Manual do Supervisor

Conecta Sorocaba - Plataforma de Atendimento

Apresentação

Este manual destina-se ao uso interno dos Supervisores das unidades de atendimento da Prefeitura Municipal de Sorocaba. Seu objetivo é orientar a gestão operativa, o controle de acessos da equipe de atendimento e a validação de funcionalidades de liberação de dados de munícipes , garantindo eficiência, segurança da informação e total conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018) e da Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021).

Público-alvo

Este documento é destinado aos Supervisores de Unidade (Casa do Cidadão, Unidades Básicas de Saúde - UBS, Escolas e demais postos de atendimento presencial ou remoto da Prefeitura).

Acesso ao sistema

Procedimento disponível na página Acesso - Plataforma de Atendimento.

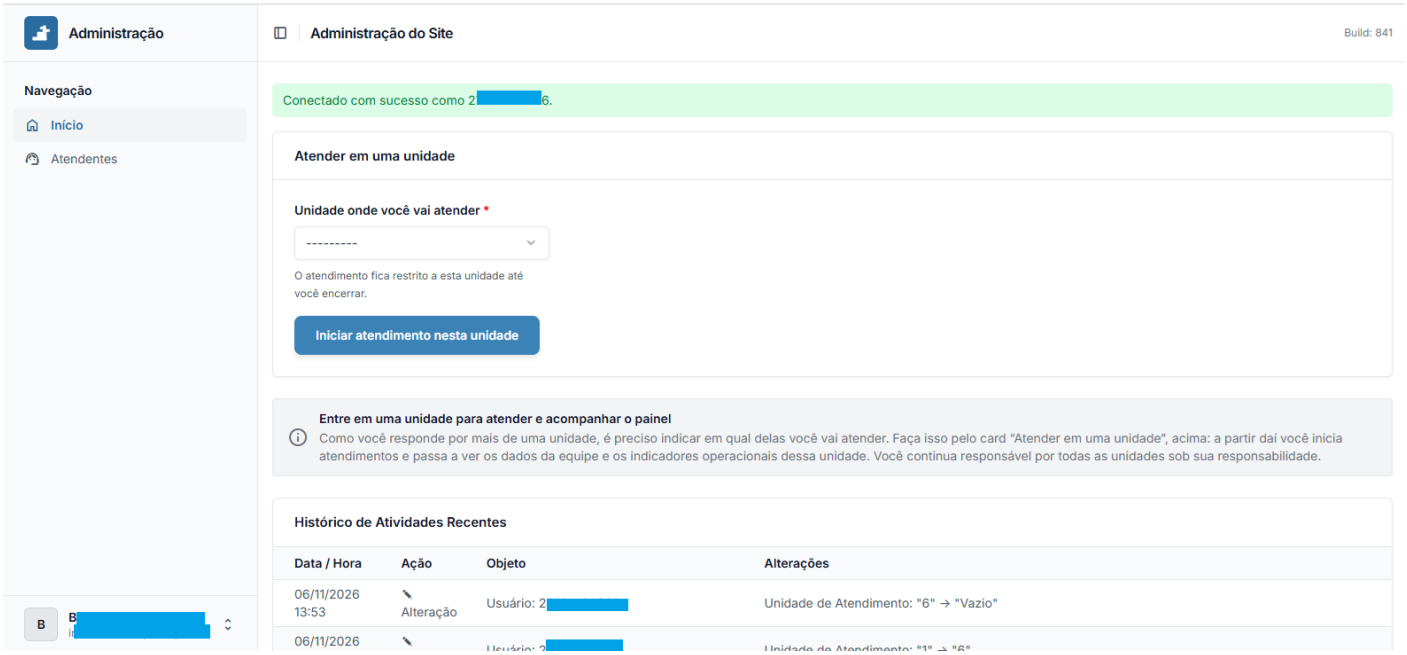
Permissões do supervisor

- Possibilidade de autorizar acesso aos dados de munícipe em um atendimento (quando o próprio munícipe não puder conceder a permissão de acesso através do aplicativo).
- Vincular/Desvincular o Atendente com sua Unidade.
- Supervisão Operacional: Acompanhar o histórico de atividades recentes da unidade e garantir a aplicação da Instrução Normativa SGC/CGTI nº 01/2026.
- Engloba também todas as permissões de acesso do Atendente, conforme orientações disponíveis no Manual do Atendente.

