando o formato de numeração adotado pelo BH Digital e exemplificado a seguir: 31.00005544/2020-45; Caso o número estiver incorreto mensagens de erro serão exibidas.
3. Informe também o Código de acesso contendo seis dígitos (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.



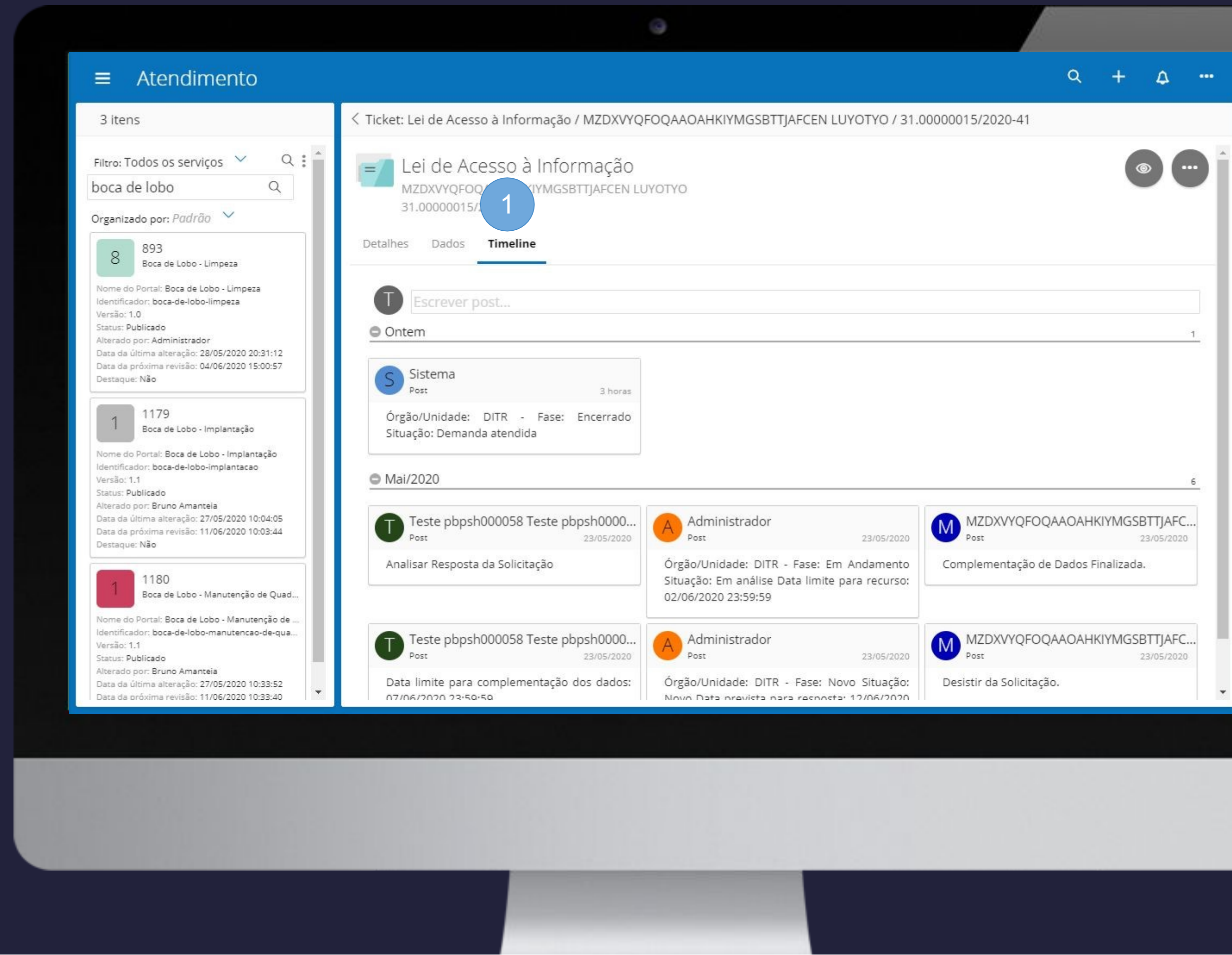
The screenshot displays the BHDIGITAL interface for ticket management. On the left, a list of tickets is shown under the heading "Atendimento". The list includes three items, each with a status icon (8, 1, 1) and a title. The first item is "Boca de Lobo - Limpeza" with status 8. The second is "Boca de Lobo - Implantação" with status 1. The third is "Boca de Lobo - Manutenção de Quad..." with status 1. The right side of the interface shows the detailed view of a ticket titled "Lei de Acesso à Informação / MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSTBTJAFCE...". The ticket details include the service name "Lei de Acesso à Informação", the applicant "MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSTBTJAFCE...", the access code "P8NXVP", and the capture form "Portal". The status is "Demanda atendida". The timeline section is visible at the bottom of the details view.



# Consulta de solicitações por Número de protocolo + Chave de acesso



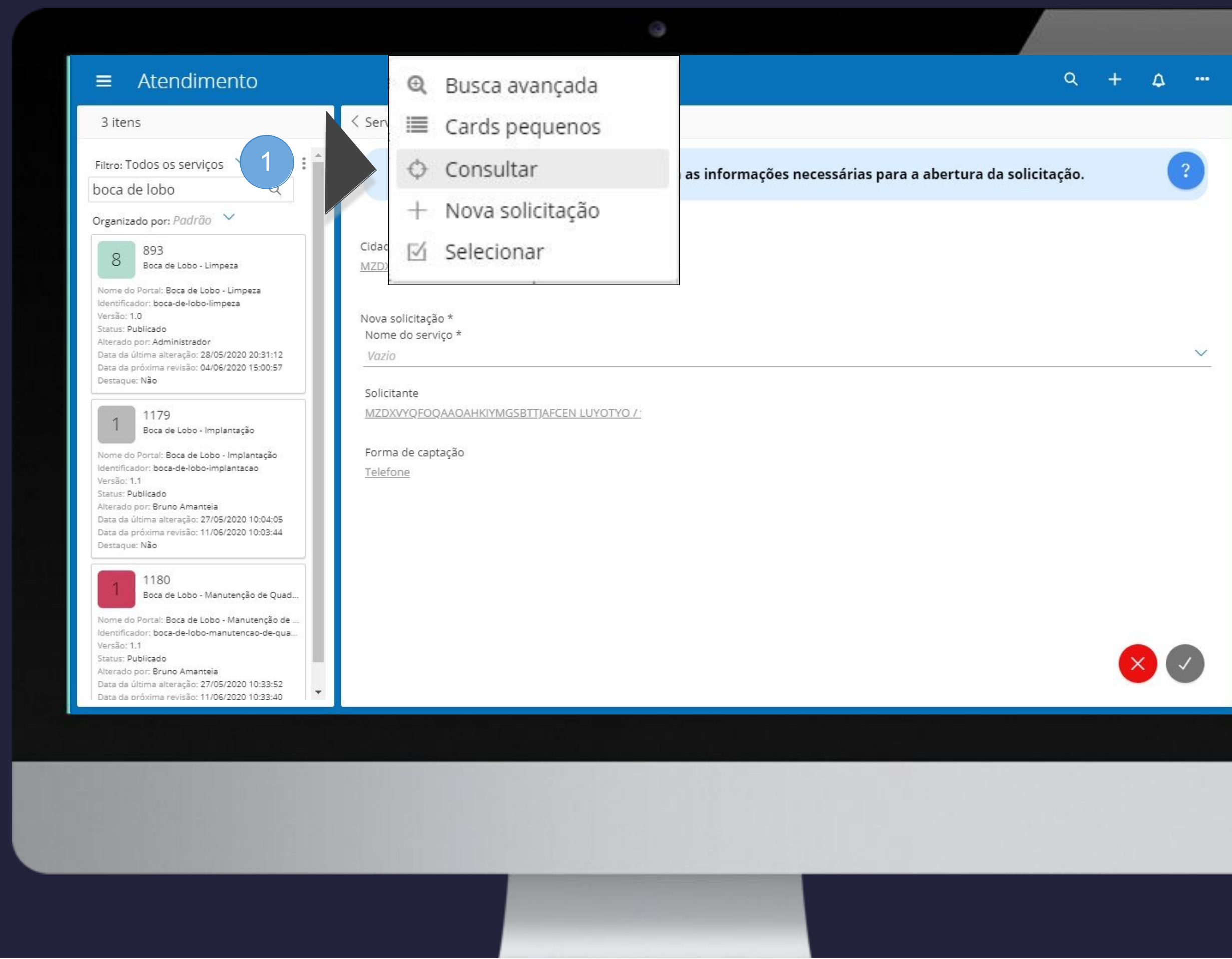
1. A Timeline de Atendimento poderá ser utilizada para compreender as informações disponibilizadas ao cidadão durante o atendimento.





