Manual do Gestor

Plataforma de Gestor

Apresentação

Este manual destina-se ao uso interno dos Gestores das unidades de atendimento da Prefeitura Municipal de Sorocaba. Seu objetivo é orientar a gestão administrativa superior, o controle de acessos globais, o gerenciamento de perfis e supervisores, além de garantir total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018) e a Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021).

Público-alvo

Gestores de unidades e departamentos da Prefeitura Municipal de Sorocaba que exercem função administrativa na plataforma Conectada.

Acesso ao sistema

Procedimento disponível na página Acesso - Plataforma de Atendimento.

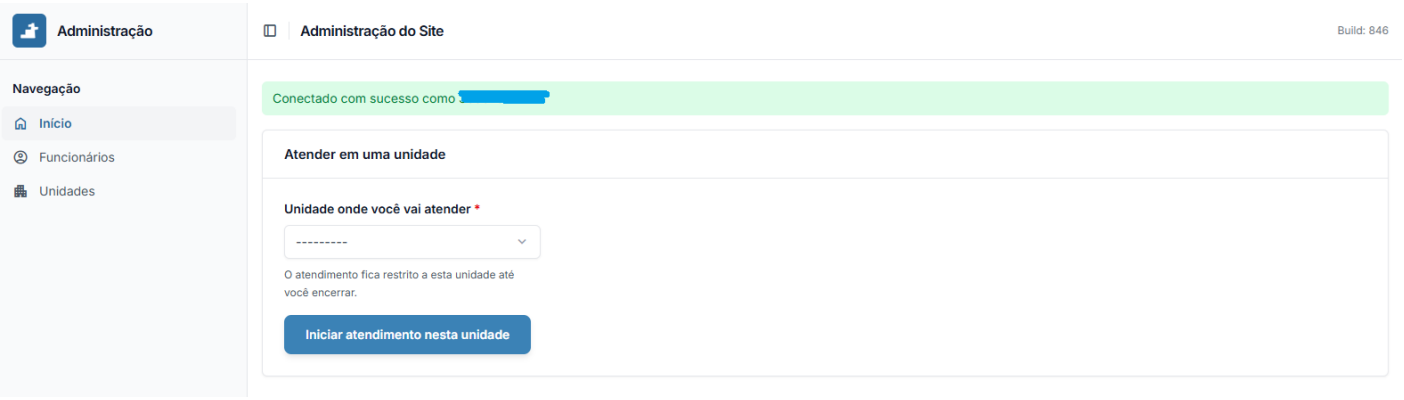
Permissões do Gestor

- **Vínculo de Perfis de Usuários:** Possibilidade de vincular ou desvincular o perfil ou papel aos usuários da plataforma de atendimento, definindo-os como Atendente ou Supervisor.
- **Gestão de Unidades dos Supervisores:** Realizar o vínculo e a desvinculação entre os Supervisores e suas respectivas Unidades de atendimento.
- **Autorização de Acesso aos Dados:** Capacidade de autorizar o acesso aos dados do munícipe durante o atendimento, nos casos em que o próprio munícipe não possa fornecer essa permissão através do aplicativo.
- **Restrição de Atendimento Próprio:** O gestor (assim como superadministradores, supervisores e atendentes) não pode iniciar seu próprio atendimento como munícipe .
- **Supervisão Operacional e Auditoria:** Acompanhar o histórico de atividades recentes da unidade, monitorar inativações por suspeitas de uso inadequado e garantir a aplicação da Instrução Normativa SGC/CGTI nº 01/2026.
- **Possui** cumulativamente todas as permissões de acesso atribuídas ao Supervisor e ao Atendente.

Visão geral da tela

Tela Inicial

Na tela inicial, o gestor deverá selecionar uma Unidade na qual realizará o atendimento.



