



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

MANUAL DO SERVIDOR

Gestão do Recebimento e Atendimento das Demandas





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Histórico de Mudanças		
Data	Descrição	Versão
30/07/2020	Elaboração	1
06/08/2020	Complementação	1.1
10-08-2020	Revisão	1.2
18/09/2020	Atualização	1.3

Equipe Responsável

Secretaria de Estado de Economia

Unidade Central de Gestão do Processo Eletrônico e Inovação (UGPEL)

LUCIRENE DE ALMEIDA CARNEIRO
JANAÍNA FERREIRA DE SOUSA
JANE DOURADO ARISAWA JUDICI
ELAINE CORRADINI BELEM
LUDIMILA LUSTOSA GUIMARÃES LOPES
FABIANA DAMASCENO RODRIGUES DA SILVA
HÉRIKA DE OLIVEIRA CUNHA TATAGIBA
SUZANY PEREIRA BUENO
GRACIENE LUZ TREVIZOLO
JADER DE ALMEIDA CAMPOS NETTO
RÔMULO CARDOSO PINHEIRO

Secretaria de Estado de Governo

NATHALIE NOBRE
TADASHI MAE

Administração Regional do Park Way

WESLEY ALVES MACHADO

Administração Regional do São Sebastião

RICARDO GABRIEL TENÓRIO RAMOS



SUMÁRIO

1. O QUE É O E-CIDADES?	5
2. QUEM PODE ACESSAR PARA RECEBER AS DEMANDAS DA MINHA RA?	5
3. COMO SOLICITAR ACESSO?	5
4. COMO ACESSAR?.....	5
5. O QUE É A DEMANDA?.....	6
6. COMO É O RECEBIMENTO DA DEMANDA?.....	7
7. O QUE CONSTA NA DEMANDA?.....	7
8. COMO DIRECIONAR A DEMANDA?	8
9. COMO ALTERAR O ASSUNTO DA DEMANDA?	8
10. COMO CADASTRAR A DEMANDA NO SEI-GDF?	9
11. COMO O CIDADÃO TOMARÁ CONHECIMENTO DO NÚMERO DO PROCESSO?.....	10
12. COMO INCLUIR INFORMAÇÕES DO SEI-GDF NO E-CIDADES.	10
13. PARA ONDE TRAMITO O PROCESSO DO SEI-GDF?.....	10
14. COMO ENCAMINHAR UMA RESPOSTA AO CIDADÃO	10
15. POSSO DEIXAR UMA DEMANDA SEM RECEBIMENTO OU RESPOSTA?.....	11
16. POSSO ME RECUSAR A RECEBER UM DOCUMENTO ENTREGUE PRESENCIALMENTE NO PROTOCOLO OU NOS E-MAILS DA RA?.....	11
17. COMO O CIDADÃO PODERÁ ACOMPANHAR O PROCESSO DELE?.....	11
18. A DEMANDA RECEBIDA PELO PROTOCOLO DEVE SER ENCAMINHADA SEMPRE AO GABINETE DA RA?	11
19. DEMANDA DE BOLSA MATERNIDADE, COMO DEVE SER TRATADA?	12
20. OUTRAS DEMANDAS DE BOLSA OU ASSISTÊNCIA SOCIAL (CESTA BÁSICA, BOLSA FAMÍLIA), COMO DEVEM SER TRATADAS?.....	12
21. COMO ATENDER AS DEMANDAS DE PEDIDOS DE INFORMAÇÕES?.....	12



22. O QUE É O STATUS DA DEMANDA?	13
23. QUANDO DEVO ALTERAR O STATUS DA DEMANDA?	13
24. COMO CONSIGO ACOMPANHAR AS ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA MINHA RA?	14
25. MODELOS DE CORRESPONDÊNCIAS AO CIDADÃO	15

SUMÁRIO DE FIGURAS

Figura 1- Tela de login do Portal de Serviços do GDF	6
Figura 2 - Tela de solicitação de acesso do e-Cidades.	6
Figura 3 - Tela inicial de recebimento das demandas.....	7
Figura 4 - Tela de visualização das demandas.....	8



1. O QUE É O E-CIDADES?

O e-Cidades é uma nova funcionalidade do aplicativo e-GDF. O e-Cidades foi desenvolvido pelo GDF para o recebimento e direcionamento de demandas do cidadão nas Administrações Regionais do Distrito Federal (RAs).

2. QUEM PODE ACESSAR PARA RECEBER AS DEMANDAS DA MINHA RA?

Servidores que atuam nas áreas de Protocolo das RAs, ou seja, Chefes de Protocolo e demais servidores da área. Havendo necessidade, o acesso pode ser concedido a outros servidores, como o Gerente de Administração ou o Coordenador de Administração Geral.

