

Manuag

SPU  
DIGITAL



**FORTALEZA**  
PREFEITURA  
PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO



**SECRETÁRIA**

CAROLINA PRICE EVANGELISTA MONTEIRO

**SECRETÁRIO ADJUNTO**

JOSE MOACENY FELIX RODRIGUES FILHO

**SECRETÁRIA EXECUTIVA**

PATRÍCIA MARIA CAMPOS PINHEIRO

**COORDENADOR DE GESTÃO E MODERNIZAÇÃO ORGANIZACIONAL**

LUCINEIDE ALVES DA SILVA

**COORDENADOR DE GESTÃO CORPORATIVA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

RAIMUNDO OSMAN LIMA

**EQUIPE DE ELABORAÇÃO**

ELIZEU BRENO RAMOS FACUNDO

FABRÍCIO EVERTHON RODRIGUES CUNHA

LUCINEIDE ALVES DA SILVA

PEDRO ANTÔNIO DE MAGALHÃES JÚNIOR



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>SPU DIGITAL CIDADÃO PELO FORTALEZA DIGITAL</b>	<b>05</b>
<b>COMO REALIZAR O CADASTRO PELO SISTEMA</b>	<b>09</b>
<b>REQUISITOS MÍNIMOS DA SENHA</b>	<b>11</b>
<b>TIPOS DE MANIFESTANTES</b>	<b>12</b>
<b>TELA INICIAL DO SISTEMA</b>	<b>13</b>
<b>ABAS DE CATEGORIZAÇÃO DOS PROCESSOS</b>	<b>13</b>
<b>COMO ABRIR O PROCESSO</b>	<b>15</b>
<b>FINALIZANDO A ABERTURA</b>	<b>17</b>
<b>ARQUIVOS ACEITOS PELO SISTEMA</b>	<b>17</b>
<b>COMO ACOMPANHAR O PROCESSO</b>	<b>18</b>
<b>SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTAÇÃO DE DOCUMENTOS</b>	<b>19</b>
<b>CONSULTANDO A MOVIMENTAÇÃO DO PROCESSO</b>	<b>21</b>
<b>AUMENTO DA CAPACIDADE DE PROCESSOS E SUPORTE</b>	<b>23</b>
<b>ANÁLISE DO RECEBIMENTO DO PROCESSO EXTERNO</b>	<b>24</b>
<b>O QUE VERIFICAR ANTES DE RECEBER</b>	<b>24</b>
<b>QUANDO CANCELAR O RECEBIMENTO</b>	<b>24</b>
<b>INSTRUIR PROCESSO SPU CIDADÃO</b>	<b>26</b>
<b>CANCELAR INSTRUÇÃO DO PROCESSO SPU CIDADÃO</b>	<b>27</b>
<b>NOTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE</b>	<b>28</b>
<b>ENCERRAMENTO DO PROCESSO</b>	<b>30</b>
<b>BOAS PRÁTICAS NO USO DO SPU VIRTUAL</b>	<b>30</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUPORTE DO SISTEMA</b>	<b>30</b>



## INTRODUÇÃO

O SPU Digital Cidadão é a plataforma digital da Prefeitura de Fortaleza voltada ao atendimento da sociedade, permitindo que qualquer cidadão, empresa ou entidade protocole solicitações de forma simples, rápida e totalmente online.

Com o sistema, não é mais necessário se deslocar até um órgão municipal para dar entrada em processos. O cidadão pode abrir, acompanhar e responder às solicitações diretamente pela internet, a qualquer hora e de qualquer lugar, utilizando apenas CPF ou CNPJ e um endereço de e-mail válido.

Além de facilitar o acesso aos serviços da Prefeitura, o SPU Digital Cidadão contribui para:

- Aumentar a agilidade na tramitação dos processos;
- Reduzir o uso de papel, promovendo sustentabilidade;
- Melhorar a transparência das ações públicas;
- Ampliar a participação social no acompanhamento das demandas.

A modernização é contínua: o sistema recebe atualizações periódicas para melhorar a experiência do usuário, integrar novos serviços e reforçar a segurança das informações.

O acesso ao SPU Digital Cidadão pode ser feito de duas formas:

Via Fortaleza Digital: ao clicar em Acesso – Fortaleza Digital, o usuário será direcionado para o portal integrado de serviços da Prefeitura, onde poderá acessar sua conta existente ou criar uma nova.

Acesso direto ao sistema: o link <https://spuvirtual.sepog.fortaleza.ce.gov.br> também permite login para usuários já cadastrados, redirecionando automaticamente para a autenticação pelo Fortaleza Digital. **⚠ Importante: independentemente do caminho escolhido, o login é sempre realizado com CPF e senha.**



## SPU DIGITAL CIDADÃO PELO FORTALEZA DIGITAL

O acesso ao SPU Digital Cidadão pode ser realizado pelo portal Fortaleza Digital, no endereço: <https://spuvirtual.sepog.fortaleza.ce.gov.br>.

Na tela inicial, clique em Acesso – Fortaleza Digital. Você será direcionado para a página de login do Fortaleza Digital, onde poderá entrar com seu CPF e senha já cadastrados. Caso ainda não possua conta, será necessário realizar o cadastro no próprio portal Fortaleza Digital. Na tela do Fortaleza Digital, informe seu CPF e clique em Acessar.



O sistema verificará se já existe uma conta vinculada. Se não houver, será exibida a opção Criar Conta. Para criar a conta: Confirme a leitura e aceite os Termos de Uso e a Política de Privacidade; digite o código de verificação da imagem e clique em Continuar.

### CRIAR CONTA

Vamos criar sua conta!

**Li e estou de acordo com os Termo de Uso e Política de Privacidade**

[TERMO DE USO](#) [POLÍTICA DE PRIVACIDADE](#)

  
Digite o código da imagem acima

**CONTINUAR**

[VOLTAR AO INÍCIO](#)

Em seguida, preencha os dados básicos solicitados (CPF, nome, e-mail e repetição do e-mail).

Após concluir essa etapa, você receberá uma mensagem de confirmação no e-mail informado. Siga as instruções para definir sua senha de acesso.

**⚠ Atenção: se o e-mail de confirmação não aparecer na caixa de entrada, verifique também as pastas de spam ou lixeira.**

Com o cadastro concluído e a senha definida, basta retornar ao portal Fortaleza Digital e acessar normalmente o sistema com seu CPF e senha.

### Validar Email

Digite o código recebido em:

Digite o código 04:47

[Não recebeu o código?](#) [REENVIAR](#)

[VOLTAR AO INÍCIO](#) [FINALIZAR](#)



Sobre o Selo Básico: Ao concluir o cadastro, sua conta terá o Selo Básico, que já permite acessar o SPU Digital Cidadão e abrir processos digitais. O selo pode ser consultado ou alterado posteriormente na área Meus Dados do Fortaleza Digital.

The screenshot shows the Fortaleza Digital website interface. At the top, there is a navigation bar with the Fortaleza Digital logo, a search bar, a language selection for Portuguese, and a user profile for 'Olá, PEDRO' with a 'ver cadastro' button. The main content area shows a 'Dados Pessoais' (Personal Data) form with fields for Nome (Name), Email, and CPF. A red box highlights the 'ALTERAR SELO' (Change Seal) button. To the right, a sidebar displays the seal status: 'Você possui o selo: Básico'. Below this, a chatbot named 'Olá, sou a Marisol. Em que posso ajudar?' is visible. The bottom section shows the 'Cadastro Selo Básico' (Basic Seal Registration) form, which is a copy of the personal data form, with 'CONTINUAR >' at the bottom right.