# 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

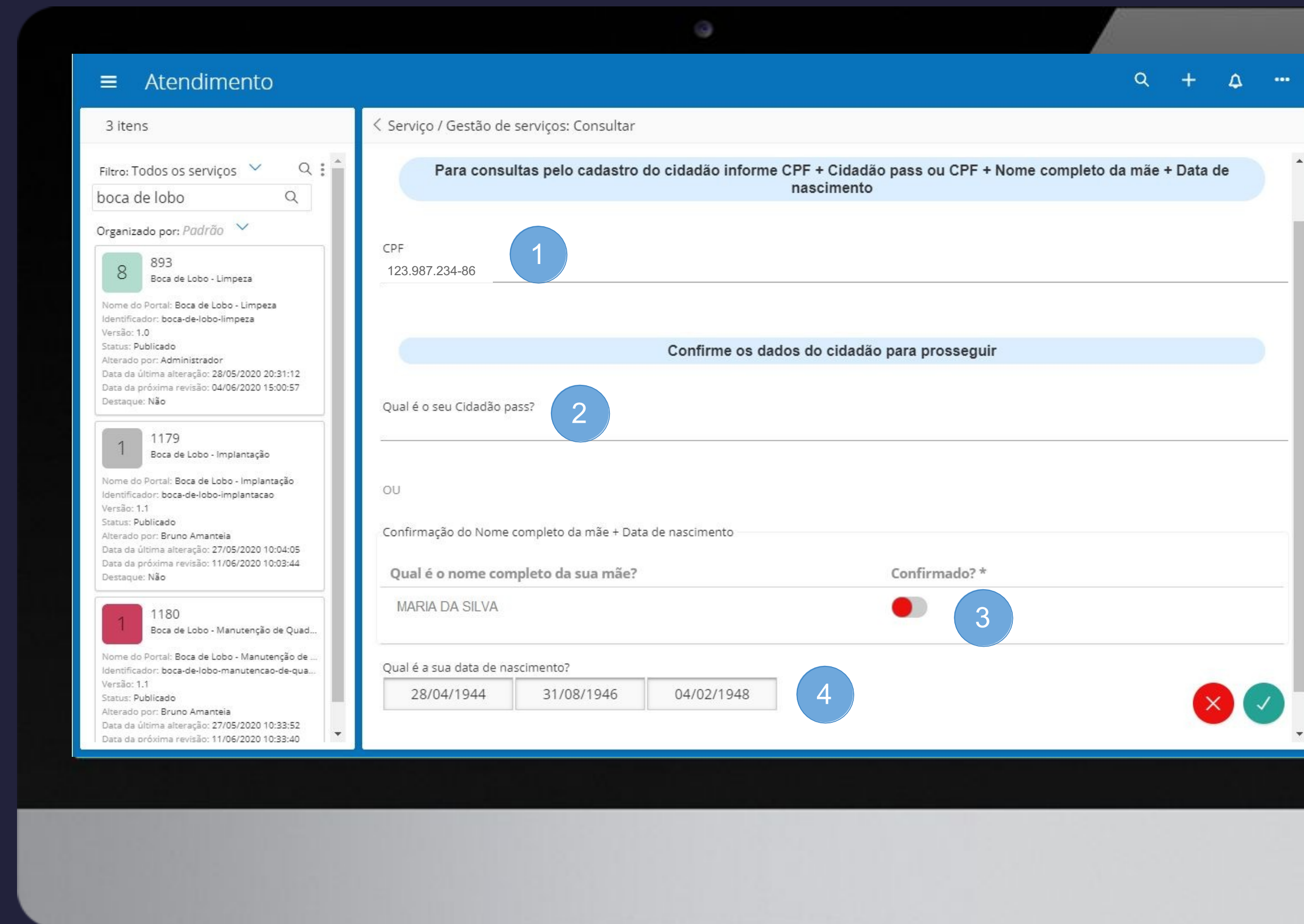
1. Informe o CPF do cidadão para localizar o seu cadastro;  
Se o CPF não estiver correto uma mensagem será exibida ao atendente;  
Se o cidadão ainda não possuir cadastro na plataforma BH Digital o atendente deverá cadastrá-lo para então realizar o atendimento. Veja a seção “Inclusão de novo cidadão”.

