



Prefeitura de
Santo André

Secretaria de Inovação e Administração

Departamento de Atendimento ao Cidadão

Praça de Atendimento ao Cidadão

Código:
MP05

Página 1

Sistema Gestão da Qualidade

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS – AGENDAMENTO/PORTAL
DE SERVIÇOS**

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PORTAL DE SERVIÇOS AGENDAMENTO



Prefeitura de
Santo André

Secretaria de Inovação e Administração

Departamento de Atendimento ao Cidadão

Praça de Atendimento ao Cidadão

Código:
MP05

Página 2

Sistema Gestão da Qualidade

MANUAL DE PROCEDIMENTOS – AGENDAMENTO/PORTAL DE SERVIÇOS

ÍNDICE

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS	3
LINK PARA ACESSO AO SISTEMA.....	3
TELA INICIAL.....	3
CADASTRAR NOVO USUÁRIO	3
ESQUECIMENTO DE SENHA OU ALTERAÇÕES NO CADASTRO	7
AGENDAMENTO	8
CANCELAR O AGENDAMENTO	10



Secretaria de Inovação e Administração Departamento de Atendimento ao Cidadão

Código:
IT347001

Revisão:
00

Emitido em:
14/05/2021

Validado a partir de:
14/05/2021

Página 01 de 09

Sistema Gestão
da Qualidade

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS

LINK PARA ACESSO AO SISTEMA

<https://www.santoandre.sp.gov.br/PortalServico/default.aspx>

TELA INICIAL

A imagem mostra a interface do Portal de Serviços da Prefeitura de Santo André. No topo, uma barra azul com o título "Portal de Serviços". Na parte superior direita, links para "Problemas no Site?", "Novo Cadastro" e "Acessar", e um link para "Atualizar a página". Abaixo, uma barra preta com o texto "Valor FMP para 2020: R\$ 4,1306". O formulário de pesquisa contém uma barra de texto, um botão "Pesquisar" e opções de busca: "Qualquer Palavra" (selecionada), "Frase Exata" e "Guia de Serviços por Ordem Alfabética". Abaixo do formulário, uma seção com ícones e links: Agendamento, Alvarás/Requerimentos, Certidões, Consultas, IRRF PJ / Autônomo, Fale Conosco, Formulários, Lei de Acesso a Informação, Parcelamento, Emissão de Guias, Simulações e Solicitar Serviço.

CADASTRAR NOVO USUÁRIO

Na tela inicial clique em “Novo Cadastro”

A imagem mostra a mesma interface do Portal de Serviços, mas com um grande setor azul apontando para o link "Novo Cadastro" na barra superior direita. O resto da interface é idêntica à tela inicial, com o formulário de pesquisa, a seção de serviços e os ícones de navegação.

Digite o número do documento (CPF ou CNPJ). Caso já possua cadastro, será avisado:



**Secretaria de Inovação e Administração
Departamento de Atendimento ao Cidadão**

Código:
IT347001

Revisão:
00

Emitido em:
14/05/2021

Validado a partir de:
14/05/2021

Página 02 de 09

Sistema Gestão
da Qualidade

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS

Portal de Serviços

[Problemas no Site?](#) [Novo Cadastro](#)

[Atualizar a página](#)

Valor FMP para 2020: R\$ 4,1306

[Página Inicial](#)

ATENÇÃO!

Se você já solicitou algum serviço da Prefeitura através do atendimento telefônico, internet ou pessoalmente, você já possui cadastro. Digite o número do documento informado e clique no botão "Pesquisar" para localizar o cadastro.

(*) Campo Obrigatório

NOVO CADASTRO

Documento (*)

Tipo: Número:

[Página Inicial](#)

ATENÇÃO!

Se você já solicitou algum serviço da Prefeitura através do atendimento telefônico, internet ou pessoalmente, você já possui cadastro. Digite o número do documento informado e clique no botão "Pesquisar" para localizar o cadastro.

(*) Campo Obrigatório

NOVO CADASTRO

Documento (*)

Tipo: Número:

Você já possui um cadastro com senha de acesso. Se esqueceu a senha, "[clique aqui](#)" ou clique no botão acessar para autenticar no portal.