Visão geral da tela

Tela Inicial

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



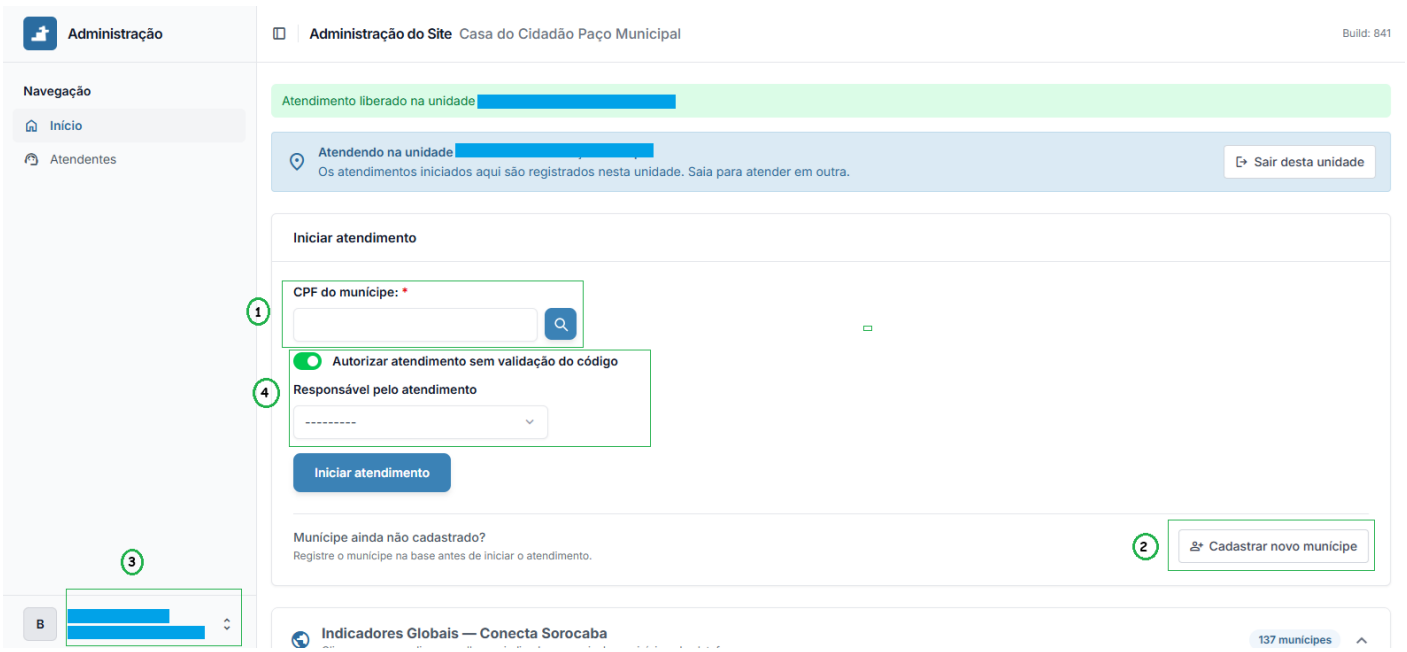
Após a escolha da unidade, é possível:

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

(2) Incluir cadastro de um novo município ;

(3) Sair do sistema.