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

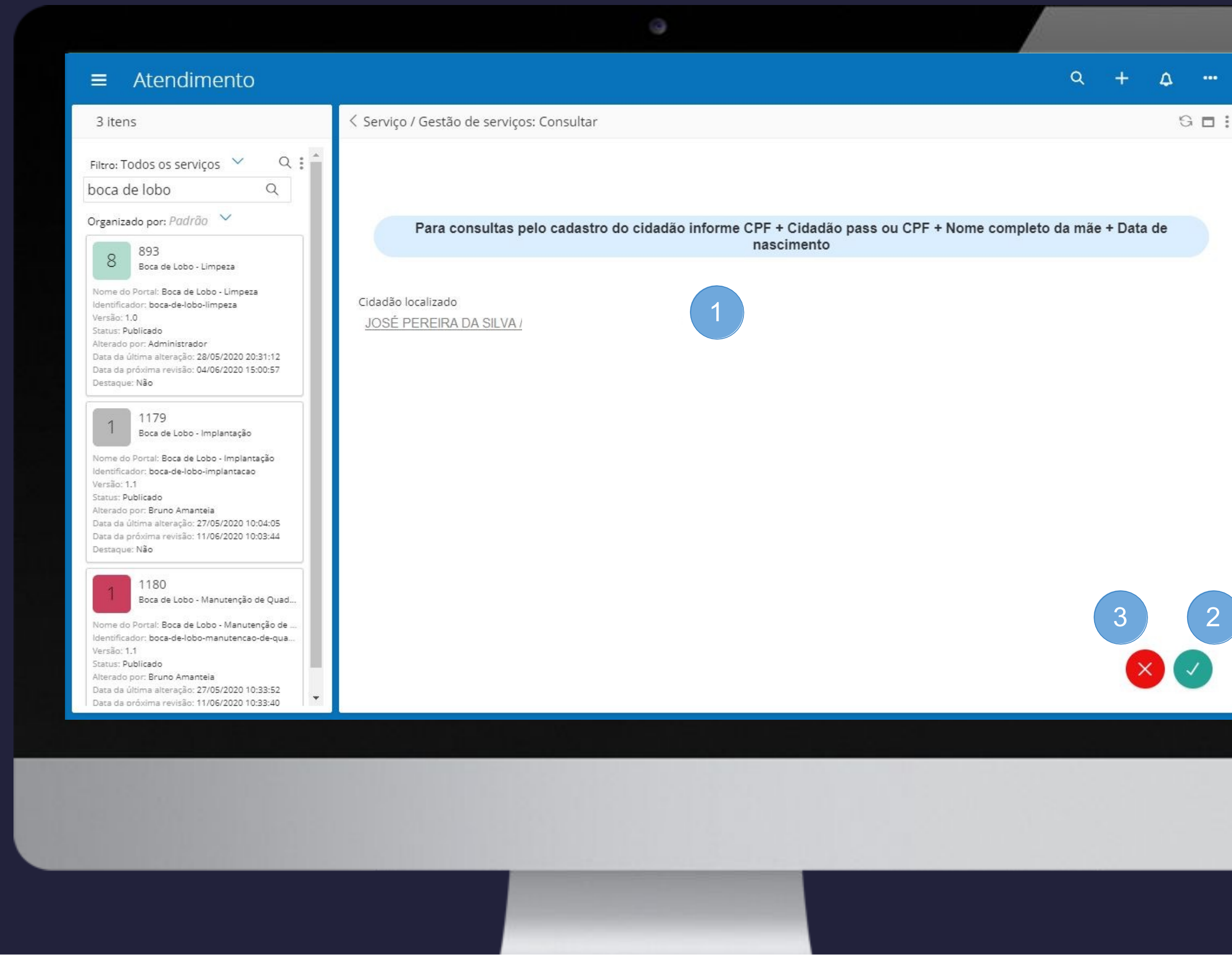
OU

- 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

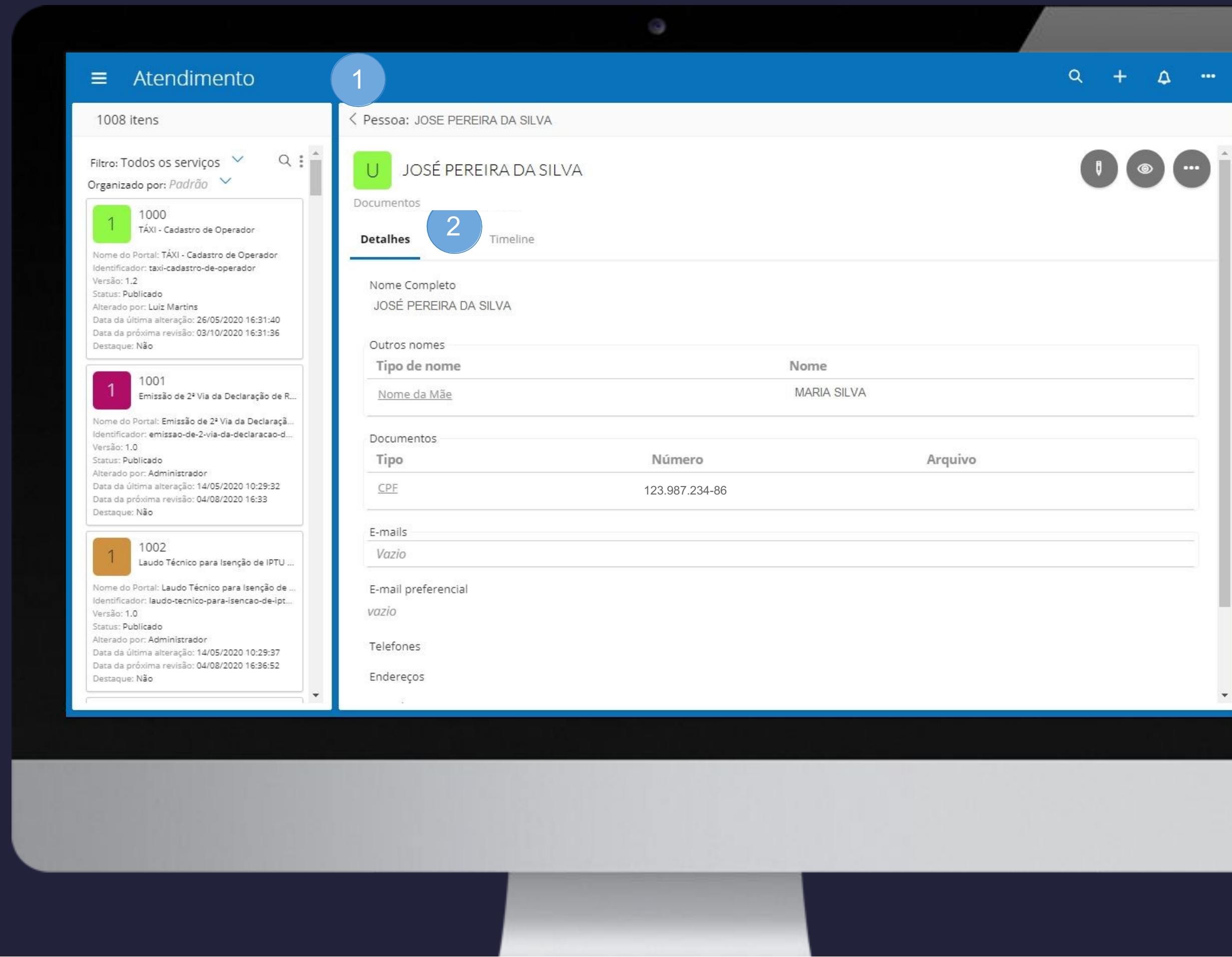
X

V



# 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 under the 'Atendimento' tab. The main content area is divided into two sections: a list of services on the left and a detailed view of a citizen's profile on the right.

**Services List:**

- 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
- 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
- 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