3. COMO SOLICITAR ACESSO?

O Coordenador de Administração Geral (COAG) devem encaminhar e-mail ao ecidades@buriti.df.gov.br solicitando o acesso dos servidores informando: Nome, Matrícula, CPF e e-mail institucional de cada servidor indicado.

4. COMO ACESSAR?

Após encaminhar a solicitação de acesso por e-mail, entre no link do Portal de Serviços do GDF (<https://sistemas.df.gov.br/PortalDeServicos/Login.aspx>) e informe seu login, senha e órgão.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Figura 1- Tela de login do Portal de Serviços do GDF

Ao acessar, encontre o link do e-Cidades e clique em Solicitar acesso



Figura 2 - Tela de solicitação de acesso do e-Cidades.

O acesso será liberado pelos gestores do sistema.

5. O QUE É A DEMANDA?

A demanda é uma solicitação ou requerimento enviado pelo cidadão ao seu órgão pela funcionalidade e-Cidades no Aplicativo e-GDF. Na demanda estarão informados o assunto e uma descrição da solicitação do cidadão, além disso a demanda também pode conter arquivos anexados pelo cidadão.



6. COMO É O RECEBIMENTO DA DEMANDA?

Ao acessar o sistema, o usuário da Unidade do Protocolo visualizará seu nome de usuário, seu órgão e, logo abaixo, a lista das demandas direcionadas para sua RA/Órgão.

The screenshot shows the SEEC - Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal interface. The main heading is 'Demandas'. There are buttons for 'Marcar como Lida' and 'Alterar Assunto'. A search bar contains 'Demandante, Número, Email ou SEI'. Filters for 'Ano' (2020) and 'Assunto' (Todos) are visible. A table lists one request:

<input type="checkbox"/>	Número	Assunto do Demandante	Assunto	Criada Em	Ano	Órgão Sigla
<input type="checkbox"/>	0023/2020	Teste de cadastramento.	Requerimento de Processo	14/07/2020 15:08:29	2020	SEEC

1 to 1 of 1 items

Figura 3 - Tela inicial de recebimento das demandas.

7. O QUE CONSTA NA DEMANDA?

Ao acessar a demanda será possível identificar:

- Os dados do usuário (nome, e-mail e telefone);
- A data de criação, o número da demanda, o assunto e a descrição do requerimento;
- E os anexos da demanda.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SEEC - Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal

Demanda: 0023/2020 [Imprimir/Salvar PDF](#) [Editar Número Processo SEI](#)

Usuário Wesley Alves Machado	Assunto Requerimento de Processo	Número 0023/2020
Criada Em 14/07/2020 15:08:29	Ano 2020	Numero Processo SEI 04101-00000023/2019-46
Órgão Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal	Email machado_blackman@hotmail.com	Telefone (61) 3536-3265
Latitude -15.79258393	Longitude -47.85747528	Centralizar na localização

Assunto
Teste de cadastramento.
Requerimento
Solicito verificar este cadastramento.

Anexos [Baixar todos os Anexos](#)

Documentos de teste.pdf

Figura 4 - Tela de visualização das demandas.

8. COMO DIRECIONAR A DEMANDA?

- 1) Leia a demanda e altere o assunto para um dos assuntos padrão;
- 2) Analise se para esta demanda será iniciado processo no SEI-GDF ou se pode ser respondida por e-mail da RA.
- 3) **Direcione para a área responsável pelo assunto da demanda** ou elabore resposta e envie pelo e-mail institucional do Protocolo;


IMPORTANTE: o atendimento da demanda e a resposta ao cidadão devem ser realizados pela área responsável pelo assunto ou sob orientação desta.

9. COMO ALTERAR O ASSUNTO DA DEMANDA?

Depois de analisar a demanda, clique no ícone Assunto e selecione o assunto correspondente a descrição da demanda.



10. COMO CADASTRAR A DEMANDA NO SEI-GDF?

- a. Gerar o PDF da demanda clicando em Imprimir/Salvar PDF  e salve o PDF com o número da demanda;
- b. Baixar os anexos da demanda;
- c. Iniciar o processo no SEI-GDF:
- Selecionar o tipo de processo correspondente ao assunto da demanda;
 - Preencher os campos de cadastro do processo;
 - No campo especificação informar o número da demanda. Exemplo:
Requerimento de Documento Demanda 1234/2020;
 - No campo interessado informar o nome completo do Demandante;
 - Complementar os campos, conforme a necessidade;
 - Selecionar o Nível de Acesso, conforme as informações que constam do requerimento.
- d. Incluir a Demanda e os anexos da demanda no Processo:
- Selecionar o tipo de documento correspondente;
 - Preencher os campos do cadastro do documento;
 - Anexar o arquivo da demanda;
- e. Identificar a área responsável;
- f. Encaminhar o processo para a área responsável.