Nessa etapa, será necessário preencher algumas informações cadastrais para que o sistema reconheça corretamente o perfil do usuário e habilite o uso de funcionalidades integradas ao Fortaleza Digital. Esse preenchimento garante que os dados estejam atualizados e compatíveis com os serviços digitais da Prefeitura, evitando inconsistências que possam impedir a abertura ou acompanhamento de processos. Entre os dados exigidos, destacam-se: informações pessoais (nome completo, CPF, data de nascimento, sexo/gênero, telefone de contato), endereço atualizado vinculado ao CEP e e-mail válido, que será utilizado para comunicações oficiais e validação do cadastro.



⚠ Atenção: erros ou omissões nessa etapa podem impedir o acesso a determinados serviços, sendo necessária posterior correção junto ao suporte técnico. Por isso, é fundamental inserir os dados com cuidado e verificar as informações antes de concluir o cadastro.

### Dados Básicos

Os campos com essa marcação vermelha são obrigatórios

CPF	EMAIL	pedrojrbv@gmail.com
NOME COMPLETO	NOME SOCIAL	
SEXO SELECIONE ...	GÉNERO SELECIONE ...	DATA NASCIMENTO SOU ESTRANGEIRO(A) PESSOA COM DEFICIÊNCIA
ESTADO CIVIL SELECIONE O ESTADO CIVIL...	RAÇA SELECIONE UMA RAÇA ...	CARTÃO NACIONAL DE SAÚDE
ESCOLARIDADE SELECIONE A ESCOLARIDADE ...	NACIONALIDADE SELECIONE A NACIONALIDADE ...	NATURALIDADE SELECIONE A NATURALIDADE...
<input type="checkbox"/> Não consta filiação no documento de identificação		

Após concluir o cadastro, você será direcionado para a tela inicial do Fortaleza Digital. Nessa tela, localize a seção Serviços em Destaque e selecione a opção “Criar e Acompanhar Processo Virtual”. Ao clicar em “Acessar o Serviço”, o sistema fará o redirecionamento automático para o SPU Digital Cidadão, onde será possível abrir novos processos ou acompanhar aqueles que já foram iniciados.

**Serviços em Destaque**

**básico** **intermediário** **avançado**

**O que são os selos?**

**Sistema de matrícula online 2025**  
da rede Municipal de Educação de Fortaleza para alunos novatos.

Olá, sou a Marisol.  
Em que posso ajudar?



## criar e acompanhar processo virtual

SECRETARIA MUNICIPAL DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO

SPU VIRTUAL



curti



não curti



compartilhar

Clique aqui para acessar o serviço

### Sobre este Serviço

O **SPU Virtual** é o sistema de **protocolo digital** da Prefeitura Municipal de Fortaleza. Ele funciona como uma porta de entrada para quem precisa abrir e acompanhar processos oficiais da Prefeitura, tudo de forma online, sem precisar sair de casa ou do trabalho.

## COMO REALIZAR O CADASTRO PELO SISTEMA

Ao clicar em Área de Cadastro, o usuário será redirecionado para a tela de criação de usuário, onde deverá informar os dados solicitados.

Uma mensagem com um link de confirmação chegará em até 30 minutos para o seu e-mail. Por favor, acesse o link para ativar sua conta.

Fortaleza  
PREFEITURA

SPU VIRTUAL

Bem-vindo ao Sistema de Protocolo Único da Prefeitura Municipal de Fortaleza para uso externo da Prefeitura.

Acesso - Fortaleza Digital | Acesso ao Sistema | **Área de Cadastro**

Abertura de Processos

Se você precisa abrir um processo, virtualmente, para um setor específico da Prefeitura, este é o canal (consulte [aqui](#) os processos que podem ser abertos por este canal).

Para maiores informações sobre o andamento do seu processo:

*Clique aqui para consultar a lista de contatos dos órgãos*

O cadastro inicial é feito utilizando um e-mail válido e a criação de uma senha. Após concluir o cadastro, o sistema enviará um e-mail de confirmação, que deve ser recebido em até 30 (trinta) minutos.

**⚠ Importante: a confirmação do e-mail deve ser realizada obrigatoriamente em um computador (desktop ou notebook). Não é possível efetivar a confirmação pelo celular.**

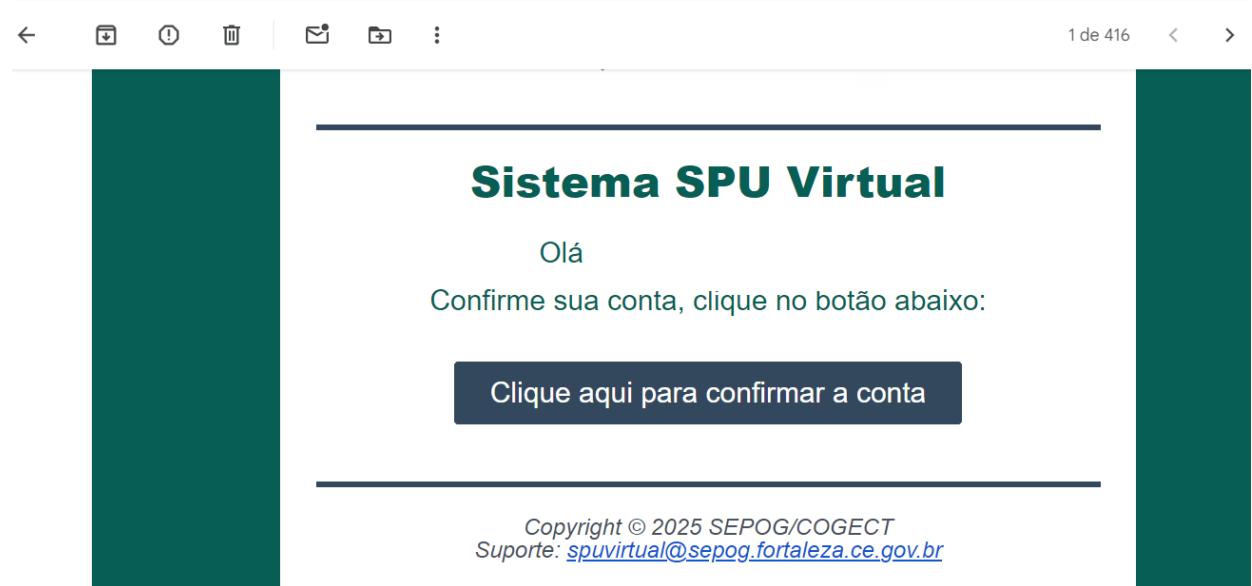


## REQUISITOS MÍNIMOS DA SENHA

A senha deve possuir pelo menos 6 caracteres, sendo:

- 1 letra maiúscula;
- 1 letra minúscula;
- 1 número;
- 1 caractere especial (#?!\$%^&/\*-).