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



Fluxo de Atendimento

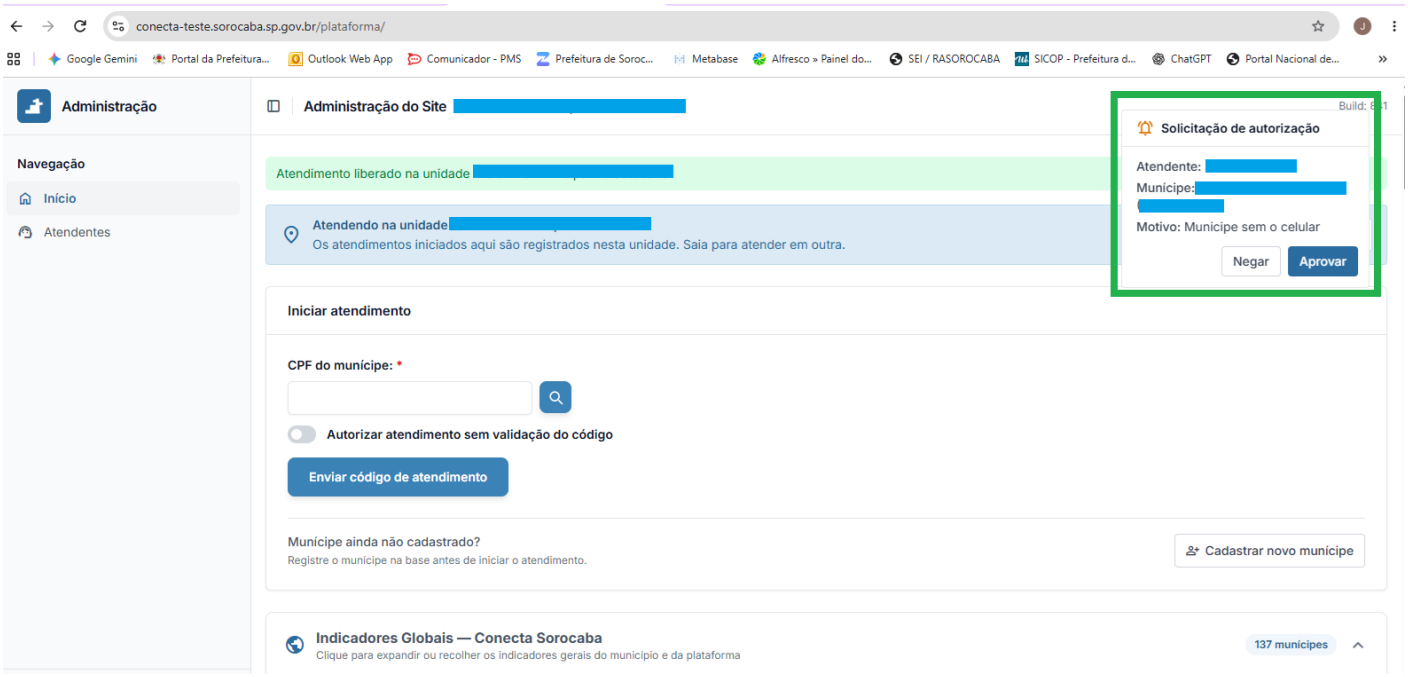
Conforme Instrução Normativa SGC/CGTI nº 01/2026 que dispõe sobre a Política de Atendimento no âmbito da Prefeitura Municipal de Sorocaba (publicada em 11/04/2026).

Para a condução do fluxo de atendimento, o Supervisor aplica o mesmo roteiro do Atendente (consulte o tópico do Manual do Atendente para o passo a passo completo).

Fluxo de Aprovação pelo Supervisor

1. Recebimento da Solicitação: O atendente iniciará a busca pelo CPF do munícipe e clicará no botão “Solicitar autorização do supervisor”.

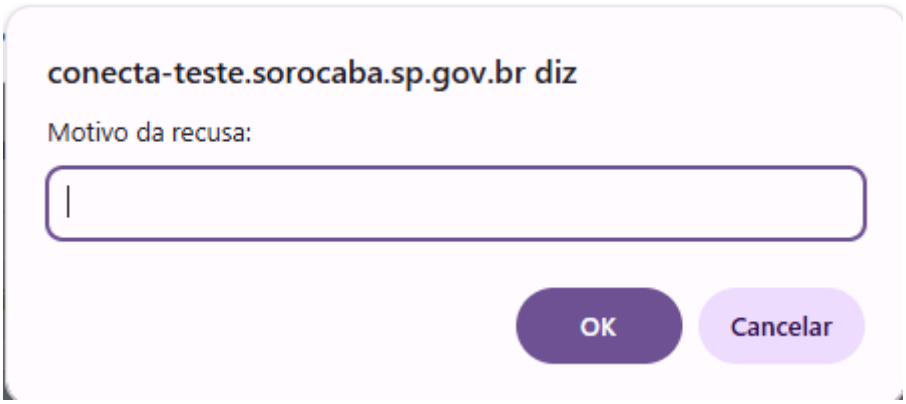
2. Conferência da Justificativa: O Supervisor deve verificar se o atendente registrou obrigatoriamente uma justificativa válida no sistema (ex.: "Atendimento ao munícipe sem acesso ao celular").



3. Validação de Documento com Foto: Antes de autorizar no sistema, o Supervisor deve garantir que o participante realizou uma conferência presencial de um documento oficial de identificação com foto e número de CPF do município.

4. Liberação no Sistema: Verificada a conformidade dos requisitos, o Supervisor aprova o pedido na plataforma. A liberação foi registrada no resumo e no histórico de auditorias do atendimento.