IMPORTANTE: Para organizar seu trabalho, procure criar um diretório com o número da demanda e armazene lá, todos os documentos; isto vai facilitar seu trabalho no momento de criar o processo SEI-GDF.





11. COMO O CIDADÃO TOMARÁ CONHECIMENTO DO NÚMERO DO PROCESSO?

No campo Editar Número Processo SEI  no e-Cidades, informe o número do processo gerado para tratamento da demanda.

Também pode ser elaborada resposta padrão ao cidadão, informando o número do processo SEI-GDF gerado e as orientações de como acompanhar sua demanda;


12. COMO INCLUIR INFORMAÇÕES DO SEI-GDF NO E-CIDADES.

Após gerar o número do processo SEI-GDF, copie o número completo do processo, clicando no ícone  e informe o número no campo Editar Número Processo SEI  do e-Cidades.

13. PARA ONDE TRAMITO O PROCESSO DO SEI-GDF?

O processo da demanda deve ser tramitado para a área responsável pelo tratamento do assunto.

14. COMO ENCAMINHAR UMA RESPOSTA AO CIDADÃO

Nas demandas cadastradas no SEI-GDF, a resposta ao cidadão deve ser dada pelo próprio processo SEI-GDF, encaminhando correspondência eletrônica  ao Cidadão. O endereço de e-mail do cidadão está informado na demanda.

Nas demandas **não cadastradas** no SEI-GDF, a resposta ao cidadão deve ser dada por correspondência eletrônica institucional da RA. O endereço de e-mail do cidadão está informado na demanda. Neste caso, é importante colocar no assunto do e-mail o número da demanda.



15. POSSO DEIXAR UMA DEMANDA SEM RECEBIMENTO OU RESPOSTA?

Não. Todas as demandas devem ser recebidas, analisadas e direcionadas para que o cidadão tenha uma resposta.

16. POSSO ME RECUSAR A RECEBER UM DOCUMENTO ENTREGUE PRESENCIALMENTE NO PROTOCOLO OU NOS E-MAILS DA RA?

Não. Ao receber documentos presencialmente ou em outros meios de contato da RA, a Unidade de Protocolo deve realizar o devido atendimento ao cidadão. No entanto, pode aproveitar o contato para divulgar o e-Cidades e informar que o cidadão pode utilizar o aplicativo para enviar suas demandas.

17. COMO O CIDADÃO PODERÁ ACOMPANHAR O PROCESSO DELE?

No Portal do SEI-GDF ele poderá acompanhar o andamento do processo no botão Pesquisa Processual.



18. A DEMANDA RECEBIDA PELO PROTOCOLO DEVE SER ENCAMINHADA SEMPRE AO GABINETE DA RA?

A demanda deve ser direcionada para a área responsável pelo atendimento da matéria. Caso o Gabinete queira ter ciência de todas as demandas recebidas, basta incluí-lo no trâmite, no entanto, o objetivo maior é o atendimento do cidadão pela área responsável.



19. DEMANDA DE BOLSA MATERNIDADE, COMO DEVE SER TRATADA?

Responder ao demandante que o benefício poderá ser solicitado no link <http://www.bolsamaternidade.sedes.df.gov.br:8080/bolsamaternidade/index.html>.

O benefício poderá ser solicitado também no Centro de Referência da Assistência Social (CRAS), a um Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) ou a Centros Pop. Ele poderá ser solicitado até 30 dias após o parto. Telefone para tirar dúvidas pelo whatsapp: 61 99451-2943

20. OUTRAS DEMANDAS DE BOLSA OU ASSISTÊNCIA SOCIAL (CESTA BÁSICA, BOLSA FAMÍLIA), COMO DEVEM SER TRATADAS?

Encaminhar e-mail respondendo ao demandante: Por favor, entre em contato com a sua unidade de referência de assistência social (CRAS OU CREAS) por meio de um dos telefones abaixo [informar o telefone correto, conforme a região].

<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2020/05/19/unidades-do-cras-ganham-novos-numeros-para-atendimento/>.

As dúvidas podem ser sanadas pelo WhatsApp pelo telefone: (61) 99451-2943.

Ouvidoria: número 162.

Dúvidas do Programa Prato Cheio email: pratocheio@sedes.df.gov.br

21. COMO ATENDER AS DEMANDAS DE PEDIDOS DE INFORMAÇÕES?






Os pedidos de informação devem ser direcionados para a unidade responsável pelo tratamento da demanda. Se for um pedido de acesso a processo, a área responsável pelo tratamento da matéria deverá analisar e realizar o atendimento e resposta ao cidadão.



