



Catálogo de Serviços do Estado

rs.gov.br

Este é um manual que se destina a auxiliar as secretarias e os órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul a elaborar seus catálogos de serviços digitais. O presente material foi criado pelas equipes do Tudo Fácil e da Procergs.

Para começar, solicite acesso à Procergs, por meio de atendimento-soe@procergs.rs.gov.br ou ligar para 3210.3708 e digitar a opção 4 - Demais Sistemas, informando nome completo, número de matrícula e órgão em que atua.

Em seguida, acesse o perfil de administrador do rs.gov.br pelo endereço:

<http://servico.rs.gov.br/admin/servico?cookie=0>

No campo **ORGANIZAÇÃO** coloque a sigla do órgão correspondente. Preencha **MATRÍCULA** e **SENHA** (mesma do SOEWEB).



DICAS PARA CADASTRAR UM NOVO SERVIÇO:

1. Acesse o menu **SERVIÇOS**. Nele, você terá acesso à lista completa de serviços.
2. Clique em **NOVO**.

The screenshot shows the 'TUDO FÁCIL' interface. On the left is a sidebar with a menu including 'Home', 'Serviços', 'Órgãos', 'Categorias de Órgão', 'Locais de Atendimento', 'Tipos de Locais', 'Campos Extra', 'FAQ', 'Tudo Fácil', 'Localização', 'App', 'Configuração', and 'SOE'. The main area is titled 'Serviço' and contains a 'Listar' section. A table lists various services with columns for 'Nome', 'Tipo', 'Órgão', 'Situação', 'Destaque', 'Ativo', 'Login Cidadão', and 'Ações'. A red box highlights the 'Novo' button in the top right corner of the 'Listar' section. The footer includes 'Copyright PROCEROS © 2020' and a URL 'servicos.rs.gov.br/admin/'.

3. Clique na aba **1. DADOS BÁSICOS**:

The screenshot shows the '1. DADOS BÁSICOS' form. The form has a tabbed interface with tabs for '1. Dados Básicos', '2. Detalhamento', '3. Apps', '4. Links', '5. Relações', '6. Adicionais Cartas Serviço', and '7. Dúvidas Frequentes'. The '1. Dados Básicos' tab is selected. The form contains several fields: 'Órgão' (dropdown), 'Tipo de Serviço' (dropdown), 'Nome' (text), 'Nome Interno do Serviço' (text), 'URL do XML' (text), 'Situação' (dropdown), 'Descrição Resumida' (text), 'Descrição Completa' (rich text editor), 'Esfera' (dropdown), 'Poder' (dropdown), 'Nível de Digitalização' (dropdown), and 'Finalístico' (radio buttons). The 'Finalístico' field has 'Não' selected. At the bottom right are buttons for 'Voltar', 'Avançar', 'Salvar', and 'Cancelar'.



4. Selecione na lista o **ÓRGÃO** responsável pela prestação do serviço.

Novo Pré-Visualizar Tudo Fácil

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço 7. Dúvidas Frequentes

Órgão

Tipo de Serviço: Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
Nome: DNIT Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
Nome Interno do Serviço: AES Sul Distribuidora Gaúcha de Energia S.A.
URL do XML: Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul
Situação: Agência Nacional de Saúde Suplementar
Descrição Resumida: Agência Nacional de Transportes Terrestres
Descrição Completa: Agência Nacional de Vigilância Sanitária
Esfera: Indefinido
Poder: Executivo
Nível de Digitalização: Nenhum
Finalístico: ☐ Sim ☒ Não

5. Selecione o **TIPO** do serviço.

Novo Pré-Visualizar Tudo Fácil

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço 7. Dúvidas Frequentes

Órgão

Tipo de Serviço: Agendamento
Nome: Aplicativo
Nome Interno do Serviço: Atendimento
URL do XML: Consulta
Situação: Rascunho
Descrição Resumida: Denúncia
Descrição Completa: Emissão
Esfera: Indefinido
Poder: Executivo
Nível de Digitalização: Nenhum
Finalístico: ☐ Sim ☒ Não



6. Preencha o **NOME** do serviço.

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço 7. Dívidas Frequentes

Órgão

Tipo de Serviço

Nome

Nome Interno do Serviço

URL do XML

Situação

Descrição Resumida

Descrição Completa

Esfera

Poder

Nível de Digitalização

Finalístico ☐ Sim ☒ Não

[Voltar](#) [Avançar](#) [Salvar](#) [Cancelar](#)

Dicas:

- Utilize linguagem simples, lembrando que o cidadão não conhece a estrutura do Estado/órgão e dos processos.
- Evite siglas e termos técnicos, mas se for imprescindível, coloque sua definição.
- O título do serviço é como uma manchete de notícia. Deve deixar claro, com linguagem acessível, qual é o serviço.
- Sugere-se seguir o padrão nacional de Carta de Serviços, em que o título do serviço inicia com um verbo. *Importante:* Não se esqueça de usar a mesma nomenclatura do site de origem.
- Um bom exemplo é o Portal de Serviços de Santa Catarina, onde todos os serviços tiveram os títulos padronizados:



SERVIÇOS EM DESTAQUE

TODOS OS SERVIÇOS

SERVIÇOS POR TEMA

ÓRGÃOS PRESTADORES

Acessibilidade:

A- A+ A

[ENTRAR](#)

Emitir Certidão - Simplificada/Específica/De inteiro Teor

Certidão simplificada constitui-se de extrato de informações atualiza...

Solicitar certificados e declarações parciais de proficiência do ENEM/ENCCEJA/EXAMES SUPLETIVOS

Solicitar certificados de conclusão ou declarações parciais de profic...

Obter a CNH Digital

Obter a CNH-e ou CNH Digital, que é uma versão eletrônica da Carteir...

Emitir certidão de tempo de contribuição - CTC

A Certidão de Tempo de Contribuição fornece ao ex-servidor(a) público...

Solicitar cursos técnicos do PRONATEC/MEDIOTEC

Oferecer aos cidadãos catarinenses a oportunidade de fazer cursos téc...

Efetuar cadastro como criador amadorista de pássaros

O criador amadorista de pássaros deve efetuar cadastro no sistema nac...

[LISTAR TODOS OS SERVIÇOS](#)



7. Preencha o **NOME INTERNO DO SERVIÇO** para o título que é usualmente utilizado dentro do órgão. Este, sim, pode conter siglas e termos técnicos.

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço 7. Dúvidas Frequentes

Órgão

Tipo de Serviço

Nome

Nome Interno do Serviço

URL do XML

Situação

Descrição Resumida

Descrição Completa

Esfera

Poder

Nível de Digitalização

Finalístico ☐ Sim ☒ Não

[Voltar](#) [Avançar](#) [Salvar](#) [Cancelar](#)

8. Coloque no campo **URL DO XML** o endereço para acesso ao serviço, conforme consta no navegador.

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço 7. Dúvidas Frequentes

Órgão

Tipo de Serviço

Nome

Nome Interno do Serviço

URL do XML

Situação

Descrição Resumida

Descrição Completa

Esfera

Poder

Nível de Digitalização

Finalístico ☐ Sim ☒ Não

[Voltar](#) [Avançar](#) [Salvar](#) [Cancelar](#)



9. No campo **SITUAÇÃO** a Carta de Serviços deve ser mantida em **RASCUNHO** enquanto o conteúdo estiver em elaboração. Após a finalização, selecione a opção **PUBLICADO**.

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Carta Serviço 7. Dívidas Frequentes

Órgão

Tipo de Serviço Agendamento

Nome

Nome Interno do Serviço

URL do XML

Situação Rascunho

Descrição Resumida

Descrição Completa

Esfera Indefinido

Poder Executivo

Nível de Digitalização Nenhum

Finalístico ☐ Sim ☒ Não

Voltar Avançar Salvar Cancelar

10. No campo **DESCRIÇÃO RESUMIDA** descreva de forma simples o que é o serviço ou informação que está sendo cadastrado. É este campo que vai aparecer na listagem de busca e chamadas de capa, por isso deve ser curto, claro e objetivo.

Órgão

Tipo de Serviço Agendamento

Nome

Nome Interno do Serviço

URL do XML

Situação Rascunho

Descrição Resumida

Descrição Completa

Esfera Indefinido

Poder Executivo

Nível de Digitalização Nenhum

Finalístico ☐ Sim ☒ Não

Voltar Avançar Salvar Cancelar



11. No campo **DESCRIÇÃO COMPLETA** detalhe documentos necessários e destaque os obrigatórios, se pertinente. Inclua as legislações vigentes para o serviço e outros dados importantes que viabilizem sua execução imediata.

Órgão

Tipo de Serviço

Nome

Nome Interno do Serviço

URL do XML

Situação

Descrição Resumida

Descrição Completa

Esfera

Poder

Nível de Digitalização

Finalístico ☐ ☒

[Voltar](#) [Avançar](#) [Salvar](#) [Cancelar](#)

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço 7. Dúvidas Frequentes

Órgão

Tipo de Serviço

Nome

Nome Interno do Serviço

URL do XML

Situação

Descrição Resumida

Descrição Completa

Esfera

Poder

Nível de Digitalização

Finalístico ☐ ☒

[Voltar](#) [Avançar](#) [Salvar](#) [Cancelar](#)



12. Você será direcionado para a aba **2. DETALHAMENTO**. Acesse o menu **PRÉ-REQUISITOS** e descreva e/ou liste o que é indispensável para a realização do serviço.

The screenshot shows the '2. Detalhamento' tab selected in the top navigation bar. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Pré-Requisitos' and 'Forma de Solicitação'. The 'Pré-Requisitos' section is highlighted with a red box. It contains a text area for describing prerequisites and a toolbar with icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and other formatting options. The 'Forma de Solicitação' section is also visible below it.

13. No campo **FORMA DE SOLICITAÇÃO** informe se o serviço é prestado de forma online ou presencial.

The screenshot shows the '2. Detalhamento' tab selected in the top navigation bar. Below the navigation bar, there are two main sections: 'Pré-Requisitos' and 'Forma de Solicitação'. The 'Forma de Solicitação' section is highlighted with a red box. It contains a text area for describing the form of request and a toolbar with icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and other formatting options. The 'Pré-Requisitos' section is also visible above it.



14. No campo **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** liste detalhadamente os documentos necessários para a solicitação do serviço, destacando os obrigatórios.
15. Em **PRAZO** informe os prazos, em dias úteis, para a entrega do serviço solicitado.
16. No campo **ONDE PAGAR** indique se o pagamento é prévio ou ao final da solicitação. Também informe os locais possíveis para o pagamento.
17. Em **QUANTO CUSTA** informe os valores, conforme as modalidades do serviço.

The image shows a form with five sections, each with a label on the left and a text area with a rich text editor toolbar on the right. The sections are: 'Documentos Necessários', 'Prazo', 'Onde Pagar', 'Período de Prestação do Serviço', and 'Quanto Custa'. Each text area is currently empty.

18. Por fim, no campo **ONDE FAZER** indique onde o cidadão deverá comparecer, informando locais, dias e horários de funcionamento. Se necessário, inclua a listagem com os endereços. Lembre-se de que o órgão é responsável por manter essa listagem atualizada. Após finalizado o preenchimento, clique em **AVANÇAR**.

The image shows the 'Onde Fazer' form field, which is empty. Below the form field, there are four navigation buttons: 'Voltar', 'Avançar', 'Salvar', and 'Cancelar'. The 'Avançar' button is highlighted with a red rectangle.



19. A próxima aba **3. APPS** é destinada apenas a aplicativos, o que não se classifica como serviço. Caso esteja cadastrando essas informações, coloque os links que direcionem para as lojas de acesso: Google Play, Apple Store e Microsoft Store, bem como as imagens que identifiquem o aplicativo na loja. Caso essas informações não sejam pertinentes, clique em **AVANÇAR**.

20. Se além das informações da Carta de Serviço, forem identificadas outras informações pertinentes, na aba **4. LINKS** pode-se cadastrar o link para o site do órgão. Preencha no campo **LINK-SERVIÇO**.



21. Na aba **5. RELAÇÕES**, selecione o(s) perfil(is) a quem o serviço se destina para classificar o serviço e facilitar que ele seja encontrado na busca.

Editar

Pré-Visualizar Tudo Fácil | Dados de Controle

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço

7. Dúvidas Frequentes 8. Locais de Atendimento

Perfis

Áreas de Interesse

Palavras-Chave

Cidadão
Empresa
Produtor Rural
docum
docum
motoris

Voltar Avançar Salvar Cancelar

22. Defina as **ÁREAS DE INTERESSE** e **PALAVRAS-CHAVES** que mais identifiquem o serviço e que possam ser utilizadas para a busca. Nas palavras-chaves, é importante pensar em agregar termos que não estão no título e na descrição do serviço.

Editar

Pré-Visualizar Tudo Fácil | Dados de Controle

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço

7. Dúvidas Frequentes 8. Locais de Atendimento

Perfis

Áreas de Interesse

Palavras-Chave

Clique para selecionar...

Agricultura
Agonegócios
Agropecuária
motoris

Voltar Avançar Salvar Cancelar

Serviço

Home / Serviço / Editar

Editar

Pré-Visualizar Tudo Fácil | Dados de Controle

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço

7. Dúvidas Frequentes 8. Locais de Atendimento

Perfis

Áreas de Interesse

Palavras-Chave

Clique para selecionar...

Clique para selecionar...

Voltar Avançar Salvar Cancelar



23. Na aba **6. ADICIONAIS CARTAS DE SERVIÇO**, preencha o campo **CATEGORIAS DE ÓRGÃO**, para que esse serviço também possa ser localizado pelo cidadão no portal por meio da categoria relacionada. Após cadastrado, clique em **AVANÇAR**.

Editar

Pre-Visualizar Tudo Fácil | Dados de Controle

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço

7. Dúvidas Frequentes 8. Locais de Atendimento

Agências Reguladoras

Categorias de Órgão

Sub-Categorias de Órgão

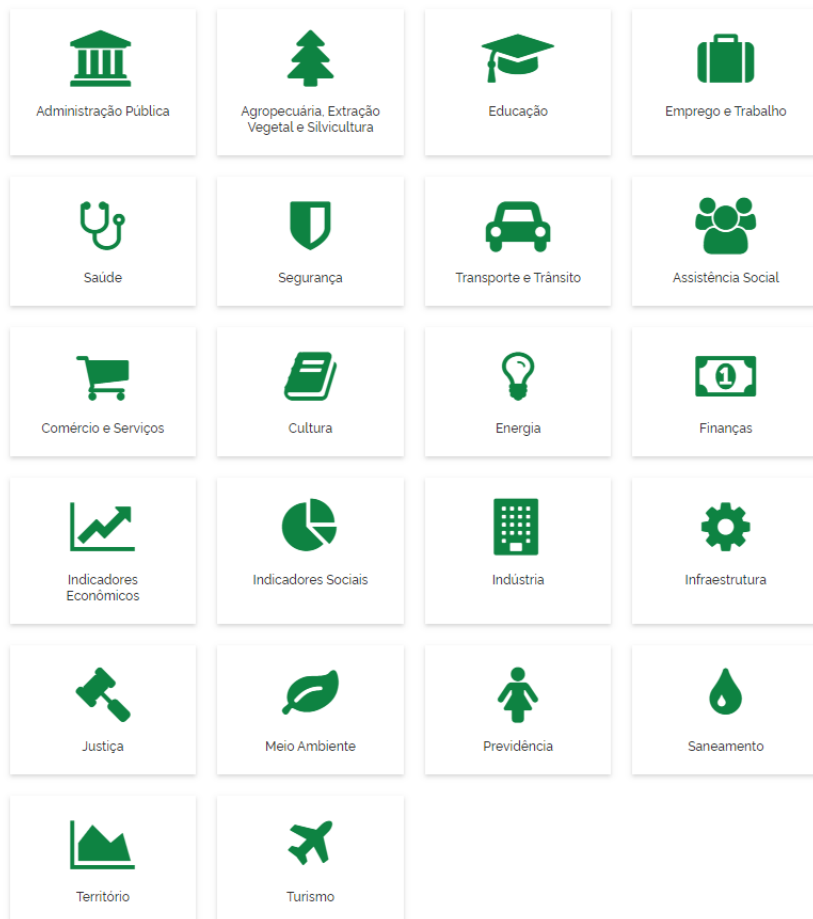
Formas de Comunicação

Formas de Prestação

Campos Extra

Voltar Avançar Salvar Cancelar

Serviços por categoria





24. Por fim, retorne para a aba **1. DADOS BÁSICOS** e no campo SITUAÇÃO troque para a opção **PUBLICADO**.

25. Encaminhe um e-mail para: tudo-facil@sjcdh.rs.gov.br e rsdigital@edp.rs.gov.br informando o nome do serviço e órgão que foi cadastrado.

OUTRAS FUNCIONALIDADES:

Para integrar um formulário à ficha de serviço

O portal integrado de serviços digitais (rs.gov.br) permite a integração de um formulário, chamado tecnicamente de incorporação de serviço (<iframe>). Por exemplo, um formulário de solicitação de agendamento pode ser colocado diretamente na tela da Carta de Serviço que é disponibilizada no portal.



Consulta da Situação de Perícias em Veículos

Instituto-Geral de Perícias

[Voltar](#)

Formulário de andamento das solicitações de perícias em veículos

Ocorrência Polícia Civil

Número:

Ano:

Nº do Órgão:

Veículo

Placa:

[Consultar](#)

O que é?

Este serviço foi desenvolvido para possibilitar ao cidadão pesquisar a situação das perícias em veículos que estão sob a custódia do Estado, como aqueles em depósitos.

No formulário, insira o número, ano, órgão de registro da ocorrência e a placa do veículo nos locais indicados.

Detalhamento das Situações das Perícias

Recebida - Registrada no sistema e aguarda o agendamento da equipe de perícia para a execução

Agendada - Já existe um planejamento de atendimento com a designação de profissional para a execução da perícia

1. Para fazer essa integração, acesse o Catálogo de Serviço e clique na aba **4. LINKS**.

Serviço

[Home](#) / [Serviço](#) / [Editar](#)

Editar [Pré-Visualizar Tudo Fácil](#) [Dados de Controle](#)

1. Dados Básicos 2. Detalhamento 3. Apps 4. Links 5. Relações 6. Adicionais Cartas Serviço

7. Dúvidas Frequentes 8. Locais de Atendimento

Serviço Agrupador ☐ Sim ☒ Não

Link - Serviço

Link - Mais Informações

IFrame ☒ Sim ☐ Não

IFrame Estendido ☐ Sim ☒ Não

Altura Prevista

Login Cidadão ☐ Sim ☒ Não

[Voltar](#) [Avançar](#) [Salvar](#) [Cancelar](#)



- No menu **LINK-SERVIÇO**, coloque o link do serviço que deverá aparecer integrado na carta de serviço. Alguns pontos importantes a serem considerados:
 - O formulário do serviço que será disponibilizado deve ser **responsivo**, ou seja, se adaptar automaticamente ao tamanho da tela de qualquer dispositivo.
 - Deve ter cores e fontes que se adaptem ao **padrão de cores e fontes do portal rs.gov.br**. De preferência, fundo branco e sem nenhum estilo (fontes, cores etc) definido em linha de código. Na dúvida, consulte a equipe técnica da Procergs (3210.3520) para uma avaliação antes de usar a função de incorporação de serviço.
 - Este link deve ter apenas o formulário do serviço, não deve trazer outras áreas de navegação, cabeçalho e rodapé do site de origem. Esta integração é uma função para trazer a experiência ao usuário de que ele não está mudando para um outro site, pois pode encontrar todas as funções em um único local.
- Marque a opção **IFRAME** como **SIM** e defina uma altura em pixels para a área que será apresentada o serviço.
- Use o botão **PRÉ-VISUALIZAR** para verificar como será mostrado em tela e altere se achar necessário. É importante não deixar rolagem vertical nem muito espaço em branco nesta área do serviço.
- Após isso, clique em **SALVAR**.

Serviço

Home / Serviço / Editar

Serviço Agrupador

Um serviço agrupador é um serviço macro que agrega vários serviços, por exemplo:

Emitir Carteira de Identidade (para emitir uma Carteira de Identidade o cidadão vai precisar também...)