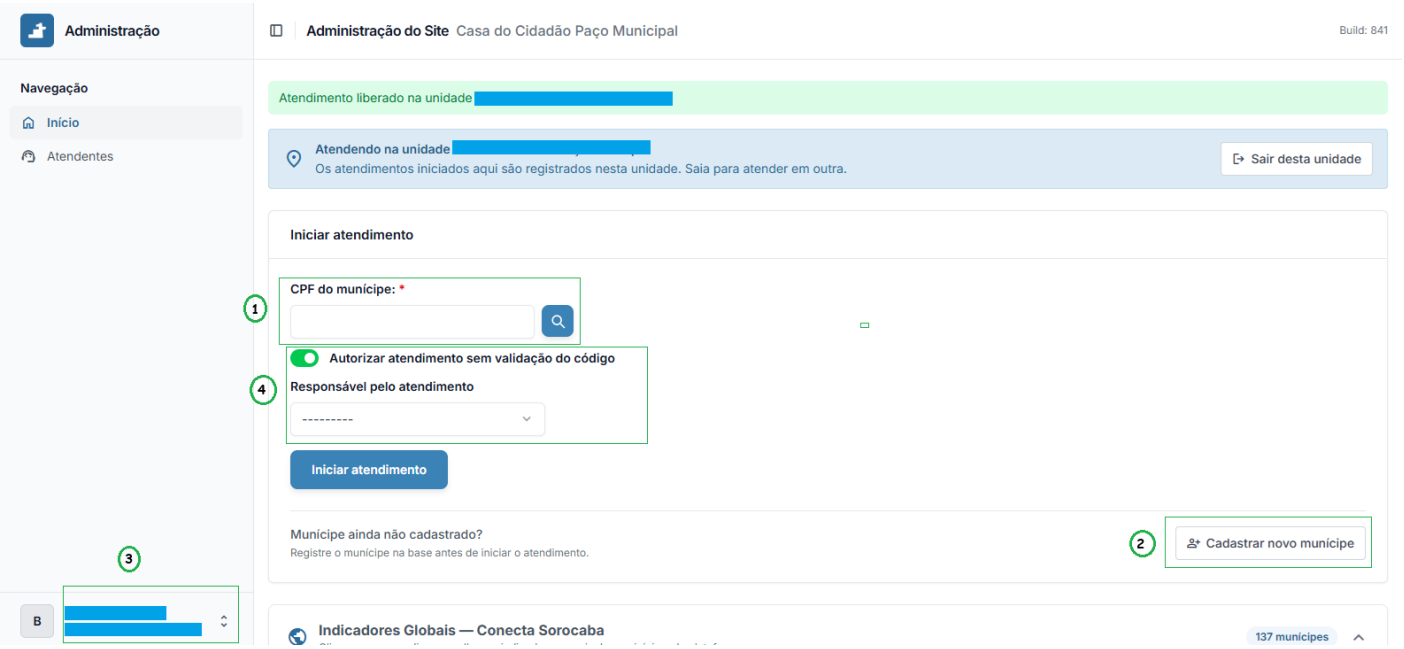
Após a escolha da unidade, é possível:

(1) Pesquisar munícipe pelo nº do CPF para iniciar um atendimento;

(2) Incluir cadastro de um novo munícipe ;

(3) Sair do sistema.

(4) Autorizar o atendimento sem validação do código, selecionando o responsável pelo atendimento.



Fluxo de Atendimento

Conforme Instrução Normativa SGC/CGTI nº 01/2026 que dispõe sobre a Política de Atendimento no âmbito da Prefeitura Municipal de Sorocaba (publicada em 04/11/2026).

Para a condução do fluxo de atendimento, o Gestor aplica o mesmo roteiro do Atendente.

