



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



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



CADASTRAR NOVO USUÁRIO

Na tela inicial clique em “Novo Cadastro”



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: CNPJ

Número:

[Pesquisar](#)

[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: CPF

Número: 000.000.000-00

[Pesquisar](#)

 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:

Movel:

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:

Não sei meu cep. CLIQUE AQUI.

Pesquisar Endereço

Logradouro	Bairro	Cidade	Optar
Praça Quarto Centenário	Centro	Santo André	✓

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:

Nome (*)

E-mail: (*)

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

Telefone (*)

Fixo:

Movel:

Endereço (*)

Tipo: Praça

Logradouro: Quatro Centenário

N.º:

Complemento:

Bairro: Centro

Cep: 09015080

Cidade: Santo André

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

A senha deve ter 6 dígitos.

Senha (*)

Digite a senha:

Digite novamente a senha:

Por favor, digite os caracteres que aparecem na imagem:

V3 J GR

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.

	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.



Em seguida, clique no botão indicado abaixo:

E escolha uma das opções:

	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:



The screenshot shows the 'Portal de Serviços' interface. At the top, there's a header with the portal name and links like 'Problemas no Site?', 'Novo Cadastro', and 'Acessar'. Below the header, a black bar displays 'Valor FMP para 2020: R\$ 4,1306'. The main content area features a search bar labeled 'PESQUISA' with a text input field and a 'Pesquisar' button. Below the search bar are three radio buttons for search criteria: 'Qualquer Palavra' (selected), 'Frase Exata', and 'Guia de Serviços por Ordem Alfabética'. At the bottom, there's a grid of 12 service icons. A blue arrow points to the 'Agendamento' icon, which is a calendar with a clock.

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				
Sistema Gestão da Qualidade	Código: IT347001	Revisão: 00	Emitido em: 14/05/2021	Validado a partir de: 14/05/2021	Página 08 de 09
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:

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




Alvarás/Requerimentos




Certidões




Consultas




IRRF PJ / Autônomo




Fale Conosco




Formulários




Lei de Acesso a Informação




Parcelamento



Emissão de Guias



Simulações



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		

Novos agendamentos

Local

[Selecione]

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