Caso haja alguma discrepância, o supervisor poderá negar a autorização, descrevendo o motivo da recusa.

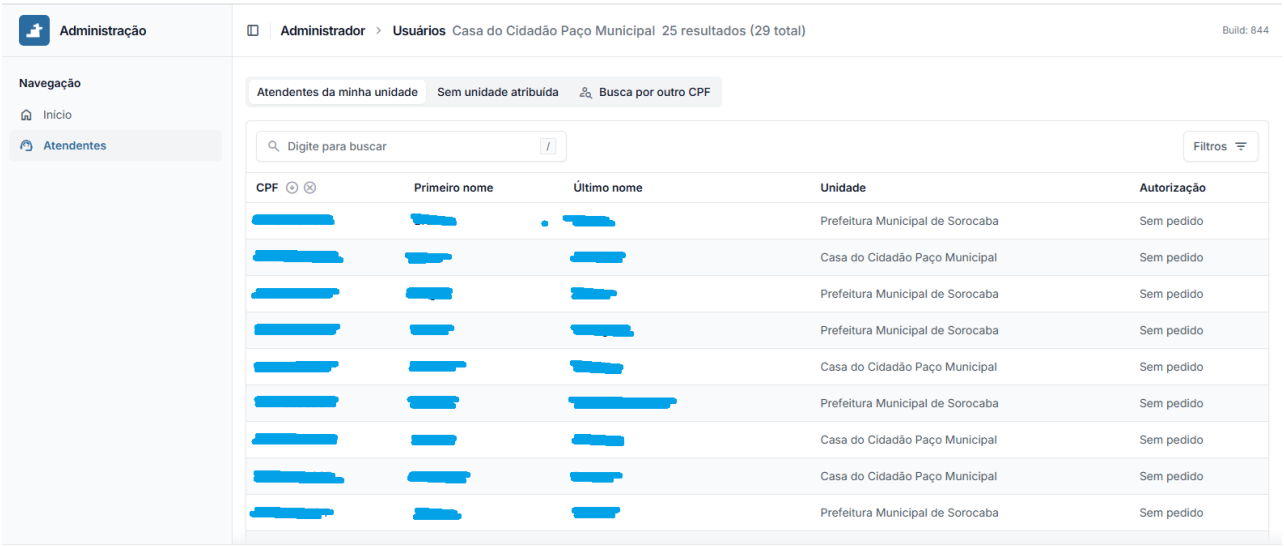


Atenção: Todas as autorizações concedidas pelo Supervisor vinculadas ao seu login e são auditáveis para fins de conformidade com a LGPD.