Após a confirmação do cadastro, o usuário estará apto a acessar o sistema com o e-mail e senha definidos. Caso o e-mail não seja encontrado na caixa de entrada, o usuário deve verificar também as pastas de Spam ou Lixeira. Se, após 30 minutos, o e-mail de confirmação não for recebido, o usuário deverá entrar em contato com o suporte do sistema:  [virtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br](mailto:virtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br)



The screenshot shows an email interface with a dark green header and footer. The main content area is white with a dark green horizontal bar at the top. The text 'Sistema SPU Virtual' is centered in a dark green box. Below it, the word 'Olá' is in green, followed by the instruction 'Confirme sua conta, clique no botão abaixo:' in green. A dark green button with the text 'Clique aqui para confirmar a conta' in white is centered. At the bottom, there is a dark green horizontal bar with the text 'Copyright © 2025 SEPOG/COGET' and 'Suporte: [spuvirtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br](mailto:spuvirtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br)' in white.



A sua conta foi confirmada com sucesso. X



**Sistema SPU Virtual**  
Área de Login

E-mail \*

Senha \*

Relembra?

**Entrar**

[Área de Cadastro](#)  
[Recuperar a senha](#)  
[Reenviar instruções de confirmação](#)  
[Reenviar instruções de desbloqueio](#)

## TIPOS DE MANIFESTANTES



**Cadastro Inicial**

Olá, seja bem-vindo ao Sistema de Protocolo Virtual da Prefeitura Municipal de Fortaleza. Para usar o Sistema é necessário que você preencha o formulário inicial.

**Observação**

Atenção: tenha cuidado ao preencher seu cadastro. Escolhendo corretamente em qual tipo você se enquadra no formulário, pois qualquer tipo de trâmite com Processos leva esse cadastro em conta. Caso você erre esse cadastro, será necessário entrar em contato com o suporte para fazer alterações.

Após a confirmação do cadastro e primeiro acesso, o sistema solicitará o preenchimento de um formulário com as informações do usuário. Nesse momento, será necessário definir o perfil de manifestante, que deve estar de acordo com o tipo de processo a ser aberto. Essa escolha é fundamental, pois direcionará as permissões e funcionalidades disponíveis no SPU Digital Cidadão.

- Pessoa Física (sem ser servidor): cidadãos em geral, profissionais liberais, estudantes,



representantes de comunidades, professores e servidores públicos que não pertençam à Prefeitura de Fortaleza.

- Pessoa Jurídica de Direito Privado: empresas, ONGs, sindicatos, entidades de classe e demais organizações privadas.
- Pessoa Jurídica de Direito Público Interno/Externo: órgãos e instituições públicas externas à Prefeitura de Fortaleza (como outros municípios, Governo do Estado, Governo Federal, Tribunais de Contas, Ministério Público, etc.).
- Servidor Comissionado: servidores ocupantes de cargos comissionados na Prefeitura de Fortaleza.
- Servidor Efetivo: servidores concursados da Prefeitura de Fortaleza.
- Outros: demais colaboradores da Prefeitura, como terceirizados, estagiários e temporários.

Após selecionar o tipo de manifestante, o sistema abrirá um formulário com os seguintes campos obrigatórios:

- CPF
- Nome Completo
- Telefone Celular
- E-mail principal
- Sexo
- CEP e Endereço (o sistema preenche automaticamente cidade, bairro e estado ao inserir o CEP).

→ **Dica: sempre confira os dados antes de clicar em Enviar Cadastro, pois alterações posteriores exigem contato com o suporte técnico. Concluído o cadastro, o sistema exibirá a opção para iniciar a abertura de processos, de acordo com o perfil escolhido.**



## TELA INICIAL DO SISTEMA

## ABAS DE CATEGORIZAÇÃO DOS PROCESSOS

Na tela principal do SPU Digital Cidadão, os processos são exibidos em abas, que permitem visualizar e organizar as solicitações de acordo com sua origem ou vínculo com o usuário.

**Processos Virtuais:** Lista todos os processos abertos **diretamente pelo próprio usuário** no SPU Digital Cidadão.

São aqueles em que o cidadão, empresa ou servidor acessou o sistema e registrou a solicitação por conta própria.

**Processos Internos:** Exibe os processos que foram abertos **internamente por órgãos da Prefeitura**, mas que estão vinculados ao usuário (em seu nome). Exemplo: um servidor público pode ter processos registrados pela sua unidade administrativa, e eles aparecerão nesta aba.

**Processos como interessado:** Reúne os processos em que o usuário foi incluído como interessado autorizado, ou seja, possui permissão formal para consultá-los. Essa funcionalidade é utilizada, por exemplo, para dar acesso a **advogados, procuradores ou representantes legais** de cidadãos e empresas.



## AÇÕES DISPONÍVEIS NA TELA INICIAL

Na tela inicial do **SPU Digital Cidadão**, o usuário encontra um conjunto de ferramentas que auxiliam no gerenciamento de processos. Essas ações foram organizadas de forma intuitiva para facilitar a navegação e o acompanhamento das solicitações.



### Principais Ações

- **Criar um Processo**  
Inicia uma nova solicitação ou permite salvar um rascunho para concluir em outro momento.
- **Telefones**  
Exibi a lista atualizada de telefones dos protocolos dos órgãos.
- **Voltar à página inicial dos Processos**  
Retorna ao painel principal, exibindo todos os processos abertos e rascunhos.
- **Recarregar página atual**  
Atualiza a listagem de processos em tempo real, exibindo eventuais alterações ou novos registros.
- **Rever tour da tela de processo**  
Acessa um tutorial guiado que apresenta novamente as principais funcionalidades da tela.
- **Consultar descrição dos status**  
Exibe a explicação de cada status possível de um processo (ex.: em análise, concluído, arquivado), permitindo compreender a situação atual da solicitação.
- **Visualizar vídeos de ajuda**  
Disponibiliza tutoriais em vídeo para orientar o usuário no uso do sistema.
- **Localizar Processo**  
Campo de busca que permite encontrar rapidamente processos específicos por número ou palavra-chave.
- **Listagem de Processos e Rascunhos**  
Área onde é possível acompanhar todas as solicitações em andamento ou salvas como rascunho.
- **Controle de limites**  
Exibe o número máximo de processos e documentos que podem ser abertos por dia, além da quantidade já utilizada pelo usuário.

## COMO ABRIR O PROCESSO

Aqui são listados os passos do formulário para abrir um processo.

## Passo 1 Tipo e Assunto

Para abrir um processo, a primeira coisa a se fazer é escolher o seu tipo e assunto. Assim nós saberemos como trabalhar o processo após sua abertura. Explicar que deve selecionar o tipo e assunto que se relaciona com sua necessidade. Caso não encontre o que procure, orientamos antes entrar em contato com o órgão.

<b>Tipo de Processo *:</b>	<b>Assunto do Processo *:</b>
Selecione o Tipo	Selecione o Assunto

## Passo 2 Órgão de Envio

Outro passo importante é escolher para qual Órgão da Prefeitura será enviado o processo. Quando você abre um processo, este é enviado para o protocolo ou setor específico órgão ao qual você escolheu.

<b>Órgão de Envio *:</b>	<input type="text" value="Selecione o Órgão"/>
<b>Setor de Envio *:</b>	<input type="text" value="Selecione o Setor"/>

### Passo 3 Descrição do Processo

Este passo é responsável por descrever o seu processo. Esse campo é usado pela prefeitura para entender sobre o porquê do seu processo (obs. use esse campo para detalhar o seu processo).

