rs.gov.br

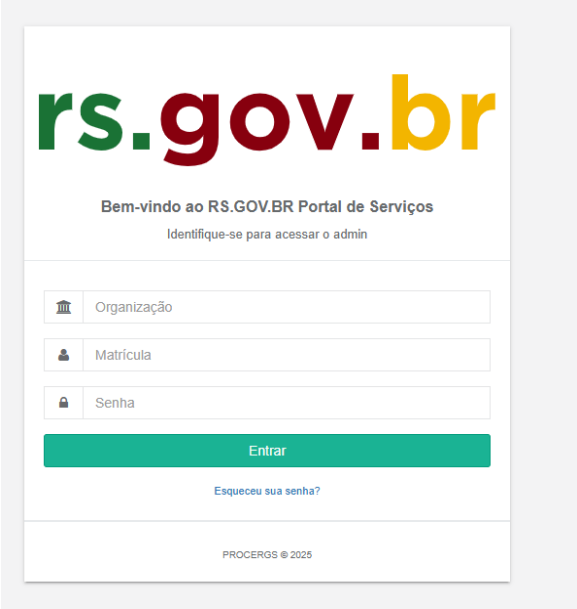
Catálogo de Serviços do Estado

Este é um manual que se destina a auxiliar Secretarias e Órgãos do Governo do Estado do Rio Grande do Sul a criar suas cartas de serviço.

Para começar, solicite acesso ao Catálogo de Serviços do Estado à Procergs, por meio de **atendimentosoe@procergs.rs.gov.br**, Informe nome completo, número de matrícula e órgão em que atua. O acesso é feito pelo login do SOEWeb, Sistema de Autenticação do Estado.

Após ter o acesso liberado, acesse o perfil de administrador do Catálogo do rs.gov.br pelo endereço: http://servico.rs.gov.br/admin/

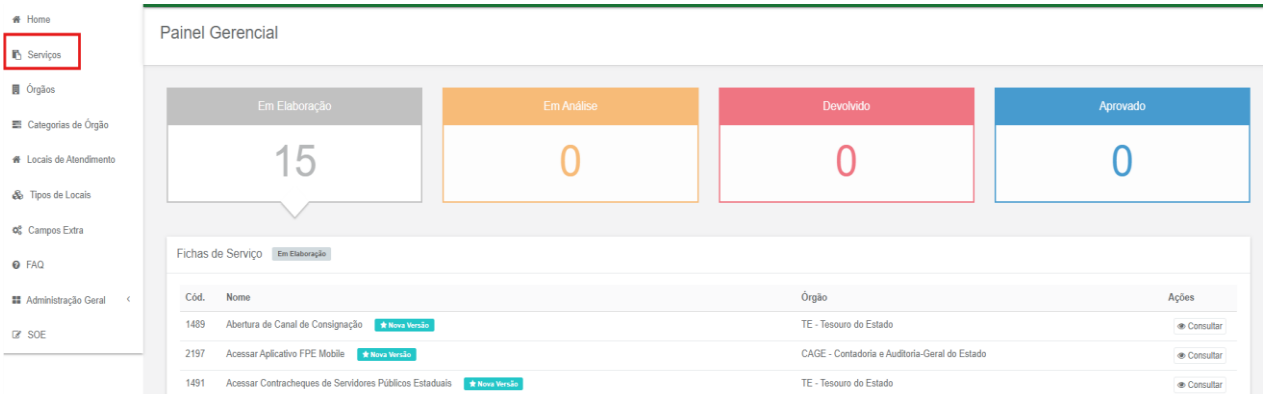
No campo ORGANIZAÇÃO, coloque a sigla do órgão correspondente. Preencha MATRÍCULA e SENHA (mesma do SOEWEB).



E-mail para tratar dúvidas quanto ao Catálogo de Serviços do Estado:
estrategiadigital@edp.rs.gov.br

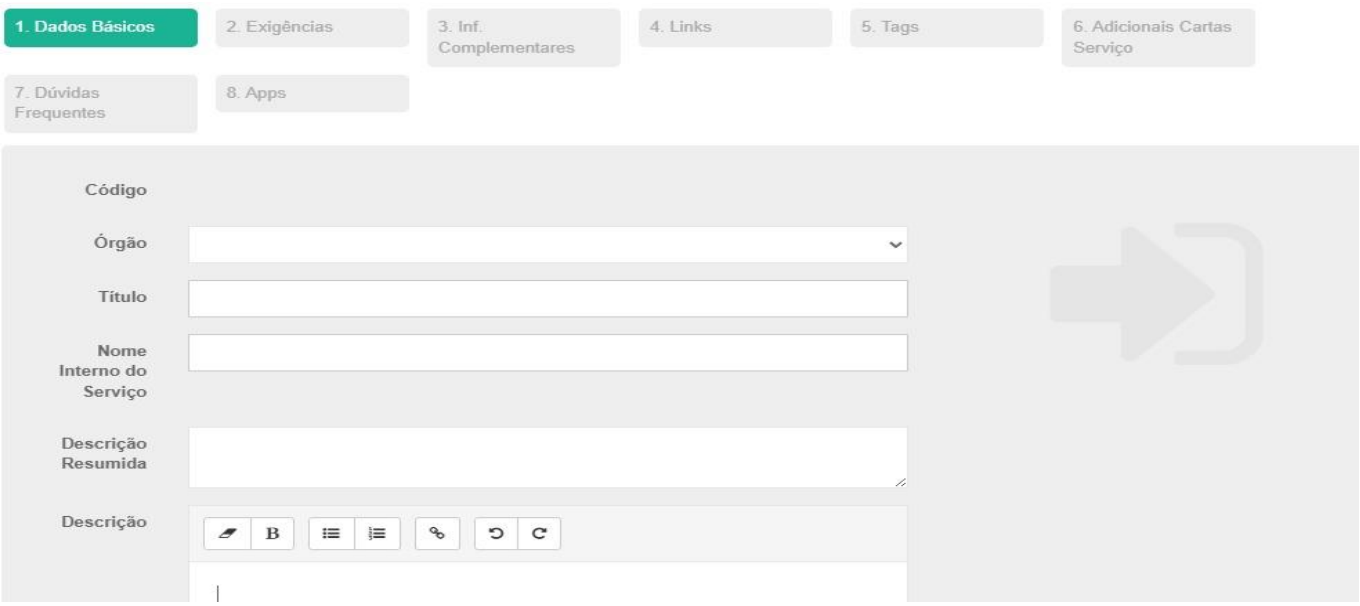
PARA CADASTRAR UM NOVO SERVIÇO:

1. Acesse o menu **SERVIÇOS.**

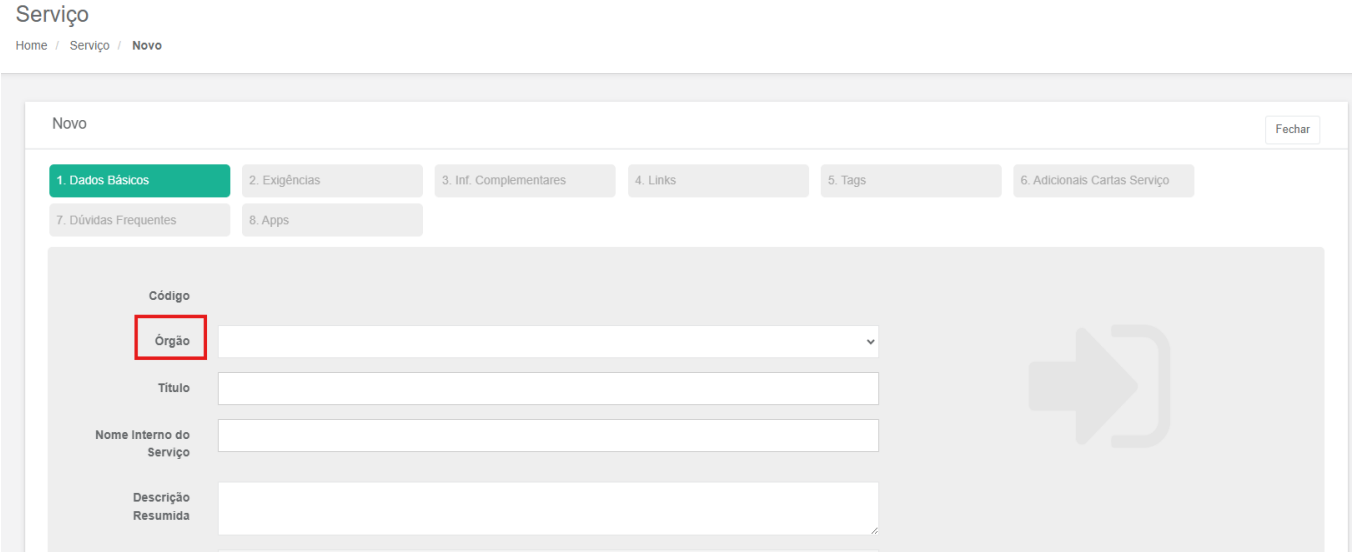


2. Clique em **NOVO**.

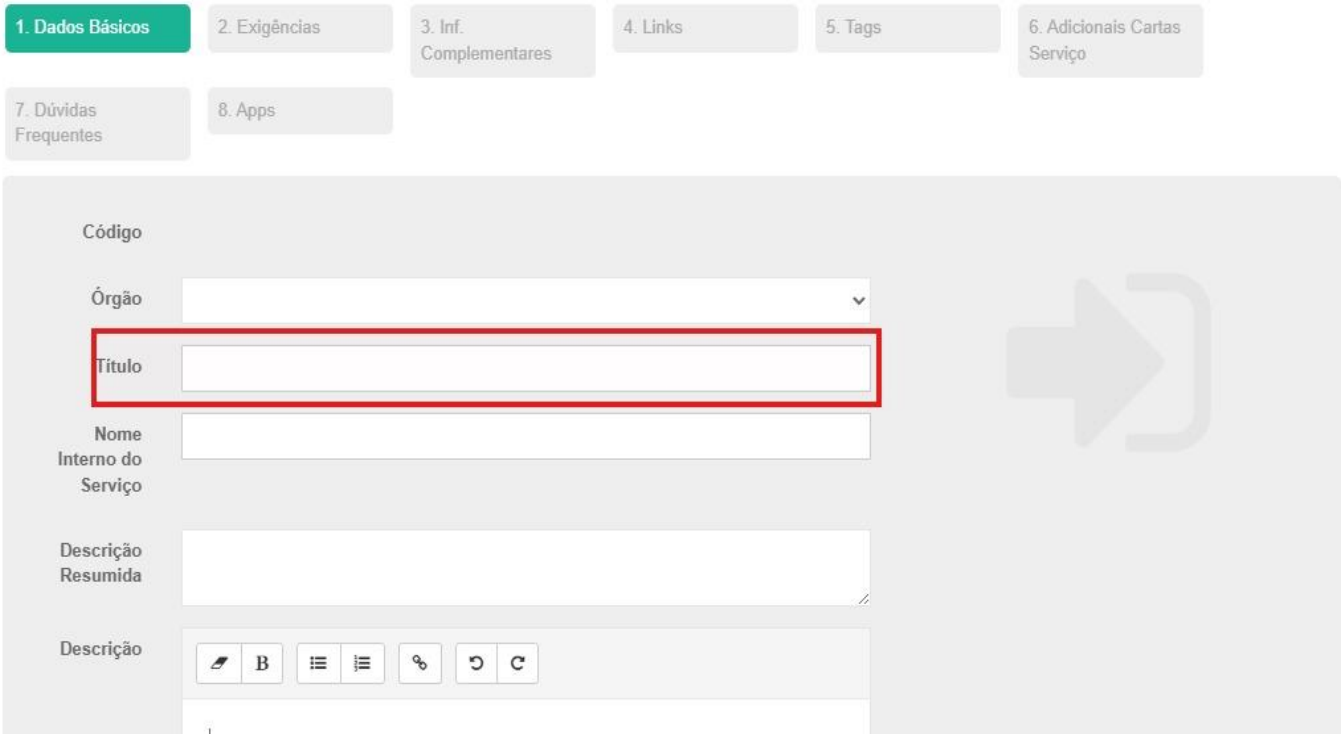
3. Clique na aba **1. DADOS BÁSICOS**



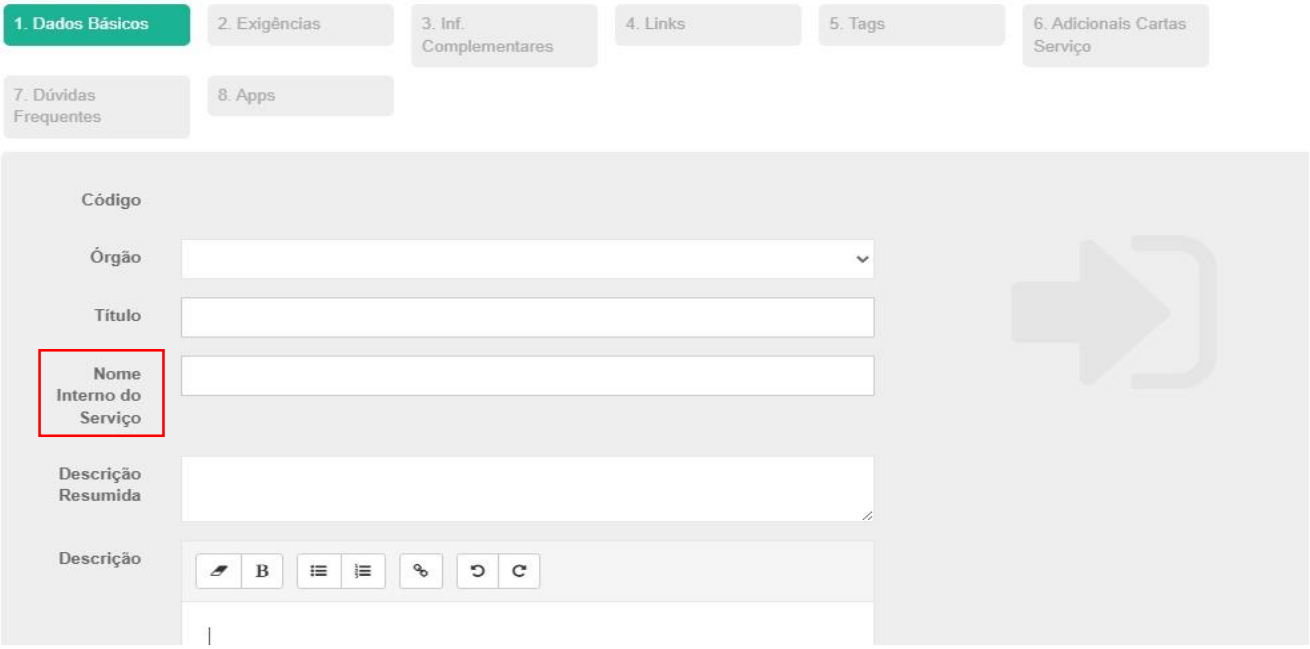
4. Selecione na lista o **ÓRGÃO** responsável pela prestação do serviço.



