



***Seu protocolo feito pelo computador ou celular a qualquer hora ou lugar.***

**TIRE SUAS DÚVIDAS**



### ***O que será possível protocolar de forma digital?***

Será possível fazer todo tipo de solicitação de maneira eletrônica (digital), ou seja, todos os tipos de protocolos (certidões, alterações e solicitações diversas), bem como os atendimentos do SAC (solicitação de serviços, reclamações, elogios, denúncias, etc), além dos pedidos de Aprovação de Projetos e Alvarás.

### ***Por que teremos essa mudança?***

A mudança é necessária porque os processos físicos demandam muito espaço de armazenamento (arquivo), a tramitação é mais lenta e com custo muito alto, sendo necessário modernizar os fluxos de trabalho, reduzir os custos de operação e formas de armazenamento dos documentos.

### ***Não vai mais existir processos de papel?***

Somente os processos que já existem atualmente, que iniciaram de forma física, serão finalizados da mesma maneira. **Todos os novos processos gerados serão 100% digitais.**

### ***Como faço para protocolar uma solicitação?***

O cidadão pode fazer a solicitação pelo site da prefeitura, da sua própria casa pelo computador ou pelo celular. As empresas e escritórios poderão solicitar de seus ambientes de trabalho, em qualquer dia e em qualquer hora, sem a necessidade de comparecer presencialmente na prefeitura.

### ***Não tenho acesso à internet, como farei para protocolar um pedido?***

Caso a pessoa não possua acesso à internet, poderá ir até o Setor de Protocolo na prefeitura, que será atendida e seu pedido registrado.



## ***Terei algum comprovante do meu protocolo na prefeitura?***

Quem fizer o pedido via celular ou pelo computador, o próprio sistema já gera um número automático que fica registrado na conta do requerente. Todas as vezes que quiser, basta fazer o login no sistema que terá acesso ao pedido. Caso a pessoa seja atendida presencialmente no Setor de Protocolo, será dado um cartão com o número do seu protocolo.

## ***Vou poder acompanhar o andamento do meu pedido?***

Sim. Os pedidos de protocolo poderão ser acompanhados on-line e o cidadão terá acesso ao processo integralmente. Para os atendimentos feitos pelo SAC, o cidadão consegue ver as tramitações em tempo real e recebe a resposta eletronicamente também.

## ***Se o sistema tiver algum problema, perderemos todos os documentos?***

Não. O armazenamento do sistema é em nuvem, porém são feitos backups semanais e as informações são guardadas na própria prefeitura.

## ***Os processos antigos serão digitalizados?***

Não. Os processos que nasceram físicos, continuam físicos, até encerrarem sua tramitação e, ao longo do tempo, se extinguirem. Apenas os novos processos gerados a partir da implantação serão digitais.

## ***Se eu esquecer login e senha, o que faço para acessar o sistema?***

A chave para o acesso é o e-mail. Caso esqueça a senha, o sistema permite gerar uma nova.

## ***Se tiver alguma dúvida, como vou conseguir esclarecer?***

Qualquer dúvida poderá ser esclarecida no Setor de Protocolo, no Paço Municipal, ou pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) – (19) 3475 9024

## ***A prefeitura vai continuar atendendo pessoalmente?***

Sim, normalmente. O atendimento eletrônico somente amplia o atendimento, de maneira que o cidadão não precise mais ir até a Prefeitura para fazer suas solicitações.

## ***Que tipo de economia esse novo sistema vai gerar?***

A maior economia é que não será preciso mais imprimir papel e futuramente não gastar com locação de novos espaços de Arquivo.

## ***O valor economizado será investido onde?***

A expectativa é que no primeiro ano do Projeto Americana Digital, a **economia chegue a R\$ 600.000,00** (seiscentos mil reais) e, quando o trâmite dos processos que já existem fisicamente forem diminuindo cada vez mais, até se extinguirem, a economia deve chegar a mais de **R\$ 2.000.000,00** (dois milhões de reais) por ano.