Descrição do Processo \*:

14
B
I
U
D
A
C
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z
A
B
C
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2

#### **Passo 4 Documentos Local para anexar Documentos ao Processo.**



Este passo **não é obrigatório em todos os casos**, mas sempre que houver necessidade de anexar arquivos ao processo, esta é a área destinada para isso. É importante observar que, **dependendo do tipo de processo selecionado**, alguns documentos são **obrigatórios**. Portanto, o usuário deve estar atento:

- **Formato aceito:** apenas arquivos em PDF.
- **Quantidade e tamanho:** devem seguir os limites estabelecidos pelo sistema.
- **Restrições:** não serão aceitos outros formatos de arquivo além dos especificados pelo órgão responsável pela análise.

De modo geral, cada processo possui um **checklist de documentos**:

- **Documentação obrigatória:** lista mínima de arquivos exigidos para que o processo seja analisado. O usuário deve garantir que todos sejam anexados corretamente já no ato de abertura.
- **Documentação opcional:** espaço para anexar outros documentos que possam complementar as informações do processo. A inserção desses arquivos é de livre escolha do usuário, podendo ajudar a esclarecer ou fundamentar melhor sua solicitação.

**Dica:** Antes de iniciar a abertura, verifique quais documentos são realmente necessários para o tipo de processo desejado. Isso evitará indeferimentos ou atrasos na análise.

Documentos			
CHECKLIST COM 8 ITENS			
	ITEM - OFÍCIO -	QUANTIDADE - 1 -	OBRIGATÓRIO: - 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: 50MB] (obs.: São obrigatórios no mínimo 1 e no máximo 1 documentos)		
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: 50MB] (obs.: São obrigatórios no mínimo 1 e no máximo 1 documentos)		

## FINALIZANDO A ABERTURA

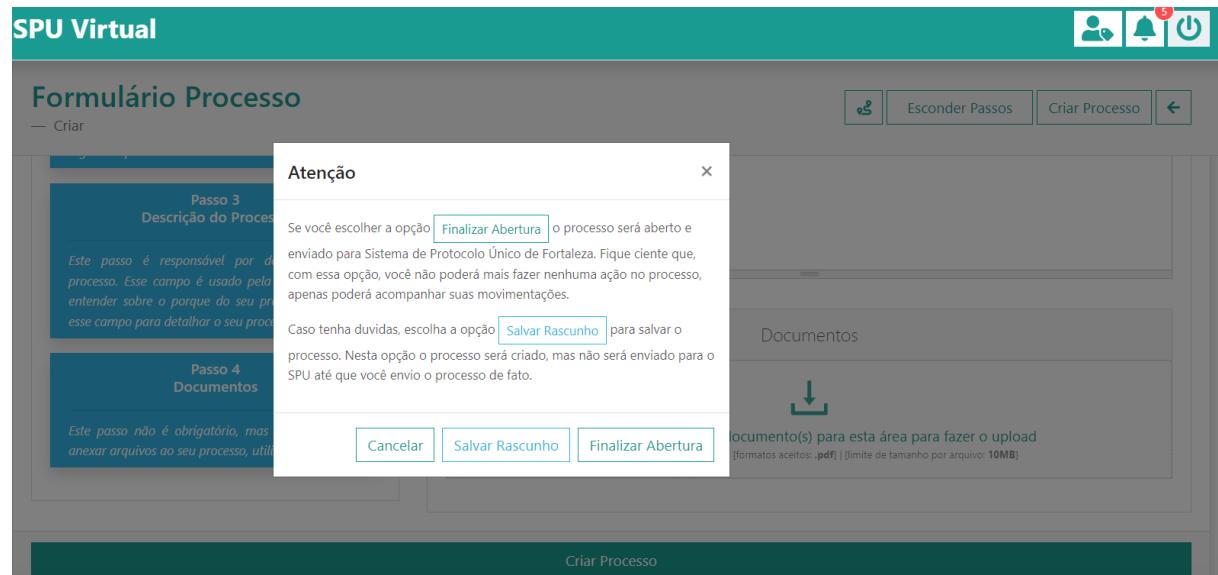
Se você escolher a opção Abrir Processo, a solicitação será registrada e enviada para o Sistema de Protocolo Único de Fortaleza (SPU). A partir desse momento, não será mais possível editar ou excluir as informações



inseridas. O usuário poderá apenas acompanhar as movimentações do processo.

Caso ainda tenha dúvidas ou precise complementar dados antes do envio, utilize a opção Salvar como Rascunho.

Nessa alternativa, o processo é criado, mas não é enviado ao SPU até que o usuário confirme a abertura definitiva.



SPU Virtual

Formulário Processo

— Criar

Passo 3  
Descrição do Processo

Este passo é responsável por definir a descrição do processo. Esse campo é usado pelo SPU para gerar o número de protocolo. Fique ciente que, com essa opção, você não poderá mais fazer nenhuma ação no processo, apenas poderá acompanhar suas movimentações.

Passo 4  
Documentos

Este passo não é obrigatório, mas é recomendável anexar arquivos ao seu processo, utilizá-los para detalhar o seu projeto e facilitar a comunicação com o SPU.

Atenção

Se você escolher a opção **Finalizar Abertura**, o processo será aberto e enviado para Sistema de Protocolo Único de Fortaleza. Fique ciente que, com essa opção, você não poderá mais fazer nenhuma ação no processo, apenas poderá acompanhar suas movimentações.

Caso tenha dúvidas, escolha a opção **Salvar Rascunho** para salvar o processo. Nesta opção o processo será criado, mas não será enviado para o SPU até que você envie o processo de fato.

Cancelar Salvar Rascunho Finalizar Abertura

Documentos

Documento(s) para esta área para fazer o upload  
(formatos aceitos: .pdf) (limite de tamanho por arquivo: 10MB)

Criar Processo

## ARQUIVOS ACEITOS PELO SISTEMA

Para garantir o correto funcionamento do SPU Digital Cidadão, os documentos anexados devem atender às seguintes regras:

- **Formato aceito:** apenas arquivos no formato PDF.
- **Límite de tamanho por arquivo:** até 50 MB.
- **Quantidade máxima de arquivos por processo:** até 100 arquivos.
- **Abertura de processos por dia (usuário inicial):** até 50 processos.

⚠ Atenção: arquivos em formatos diferentes (ex.: Word, Excel, imagens) não serão aceitos, salvo se previamente convertidos para PDF.