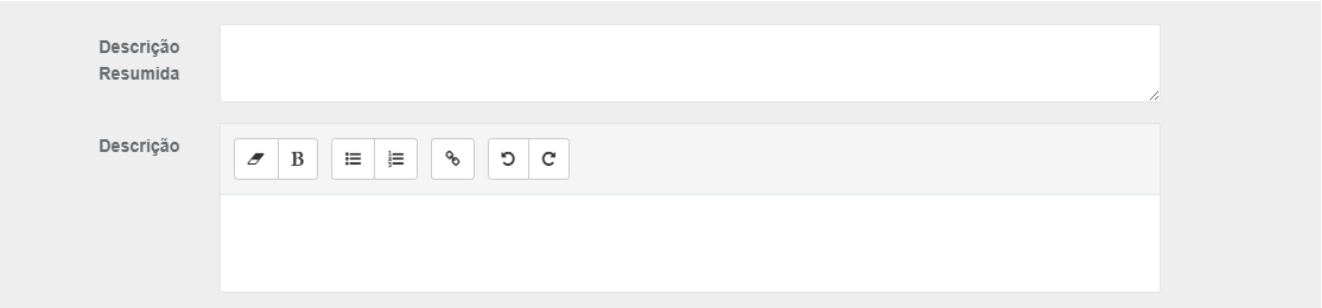
5. Preencha o TÍTULO do serviço. **Veja orientações sobre Linguagem Simples aqui.**



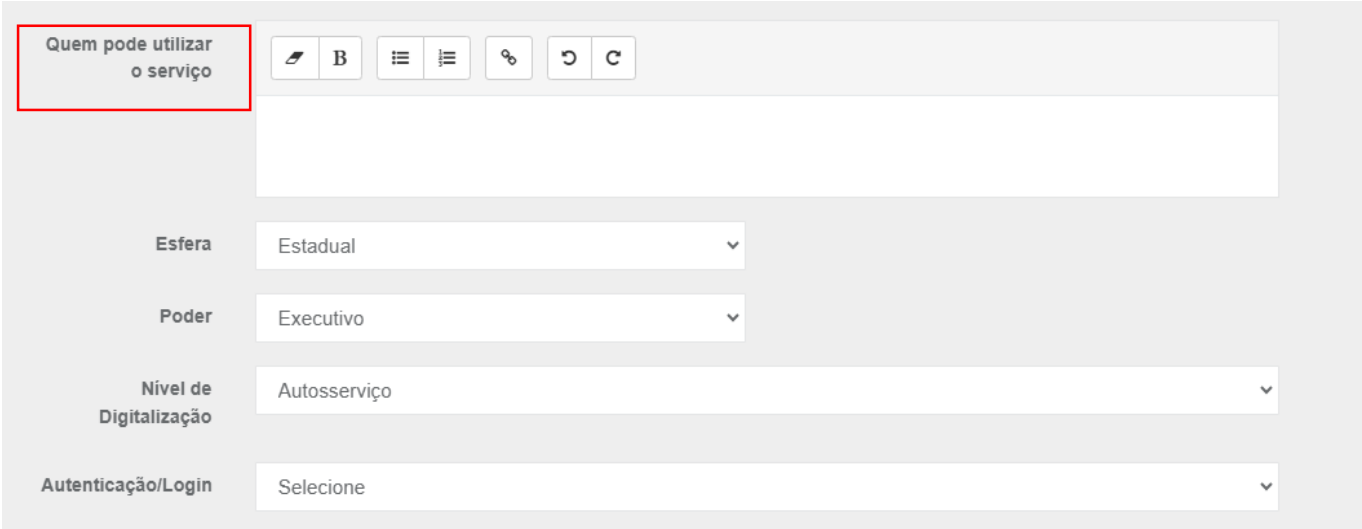
6. Preencha o **NOME INTERNO DO SERVIÇO** como é utilizado dentro do órgão. Este, sim, pode conter siglas e termos técnicos.