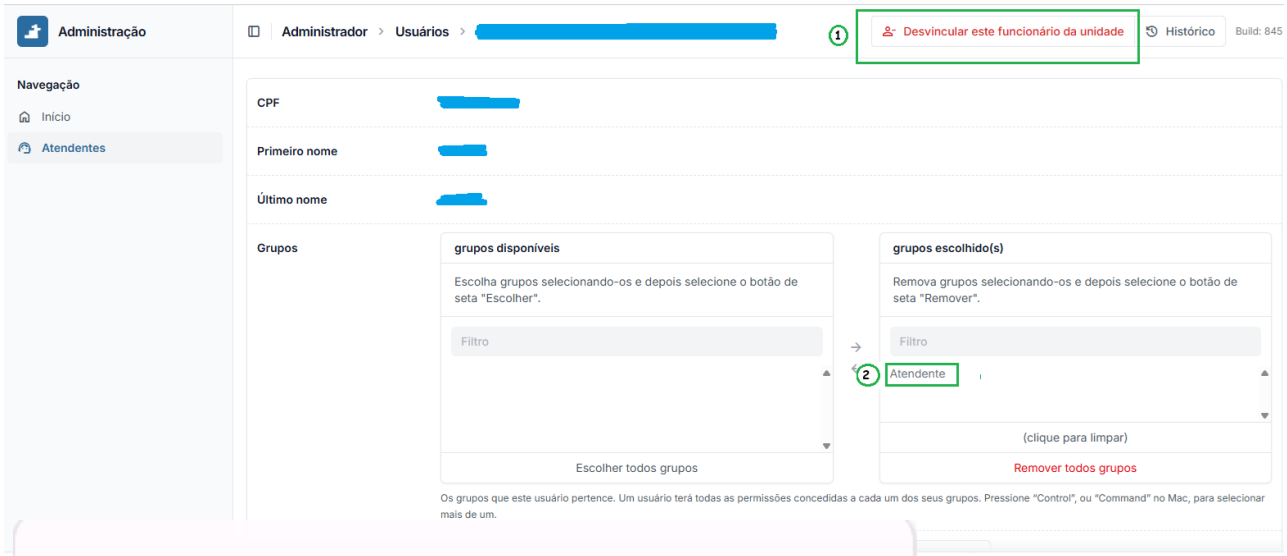
Fluxo de Vincular atendente a unidade

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

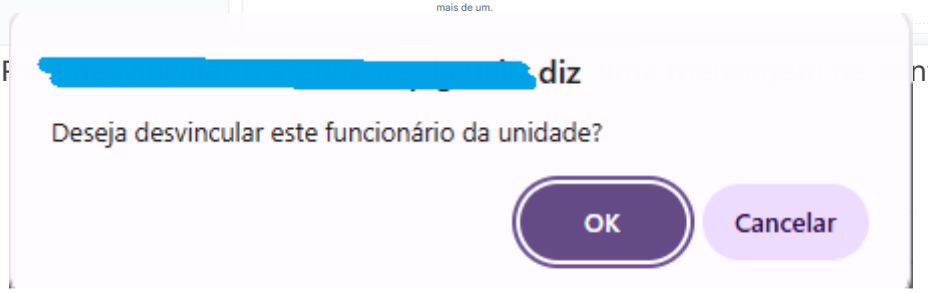
1. **Atendentes da minha unidade:** quando um atendente já estiver vinculado a uma unidade desse supervisor e por algum motivo, deseja alterar a unidade ou remover esta unidade.



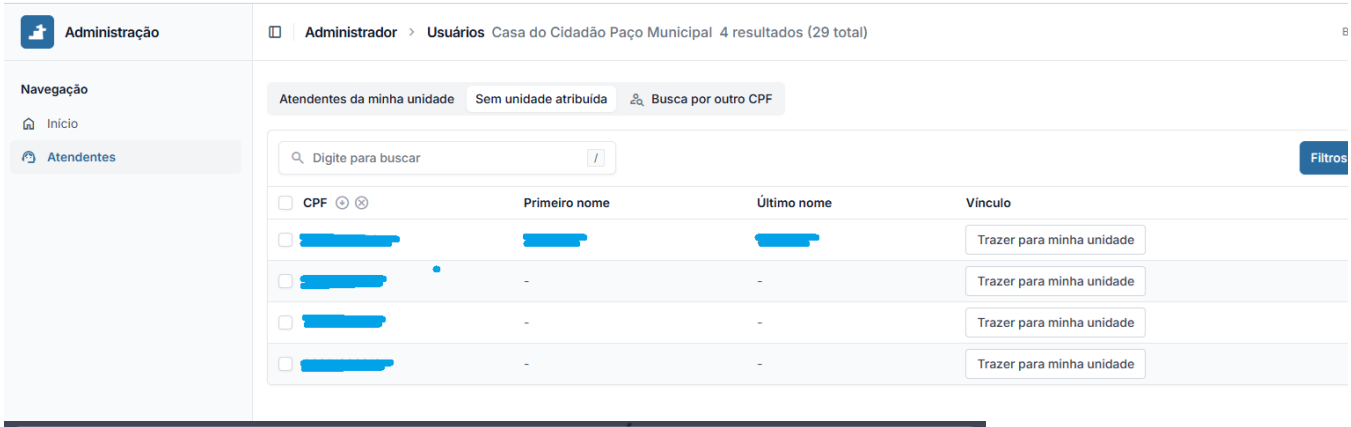
Nessa tela é possível:
(1) Desvincular este funcionário da unidade;
(2) Adicionar ou remover um grupo de trabalho, no caso de exigência ou remover a condição de atendimento do referido usuário.

