

TUTORIAL DE ACESSO AO MÓDULO DO **SPU VIRTUAL CIDADÃO**

2021



Fortaleza
PREFEITURA

Planejamento,
Orçamento
e Gestão





TUTORIAL DE ACESSO AO MÓDULO DO SPU VIRTUAL CIDADÃO

Fortaleza- CE
2021

**SECRETÁRIO MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO
ORÇAMENTO E GESTÃO**
Marcelo Jorge Borges Pinheiro

SECRETÁRIO ADJUNTO
Mario Fracalossi Junior

SECRETÁRIO EXECUTIVO
Valternilo Costa Bezerra Filho

**COORDENADORA DE GESTÃO E
MODERNIZAÇÃO ORGANIZACIONAL**
Lucineide Alves da Silva

ELABORAÇÃO
Lucineide Alves da Silva
Janaína dos Santos Benvindo
Nayara Vieira Lima

01

INTRODUÇÃO

Este tutorial é uma ferramenta de orientação ao uso do módulo externo do SPU Virtual, por parte dos cidadãos, agentes e instituições públicas ou privadas, para o acesso aos serviços prestados ou demandas atendidas pelos diversos órgãos da Prefeitura Municipal de Fortaleza (PMF). O módulo externo do SPU Virtual possibilita a abertura e acompanhamento de processos de forma totalmente virtualizada, sem que para isso o interessado se dirija ao órgão, minimizando o gasto público e privado com recursos como papel e veículos para deslocamento.

O módulo externo do SPU Virtual foi desenvolvido em maio de 2020, em resposta às dificuldades geradas com a pandemia de COVID-19, em dar continuidade ou mesmo acelerar a prestação dos serviços da PMF à sociedade. Nas próximas páginas serão apresentadas as formas de acesso, como se cadastrar, que tipos de solicitações podem ser realizadas e como acompanhar essas solicitações.

02

COMO ACESSAR O SPU VIRTUAL

O link de acesso ao SPU Virtual é: <https://spuvirtual.sepog.fortaleza.ce.gov.br/>. Na tela de acesso serão encontrados a área de cadastro, caso seja um novo usuário e área de login, para usuários já cadastrados.

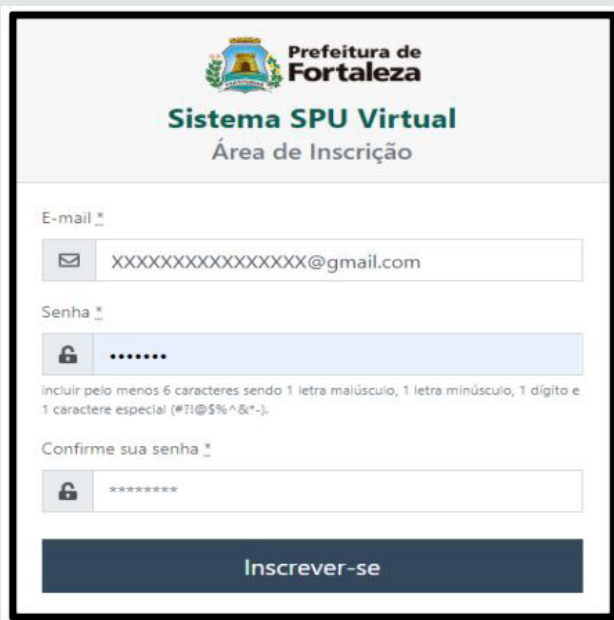


Abaixo da área de login e cadastro, o sistema dispõe de encartes onde são encontrados diversos tipos de tutoriais com texto e vídeo.

03

COMO REALIZAR O CADASTRO

Ao clicar em área de cadastro, o usuário será redirecionado a uma área onde serão solicitados alguns dados para criação de usuário no sistema.



O cadastro inicial é feito com e-mail e criação de senha. Após o cadastro, o sistema envia um email de confirmação que pode ser recebido em até 48 (quarenta e oito) horas. Caso não seja encontrado na caixa de entrada, o email de confirmação também deverá ser procurado nas caixas de spam e lixeira.

Para definição de senha, deve-se observar alguns requisitos mínimos:

- 6 caracteres;
- 1 letra maiúscula;
- 1 letra Minúscula;
- 1 número;
- 1 Caractere especial (#?!@\$%^&/*-).