Procedimento disponível na página Manual para Atendentes

Fluxo de Aprovação e Vinculação de atendente

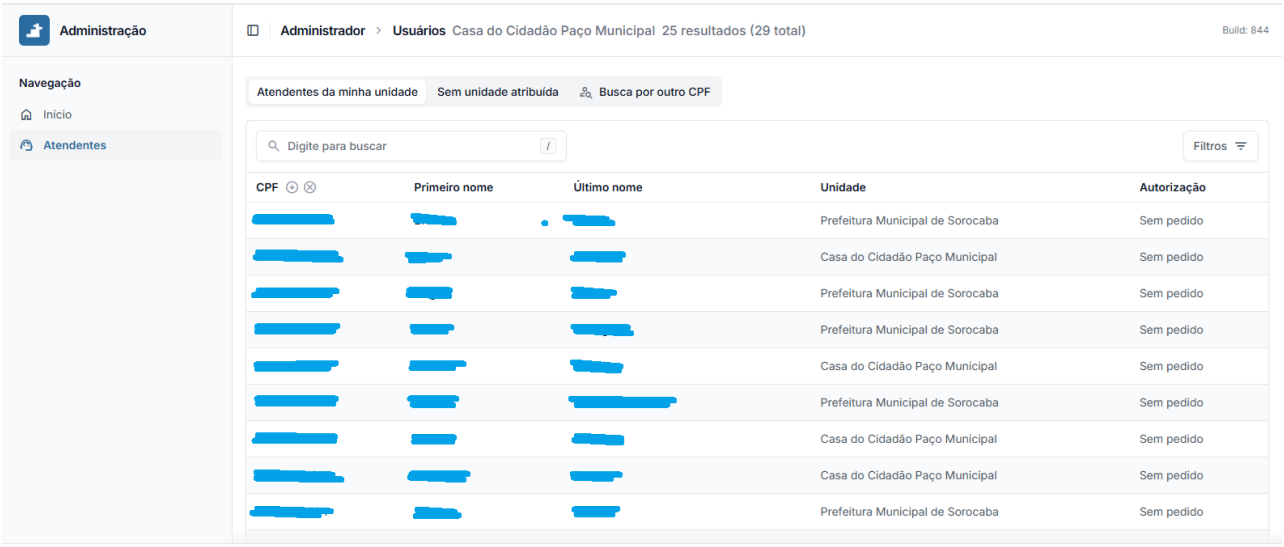
Para a condução do fluxo de aprovação e vinculação do atendente à unidade, o Gestor aplica o mesmo roteiro do Supervisor.

Procedimento disponível na página Manual para Supervisor

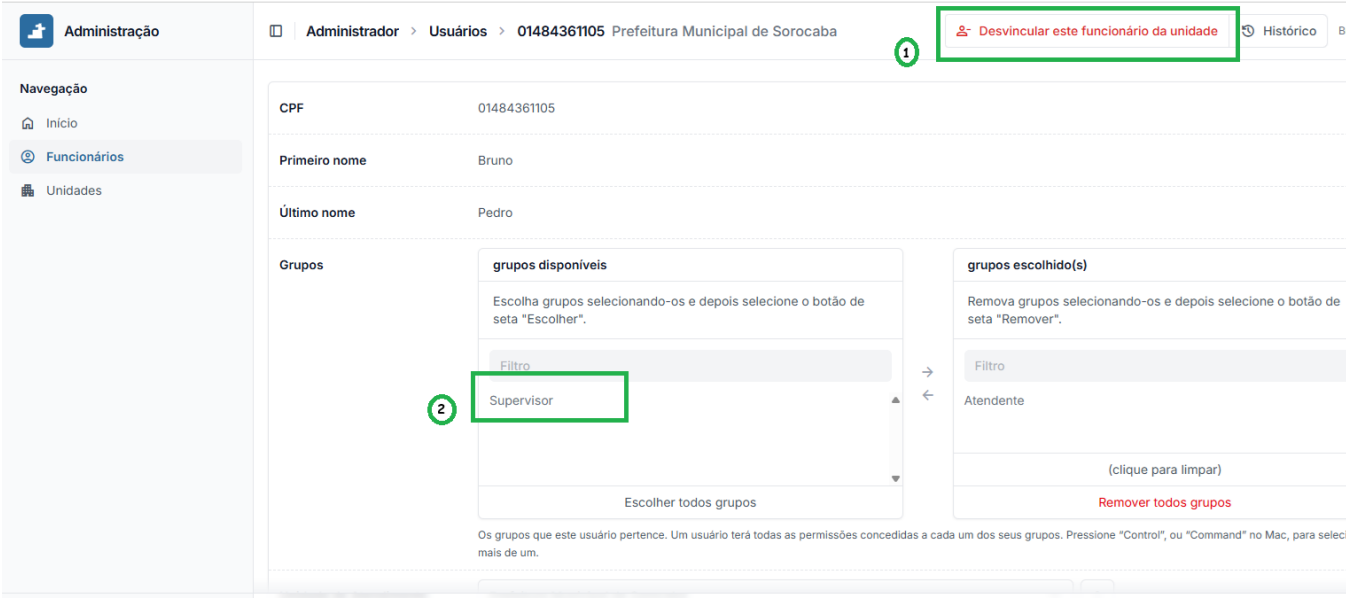
Fluxo de Vinculação de supervisor a unidade