**Secretaria de Inovação e Administração
Departamento de Atendimento ao Cidadão**

Código:
IT347001

Revisão:
00

Emitido em:
14/05/2021

Validado a partir de:
14/05/2021

Página 03 de 09

Sistema Gestão
da Qualidade

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS

Caso contrário, siga preenchendo as informações solicitadas. Os campos marcados com (*) são obrigatórios

(*) Campo Obrigatório

NOVO CADASTRO

Documento (*)

Tipo: **CPF** Número: **315.171.268-19** Pesquisar

Nome (*)

E-mail: (*)

- Para telefone preencher o DDD conforme exemplo. Exemplo: 1176767676.
- Utilizar somente números.

Telefone (*)

Fixo: **(99) 9999-9999**

Móvel: **(99) 9999-9999**

No endereço, digite seu CEP no campo indicado e clique em “Pesquisar Endereço”. Selecione o logradouro correspondente clicando no símbolo ✓

Informe o cep e clique no botão ‘Pesquisar Endereço’

Cep: **09015-080**

Não sei meu cep. CLIQUE AQUI.

Pesquisar Endereço

Logradouro	Bairro	Cidade	Optar
Praça Quarto Centenário	Centro	Santo André	<input checked="" type="checkbox"/>

A senha deve ter 6 dígitos.

Senha (*)

Digite a senha:

Digite novamente a senha:

Por favor, digite os caracteres que aparecem na imagem:

J G K U K

Salvar



**Secretaria de Inovação e Administração
Departamento de Atendimento ao Cidadão**

Código:
IT347001

Revisão:
00

Emitido em:
14/05/2021

Validado a partir de:
14/05/2021

Página 04 de 09

Sistema Gestão
da Qualidade

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS

Prossiga com o preenchimento:

<p>Nome (*)</p> <input type="text"/>
<p>E-mail: (*)</p> <input type="text"/>
<p>- Para telefone preencher o DDD conforme exemplo. Exemplo: 1176767676. - Utilizar somente números.</p>
<p>Telefone (*)</p> <p>Fixo: <input type="text"/> (99) 9999-9999</p> <p>Móvel: <input type="text"/> (99) 9999-9999</p>
<p>Endereço (*)</p> <p>Tipo: Praça Logradouro: Quarto Centenário N.º: <input type="text"/></p> <p>Complemento: <input type="text"/></p> <p>Bairro: Centro Cep: 09015080 Cidade: Santo André</p>

Crie sua senha, digite os caracteres que aparecem na imagem e em seguida em “salvar”.

<p>A senha deve ter 6 dígitos.</p>
<p>Senha (*)</p> <p>Digite a senha: <input type="password"/></p> <p>Digite novamente a senha: <input type="password"/></p>
<p>Por favor, digite os caracteres que aparecem na imagem:</p> <p>V3 J GR</p> <input type="text"/>
<p>Salvar</p>

Será enviado um link de ativação para o e-mail cadastrado. O acesso só será liberado após a ativação.
Caso não receba o e-mail entre em contato no 0800-0191944.



Prefeitura de
Santo André

Secretaria de Inovação e Administração Departamento de Atendimento ao Cidadão

Código:
IT347001

Revisão:
00

Emitido em:
14/05/2021

Validado a partir de:
14/05/2021

Página 05 de 09

Sistema Gestão
da Qualidade

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS

ESQUECIMENTO DE SENHA OU ALTERAÇÕES NO CADASTRO

Na tela inicial, clique em ACESSAR.



Portal de Serviços

Problemas no Site? Novo Cadastro Acessar

Atualizar a página

Valor FMP para 2020: R\$ 4,1306

PESQUISA
Digite abaixo o que deseja e clique no botão 'Pesquisar'.
Pesquisar
 Qualquer Palavra
 Frase Exata
 Guia de Serviços por Ordem Alfabética

Agendamento **Alvarás/Requerimentos** **Certidões** **Consultas** **IRRF PJ / Autônomo** **Fale Conosco**
Formulários **Lei de Acesso à Informação** **Parcelamento** **Emissão de Guias** **Simulações** **Solicitar Serviço**

Em seguida, clique no botão indicado abaixo:



Entre com o seu usuário e senha para logar

CPF
Somente Número
Senha

Entrar

DIFÍCULDADES NO ACESSO OU CADASTRO NOVO?
CLIQUE AQUI

Retornar para a página inicial

E escolha uma das opções:



ORIENTAÇÃO

Escolha uma das opções abaixo.