Após a confirmação da criação do cadastro, o usuário receberá um e-mail de confirmação.



04

PRAZO PARA RECEBIMENTO DO EMAIL DE CONFIRMAÇÃO

Após o prazo de no máximo 48 (quarenta e oito) horas, caso o email de confirmação não tenha sido recebido, o usuário deverá entrar em contato com o suporte do sistema pelo email virtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br ou ligar para 32726585.

05

ESCOLHA DO PERFIL DE MANIFESTANTE E TIPO DE PROCESSO A SER SOLICITADO

Após o recebimento do e-mail e da confirmação, o usuário será direcionado a uma área onde preencherá formulário com o perfil de manifestante escolhido e necessário à abertura da solicitação. O perfil de manifestante deverá ser escolhido de acordo com o tipo de processo a ser aberto.

5.1- Tipos de Manifestantes

- **Pessoa Jurídica (sem ser órgão)**- empresas e organizações, como ONGs, Sindicatos, Entidades de Classe, etc;
- **Pessoa Física (sem ser servidor)** - pessoas da sociedade no geral, cidadão comum, profissionais liberais, estudantes, professores, representantes de comunidades, servidores públicos que não sejam da PMF, etc;
- **Órgão externo** - instituições públicas, que não fazem parte da PMF, como demais Prefeituras do Brasil, Governo dos Estados, Governo Federal, Câmaras dos Vereadores, Tribunais de Contas, Ministério Público, etc.
- **Servidor Comissionado** - da PMF;
- **Servidor Efetivo** - da PMF;
- **Outros** - demais servidores da PMF, como estagiários, servidores temporários, terceirizados;

Formulário Inicial

Tipo de Usuário *:

Selecione o Tipo

- ORGÃO EXTERNO
- OUTROS (ESTAGIARIO. TERCEIRIZADO)
- PESSOA FISICA (SEM SER SERVIDOR)
- PESSOA JURIDICA (SEM SER ORGAO)
- SERVIDOR COMISSIONADO
- SERVIDOR EFETIVO

Após seleção do usuário, o sistema abrirá formulário para cadastro de informações como tipo de usuário, se Pessoa Física ou Jurídica, Nome, telefone de contato, email e endereço.

Obs.: Quando o usuário adicionar o CEP, basta clicar na lupa de pesquisa que o endereço é gerado automaticamente pelo sistema.

Preenchidos os dados do cadastro o sistema apresentará uma página com opções de abertura de processo.

5.2- Tipos de Processos e respectivos Manifestantes

O cadastro do manifestante deverá ser realizado com o tipo de solicitação ou processo a ser solicitado. A seguir apresentamos a descrição dos processos e seus respectivos manifestantes:

Comunicados Oficiais ou Judiciais

Descrição: neste tipo são encaminhados para os órgãos da PMF ofícios, notificações, mandados judiciais, etc.

Manifestantes: no geral são os órgãos externos, como Câmara de Vereadores, Ministério Público, Tribunais, etc.

Solicitação de Servidores

Descrição: são as solicitações realizadas pelos servidores da PMF, no geral solicitação de benefícios, de férias, ressarcimento de faltas, etc.

Manifestantes: servidores da PMF.

Solicitação de Fornecedores\Prestadores

Descrição: neste tipo de processo são solicitados pagamentos, revisão de pagamento, solicitação de rescisão de contrato e etc.

Manifestante: pode ser Pessoa Física ou Jurídica, devendo-se observar a característica da contratação para a qual o processo está sendo aberto.

Solicitações com Representação Legal:

Descrição: são as solicitações encaminhadas pelos representantes legais em defesa dos servidores da PMF em processos disciplinares administrativos ou sindicância.