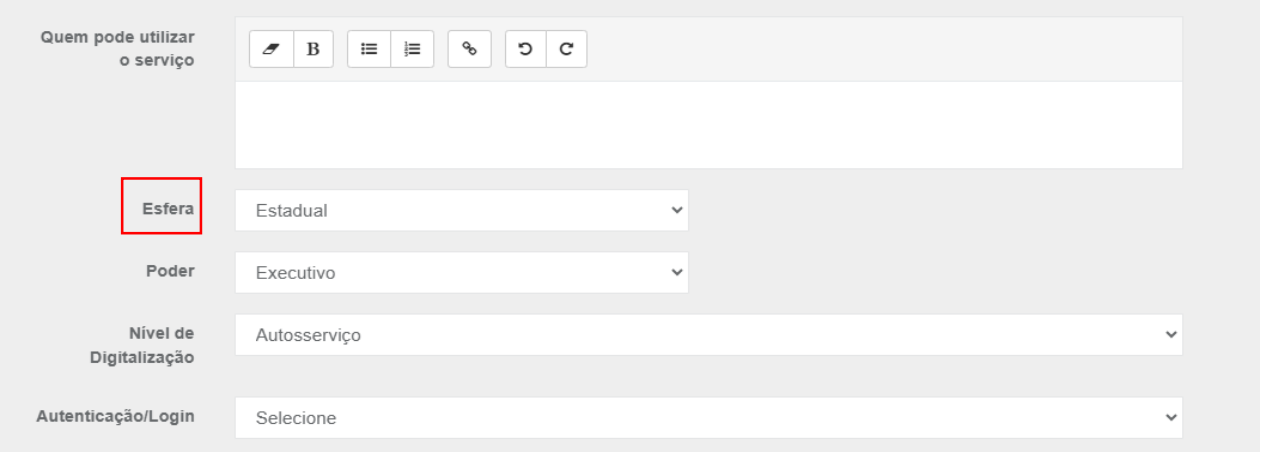
7. A diferença entre **DESCRIÇÃO RESUMIDA e DESCRIÇÃO** é que a primeira tem restrição de número de caracteres, devendo então conter de uma ou duas frases, **as mesmas** usadas em DESCRIÇÃO. Já a DESCRIÇÃO pode ser mais completa, ainda que de forma objetiva e concisa. Para preencher este campo, veja as orientações sobre **Linguagem Simples aqui**



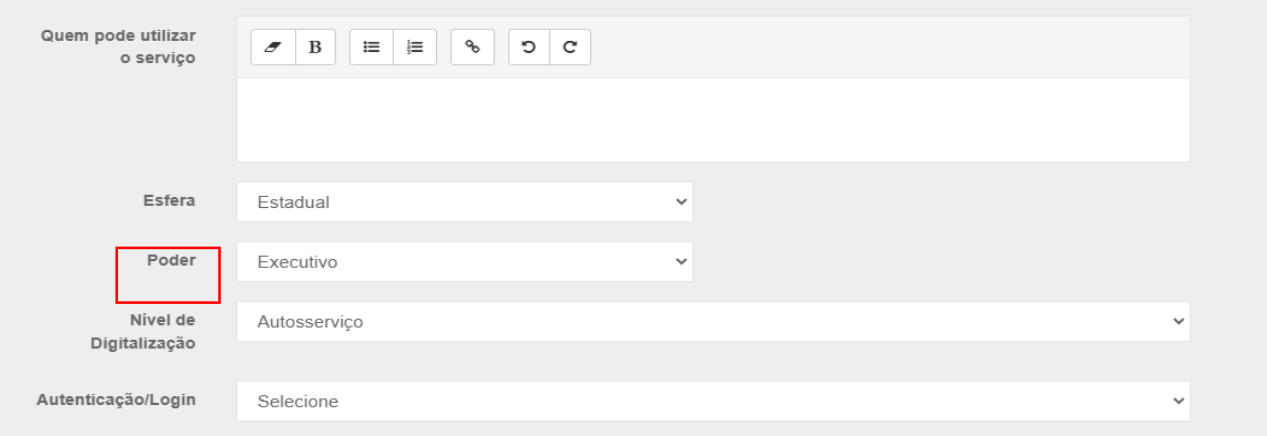
8. No campo **QUEM PODE UTILIZAR O SERVIÇO,** especifique para quem se direciona o serviço em questão.



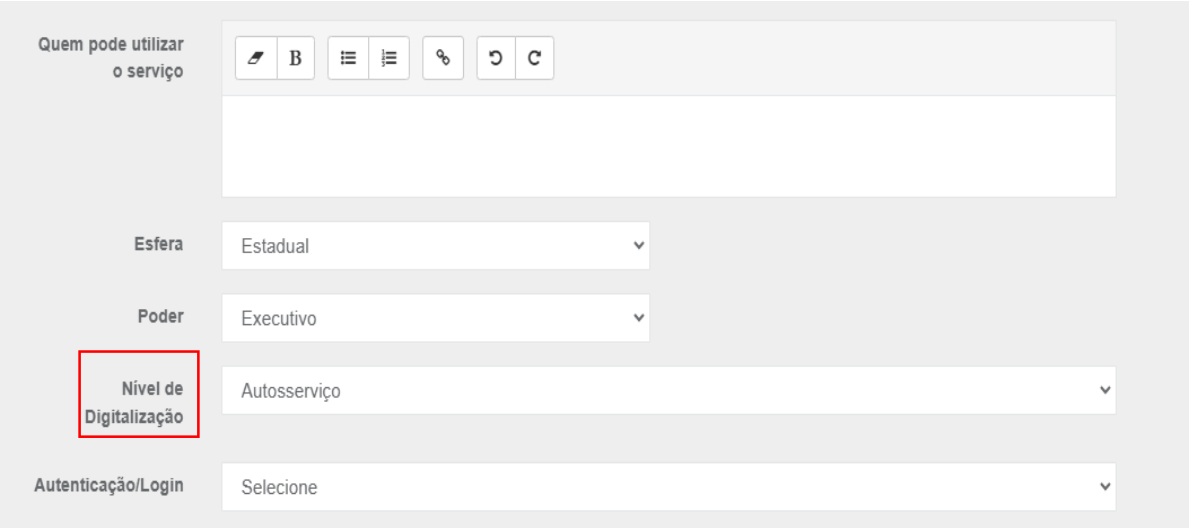
9. **Esfera:** selecione a esfera do serviço prestado, ex. Estadual.