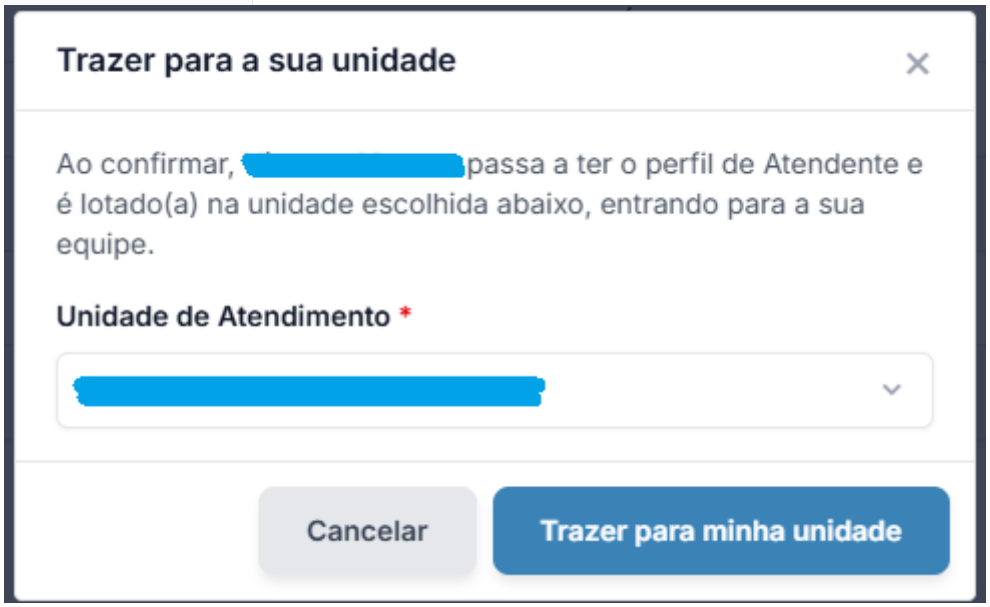


P [redacted] nfirmação será exibida:

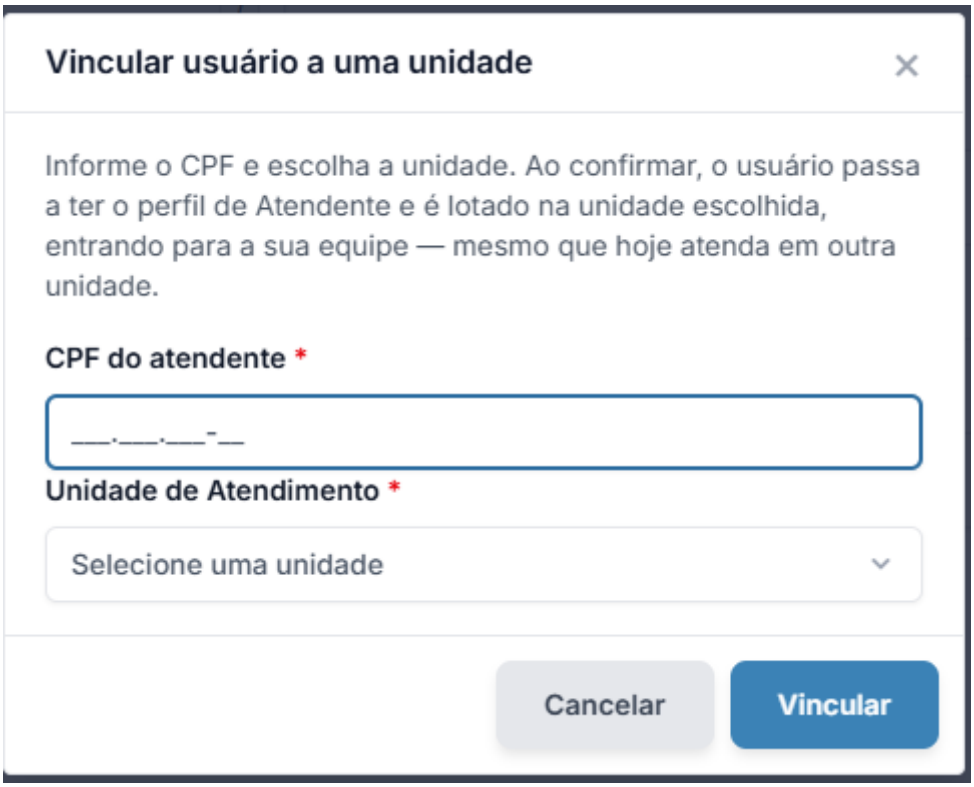


2. **Sem Unidade atribuída:** quando o atendente não for designado para essa unidade , ao clicar em "trazer para minha unidade", abrirá a seguinte tela em que o supervisor deverá selecionar qual unidade esse atendente será vinculado.





3. **Busca por outro CPF:** quando o usuário nunca pertence 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.



Perguntas frequentes

Dúvidas comuns

Revision #66
Created 6 November 2026 14:22:52 by Juliane Ohama Vilas Boas
Updated 23 November 2026 14:14:53 by Bruna de Fatima Rodrigues