Usuário   Manifestante   **Perfil**

### Processo:

Limite de abertura por dia:

50

### Upload:

Máximo de upload de arquivos:

100

Máximo tamanho do arquivo:

50MB

Extensões permitidas:

pdf

## COMO ACOMPANHAR O PROCESSO

### TIPOS DE STATUS DO PROCESSO

<b>RASCUNHO</b> Trata-se de rascunho de processo, ele não foi criado no SPU, o número que aparece é apenas para controle interno do sistema. Nesse status você pode editar, apagar e abrir o processo. não possui valor jurídico	<b>TRAMITANDO</b> Seu processo foi aprovado e está tramitando no SPU. Você pode acompanhar tudo que acontece com seu processo através das movimentações. processo com valor jurídico	<b>RESPOSTA RECEBIDA</b> Sua resposta foi recebida, aguarde para novas atualizações no seu processo. processo com valor jurídico se possuir número
<b>AGUARDANDO APROVAÇÃO DAS INFORMAÇÕES</b> Trata-se de um processo criado no SPU, mas que ainda não foi aprovado pelo órgão responsável. não possui valor jurídico	<b>ABERTURA REPROVADA</b> A abertura do seu processo foi reprovada, consulte o motivo. processo com valor jurídico	<b>PROCESSO FINALIZADO</b> Seu processo foi finalizado, consulte as informações. processo com valor jurídico
<b>PROCESSANDO INFORMAÇÕES</b> O processo está sendo processado para ser enviado para o SPU Evolução. não possui valor jurídico	<b>AGUARDANDO SUA RESPOSTA</b> O processo está aguardando uma resposta sua, responda com brevidade para que ele não fique parado. processo com valor jurídico se possuir número	<b>PROCESSO DESARQUIVADO</b> Seu processo foi desarquivado, consulte as informações. processo com valor jurídico

O acompanhamento de processos no SPU Digital Cidadão é feito diretamente na área Detalhes do Processo, onde o usuário pode consultar os despachos, decisões e encaminhamentos registrados pelo órgão responsável.

**⚠ Importante: a documentação interna do processo não é exibida ao manifestante externo. Caso haja necessidade de encaminhar um documento de resposta, o órgão informará isso no despacho, e o arquivo será enviado diretamente para o e-mail cadastrado do usuário.**

Principais status para o usuário externo



- Rascunho (não aberto): o processo ainda não foi criado no SPU e não possui numeração. Nesse status, o usuário pode editar ou apagar o rascunho. Para dar prosseguimento, é necessário clicar em Finalizar abertura.
- Aguardando aprovação: o processo foi criado, mas o número ainda não está disponível porque aguarda a análise inicial do órgão.
- Aberto: o processo já foi aceito e está tramitando regularmente no SPU. O usuário pode acompanhar cada etapa em Visualizar movimentações.
- Cancelado: após análise preliminar, o órgão decidiu não prosseguir com a abertura. O número do processo não é disponibilizado, mas o despacho informará o motivo do cancelamento.
- Solicitação pendente: o órgão solicitou que o usuário complemente o processo com documentos ou informações adicionais. O processo ficará parado até que o manifestante atenda à solicitação.
- Solicitação respondida: indica que o usuário enviou a documentação ou informação solicitada e o processo retornou ao fluxo normal de tramitação.
- Arquivado: o processo foi finalizado (deferido ou indeferido). O status e a decisão final podem ser consultados em Visualizar processo.

## SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTAÇÃO DE DOCUMENTOS

Durante a tramitação, o órgão responsável pode identificar a necessidade de documentos ou informações adicionais para dar continuidade ao processo. Nesses casos, o sistema altera o status para “Aguardando sua resposta”, e o manifestante é notificado da pendência.

Na tela do processo, será exibido o motivo da solicitação (ex.: “Enviar documento atualizado”), acompanhado do botão Responder solicitação.

Ao clicar nesse botão, o manifestante poderá:

- Inserir a informação solicitada diretamente no campo de resposta;
- Anexar os arquivos complementares exigidos pelo órgão, quando aplicável.

Após preencher as informações, basta selecionar Enviar, e o processo retornará automaticamente para a análise do órgão.

**⚠ Importante: enquanto a solicitação não for atendida, o processo permanecerá bloqueado, sem prosseguir em sua tramitação. Portanto, recomenda-se responder com brevidade para evitar atrasos.**



SPU Virtual



Processos → Listagem

Processos Virtuais    Processos Internos    Processos como Interessado

## Meus Processos

limite por dia: 1 de 100

[Criar Processo](#)      

NÚMERO  
P001483/2025

---

AGUARDANDO  
SUA  
RESPOSTA

### COMUNICADOS OFICIAIS E JUDICIAIS

— OFÍCIO

► SEPOG (Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão)  (85) 99999-9999 | (85) 88888-8888  protocolo@sepog.fortaleza.ce.gov.br

📍 SEPOG/COAFI/CEGEA/PROT-  (85) 99999-9999 | (85) 88888-8888

 protocolo@sepog.fortaleza.ce.gov.br

 20/09/2025

 0 ARQUIVOS ANEXADOS

 1 SOLICITAÇÃO (  visualizar )

### ATENÇÃO

AGUARDANDO SUA RESPOSTA PELO  
SEGUINTE MOTIVO:

**“ENVIAR DOCUMENTO ATU** (ver

mais)

 responder solicitação

 VISUALIZAR  
MOVIMENTAÇÕES

SPU Virtual

Processos → Listar

Processos Virtuais

Meus Processos

limite por dia: 1 de 100

Nº P001483/2025

Acções

Responder Solicitação

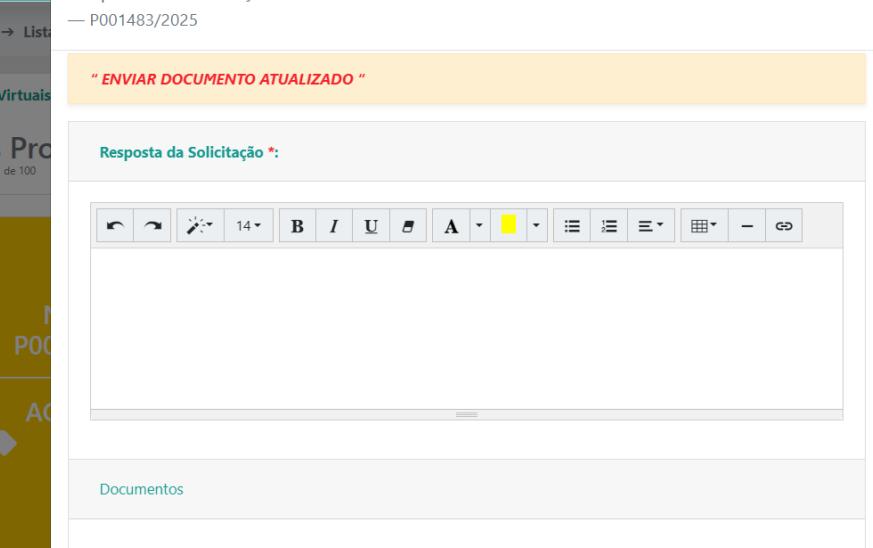
— P001483/2025

**"ENVIAR DOCUMENTO ATUALIZADO"**

**Resposta da Solicitação \***:

**Documentos**

**Cancelar** **Enviar**





## CONSULTANDO A MOVIMENTAÇÃO DO PROCESSO

Durante a tramitação, o usuário externo pode acompanhar o andamento do processo diretamente no **SPU Virtual**, acessando a aba de movimentações. Nessa área, ficam registrados todos os passos dados pelo órgão responsável, como recebimentos, encaminhamentos, análises e despachos.

É importante destacar que:

- **Durante a tramitação**, o usuário poderá visualizar apenas o **histórico de movimentações** (quem movimentou, quando e qual foi a ação realizada).
- **O teor dos documentos anexados não fica disponível** nesse período, preservando a integridade do processo e a confidencialidade das informações.
- **Somente após a finalização ou arquivamento** do processo pelo órgão responsável é que o manifestante terá acesso integral aos documentos e despachos conclusivos, podendo visualizar o conteúdo anexado.

Essa regra garante que os processos mantenham a devida segurança e sigilo até que tenham sua análise concluída e um resultado definitivo.