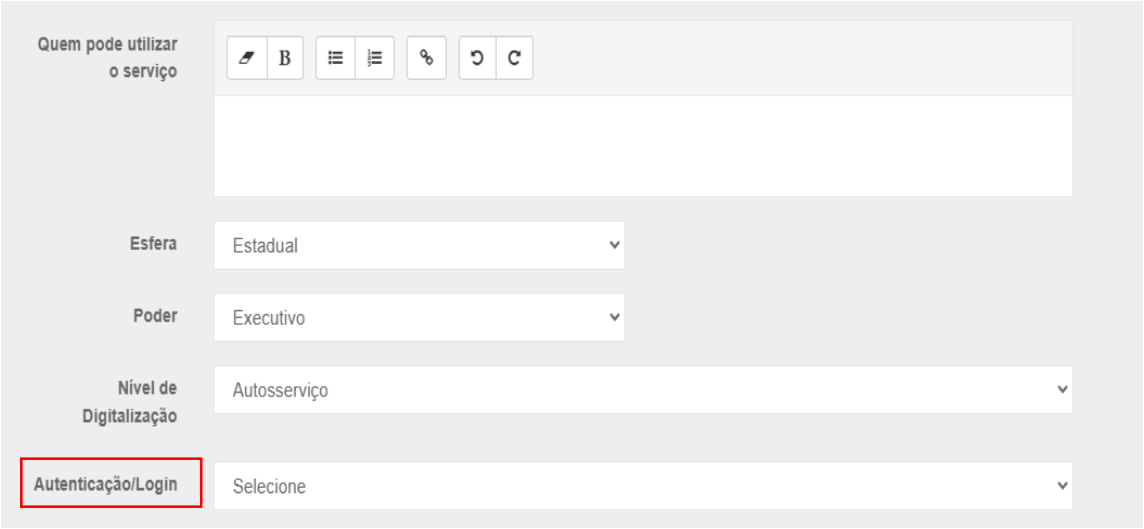
10. **Poder:** selecione “Executivo”.



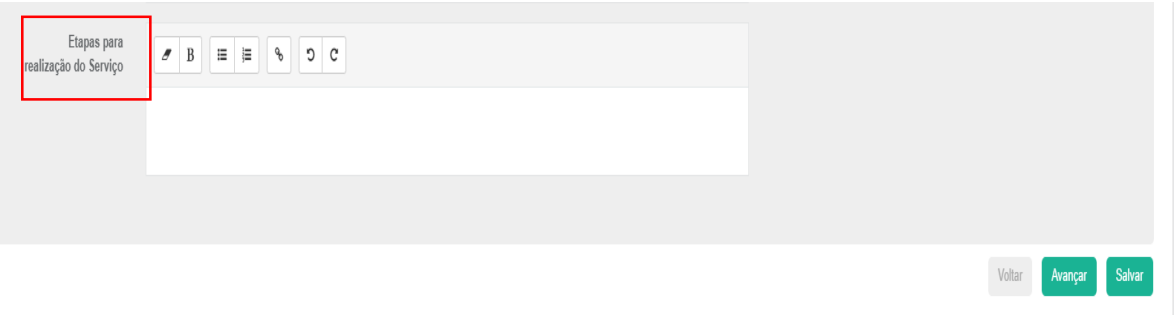
11. **Nível de Digitalização**: selecione em que nível de digitalização está o serviço, de acordo com as especificações do Governo Federal (imagem abaixo)



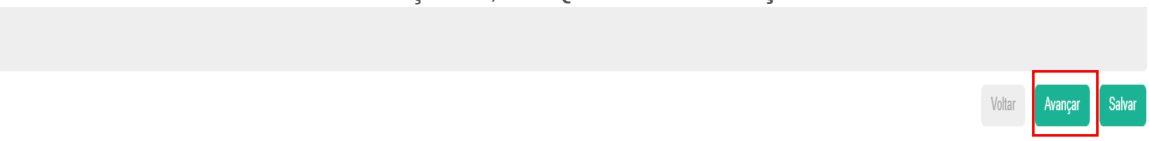
12. **Autenticação/Log:** indique se usa algum tipo de autenticação ou Login



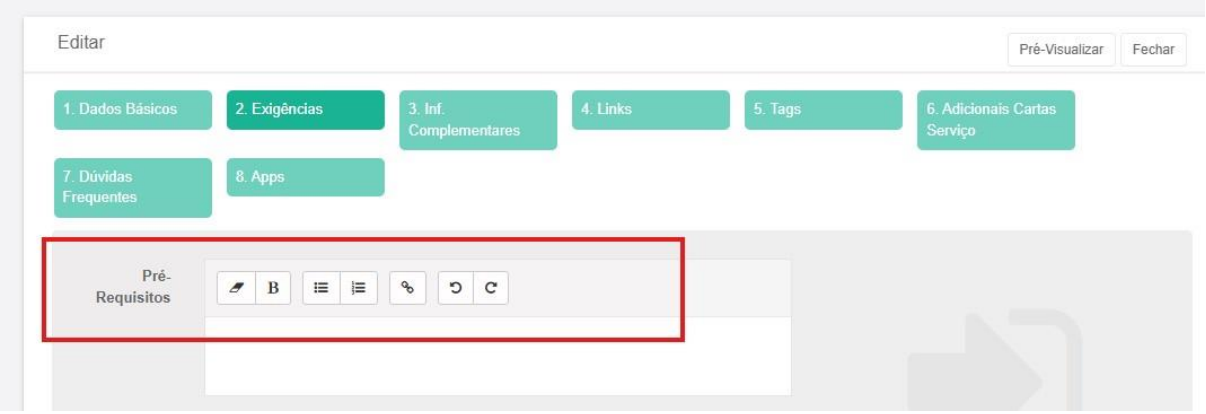
13. **Etapas para realização do Serviço**: um dos campos mais importantes da carta, precisa ser preenchido de forma a mencionar separadamente cada passo para a realização do serviço**.** Para preencher este campo, veja as orientações sobre **Linguagem Simples aqui**



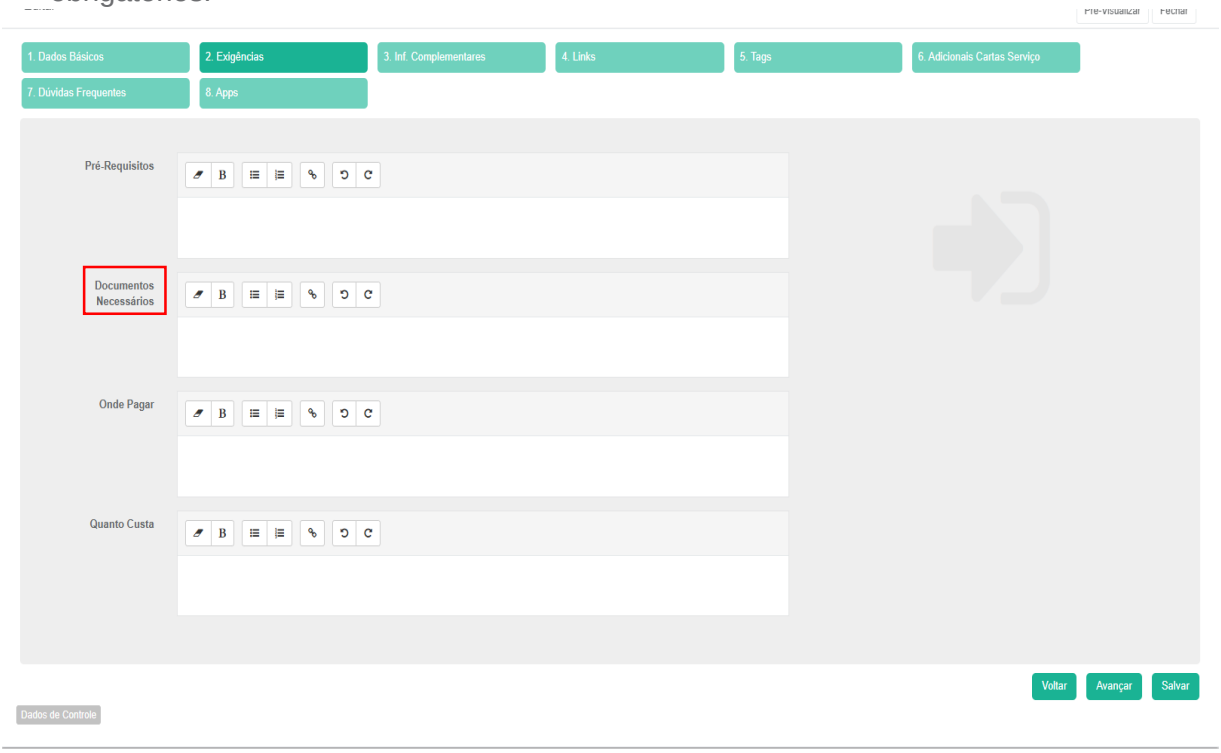
DEPOIS DESSAS AÇÕES, CLIQUE EM **AVANÇAR**



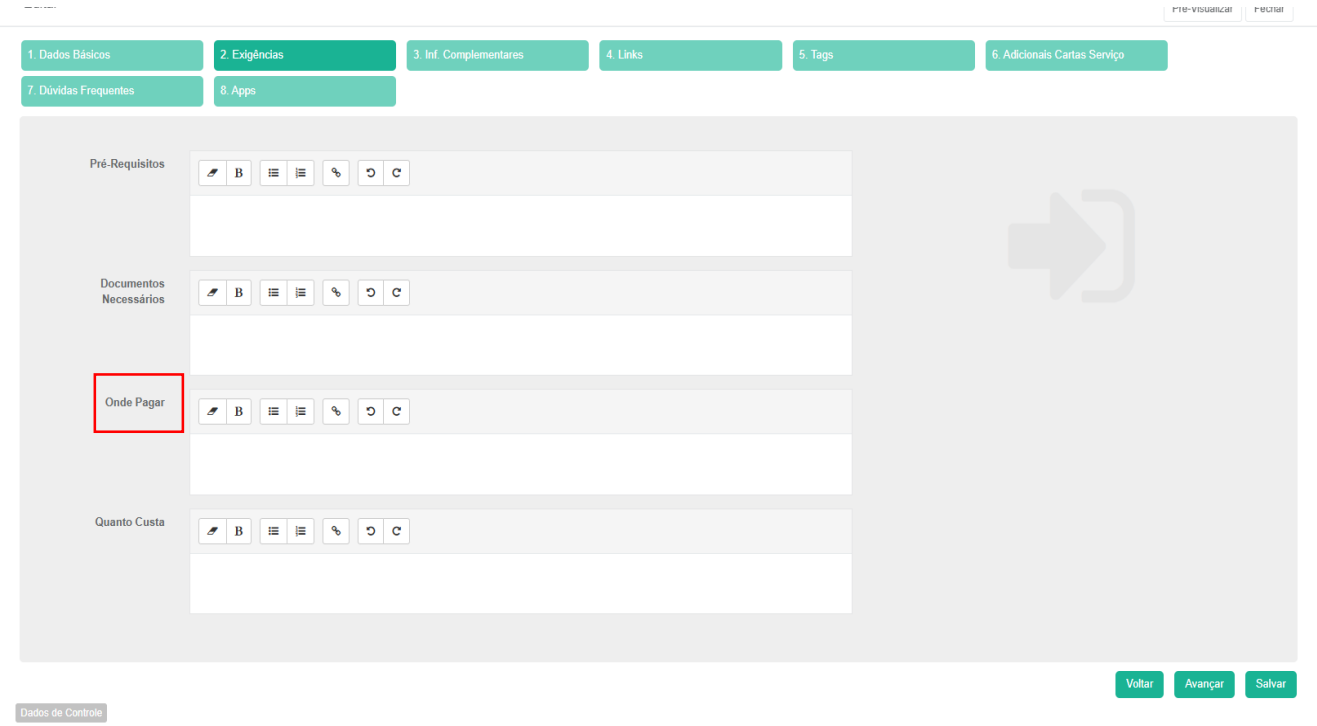
14. Você será direcionado para a aba **2. EXIGÊNCIAS** Acesse o menu **PRÉREQUISITOS** e descreva e/ou liste o que é indispensável para a realização do serviço.



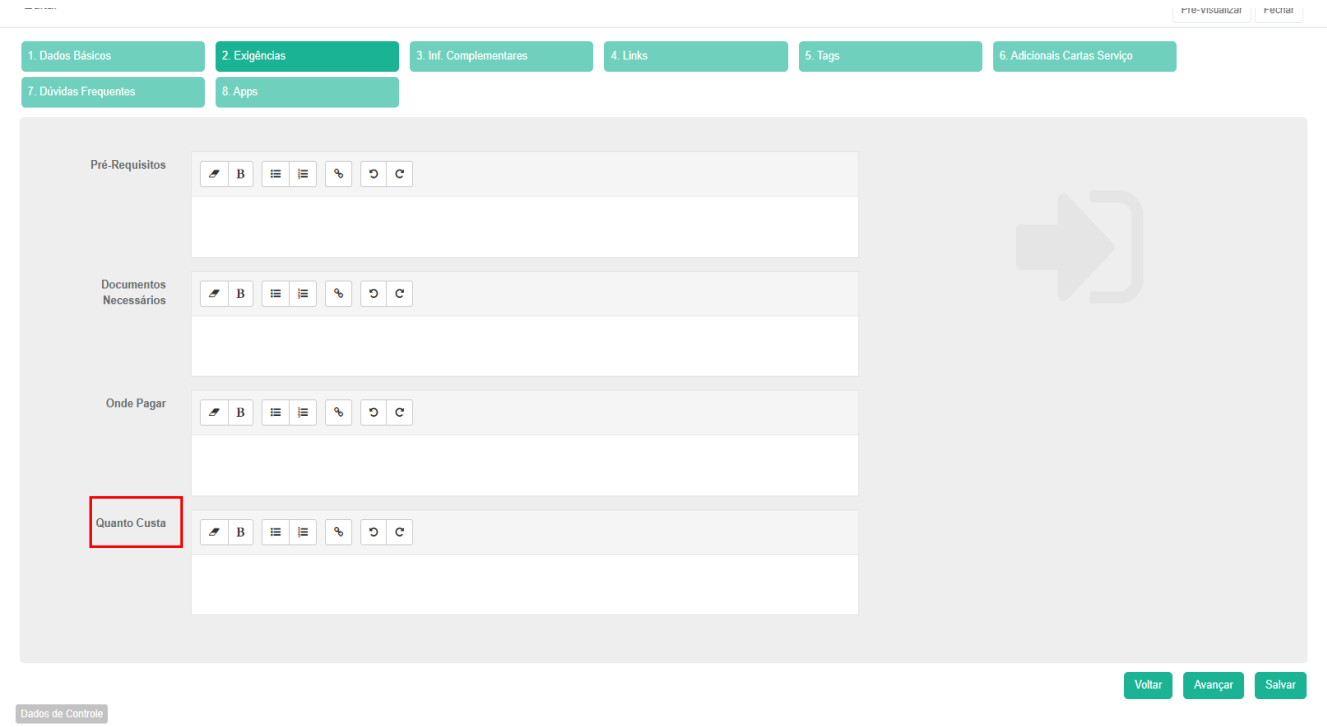
15. No campo **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS** liste detalhadamente os documentos necessários para a solicitação do serviço, destacando os obrigatórios.



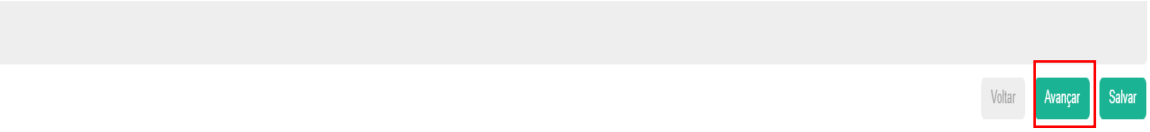
16. No campo **ONDE PAGAR** indique se o pagamento é prévio ou ao final da solicitação. Também informe os locais e formas possíveis para o pagamento.



17. Em **QUANTO CUSTA** informe os valores, conforme as modalidades do serviço.



DEPOIS DESSAS AÇÕES, CLIQUE EM **AVANÇAR**

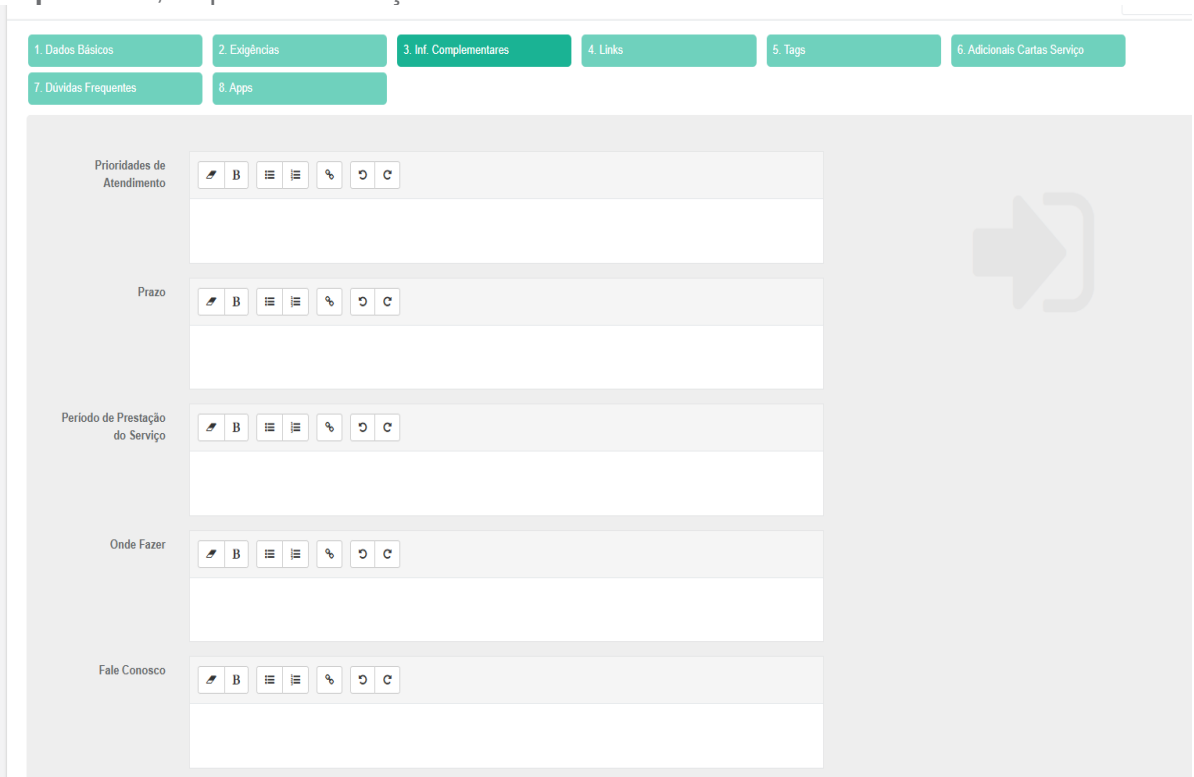


18. Os itens da aba **3. INF. COMPLEMENTARES**, referem-se sobretudo às possibilidades de manifestação por parte do usuário **quanto à prestação do serviço solicitado**.