**Citizen Profile (JOSE PEREIRA DA SILVA):**

- Nome Completo:** JOSÉ PEREIRA DA SILVA
- Outros nomes:**

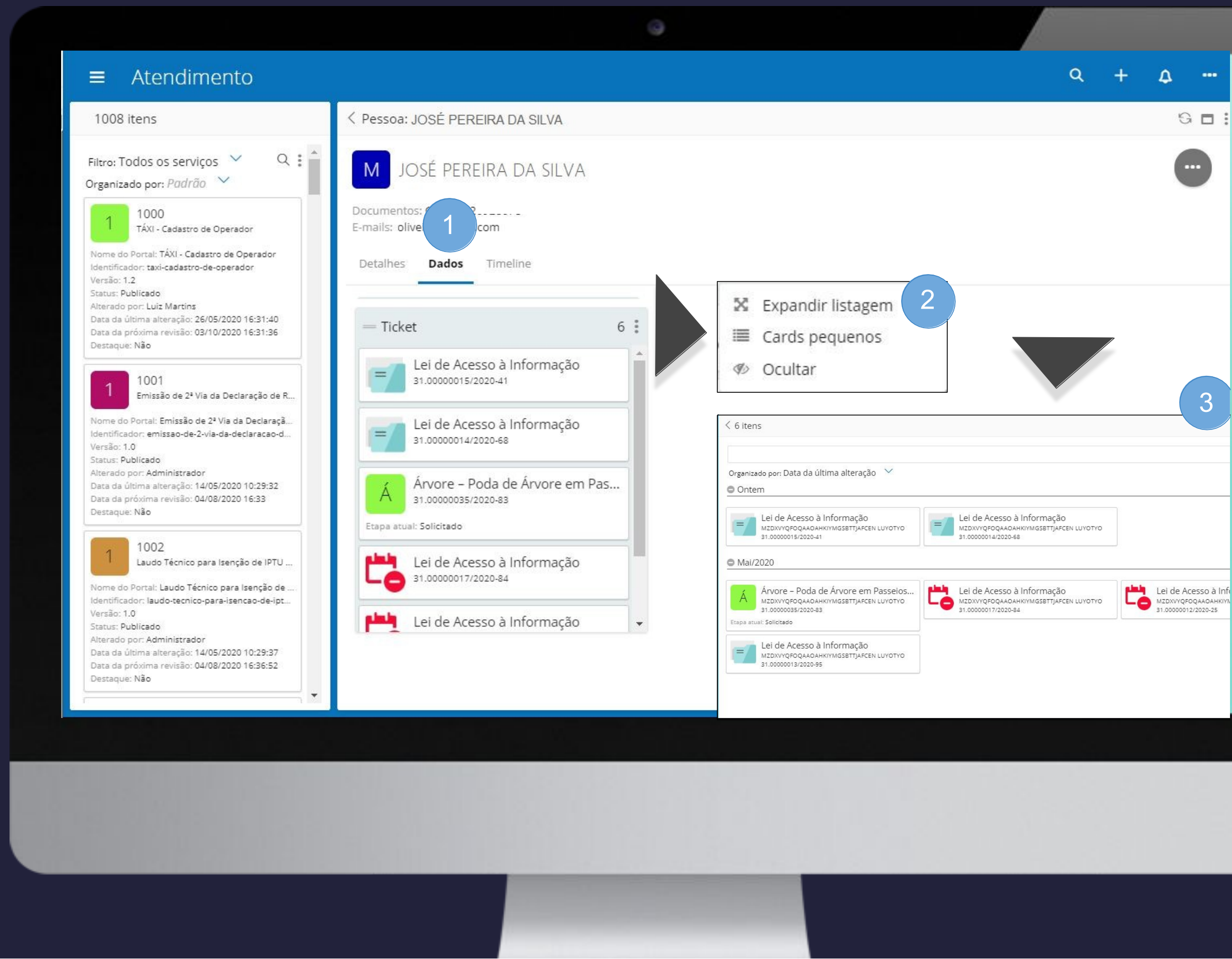
Tipo de nome	Nome
Nome da Mãe	MARIA SILVA
- Documentos:**

Tipo	Número	Arquivo
CPF	123.987.234-86	
- E-mails:** Vazio
- E-mail preferencial:** vazio
- Telefones:**
- Endereços:**