1. Esqueci a Senha

2. Gerar Senha de Internet

3. Novo Cadastro

4. Alterar Email Cadastrado



Secretaria de Inovação e Administração Departamento de Atendimento ao Cidadão

Código:
IT347001

Revisão:
00

Emitido em:
14/05/2021

Validado a partir de:
14/05/2021

Página 06 de 09

Sistema Gestão
da Qualidade

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS

AGENDAMENTO

Na tela inicial, clique no ícone indicado abaixo:

Selecione na lista o local do agendamento, a categoria e o serviço a ser agendado.

Serão exibidas as datas disponíveis para agendamento e outras informações importantes a respeito do atendimento. Escolha data, horário e se deseja atendimento prioritário. Clique em **Agendar**.

ATENÇÃO! Conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos



Secretaria de Inovação e Administração
Departamento de Atendimento ao Cidadão

Código:
IT347001

Revisão:
00

Emitido em:
14/05/2021

Validado a partir de:
14/05/2021

Página 07 de 09

Sistema Gestão
da Qualidade

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS

AGENDAMENTO

Novos agendamentos

Local

PRAÇA - CONTROLE URBANO

Endereço Praça IV Centenário, 1 - Prédio Executivo - Andar Térreo I

Categoria

SEGUNDA VIA

Serviços

Segunda Via / Cópia de Planta Aprovada

Datas

23/12/2020

Horários

10:35

Atendimento prioritário?

Não

Sim

Conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000, tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos

Confirme ou cancele se mudar de idéia.

www.santoandre.sp.gov.br diz

Confirma este agendamento?

OK

Cancelar

A apresentação do protocolo é **OBRIGATÓRIA** no ato do comparecimento. O protocolo de agendamento não é válido como procuração. O cancelamento desse agendamento pode ser realizado até o dia anterior à data agendada.



**Secretaria de Inovação e Administração
Departamento de Atendimento ao Cidadão**

Código:
IT347001

Revisão:
00

Emitido em:
14/05/2021

Validado a partir de:
14/05/2021

Página 08 de 09

Sistema Gestão
da Qualidade

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS

Agendamento realizado com sucesso!

Foi gerado um número de protocolo: AGC56076

Os detalhes do seu agendamento foram enviados para o email: [\[redigido\]](#)

Caso não tenha recebido o email, clique aqui [para reenviar](#).

A apresentação do protocolo é obrigatório no ato do comparecimento.

O protocolo de agendamento não é válido como procuração.

O cancelamento desse agendamento pode ser realizado até o dia anterior à data agendada.

[Imprimir Protocolo](#)

[Novo Agendamento](#)

CANCELAR O AGENDAMENTO

Na tela inicial, clique no ícone indicado abaixo:

Portal de Serviços

Problemas no Site? [Novo Cadastro](#) [Acessar](#)
[Atualizar a página](#)

Valor FMP para 2020: R\$ 4,1306

PESQUISA
Digite abaixo o que deseja e clique no botão 'Pesquisar'.

Pesquisar
 Qualquer Palavra
 Frase Exata
 Guia de Serviços por Ordem Alfabética

 **Agendamento** 
Formulários 
Alvarás/Requerimentos 
Lei de Acesso a Informação 
Certidões 
Parcelamento 
Consultas 
Parcelamento 
Emissão de Guias 
IRRPF / Autônomo 
Simulações 
Fale Conosco 
Solicitar Serviço 

Selecione o agendamento que deseja cancelar e clique no "X" indicado abaixo:



**Secretaria de Inovação e Administração
Departamento de Atendimento ao Cidadão**

Código:
IT347001

Revisão:
00

Emitido em:
14/05/2021

Validado a partir de:
14/05/2021

Página 09 de 09

Sistema Gestão
da Qualidade

AGENDAMENTO NO PORTAL DE SERVIÇOS

AGENDAMENTO

Meus agendamentos

Data	Hora	Local	Serviço	Protocolo	Cancelar	Imprimir
19/11/2020	13:30	PRAÇA - CONTROLE URBANO	Baixa de Responsabilidade Técnica - Obras	AGC56076	X	

Novos agendamentos

Local
[Selecionar]

Confirme:

www.santoandre.sp.gov.br diz

Deseja realmente cancelar este agendamento?

OK

Cancelar

Controle de Revisões do Manual

Quadro de Controle de Revisões

Data:	Elaborado por:	Visto
14/05/2021		
Aprovado por:		Visto: