



# **Manual do Atendimento Eletrônico - Serventias**

V.1.0  
30 de Outubro de 2025

## Histórico de Versões

Versão	Data	Responsável	Alteração
1.0	30/10/2025	Equipe de Suporte	Documento inicial.



## **Sumário**

- 1. Introdução**
- 2. Acesso ao Módulo visão serventia**
- 3. Configuração Atendimento Eletrônico**
- 4. Gerenciador de atendimento**
  - 4.1 Filtros no Atendimento Eletrônico**
  - 4.2 Como responder um atendimento**
    - 4.2.1 Informações do Atendimento**

## 1. Introdução

Este manual foi desenvolvido a fim de facilitar a utilização do atendimento eletrônico pelas serventia.

## 2. Acesso ao Módulo visão serventia

Para fazer utilização do máximo de recursos oferecidos, por gentileza, siga os passos a seguir:

- Acesse o site [www.registrodeimoveis.org.br](http://www.registrodeimoveis.org.br);
- Clique em “INTRANET” no canto superior direito, conforme a imagem abaixo:



Figura 1 - Página Inicial

- Clique em "ENTRAR COM CERTIFICADO DIGITAL". Certificado digital é a identidade eletrônica de uma pessoa ou empresa. Ele funciona como uma carteira de identificação virtual e serve para assinar documentos digitalmente e ter acesso a sistemas eletrônicos restritos. São aceitos os certificados do tipo A1 ou A3.

A screenshot of the 'Login de usuário - Geral' (General User Login) page. It features a central 'Entrar com Certificado Digital' button, which is highlighted with a red border. Below the button are three navigation links: 'Cadastrar Serventia', 'Orientações', and 'Fale Conosco'. The background of the page has a light gray gradient.

Figura 2 - Login INTRANET

- Acesse o módulo “Atendimento Eletrônico > Configuração Atendimento Eletrônico”, localizado no menu lateral esquerdo.



Figura 3 - Configuração Atendimento Eletrônico

### 3. Configuração Atendimento Eletrônico

Utiliza o Atendimento Eletrônico? *	Horas permitidas *	Minutos permitidos *
<input type="text" value="Sim"/>	<input type="checkbox"/> Selecionar (3)	<input type="checkbox"/> Selecionar (2)
Exibe opção de envio de arquivos?	Exibe opção de telefone?	Exibe opção de e-mail?
<input type="text" value="Sim"/>	<input type="text" value="Sim (obrigatório)"/>	<input type="text" value="Sim (obrigatório)"/>
DDD      Telefone Alternativo de Atendimento (facultativo)	DDD      WhatsApp Business (facultativo)	Confirmar automaticamente os agendamentos?
<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text" value="Não"/>
Utiliza modelo antigo do atendimento eletrônico?		
<input type="text" value="Sim"/>		

Figura 4 - Configuração Atendimento Eletrônico (Etapa 1)

- **Utilizar o Atendimento Eletrônico:** Selecione "Sim" para ativar ou "Não" para desativar o atendimento eletrônico.
- **Horários Permitidos:** Defina o intervalo de tempo durante o qual o atendimento estará disponível (exemplo: das 8h às 19h).
- **Minutos Permitidos:** Escolha os intervalos disponíveis para agendamento: 0, 15, 30 ou 45 minutos (exemplo: atendimentos a cada 30 minutos).

- **Exibe opção de envio de arquivos:** Permite ativar ou desativar a funcionalidade de anexar documentos no momento do atendimento.
- **Exibe opção de telefone:** Define se o número de telefone será mostrado na tela de agendamento.
- **Exibe opção de e-mail:** Define se o endereço de e-mail será exibido.
- **Telefone Alternativo de Atendimento (facultativo):** Permite ativar ou desativar a exibição de um telefone alternativo.
- **WhatsApp Business (facultativo):** Permite ativar ou desativar a exibição do número do WhatsApp Business.
- **Confirmar automaticamente os agendamentos?**

Escolha o modo de confirmação de agendamentos:

- Sim (automático): o cliente recebe um e-mail de confirmação imediatamente após agendar.
- Não (manual): o cartório analisa e confirma o agendamento posteriormente.
- **Utiliza modelo antigo do atendimento eletrônico?**

Escolha o Modelo de Atendimento

- Modelo Antigo: o cliente escolhe o atendente antes de definir data e horário.
- Modelo Novo: o cliente escolhe a data e o horário antes do atendente (mais eficiente para evitar sobrecarga de agendamentos).