# 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.

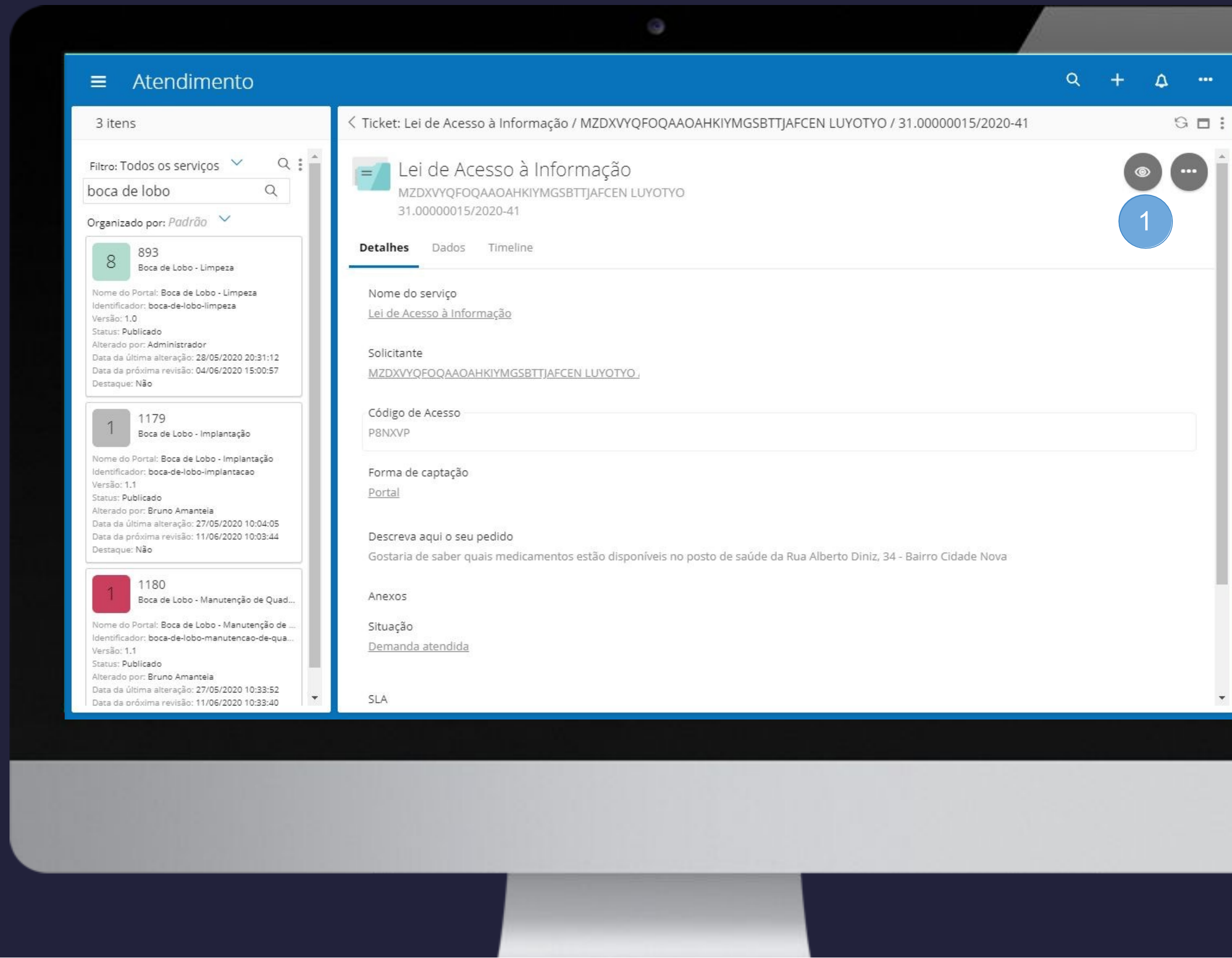


The screenshot displays the 'Atendimento' (Service) interface. On the left, a list of 1008 items is shown, with a filter set to 'Todos os serviços' and 'Organizado por: Padrão'. Three tickets are visible, each with a '1' icon and a search icon. The first ticket is '1000 Táxi - Cadastro de Operador'. The second is '1001 Emissão de 2ª Via da Declaração de R...'. The third is '1002 Laudo Técnico para Isenção de IPTU ...'. On the right, the detailed view for 'Pessoa: JOSÉ PEREIRA DA SILVA' is shown. The user's name 'M JOSÉ PEREIRA DA SILVA' is at the top, followed by 'Documentos: 2' and 'E-mails: oliveira.com'. Below this, there are tabs for 'Detalhes', 'Dados', and 'Timeline'. The 'Dados' tab is active, showing a list of 6 tickets. The first ticket is 'Lei de Acesso à Informação' with ID 31.00000015/2020-41. The second is 'Lei de Acesso à Informação' with ID 31.00000014/2020-68. The third is 'Árvore - Poda de Árvore em Pas...' with ID 31.00000035/2020-83 and 'Etapa atual: Solicitado'. The fourth is 'Lei de Acesso à Informação' with ID 31.00000017/2020-84. The fifth is 'Lei de Acesso à Informação'. The sixth is 'Lei de Acesso à Informação'. A callout box with a blue circle '2' points to the 'Expandir listagem' (Expand list) button, which is located next to the '6' icon. Another callout box with a blue circle '3' points to the search field in the expanded view. The expanded view shows a search bar and a list of 6 items, organized by 'Data da última alteração' (Last change date). The items are grouped by date: 'Ontem' (Yesterday) and 'Mai/2020' (May/2020). Each item is a ticket card with a search icon and a status indicator.

# 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;



The screenshot displays the 'Atendimento' (Service) interface. On the left, a list of 3 items is shown, filtered by 'Todos os serviços'. The first item is 'Boca de Lobo - Limpeza' (ID 893), the second is 'Boca de Lobo - Implantação' (ID 1179), and the third is 'Boca de Lobo - Manutenção de Quad...' (ID 1180). Each item includes details like 'Nome do Portal', 'Identificador', 'Versão', 'Status', 'Alterado por', 'Data da última alteração', 'Data da próxima revisão', and 'Destaque'. On the right, the detailed view of a ticket is shown for 'Lei de Acesso à Informação' (ID MZDXVYQFOQAAOAHKIYMGSBTTJAFCE... / 31.00000015/2020-41). The ticket details include 'Nome do serviço', 'Solicitante', 'Código de Acesso', 'Forma de captação', 'Descreva aqui o seu pedido', 'Anexos', 'Situação', and 'SLA'. A blue button with the number '1' is visible in the top right corner of the ticket view.



# 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. The main header is titled "Atendimento" and shows a search bar and navigation icons. Below the header, there is a list of services with filters and a search bar. The list includes three items, each with a status indicator (1) and a title. The first item is "TÁXI - Cadastro de Operador", the second is "Emissão de 2ª Via da Declaração de R...", and the third is "Laudo Técnico para Isenção de IPTU ...".

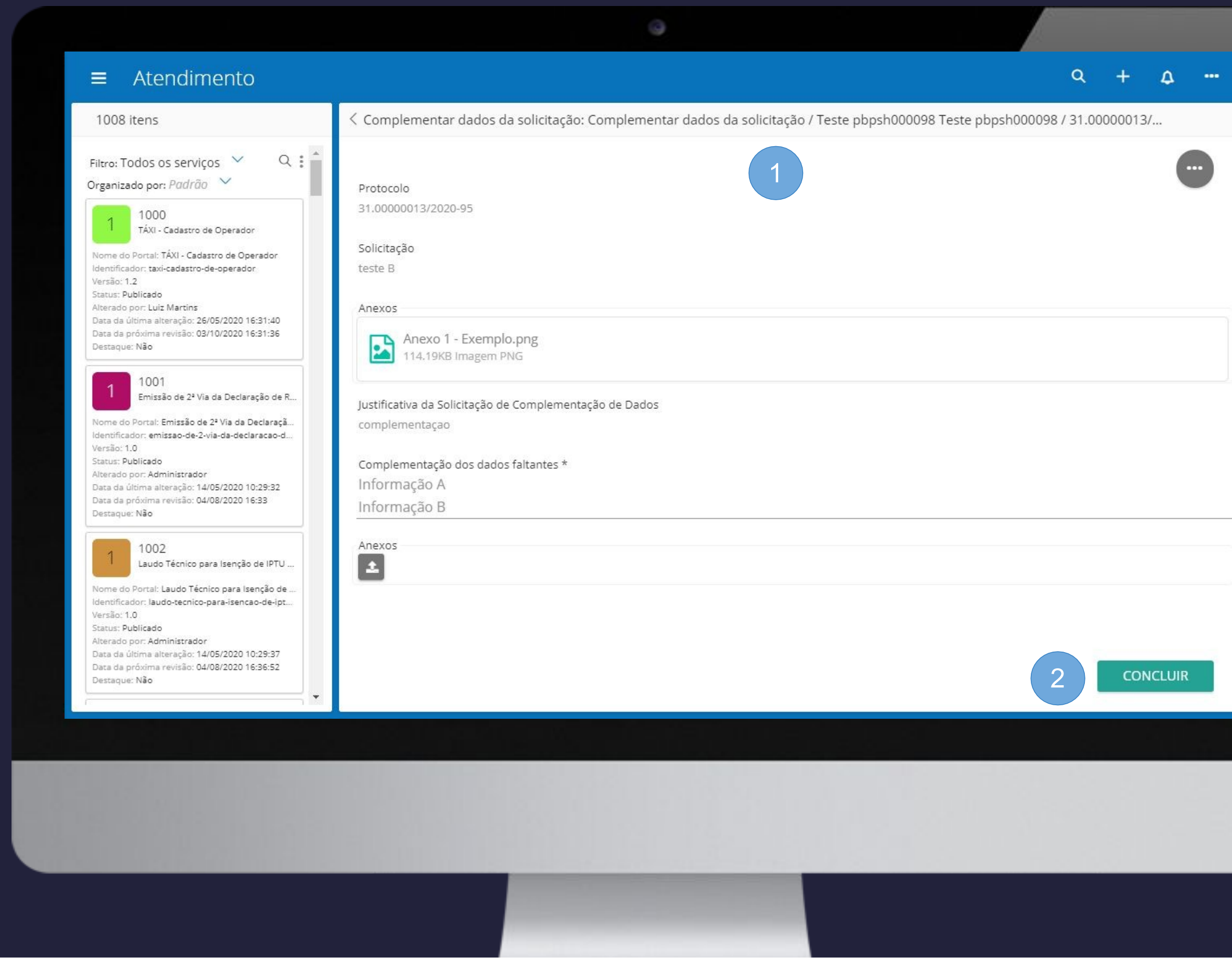
The detailed view on the right shows a specific request for "Lei de Acesso a Informação (LAI): 31.00000013/2020-95". The status is "3" and the situation is "Sem Sub-Tickets!". The interface includes a "Timeline" section with a text input field for "Escrever post...". Below this, there are two activity cards under the heading "Atividades em andamento". The first card is "Complementar dados da soli..." with a status of "sem executor" and a date of "22/05/2020", featuring an "Atender" button. The second card is "Desistir da solicitação" with a status of "sem executor" and a date of "22/05/2020", also featuring an "Atender" button. A blue circle with the number "1" is placed over the "Atender" button of the second card.

Below the "Atividades em andamento" section, there is a "Mai/2020" section with two activity cards. The first card is "Administrador" with a status of "Ticket" and a date of "22/05/2020". The second card is "Teste pbpsh000030 Teste pbpsh..." with a status of "Atividade de usuário" and a date of "22/05/2020", featuring a green checkmark. A blue circle with the number "2" is placed over the "Administrador" card.