O processo de atribuição de um supervisor a uma unidade contempla as seguintes possibilidades:

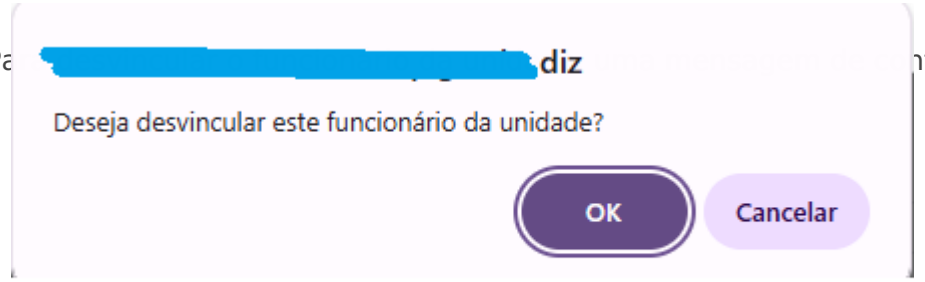
1. **Funcionários da minha gerência :** quando um supervisor já estiver vinculado a uma unidade desse desse gestor e por algum motivo, deseja alterar a unidade ou remover esta unidade.



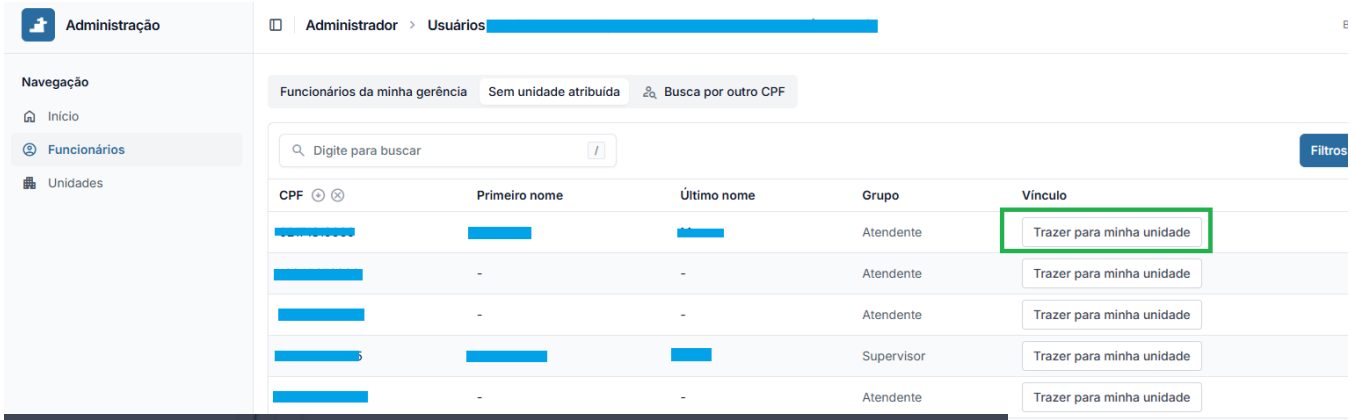
Nessa tela é possível:
(1) Desvincular este funcionário da unidade;
(2) Adicionar ou remover um grupo de trabalho, alterando a permissão de supervisor do referido usuário.