- Agendar a Confecção da Carteira de Identidade
- Consultar Agendamento da Carteira de Identidade
- Cancelar Agendamento da Carteira de Identidade



- Solicitar 2ª Via da Carteira de Identidade
- Solicitar Carteira de identidade Expressa Online

Um serviço agrupador permite ao cidadão entender tudo o que ele precisa para ter a sua carteira de identidade. Com isso, ao pesquisar por “Carteira de Identidade”, ele vai encontrar uma Carta de Serviço que atende a sua necessidade total e não apenas de uma etapa do processo para que ele consiga o documento.

Outra forma de uso é ter as Cartas de Serviço agrupadoras de acordo com a necessidade do cidadão, por exemplo:

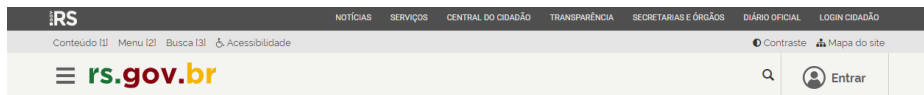
- Para “Abrir uma empresa” o cidadão precisa de outros serviços que poderiam ser relacionados, como: “Agendar Atendimento Junta Comercial”, “Abrir Processo” etc.
- Para “Registrar Furto ou Roubo de Veículo”, outros serviços que poderiam ser relacionados: “Criar Alerta de Furto ou Roubo de Veículo”, “Registrar Boletim de Ocorrência”, “Consulta Situação de Furto ou Roubo de Veículo”, dentre outros.

Para criar um serviço agrupador:

1. Crie primeiro as fichas dos serviços relacionados.
2. Depois crie a ficha do serviço principal (serviço agrupador).
3. Preencha os campos, assim como os demais e na aba **LINKS** marque no campo **SERVIÇO AGUPADOR** como **SIM**.
4. No campo **SERVIÇOS** selecione na lista o(s) serviço(s) que deve(m) ser relacionado(s) a este serviço principal.
5. Para cada serviço relacionado, é preciso preencher o campo **NOME DO BOTÃO**.



6. Este campo será apresentado na Carta de Serviço principal, como no exemplo abaixo, permitindo acesso às demais Cartas de Serviço:



Carteira de Identidade

Instituto-Geral de Perícias

← Voltar

[Agendar](#) [Consultar andamento](#) [Cancelar agendamento](#) [Consultar agendamento](#) [Expressa Online](#)

O que é?

A identificação civil dos brasileiros é realizada por meio da emissão de documento conhecido como Carteira de Identidade (RG). Ele tem o objetivo de identificar a população garantindo-lhe sua individualidade nos diversos atos da vida em sociedade.

Forma de Solicitação

O cidadão deverá se dirigir a qualquer das Unidade do TudoFácil ou a qualquer Posto de Identificação do Instituto Geral de Perícias/Departamento de Identificação (IGP/DI).

Documentos Necessários

Lei 7116 de 29 de agosto de 1983 e Decreto 9.278/2018

Os documentos necessários são os mesmos para primeira ou segunda via da carteira de identidade

- **Solteiros** - Certidão de Nascimento original e legível ou cópia autenticada por tabelionato (autenticação deve ser original);
- **Casados/Viúvos** - apresentar Certidão de Casamento original e legível ou cópia autenticada por tabelionato (autenticação deve ser original);
- **Separados Judicialmente ou Divorciados** - apresentar Certidão de Casamento com a respectiva averbação original e legível ou cópia autenticada por tabelionato (autenticação deve ser original);
- **Naturalizados**: certificado de naturalização, com portaria atualizada, original ou cópia autenticada;
- **Filho de pai ou mãe brasileiros nascidos no exterior**: Certidão de nascimento original transladada no Cartório da 1ª Zona de Porto Alegre (Rua Comendador Coruja nº 243)
- **Brasileiros casados no exterior**: Certidão de casamento original transladada no Cartório da 1ª Zona de Porto Alegre (Rua Comendador Coruja nº 243)

rs.gov.br

* Caso sua dúvida não esteja contemplada por este manual, por favor consulte a equipe técnica da Procergs pelos telefones 3210.3520 e 3210.3252 *