22. O QUE É O STATUS DA DEMANDA?

O Status da Demanda determina as fases em que se encontra o atendimento da solicitação do cidadão e fica visível ao cidadão no aplicativo e-GDF/e-Cidades.

Os status da demanda se dividem em:

	Não Lida	Demanda ainda não recebida pela RA.
	Em Aberto	Demanda recebida, sem direcionamento para tratamento.
	Respondida	Demanda recebida e respondida pela RA por e-mail institucional. A demanda será colocada como respondida, quando não for necessária a tramitação em processo SEI-GDF.
	Em Análise	Demanda registrada em processo SEI-GDF, o número do processo deve ser informado no registro da demanda.
	Concluída	Demanda em que já foi plenamente atendida.

23. QUANDO DEVO ALTERAR O STATUS DA DEMANDA?

O Status da Demanda será alterado conforme o atendimento seja realizado. Por exemplo, ao receber a demanda, analisar e responder ao cidadão por e-mail, a RA deve alterar o status da demanda para respondida.

Ao iniciar processo SEI-GDF para atendimento da demanda e incluir o número do processo na demanda do e-Cidades, a demanda será colocada “Em Análise”.

A atribuição correta do status da demanda é importante, pois esse status fica disponível para acompanhamento pelo cidadão.


IMPORTANTE: Mesmo para demandas atendidas por ligação telefônica ou aplicativo de mensagens, é necessário encaminhar e-mail institucional com o direcionamento do atendimento, para fins de registro sobre o atendimento da demanda.



24. COMO CONSIGO ACOMPANHAR AS ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA MINHA RA?

As estatísticas podem ser acompanhadas pelo Painel do e-Cidades (<https://sistemas.df.gov.br/eCidades/Dashboard>)



A Administração Regional também pode acompanhar seu atendimento emitindo planilha das demanda recebidas por sua RA, para isso basta clicar no botão Excel na área de recebimento de demandas do e-Cidades. ()



25. MODELOS DE CORRESPONDÊNCIAS AO CIDADÃO

Resposta inicial ao cidadão – Com abertura de processo

Prezado (Srº.) (Srª.)
[Nome do cidadão/cidadã]

A Administração Regional [...] agradece seu contato.

Informamos que sua solicitação foi encaminhada à área responsável e que poderá ser acompanhada remotamente no endereço do Portal SEI-GDF (www.portalsei.df.gov.br), na pesquisa pública, conforme link: **Acompanhar o processo**, bastando copiar este número [número do processo aberto] e colar no campo "Nº do Processo ou Documento:".

Estamos à sua disposição.

Atenciosamente,

[Nome do Servidor]
Protocolo
Administração Regional [...]
[caixa postal eletrônica do servidor]

Resposta inicial ao cidadão – Sem abertura de processo

Prezado (Srº.) (Srª.)
[Nome do cidadão/cidadã]

A Administração Regional [...] agradece seu contato.

[Inserir aqui a resposta ao cidadão]

Estamos à sua disposição.

Atenciosamente,

[Nome do Servidor]
Protocolo
Administração Regional [...]
[caixa postal eletrônica do servidor]



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Resposta inicial ao cidadão – Solicitação de responsabilidade da CAP

Prezado (Sr^o.) (Sr^a.)
[Nome do cidadão/cidadã]

A Administração Regional [...] agradece seu contato.

Informamos que a sua solicitação pode ser feita diretamente à Central de Aprovação de Projetos (CAP) neste endereço [CAP-CIDADÃO](#) (necessita cadastro).

Estamos à sua disposição.

Atenciosamente,

[Nome do Servidor]
Protocolo
Administração Regional [...]
[caixa postal eletrônica do servidor]

Resposta inicial ao cidadão – Solicitação de responsabilidade de outros órgãos

Prezado (Sr^o.) (Sr^a.)
[Nome do cidadão/cidadã]

A Administração Regional [...] agradece seu contato.

Informamos que sua solicitação foi encaminhada à/ao [Nome do órgão responsável] e poderá ser acompanhada remotamente no endereço no endereço do Portal SEI-GDF (www.portalsei.df.gov.br), na pesquisa pública, conforme link: [Acompanhar o processo](#), bastando copiar este número [número do processo aberto] e colar no campo "Nº do Processo ou Documento:".

Estamos à sua disposição.

Atenciosamente,

[Nome do Servidor]
Protocolo
Administração Regional [...]
[caixa postal eletrônica do servidor]