**SPU Virtual**

**Meus Processos** (limite por dia: 100)

**NÚMERO** P001465/2025 **FINALIZADO**

**NÚMERO** P001460/2025 **TRAMITANDO**

**MOVIMENTAÇÕES**

**— OFÍCIO**

SEPOG (Secretaria Municipal do Planejamento, Orçamento e Gestão) (85) 99999-9999 | (85) 88888-8888 protocolo@sepog.fortaleza.ce.gov.br  
SEPOG/COAFI/CEGEA/PROT: (85) 99999-9999 | (85) 88888-8888 protocolo@sepog.fortaleza.ce.gov.br  
19/09/2025 0 ARQUIVOS ANEXADOS 0 SOLICITAÇÕES

**ATENÇÃO**  
FINALIZADO PELO SEGUINTE  
MOTIVO:  
"DEFERIDO"

**VISUALIZAR PROCESSO**

**VISUALIZAR MOVIMENTAÇÕES**

**COMUNICADOS OFICIAIS E JUDICIAIS**

**— OFÍCIO**

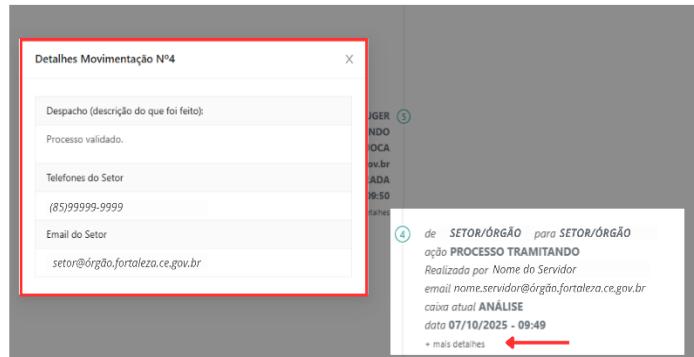
HABITAFOR (Secretaria Municipal do Desenvolvimento Habitacional de Fortaleza)  
HABITAFOR/COAFI/PROT: (85) 99999-9999 | (85) 88888-8888  
19/09/2025 0 ARQUIVOS ANEXADOS 0 SOLICITAÇÕES

**VISUALIZAR MOVIMENTAÇÕES**

Ao clicar em “visualizar movimentações” o sistema abrirá uma tela onde é possível visualizar tudo o que foi feito no processo, desde a abertura até a finalização. Clicando em “+ mais detalhes”, o usuário consegue visualizar as informações de cada uma das movimentações.



Dessa forma, é possível visualizar: (1) Setor/Órgão que realizou a ação; (2) O tipo de ação que foi realizada, como por exemplo “PROCESSO TRAMITANDO”; (3) O nome e e-mail do servidor do órgão que realizou a ação; (4) A caixa do sistema onde o processo se encontra; (5) Data e hora em que foi realizada a ação.



Também é possível visualizar os arquivos que você anexou na abertura do processo. Para isso basta clicar em “visualizar”, conforme indicado na imagem. O sistema mostrará todos os arquivos anexados e permitirá que você realize o download se necessário. Para isso basta clicar no botão .



## AUMENTO DA CAPACIDADE DE PROCESSOS E SUPORTE

Caso o usuário necessite enviar arquivos maiores, anexar mais documentos em um mesmo processo ou abrir mais processos por dia, é possível solicitar o **aumento da capacidade de uso**.

O pedido deve ser encaminhado por e-mail para:

[virtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br](mailto:virtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br)

No e-mail, informe obrigatoriamente:

- Nome completo;
- CPF ou CNPJ;
- Login de usuário no sistema;
- Justificativa da necessidade, incluindo: tamanho máximo de arquivo solicitado, quantidade de arquivos por processo e quantidade de processos a serem abertos por dia.

A solicitação será avaliada pela equipe responsável, e, se aprovada, os limites serão ajustados conforme a necessidade do usuário.



## ANÁLISE DO RECEBIMENTO DO PROCESSO EXTERNO

Antes de confirmar o **recebimento de um processo** aberto no SPU Digital Cidadão, o servidor deve verificar se a solicitação cumpre os requisitos mínimos para tramitação. Essa etapa é essencial para garantir que apenas processos completos e regulares sigam para análise.

### O QUE VERIFICAR ANTES DE RECEBER

- Legibilidade dos documentos anexados:** conferir se os arquivos estão legíveis e se o conteúdo corresponde ao que foi solicitado.
- Formato e tamanho dos arquivos:** o SPU aceita apenas documentos em PDF, dentro dos limites estabelecidos.
- Coerência das informações cadastrais:** nome, CPF/CNPJ e endereço devem estar corretos e compatíveis com o manifestante.
- Tipo e assunto do processo:** checar se o assunto selecionado pelo cidadão corresponde à demanda apresentada.
- Documentação obrigatória:** confirmar se todos os documentos exigidos para aquele tipo de processo estão presentes.

⚠ **Atenção:** caso qualquer uma dessas verificações aponte inconsistências, o processo não deve ser recebido.

### Tramitação - Caixa de Entrada

Entrada    Análise    Externos    Saída    Enviados    Cópias    Arquivados    Marcados

Todos    Virtuais    Físicos    SPU Cidadão    Legado    Sigilo    Exportar (.csv)    Mostrar Filtros / Busca

Número Processo: Responsáveis:

Filtro de período: Processos no mês Atual

Realizar Ação :  Receber     Responsáveis     Recusar Recebimento

Processos Selecionados : Nenhum Processo Selecionado    Processos paginados: 1

Número Processo	Criação	Local de Envio	Última Movimentação	Envolvido	Tipo de Processo	Assunto	Ação
P001483/2025 <input type="checkbox"/> <span>Normal</span> <input checked="" type="checkbox"/> <span>Virtural</span> <input type="checkbox"/> <span>SPU Cidadão</span>	20/09/2025 21:37:16	SEPOG/COAFI/CEGEA/PROT*	20/09/2025 21:37:16	Pedro Antonio De Magalhaes Junior	Comunicados Oficiais e Judiciais	Ofício	<a href="#">Detalhes</a>

### Quando cancelar o recebimento

⚠ **Nota importante:** a funcionalidade de cancelar recebimento encontra-se atualmente desativada no SPU Digital – Corporativo.

Nessas situações, quando o processo não atender aos requisitos mínimos, o servidor deverá arquivar o processo e registrar no despacho o motivo do arquivamento, de forma clara e objetiva, para que o manifestante compreenda a irregularidade. Antes da desativação, o cancelamento era utilizado quando fossem identificados problemas como:



- Documentos anexados ilegíveis ou incompatíveis com a solicitação;
- Arquivos em formato incorreto ou inválido;
- Ausência de documentos obrigatórios;
- Informações cadastrais inconsistentes com o manifestante;
- Processo aberto com assunto incorreto, impossibilitando sua tramitação.

Atualmente, nessas mesmas hipóteses, o procedimento correto é arquivar o processo com despacho explicativo. Dessa forma, o cidadão é notificado automaticamente sobre o motivo e poderá corrigir as pendências, abrindo um novo processo de acordo com as orientações recebidas.

## VALIDAÇÃO DO PROCESSO

Após o recebimento do processo na caixa de entrada, o servidor deve acessá-lo em sua caixa de análise e realizar a validação. Essa etapa é indispensável, pois enquanto o processo não for validado o usuário externo ficara com o processo com o status de “aguardando aprovação das informações”.