Dias da Semana \*

Desmarcar Todos

SEGUNDA-FEIRA     TERÇA-FEIRA     QUARTA-FEIRA     QUINTA-FEIRA     SEXTA-FEIRA

Horários de exceção

Horário início da exceção \*      Horário final da exceção \*

--:--      --:--                  

Orientações

Código-Fonte |    |     |   |   |

**B** *I* U         |   |   |

      | Estilo | Normal | Fonte | Tamanho |   |   | ?

body p

Figura 5 - Configuração Atendimento Eletrônico (Etapa 2)

- **Dias da Semana:** Estabeleça os dias disponíveis para atendimento.
- **Configure Horários de Exceção:** Informe períodos em que o atendimento estará indisponível, como intervalos para almoço (exemplo: das 11h45 às 12h45).
- **Orientações:** Adicione textos explicativos, imagens ou avisos importantes na seção de orientações. Esses conteúdos serão exibidos no Atendimento Eletrônico.

Setores:

Descrição *	Dias da semana	Horas permitidas	Minutos permitidos
Atendimento Geral	<input type="checkbox"/> Selecionar	<input type="checkbox"/> Selecionar	<input type="checkbox"/> Selecionar

+ +

Atendentes:

Descrição *	
Atendimento1	+ <span style="color: blue;">+</span>
	<span style="color: blue;">-</span>

Voltar Salvar

Figura 6 - Configuração Atendimento Eletrônico (Etapa 3)

- **Crie Setores e Atendentes:** Configure setores específicos (exemplo: "Atendimento Geral", "Usucapião") e vincule os respectivos atendentes de cada setor.

Também é possível definir os dias e horários de atendimento individualmente para cada setor.

## 4. Gerenciador de atendimento



Figura 7 - Menu - Gerenciador de Atendimento

#### 4.1 Filtros no Atendimento Eletrônico

Data do agendamento ? <input type="text"/> a <input type="text"/>	Status ? <input type="text"/> Todos <input type="button" value="▼"/>	Setor ? <input type="text"/>	Atendente ? <input type="text"/>	Tipo de Atendimento ? <input type="text"/> Todos <input type="button" value="▼"/>
Data do contato ? <input type="text"/> a <input type="text"/>	Protocolo ? <input type="text"/>	Dados da parte ? <input type="text"/>		
Número ? <input type="text"/>	<input type="button" value="Q. Filtrar"/>			

Figura 8 - Filtro dos Atendimentos

- **Data do agendamento:** Informe o intervalo de datas do agendamento.
- **Status:** Selecione o status do agendamento. Opções disponíveis: Todos, Cancelado, Confirmado, Em aberto, Encaminhado e Finalizado.
- **Setor:** Selecione o setor desejado.
- **Atendente:** Digite o nome dos atendentes que foram cadastrados.
- **Tipo de atendimento:** Opções disponíveis: Todos, Contato, Agendamento de atendimento, Acompanhamento regstral, Resposta de exigência, Registro de Imóveis - Suporte.
- **Data do contato:** Informe o intervalo de datas do contato.
- **Protocolo:** Digite o número do protocolo informado.
- **Dados da parte:** Digite o nome, documento, e-mail ou telefone da parte. A busca será realizada em todos os quatro campos, independentemente da informação inserida.
- **Número:** Digite o número do atendimento.

## 4.2 Como responder um atendimento

Nº / Tipo / Atendimento Prioritário ⓘ	Data/hora do agendamento / contato	Dados da parte	Atendente / Setor / Protocolo	Nome da serventia Comarca / UF	Status	Data do contato	Situação / Ação
201660 ⓘ Resposta de exigência	19/09/2025 15:04 19/09/2025 - 15:04	Nome Usuário CPF Usuário Telefone Usuário E-mail Usuário	Protocolo: <b>107397</b>	12º Registro de Imóveis do Rio de Janeiro RIO DE JANEIRO / RJ - CNS: 157776	Confirmado	19/09/2025 - 15:04	Confirmado ⓘ

Figura 9 - Lista de atendimentos

- **Nº / Tipo / Atendimento Prioritário:** Exibe o número do atendimento, o tipo e a opção para alterar a prioridade.
- **Data/hora do agendamento / contato:** Indica a data e a hora do agendamento.
- **Dados da parte:** Apresenta o nome, CPF, telefone e e-mail do usuário.
- **Atendente / Setor / Protocolo:** Mostra o nome do atendente, o setor e o número do protocolo do atendimento.
- **Nome da serventia / Comarca / UF:** Exibe o nome da serventia, a cidade e o CNS.
- **Status:** Indica o status atual do atendimento.
- **Data do contato:** Informa a data e o horário do contato realizado pelo usuário.
- **Situação:** Apresenta a situação do atendimento e o botão “i”, que permite realizar ações no atendimento.