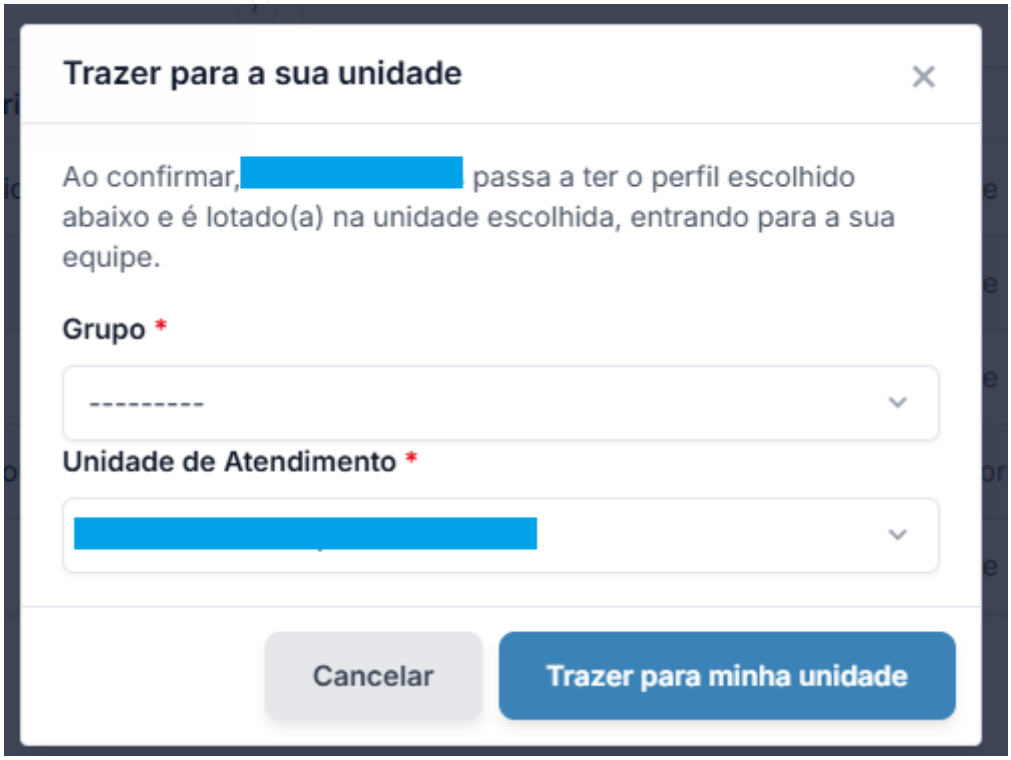


Pa [redacted] diz nfirmação será exibida:

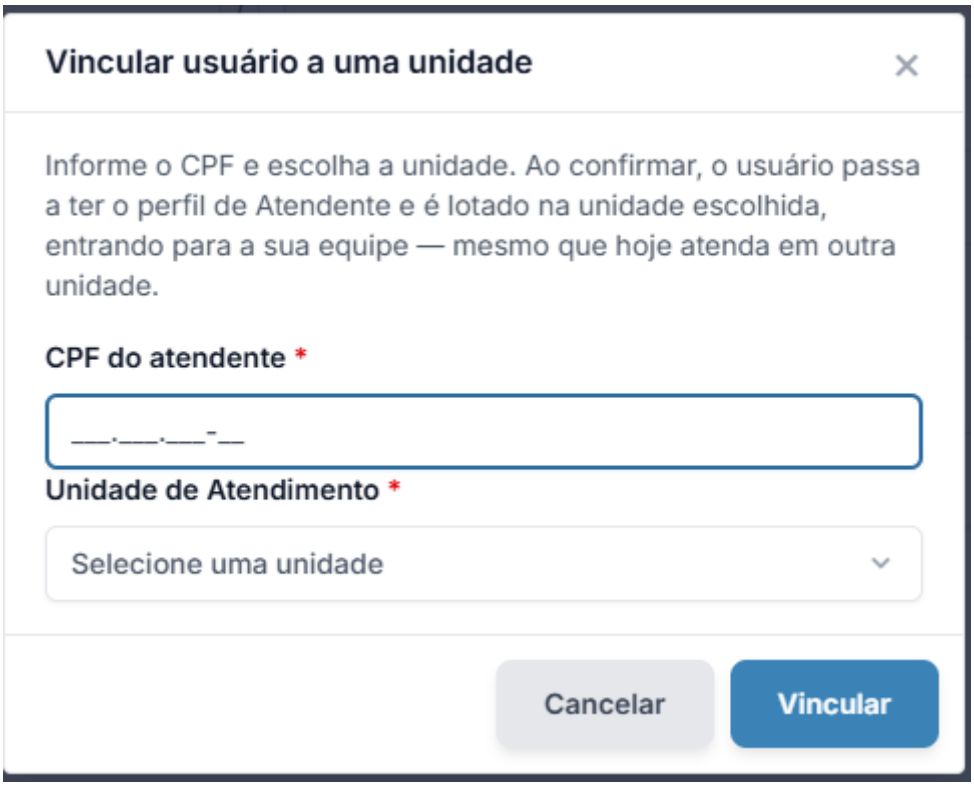


2. **Sem Unidade atribuída:** quando o funcionário não for designado para essa unidade , ao clicar em "trazer para minha unidade", abrirá a seguinte tela em que o gestor deverá selecionar qual unidade esse atendente será vinculado.



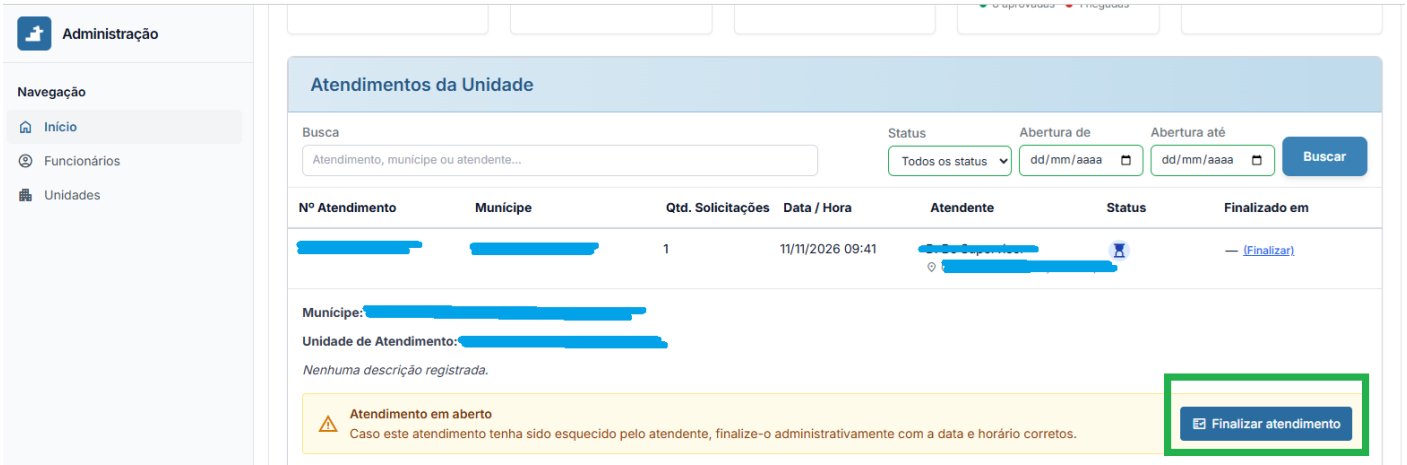


3. **Busca por outro CPF:** quando o usuário nunca pertenceu a nenhuma unidade em nenhum momento, será necessário buscar seu cadastro de usuário pelo CPF, após selecionar a unidade de atendimento a que se destina.