A validação deve ser realizada em até 1 (um) dia útil e consiste em:

- Definir a prioridade do processo;
- Preencher o campo Comentário com informações relevantes;

**⚠ Atenção: processos recebidos e não validados poderão ser arquivados pelo órgão. Nesse caso, o usuário externo será notificado automaticamente, sem que seja gerada a numeração.**

**Se o processo for validado, mas apresentar documentação incorreta ou insuficiente, ele ainda poderá ser arquivado posteriormente. Para isso, o servidor deverá registrar um despacho fundamentado, justificando o motivo do arquivamento.**



## Tramitação - Caixa de Análise

Entrada **Analise** Externos Saída Enviados Cópias Arquivados Marcados

Todos | Virtuais | Físicos | SPU Cidadão | Legado | Sígilo

Número Processo: Número do Processo Responsáveis: Buscar

Filtro de período: Processos no mês Atual

Realizar Ação: Referências Adicionar | Responsáveis Adicionar | Marcadores Adicionar | **Validar Processo SPU Cidadão**

Comp. Recepção Encaminhar Instruir Processo Encaminhar para Externos Arquivar Virtualizar

Instruir Processo SPU Cidadão Interessados Apenasamento Incorporação

Processos Selecionados	P001483/2025 x						
Número Processo	Responsáveis	Criação	Última Movimentação	Envolvido	Tipo de Processo	Assunto	Ação
P001483/2025	0+	20/09/2025 21:37:16	20/09/2025 21:42:38	Pedro Antonio De Magalhaes Junior	Comunicados Oficiais e Judiciais	Ofício	<a href="#">Detalhes</a>

Processos paginados: 11 1 2 >>

### Validar Processo SPU Cidadão: P001483/2025

#### Dados Gerais:

Processo: P001483/2025 detalhes

\*Prioridade: Selecione a prioridade do processo

\*Comentário: Parágrafo   
Digite aqui o seu comentário

[«Voltar](#) [Validar Processo](#)

## INSTRUIR PROCESSO SPU CIDADÃO

Após o recebimento e a validação na Caixa de Análise, o processo passa a tramitar no fluxo normal do SPU, como qualquer outro processo administrativo.

### Registro das informações ao manifestante

Todas as informações necessárias ao conhecimento do manifestante devem ser formalizadas por meio de despachos registrados no processo. Dessa forma, o cidadão terá ciência das análises, solicitações e decisões tomadas pelo órgão.

### Solicitação de complementação

Caso seja necessário que o manifestante apresente novos documentos ou informações, o servidor poderá utilizar a opção “Instruir Processo SPU Cidadão”.

- Essa funcionalidade permite adicionar um comentário direcionado ao usuário externo.
- A solicitação ficará registrada no processo e será exibida ao manifestante quando este acessar o sistema.
- É importante detalhar de forma clara quais documentos ou informações estão faltando, evitando

ambigüidades.

Dessa forma, o módulo Instruir Processo SPU Cidadão garante a comunicação formal e transparente entre o órgão e o cidadão, permitindo acompanhamento contínuo até a finalização do processo.

## Tramitação - Caixa de Análise

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

**Todos** Virtuais Físicos SPU Cidadão Legado Sigilo Exportar (CSV) Mostrar Filtros / Busca

Número Processo: Responsáveis:

Filtro de período: Processos no mês Atual

**Realizar Ação:**

Processos Selecionados: P001483/2025 x Processos paginados: 11 1 2 >>

<input type="checkbox"/> Número Processo	Responsáveis	Criação	Última Movimentação	Envolvido	Tipo de Processo	Assunto	Ação
P001483/2025		20/09/2025 21:37:16	20/09/2025 21:46:35	Pedro Antonio De Magalhaes Junior	Comunicados Oficiais e Judiciais	Ofício	<input type="button" value="Detalhes"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Urgente	<input type="button" value="Virtual"/>	<input type="button" value="SPU Cidadão"/>	<input type="button" value="0 -"/>				

## CANCELAR INSTRUÇÃO DO PROCESSO SPU CIDADÃO

Em alguns casos, o órgão pode solicitar ao manifestante a complementação de informações ou a inclusão de documentos no processo por meio da instrução SPU Cidadão. Enquanto essa solicitação não for respondida, o processo permanece bloqueado, ou seja, não pode tramitar para outras unidades ou ser concluído.

No entanto, pode acontecer de o manifestante não responder à solicitação dentro de um prazo razoável. Para evitar que o processo fique indefinidamente paralisado, existe a opção de cancelar a instrução.

## Como cancelar a instrução

1. Localize o processo na Caixa de Análise.
  2. Clique no ícone de cancelamento (X) localizado ao lado do número do processo.
  3. O sistema exibirá uma janela de confirmação com a mensagem:



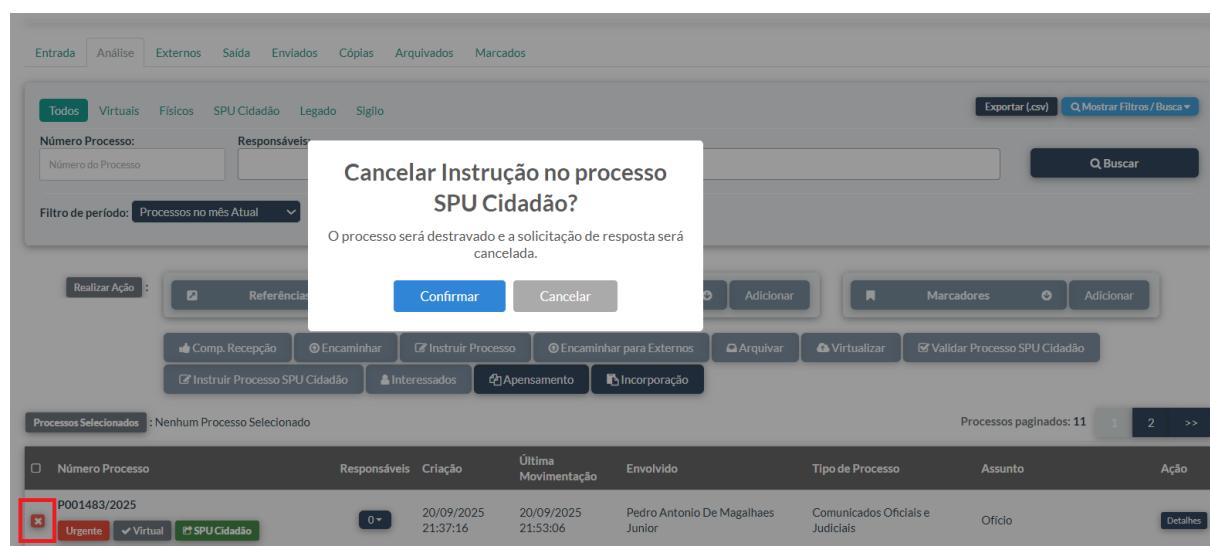
“Cancelar Instrução no processo SPU Cidadão? O processo será destravado e a solicitação de resposta será cancelada.”

4.Clique em Confirmar para concluir a ação.

Após o cancelamento:

- O processo será destravado e poderá voltar a tramitar normalmente.
- A solicitação de resposta ao cidadão será desconsiderada.
- Recomenda-se incluir um despacho no processo, registrando o motivo do cancelamento da instrução.