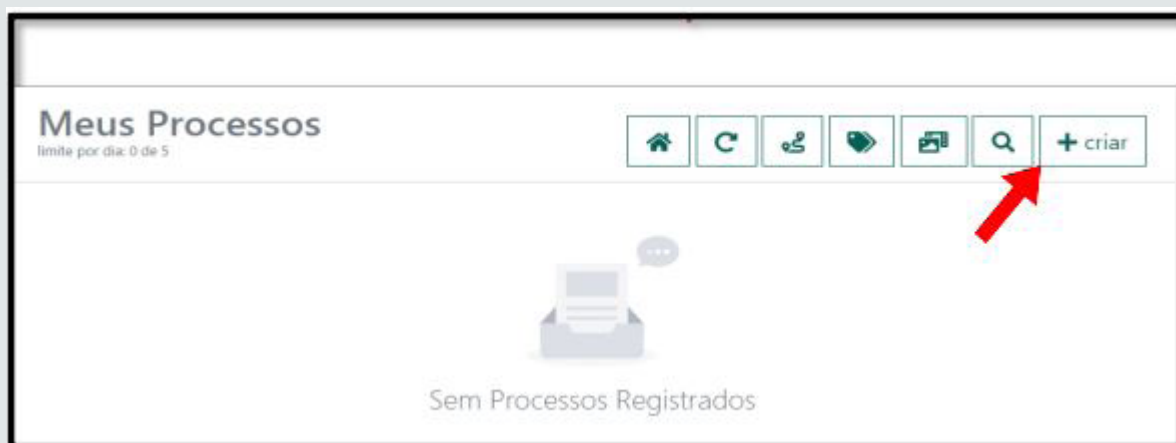
Manifestantes: advogados ou escritórios de advocacia.

06

COMO ABRIR O PROCESSO

No menu de abertura de processos haverá outros ícones, pelos quais os usuários poderão navegar e retornar à página inicial, rever o tour do sistema, identificar os tipos de status, ver os vídeos que o ajudarão a usar o sistema, pesquisar processos abertos e criar processo, conforme figura a seguir.

Para a abertura do processo o usuário deverá clicar na opção (+ criar).



Ao clicar em “criar”, o sistema disponibilizará os campos necessários à classificação do tipo de processo e assunto e o órgão de destino. O usuário deve preencher a descrição do processo, onde vai justificar seu pedido, complementando informações sobre sua solicitação.

A imagem mostra o formulário de criação de processo. Os campos incluem: 'Tipo de Processo *' (dropdown), 'Assunto do Processo *' (dropdown), 'Órgão de Envio *' (dropdown), e 'Descrição do Processo *' (área de texto com barra de ferramentas). Abaixo, há uma seção 'Documentos' com um ícone de checklist e um texto de atenção. No final, há uma seção 'Total de Arquivos # 0' com um ícone de download e um texto de instrução para arrastar arquivos. O botão 'Criar Processo' está no rodapé.

07

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA AO PROCESSO

Em geral, os processos possuem um check list flexibilizado, uma parte com documentação obrigatória, o qual o usuário deverá conhecer para que possa inserir corretamente os documentos a serem anexados no ato de abertura do processo. A outra parte é composta de documentos de livre inserção no sistema, havendo a escolha do usuário em inserir ou não documentos a mais do que exige a solicitação, conforme as figuras a seguir:

Processo com documentação obrigatória

Documentos

CHECKLIST COM 5 ITENS

ITEM	QUANTIDADE	OBRIGATÓRIO:
- CONTRACHEQUE EMITIDO PELO CANAL DO SERVIDOR -	- 1 -	- SIM -

1º



Clique ou arraste o(s) documento(s) para esta área para fazer o upload

[limite de arquivos: 0 de 1] | [formatos aceitos: .pdf] | [limite de tamanho por arquivo: 5MB]

(obs: todos os 1 documentos são obrigatórios)

ITEM	QUANTIDADE	OBRIGATÓRIO:
- RG OU OUTRO DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO COM FOTO -	- 1 -	- SIM -

2º



Clique ou arraste o(s) documento(s) para esta área para fazer o upload

[limite de arquivos: 0 de 1] | [formatos aceitos: .pdf] | [limite de tamanho por arquivo: 5MB]


(obs: todos os 1 documentos são obrigatórios)

ITEM	QUANTIDADE	OBRIGATÓRIO:
- COMPROVANTE DE ENDEREÇO ATUALIZADO -	- 1 -	- SIM -

Processo com documentos livres

ITEM	QUANTIDADE	OBRIGATÓRIO:
- DOCUMENTAÇÃO PERTINENTE À SOLICITAÇÃO (SE HOUVER) -	- 10 -	- NAO -

5º



Clique ou arraste o(s) documento(s) para esta área para fazer o upload

[limite de arquivos: 0 de 10] | [formatos aceitos: .pdf] | [limite de tamanho por arquivo: 5MB]

08

TIPOS, TAMANHOS E QUANTIDADES DE ARQUIVOS ACEITOS PELO SISTEMA

Os arquivos a serem anexados devem ter extensão PDF e todo usuário inicial disporá do seguinte:

- Limite de 5MB por arquivo.
- Quantidade máxima de 10 arquivos por processo.
- Abertura de 5 processos por dia.