# Resposta à diligências

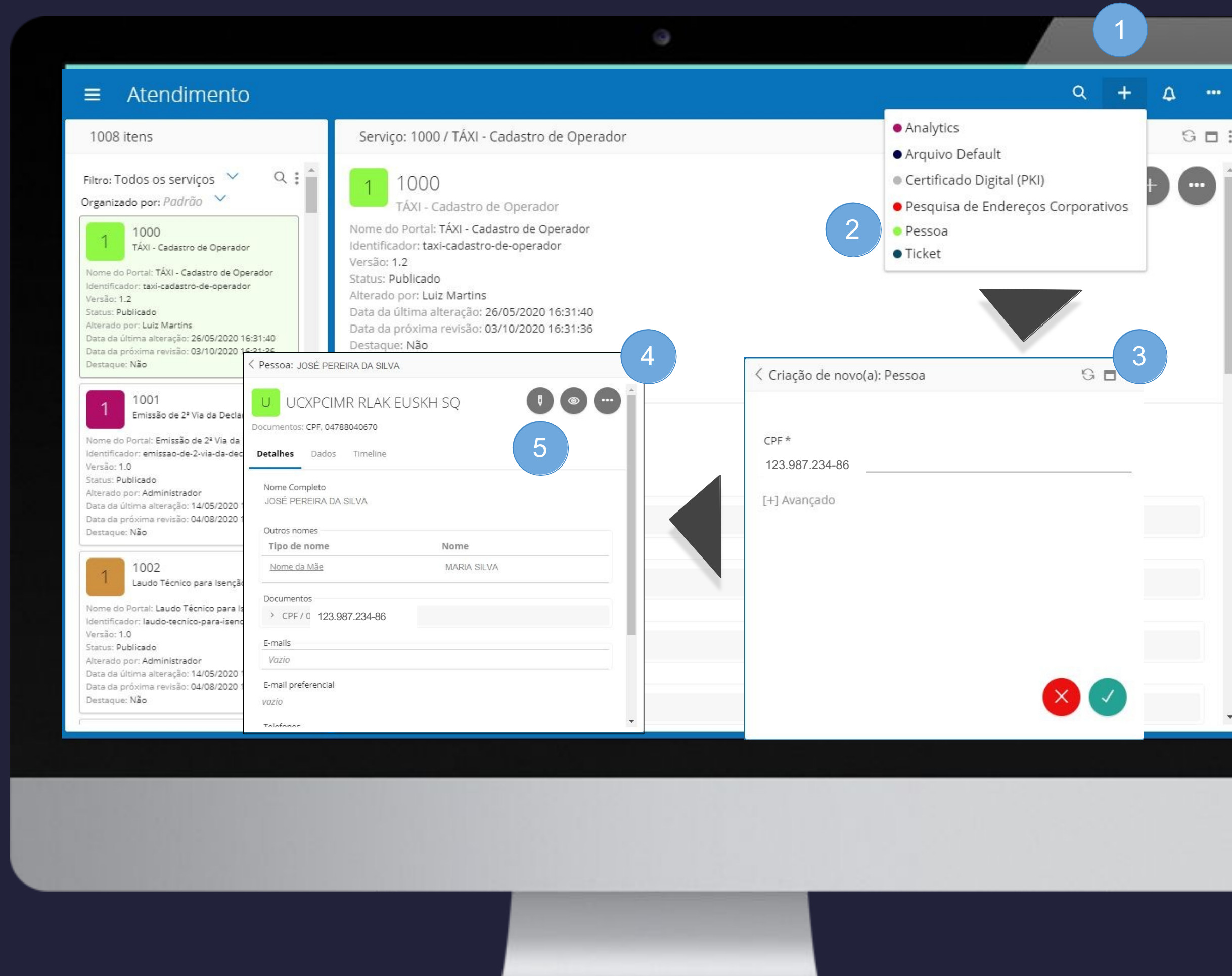
Conforme a ação solicitada pelo cidadão, acione o botão “Atender” correspondente.

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.



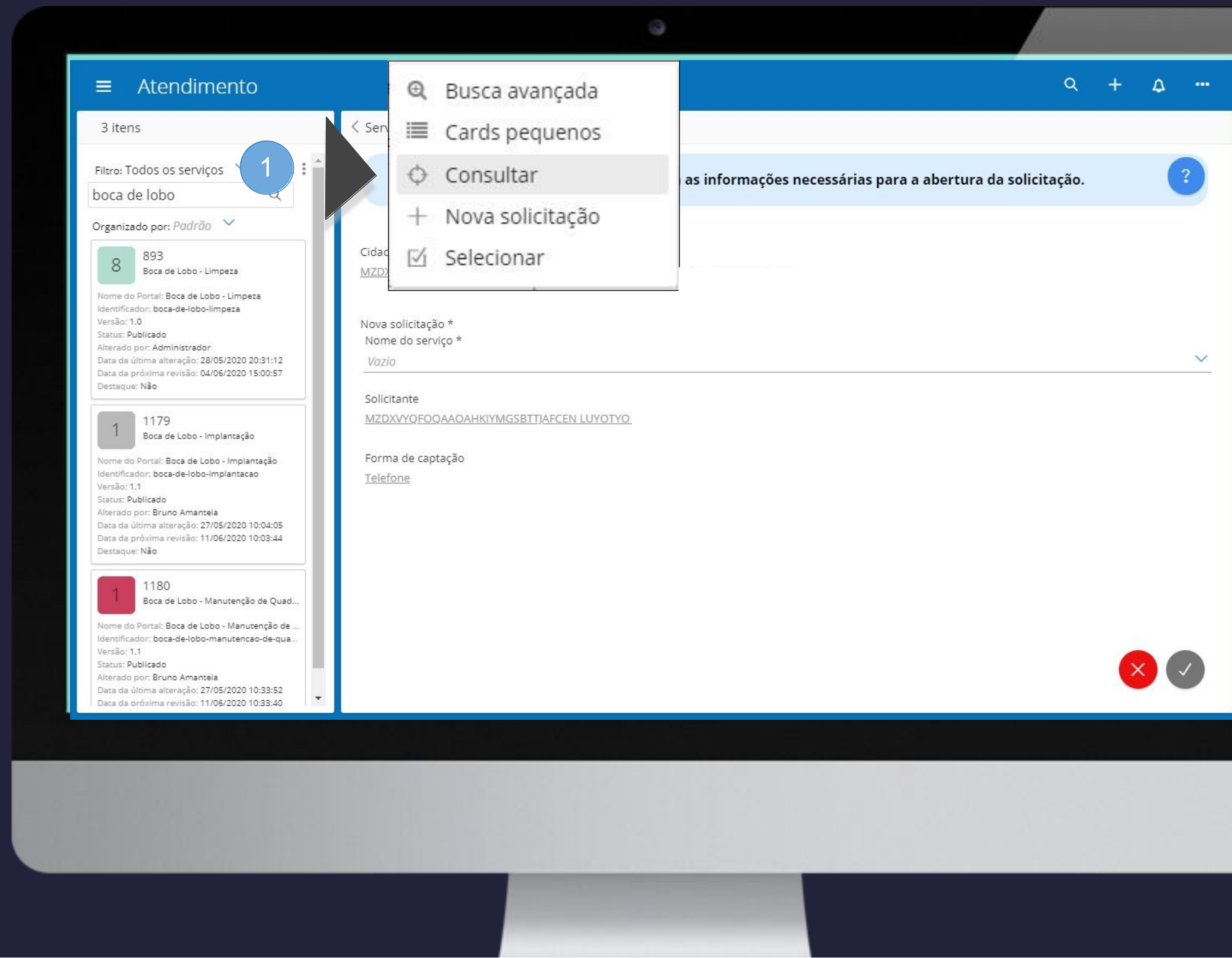
The screenshot displays the BHDIGITAL system interface for adding a new citizen. The interface is divided into several sections:

- Top Navigation:** A blue bar with a search icon, a '+' button (1), and a notification bell.
- Service List:** A list of services on the left, including '1000 TÁXI - Cadastro de Operador' (1), '1001 Emissão de 2ª Via da Declaração' (2), and '1002 Laudo Técnico para Isenção' (3).
- Service Details:** A detailed view of the '1000 TÁXI - Cadastro de Operador' service on the right, showing its name, identifier, version, status, and creator.
- Person Creation Modal:** A modal titled 'Criação de novo(a): Pessoa' (3) for entering the citizen's CPF (123.987.234-86) and other details.
- Person Profile:** A detailed view of a person's profile (4) for 'JOSÉ PEREIRA DA SILVA', showing their documents, name, and contact information.
- Person Edit Modal:** A modal titled 'Pessoa: JOSÉ PEREIRA DA SILVA' (5) for editing the person's profile, including fields for name, address, and contact information.



# 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



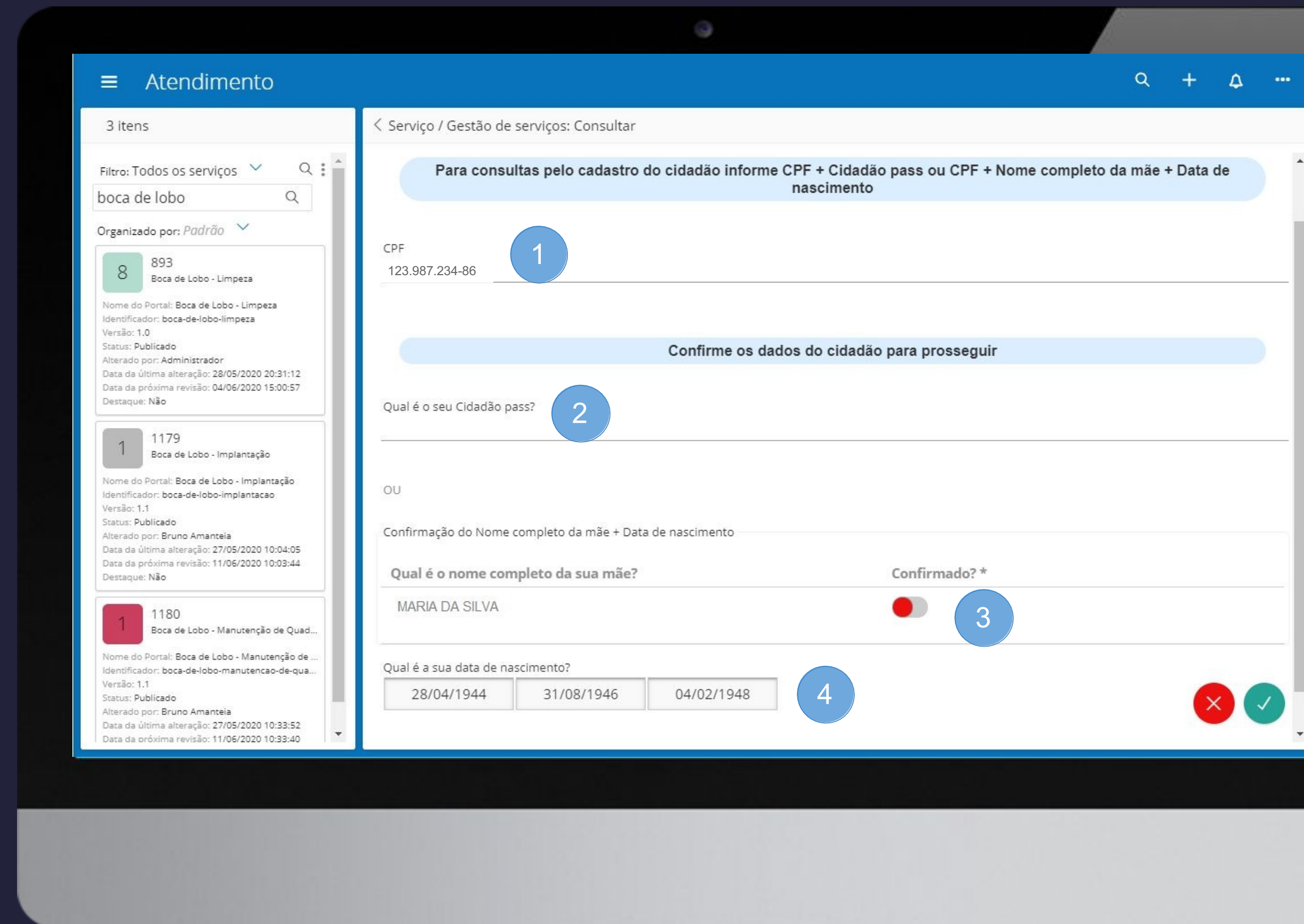
1. Informe o CPF do cidadão para localizar o seu cadastro;  
Se o CPF não estiver correto uma mensagem será exibida ao atendente;  
Se o cidadão ainda não possuir cadastro na plataforma BH Digital o atendente deverá cadastrá-lo para então realizar o atendimento. Veja a seção “Inclusão de novo cidadão”.