**⚠ Atenção: Essa funcionalidade deve ser utilizada apenas quando ficar evidente que o cidadão não responderá à solicitação ou quando houver necessidade de dar prosseguimento ao processo por outra via.**



## NOTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

Ao longo da tramitação ou ao final do processo, o órgão pode notificar o manifestante diretamente pelo **SPU Digital Corporativo**. Essa funcionalidade é importante para garantir que o usuário acompanhe as atualizações do processo, bem como para solicitar informações ou documentos adicionais quando necessário.

Como notificar o manifestante

- 1.Acesse a **Caixa de Análise** e localize o processo desejado.
- 2.Clique em **Detalhes** (localizado à direita do processo).
- 3.Na tela de detalhes, utilize o ícone do **envelope** para abrir a opção de notificação.
- 4.O sistema exibirá uma janela solicitando a confirmação do envio da notificação.

### Tipos de notificação

- **Informativa:** usada para comunicar o andamento ou conclusão do processo.
- **Solicitação de complementação:** permite pedir que o manifestante encaminhe documentos adicionais, seja porque não foram anexados, ou porque os arquivos enviados não estão legíveis ou em conformidade com o solicitado.



## Observação importante

Além do ícone de notificação, o órgão também pode solicitar complementações utilizando a funcionalidade de **Instruir Processo SPU Cidadão na Caixa de Análise**. Essa alternativa deve ser usada principalmente quando houver necessidade de registrar formalmente no processo a solicitação ao manifestante.

Entrada   Análise   Externos   Saída   Enviados   Cópias   Arquivados   Marcados

**Todos**   **Virtual**   **Físicos**   **SPU Cidadão**   **Legado**   **Sigilo**

**Exportar (.csv)**   **Mostrar Filtros / Busca**

**Número Processo:**  **Responsáveis:**  **Buscar**

**Filtro de período:** **Processos no mês Atual**

**Realizar Ação :**

**Referências**   **Responsáveis**   **Marcadores**

**Comp. Recepção**   **Encaminhar**   **Instruir Processo**   **Encaminhar para Externos**   **Arquivar**   **Virtualizar**   **Validar Processo SPU Cidadão**

**Instruir Processo SPU Cidadão**   **Interessados**   **Apenasamento**   **Incorporação**

**Processos Selecionados :** **P001483/2025**

**Processos paginados:** 11   1   2   >>

<input type="checkbox"/> Número Processo	Responsáveis	Criação	Última Movimentação	Envolvido	Tipo de Processo	Assunto	Ação
P001483/2025 <b>Urgente</b> <b>Virtual</b> <b>SPU Cidadão</b>	<b>0</b>	20/09/2025 21:37:16	20/09/2025 21:59:20	Pedro Antonio De Magalhaes Junior	Comunicados Oficiais e Judiciais	Ofício	<b>Detalhes</b>

**Detalhes do Processo:** P001483/2025

**Dados Gerais**

Número: P001483/2025  
**SPU Digital - Cidadão (Despacho)**

Caso Alfresco: Aif 1  
Virtual: Sim  
Local Atual: SEPOG/COAFI/CEGEA/PROT\*  
Status: Tramitando  
Tempo: 28 minutos e 3 segundos  
Proprietário: SEPOG/COAFI/CEGEA/PROT\*  
Tipo: Comunicados Oficiais e Judiciais  
Assunto: Ofício  
Data Abertura: 20/09/2025 - 21:37  
Prioridade: Urgente  
Resumo do Processo: aaa

**Manifestante**

**Arquivos Anexados**

**Movimentações**

**Notificar o Manifestante através de E-mail?**

**Notificar**   **Fechar**

**Notificar Manifestante por Email**

Para:  pedromagalhaes.ce@hotmail.com

Assunto: Notificação referente ao processo: P001483/2025

Mensagem:

**OK**   **Fechar**

**Detalhes do Processo:** P001483/2025

**Dados Gerais**

Número: P001483/2025  
**SPU Digital - Cidadão (Despacho)**

Caso Alfresco: Aif 1  
Virtual: Sim  
Local Atual: SEPOG/COAFI/CEGEA/PROT\*  
Status: Tramitando  
Tempo: 28 minutos e 3 segundos  
Proprietário: SEPOG/COAFI/CEGEA/PROT\*  
Tipo: Comunicados Oficiais e Judiciais  
Assunto: Ofício  
Data Abertura: 20/09/2025 - 21:37  
Prioridade: Urgente  
Resumo do Processo: aaa

**Manifestante**

**Arquivos Anexados**

**Movimentações**

**Notificar Manifestante por Email**

Para:  pedromagalhaes.ce@hotmail.com

Assunto: Notificação referente ao processo: P001483/2025

Mensagem:

**OK**   **Fechar**



## ENCERRAMENTO DO PROCESSO

Ao término da análise, é obrigatório que o processo seja **encerrado por meio do arquivamento**, independentemente de sua decisão final. Esse procedimento garante que o manifestante possa acessar os documentos e despachos gerados, já que somente após o encerramento eles ficam disponíveis para consulta.

### Formas de encerramento

- **Arquivamento:** indica a finalização do trâmite administrativo, mesmo quando não há decisão de mérito.
- **Deferimento:** quando a solicitação do manifestante é aceita e atendida pelo órgão.
- **Indeferimento:** quando a solicitação é negada, devendo o despacho conter a fundamentação da decisão.

### Observação importante

Enquanto o processo estiver em tramitação, o usuário externo poderá acompanhar apenas as movimentações realizadas. O acesso ao conteúdo dos documentos e dos despachos somente será liberado após o arquivamento. Por isso, o encerramento correto é fundamental para assegurar a transparência e a efetiva comunicação com o manifestante.

## BOAS PRÁTICAS NO USO DO SPU VIRTUAL

- Sempre valide se a documentação anexada está completa e legível antes de prosseguir.
- Utilize os despachos de forma clara e fundamentada, registrando informações que facilitem o entendimento do manifestante.
- Mantenha atenção aos prazos de resposta, evitando que processos fiquem bloqueados ou parados sem necessidade.
- Em caso de dúvida sobre o trâmite, consulte previamente o gestor ou setor responsável, evitando encaminhamentos equivocados.
- Utilize a funcionalidade de arquivamento como forma de dar transparência e garantir que o manifestante tenha acesso ao resultado.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUPORTE DO SISTEMA

O uso do SPU Virtual exige atenção especial quanto à qualidade da documentação anexada. Os arquivos devem ser digitalizados de forma legível, preferencialmente com a utilização de scanner com tecnologia OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), garantindo clareza e autenticidade das informações. A assinatura dos documentos pode ser realizada tanto de forma digital quanto manuscrita, desde que atendendo às exigências do processo.

O sistema encontra-se disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, permitindo ao usuário realizar aberturas,



consultas e acompanhamento de processos a qualquer momento.

Contudo, é importante ressaltar que o suporte técnico é oferecido apenas em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

**Canais de Contato para Suporte**

Para dúvidas, sugestões, elogios ou reclamações, os usuários podem utilizar os seguintes canais:

- E-mail: [virtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br](mailto:virtual@sepog.fortaleza.ce.gov.br)



**FORTALEZA**  
PREFEITURA  
PLANEJAMENTO,  
ORÇAMENTO E GESTÃO