09

AUMENTO DA CAPACIDADE DE ABERTURA DE PROCESSOS PARA USUÁRIOS EXTERNOS

A capacidade de tamanho do arquivo, bem como as quantidades de arquivo por processo e abertura de processos por dia podem ser alteradas conforme a necessidade do usuário.

A alteração dessas capacidade pode ser solicitada pelo email virtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br

Informar no email o nome completo, cpf ou cnpj e login de usuário no sistema, bem como o tamanho dos arquivos necessários à tramitação e quantidade de processos a serem abertos por dia.

10

VISÃO DO PROCESSO PELO SPU EVOLUÇÃO

Na caixa de entrada os processos ficarão disponíveis para o recebimento ou cancelamento. Em regra, os processos cairão no Protocolo do órgão. O processo sempre será identificado pela etiqueta “externo” na cor amarela, conforme figura a seguir:

Tramitação - Caixa de Entrada

Entrada | Análise | Externos | Saída | Enviados | Cópias | Arquivados | Marcados

Realizar Ação | Receber | Responsáveis | Cancelar Recebimento

Processos Selecionados: Nenhum Processo Selecionado

Total de Processos: 5036

<input type="checkbox"/>	Número Processo	Criação	Envolvido	Tipo de Processo	Assunto
<input type="checkbox"/>	P001640/2020 Normal <input checked="" type="checkbox"/> Virtual <input checked="" type="checkbox"/> Externo	13/08/2020 - 16:40	Ltda Ponto E Virgula	Educação	Estatística Acadêmica
<input type="checkbox"/>	P001631/2020 Normal <input checked="" type="checkbox"/> Virtual <input checked="" type="checkbox"/> Externo	13/08/2020 - 16:00	Igor Rocha	Denúncia	Abuso Idoso Físico
<input type="checkbox"/>	P001596/2020 Normal <input checked="" type="checkbox"/> Virtual <input checked="" type="checkbox"/> Externo	13/08/2020 - 12:19	Igor Rocha	Educação	Estatística Acadêmica

11

O QUE ANALISAR ANTES DE RECEBER O PROCESSO OU OPTAR PELO CANCELAMENTO DO RECEBIMENTO

No momento em que o processo estiver na caixa de entrada, o usuário interno deverá:

- Clicar em detalhes do processo e realizar uma primeira análise, verificando se a documentação está correta e legível, de acordo com check list do processo, se o tipo de manifestante está correto, se foi encaminhado para o órgão correto, bem como se tipo e assunto do processo estão corretos.
- Caso haja problema com a documentação, tipo de manifestante, tipo de processo, assunto do processo ou órgão de encaminhamento, o recebimento do processo pode ser cancelado. Informar de maneira clara, porque o recebimento do processo está sendo cancelado e o processo não está sendo aberto, em Comentário.

A interface 'Cancelar Recebimento' apresenta uma barra de navegação superior com links: Home / PROCESSO / Entrada / Cancelar Recebimento. O título principal é 'Cancelar Recebimento'. Abaixo, há uma aba 'Dados Gerais'. O campo 'Processos' mostra 'P001585/2020' com um link 'detalhes'. O campo '*Comentário*' possui uma barra de ferramentas com ícones para Parágrafo, Negrito, Itálico, Alinhamento, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Table, Undo e Redo. Abaixo da barra de ferramentas, há um campo de texto com o placeholder 'Digite aqui o seu comentário'. Na base da interface, há dois botões: 'Caixa Entrada' e 'Cancelar Recebimento'.

- Se após a análise, o processo estiver correto, o protocolo do órgão ou unidade responsável poderá optar em receber o processo e validar a documentação. Ou ainda receber o processo e encaminhar para validação da documentação na área responsável pelo processo.
- Na caixa de análise, o usuário pode validar o processo, encaminhar ou arquivar.