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

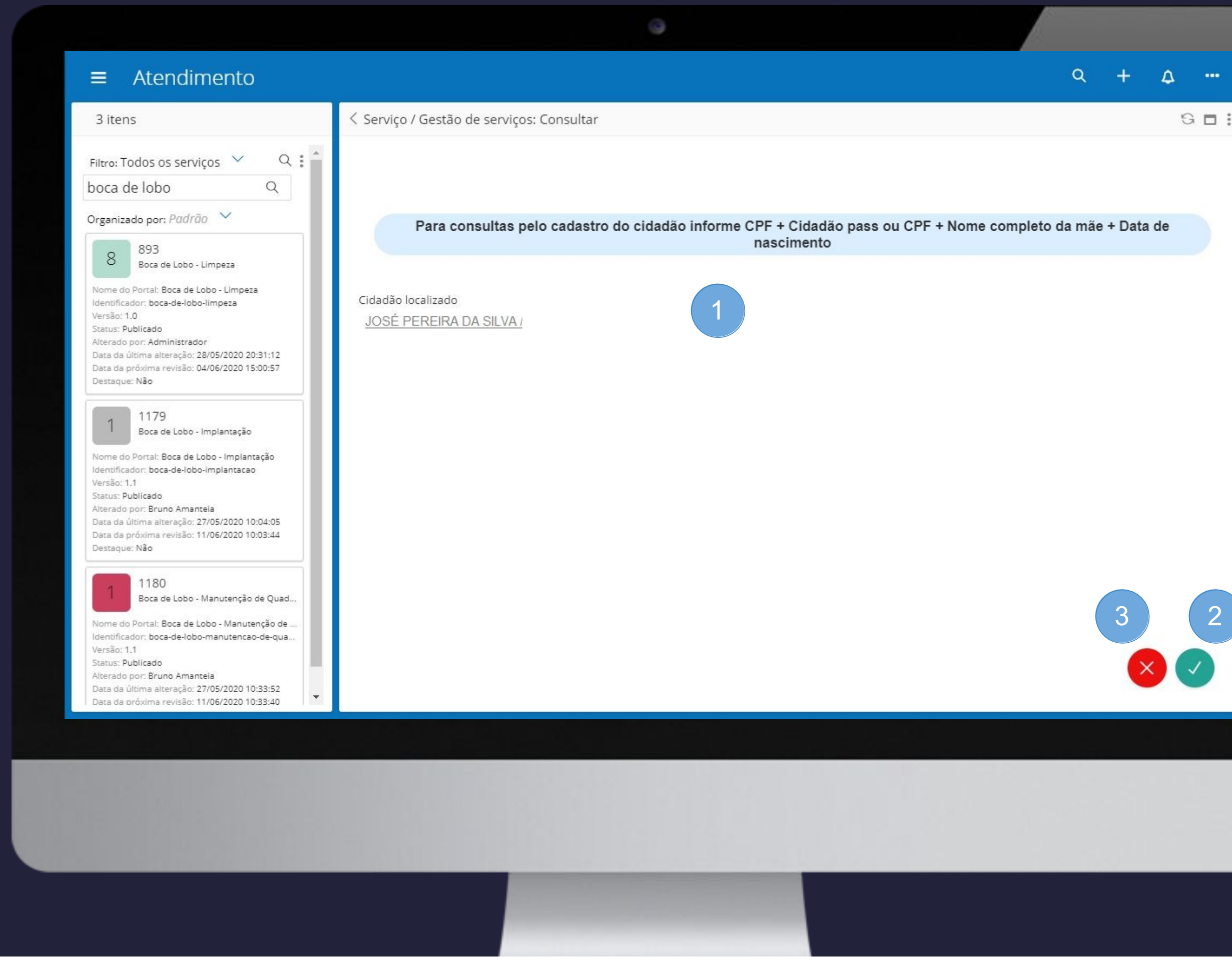
OU

- 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 navigation 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

- 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
- 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
- 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 with a blue header. The left sidebar shows a list of 1008 items, with three items visible: 1000 (TÁXI - Cadastro de Operador), 1001 (Emissão de 2ª Via da Declaração de R...), and 1002 (Laudo Técnico para Isenção de IPTU ...). The main content area shows the profile of 'Pessoa: JOSE PEREIRA DA SILVA'. The profile includes a green 'U' icon, the name 'JOSÉ PEREIRA DA SILVA', and the CPF '123.987.234-86'. The profile is divided into sections: 'Detalhes', 'Dados', and 'Timeline'. The 'Detalhes' section shows the full name 'JOSÉ PEREIRA DA SILVA', other names, and a table of documents. The 'Dados' section shows the type of name, the mother's name 'MARIA SILVA', and a table of documents. The 'Timeline' section shows the date of the last update and the next revision. Three blue circles with numbers 1, 2, and 3 are overlaid on the interface to indicate the steps described in the text.

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

< Pessoa: JOSE PEREIRA DA SILVA

U JOSÉ PEREIRA DA SILVA

Documentos: CPF, 123.987.234-86

2 3

Detalhes Dados Timeline

Nome Completo  
JOSÉ PEREIRA DA SILVA

Outros nomes

Tipo de nome	Nome
Nome da Mãe	MARIA SILVA

Documentos

Tipo	Número	Arquivo
CPF	123.987.234-86	

E-mails

Vazio

E-mail preferencial

vazio

Telefones

Endereços

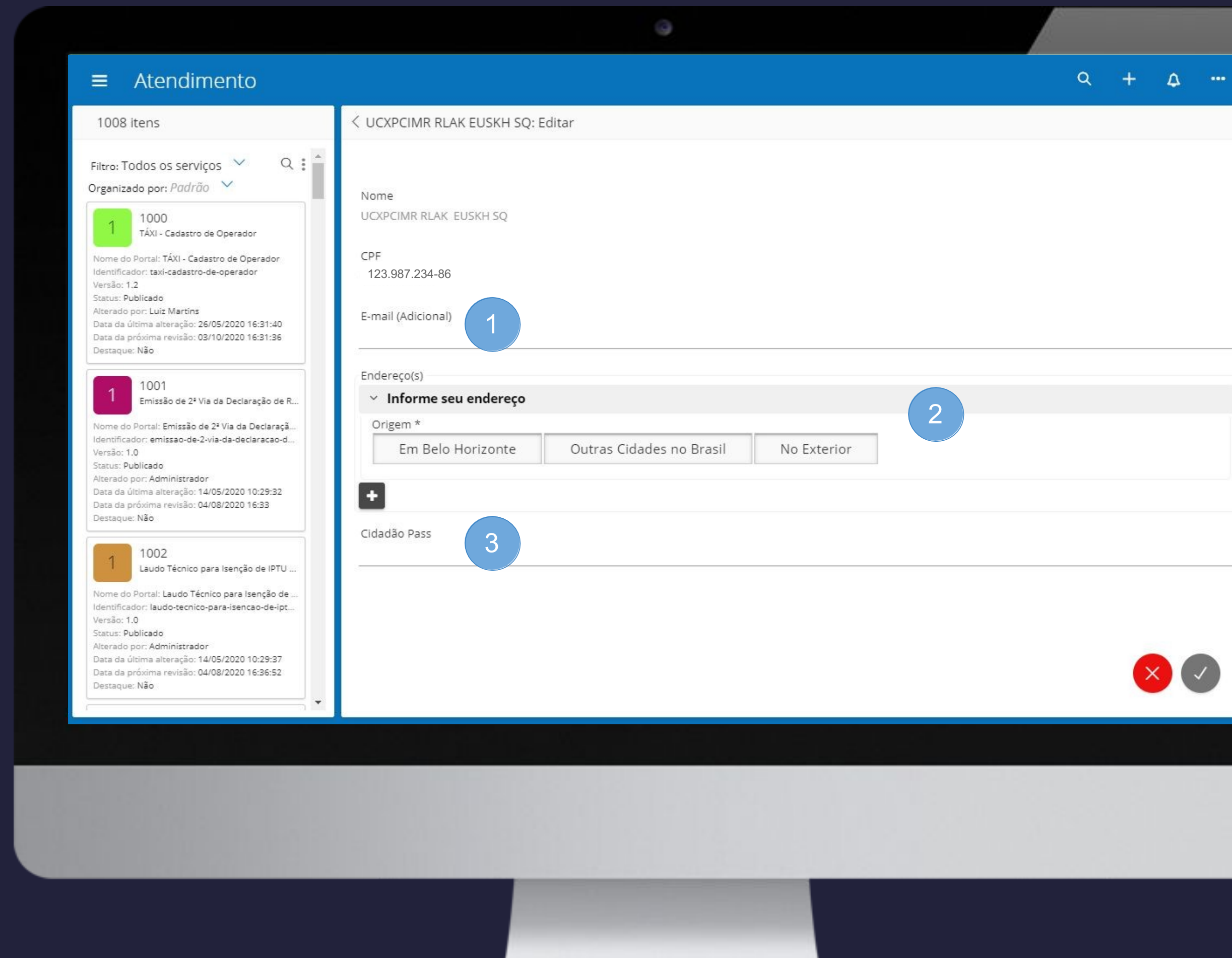
# Atualização de dados de Cidadão cadastrado



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