#### 4.2.1 Informações do Atendimento

Ao abrir o atendimento, são apresentadas as seguintes informações:

Agendamento / Atendimento #201660	
① Dados do usuário	
Nome	Nome Usuário
Documento	Documento Usuário
Celular	Telefone Usuário
E-mail	E-mail Usuário
Comarca / UF	RIO DE JANEIRO / RJ
② Dados do agendamento/atendimento	
Tipo de	Resposta de exigência
Atendimento	
Protocolo	Número Protocolo
<button>Editar</button>	
Status	Confirmado
Destino do Contato	
③ Histórico	
19/09/2025 15:04 - Confirmado	Parte
Texto do Atendimento	

Figura 10 - Informações do atendimento

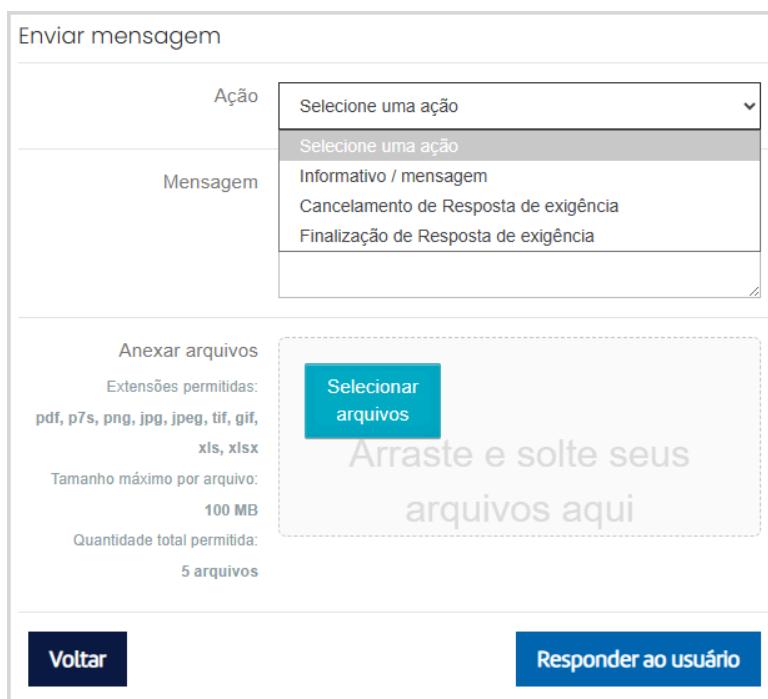
#### Dados do usuário

- **Nome:** Exibe o nome do usuário.
- **Documentação:** Exibe o documento do usuário.
- **Celular:** Exibe o número de telefone do usuário.
- **E-mail:** Exibe o e-mail do usuário.
- **Comarca / UF:** Exibe a cidade e o estado da serventia.

## Dados do agendamento/atendimento

- **Tipo de Atendimento:** Exibe o tipo de atendimento.
- **Protocolo:** Exibe o protocolo do atendimento, com a possibilidade de editar, adicionar ou excluir protocolos.
- **Status:** Exibe o status do atendimento.
- **Destino do Contato:** Exibe o destino do atendimento (encaminhamento).

## Enviar a mensagem



Enviar mensagem

Ação	Selecionar uma ação
Mensagem	Informativo / mensagem Cancelamento de Resposta de exigência Finalização de Resposta de exigência
Anexar arquivos	Extensões permitidas: pdf, p7s, png, jpg, jpeg, tif, gif, xls, xlsx Tamanho máximo por arquivo: 100 MB Quantidade total permitida: 5 arquivos
<b>Selecionar arquivos</b> Arraste e solte seus arquivos aqui	
Voltar	Responder ao usuário

Figura 11 - Resposta do Atendimento

- **Ação:** Apresenta as opções disponíveis para o atendimento:
  - Informativo/Mensagem: Responder o atendimento.
  - Cancelamento de Respostas de Exigência: Cancelar o atendimento.
  - Finalização de Resposta de Exigência: Finalizar o atendimento.
- **Mensagem:** Campo destinado à inclusão da mensagem do atendimento.
- **Anexar arquivos:** Permite enviar arquivos anexados ao atendimento.