A interface 'Tramitação - Caixa de Análise' possui uma barra de navegação superior com links: Entrada, Análise, Externos, Saida, Enviados, Cópias, Arquivados, Marcados. Há um botão 'Mostrar Filtros / Busca'. Abaixo, há uma barra de ferramentas com botões: Realizar Ação, Comp. Recepção, Encaminhar, Criar Despacho, Trans. Externa, Arquivar, Responsáveis, Continuar com Alta Gestão, Virtualizar e Validar Processo Externo. O campo 'Processos Selecionados' mostra 'P001733/2020'. Abaixo, há uma barra de status 'Total de Processos: 282' e uma barra de paginação '1 2 3 4 ...'. A tabela principal possui as seguintes colunas: Número Processo, Responsáveis, Criação, Envolvido, Tipo de Processo, Assunto e Ação. A tabela contém duas linhas de dados.

Número Processo	Responsáveis	Criação	Envolvido	Tipo de Processo	Assunto	Ação
P001734/2020 Urgente Virtual Externo	0+	25/08/2020 - 13:31	Lida Ponto E Virgula	Denúncia	Abuso Idoso Físico	Detalhes
P001733/2020 Normal Virtual Externo	0+	25/08/2020 - 11:34	Anderson Sampaio	Processos Decisórios Gerenciais Administrativos	Administrativo Financeiro - Solicitação De Pagamento	Detalhes

12


VALIDAÇÃO DO PROCESSO

Validar Processo Externo: P001733/2020

Dados Gerais:

Processo : — P001733/2020 detalhes

*Prioridade : Ordinário (Normal)

*Comentário : Parágrafo 
Digite aqui o seu comentário

Arquivos do Processo (2)

Atenção!
Serviço com Assin.eja está indisponível no momento!
• Falha ao buscar os grupos de d
• Falha ao buscar órgãos de ass

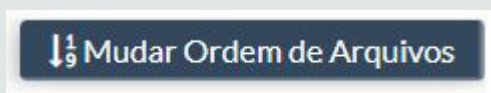
Mudar Ordem de Arquivos

Ordem	Materialização	Nome Arquivo	Lotação	Origem
2		laudo.pdf	SEPOG	
1		Teste.pdf.pdf	SEPOG	

A validação não deve demorar mais que 1 dia, pois enquanto o processo não for validado, o usuário externo não terá acesso ao número do processo.

Na validação, o usuário deverá informar a prioridade e preencher o Comentário.

Usuário ainda poderá modificar a ordem dos documentos, clicando no botão a seguir:



Neste botão o usuário poderá alterar a ordem da documentação, caso seja necessária, mas somente no momento da validação do processo.

Após o recebimento do processo, caso o processo não tenha sido validado, o órgão poderá arquivar o processo e o usuário será notificado, sem receber a numeração.

Caso ocorra a validação, mesmo com documentação incorreta, o processo também poderá ser arquivado, e o órgão deverá inserir um despacho fundamentado para justificar o arquivamento.

13

PROSSEGUIMENTO DO FLUXO DO PROCESSO E COMUNICAÇÃO DO ÓRGÃO COM O MANIFESTANTE DO PROCESSO

Após recebimento e validação, o processo segue o fluxo atual do SPU, já de conhecimento de todos os usuários que operacionalizam este sistema.

Todas as informações necessárias ao conhecimento do manifestante devem ser detalhadas nos despachos do processo. Ao final, o usuário saberá que o processo estará concluído pelo arquivamento, deferido ou não.

Caso haja necessidade de complementação de documentação no processo, o órgão poderá criar despacho externo, solicitando a complementação da documentação.