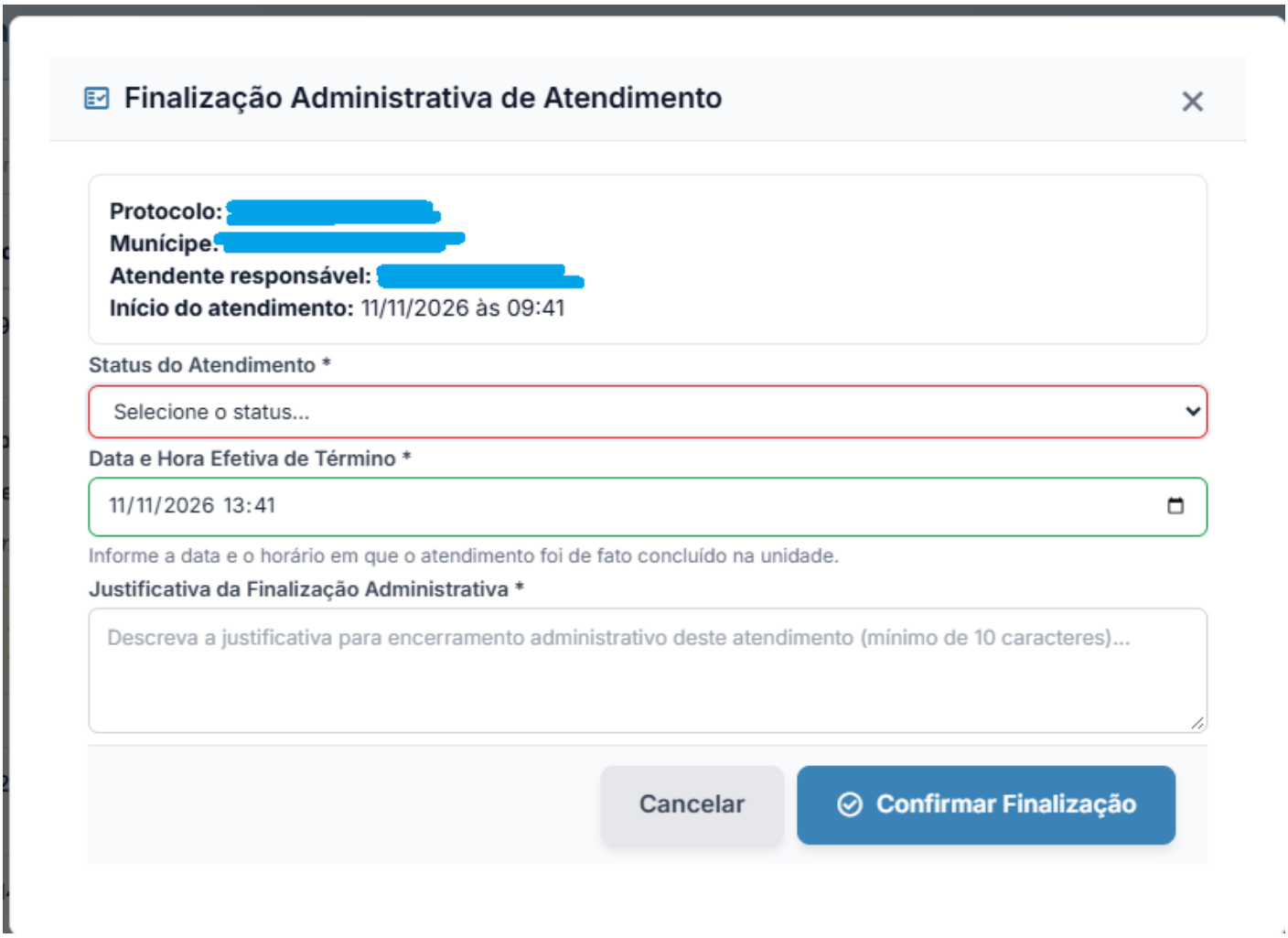


Fluxo de Finalização de Atendimentos em aberto

O gestor visualiza na tela inicial todos o atendimentos da Unidade que foi selecionada, caso identifique que houve esquecimento de finalização de alguma solicitação, tem a permissão para realizar a finalização manualmente ("finalização administrativa").



Para finalizar o atendimento em aberto, é necessário informar o status atual e justificar o motivo pelo qual o gestor está realizando o encerramento.



Perguntas frequentes

Dúvidas comuns

Revision #24
Created 10 November 2026 15:54:11 by Juliane Ohama Vilas Boas
Updated 23 November 2026 12:35:44 by Bruna de Fatima Rodrigues