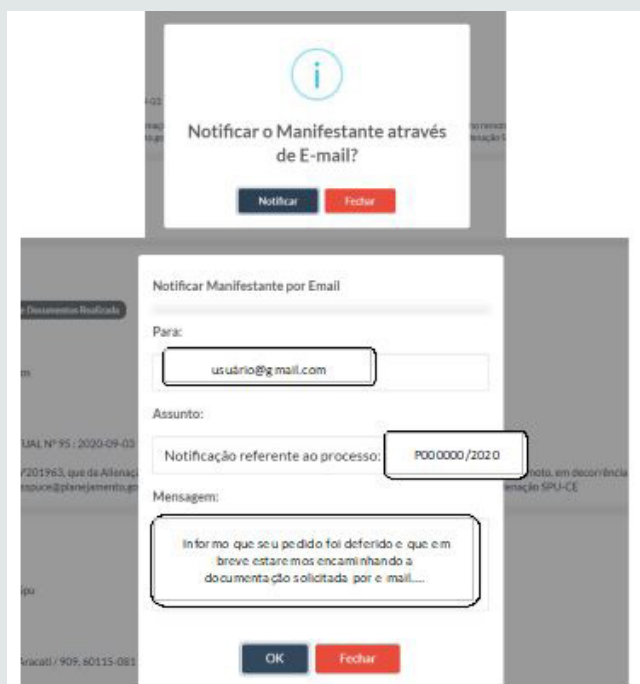
14

COMO ENCAMINHAR NOTIFICAÇÕES PARA O MANIFESTANTE/USUÁRIO EXTERNO

Ao longo da tramitação ou ao final do processo, o manifestante poderá ser notificado. Na tela de detalhes do SPU há um ícone, por meio do qual é possível notificar o manifestante, veja a seguir:



Ao clicar no ícone da notificação, o sistema abrirá uma caixa para informações:



Notificar o Manifestante através de E-mail?

Notificar Manifestante por Email

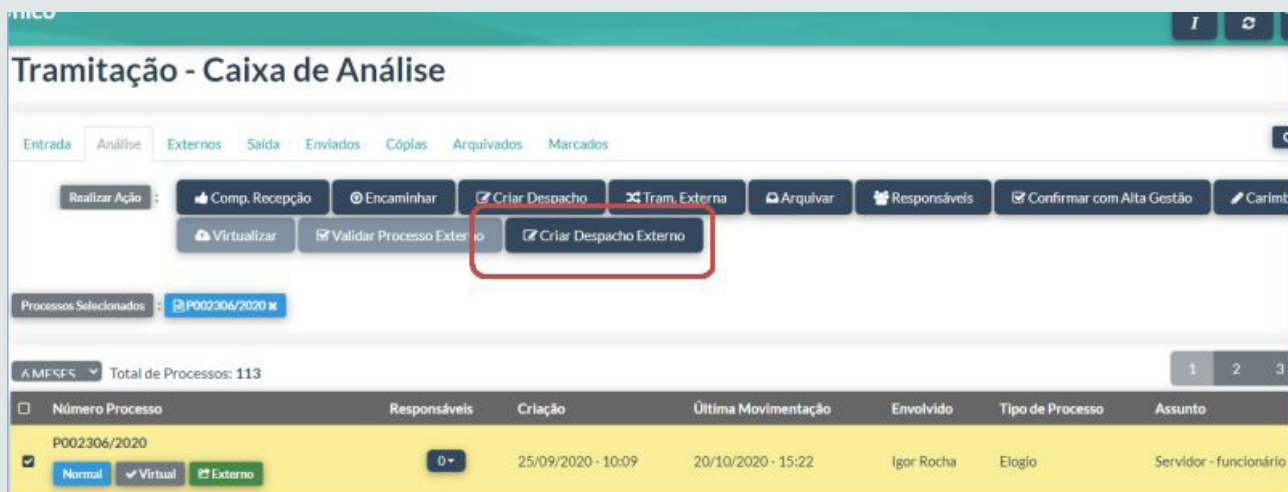
Para:

Assunto:

Mensagem:

OK Fechar

O órgão também poderá notificar o manifestante solicitando que complemente a documentação. Isso pode ser utilizado para documentos que não foram encaminhados ou de visualização ou qualidade ruim. Essa operação também pode ser realizada em “Criar Despacho Externo”, na Caixa de Análise:



Tramitação - Caixa de Análise

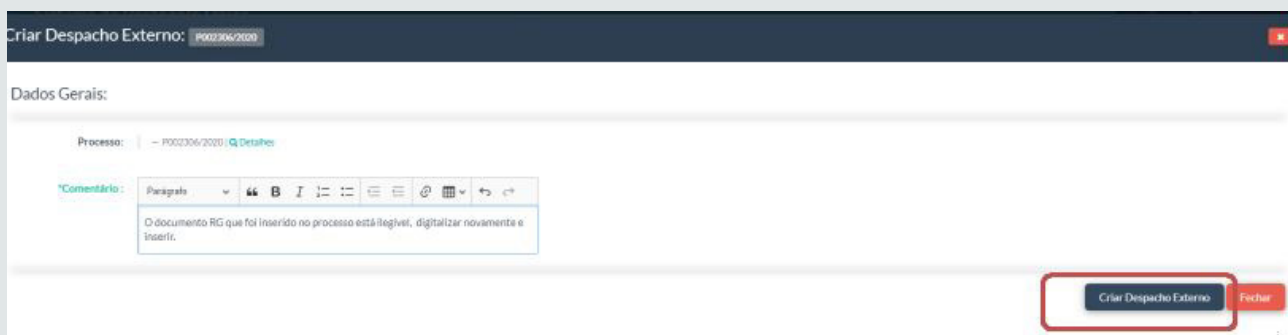
Entrada Análise Externos Saída Enviados Cópias Arquivados Marcados

Realizar Ação:

Processos Selecionados:

MESES Total de Processos: 113

Número Processo	Responsáveis	Criação	Última Movimentação	Envolvido	Tipo de Processo	Assunto
<input checked="" type="checkbox"/> P002306/2020	0	25/09/2020 - 10:09	20/10/2020 - 15:22	Igor Rocha	Elogio	Servidor - funcionário



Criar Despacho Externo: P002306/2020

Dados Gerais:

Processo: P002306/2020 Detalhes

Comentário:

Após o envio do despacho externo, o órgão deve aguardar o tempo que achar necessário ou previsto em legislação, para o recebimento da documentação complementar. Caso não haja retorno, o órgão poderá decidir por cancelar o despacho externo e arquivar o processo com despacho fundamentado.

15

COMO O USUÁRIO/MANIFESTANTE EXTERNO ACOMPANHA O PROCESSO

Para acompanhar o processo, o usuário deve sempre realizar a leitura dos detalhes, dentro do sistema, onde estarão escritas as decisões e os encaminhamentos. A documentação do processo não poderá ser visualizada pelo usuário. Caso haja necessidade de recebimento de documento de resposta, o órgão informará no despacho que o documento estará sendo encaminhado pelo email do usuário.

16

STATUS E VISUALIZAÇÃO DA RESPOSTA AO PROCESSO

O SPU Virtual permite que o usuário acompanhe o status de seus processos, disponibilizando cores diferentes para cada um, conforme a seguir:



Rascunho (Não aberto)

O processo está sendo instruído e ainda não foi aberto, está sem numeração. Nesse status o processo pode ser editado ou apagado. Para abrir o processo o manifestante ou usuário deve escolher finalizar abertura.

Aguardando aprovação

O número do processo ainda não foi disponibilizado para o usuário.

Aberto

Seu processo foi aberto e está tramitando. A tramitação pode ser acompanhada em visualizar movimentações.

Cancelado

Após análise o órgão optou em não prosseguir com a abertura do processo. No cancelamento o órgão apresentará os motivos, mas o número do processo não será disponibilizado.

Solicitação pendente

O órgão solicitou a inclusão de algum tipo de documentação ou informação no processo.

Solicitação respondida

Existiu uma solicitação do órgão para que o usuário complementasse o processo com alguma documentação ou informação. A solicitação foi respondida e o processo retornou a tramitação.

Arquivado

O processo foi finalizado, deferido ou indeferido. A resposta estará disponível em “Visualizar Processo”.

17

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A documentação a ser enviada deve estar digitalizada de forma legível, sendo necessário para isso, o uso de scanner com ocr. A assinatura poderá ser digital ou a punho. O sistema SPU Virtual está on line 24 (vinte e quatro) horas do dia e 07 (sete) dias por semana, no entanto, o suporte ao sistema é dado de segunda a sexta- feira, em horário comercial, de 08h as 17h. Dúvidas, elogios, reclamações ou sugestões, podem entrar em contato pelo email virtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br ou pelo telefone 3105-2703.



Fortaleza
PREFEITURA

**Planejamento,
Orçamento
e Gestão**