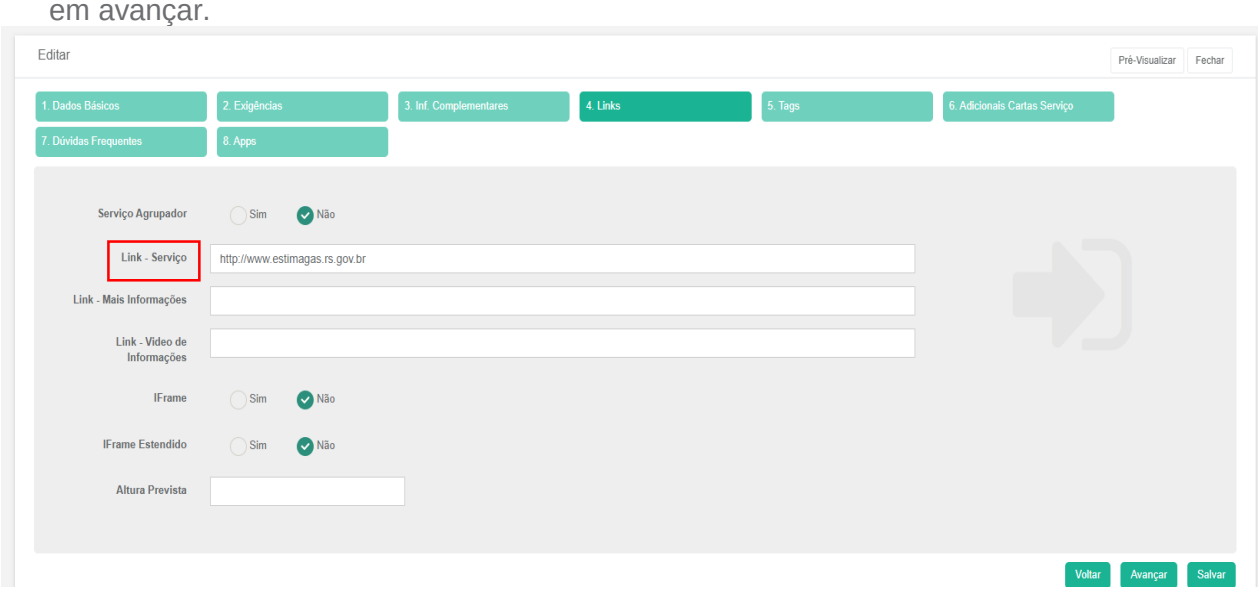
Para **PRIORIDADE ATENDIMENTO**, diga se há algum público com atendimento preferencial; **PRAZO**, utilize dias úteis para sinalizar o tempo necessário para a prestação do serviço; Em **PERÍODO DE PRESTAÇÃO**, coloque dias da semana/horário, ou período do mês/ano; **ONDE FAZER**, ponha o endereço físico, se for o caso de preencher; Já em **FALE CONOSCO**, coloque alguma forma de comunicação tal como e-mail, fone, para esclarecimento de dúvidas.

Os campos **REGISTRAR MANIFESTAÇÃO** e **ACOMPANHE SUA SOLICITAÇÃO** são de preenchimento **obrigatório**. Caso o órgão não tenha a sua própria Ouvidoria, recomenda-se preencher com os links da OGE (Ouvidoria Geral do Estado).

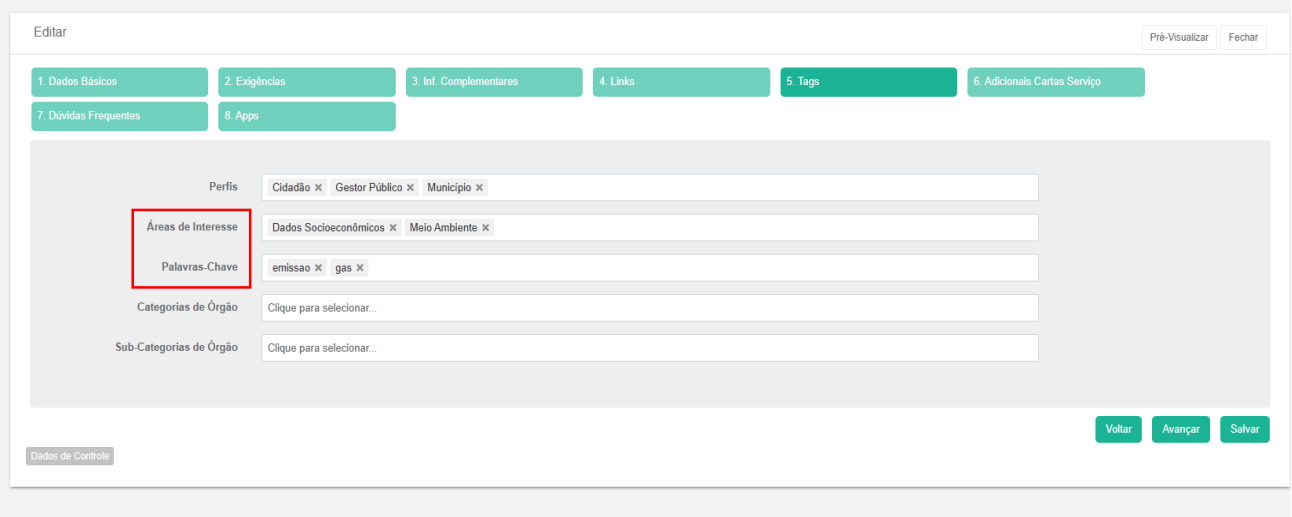
Após o preenchimento dos campos **que forem necessários especificar**, clique em AVANÇAR.



19. Na **Aba LINKS** é possível colocar diretamente a url da página onde se encontra o serviço, conforme exemplo da imagem abaixo. Após, clique em avançar.

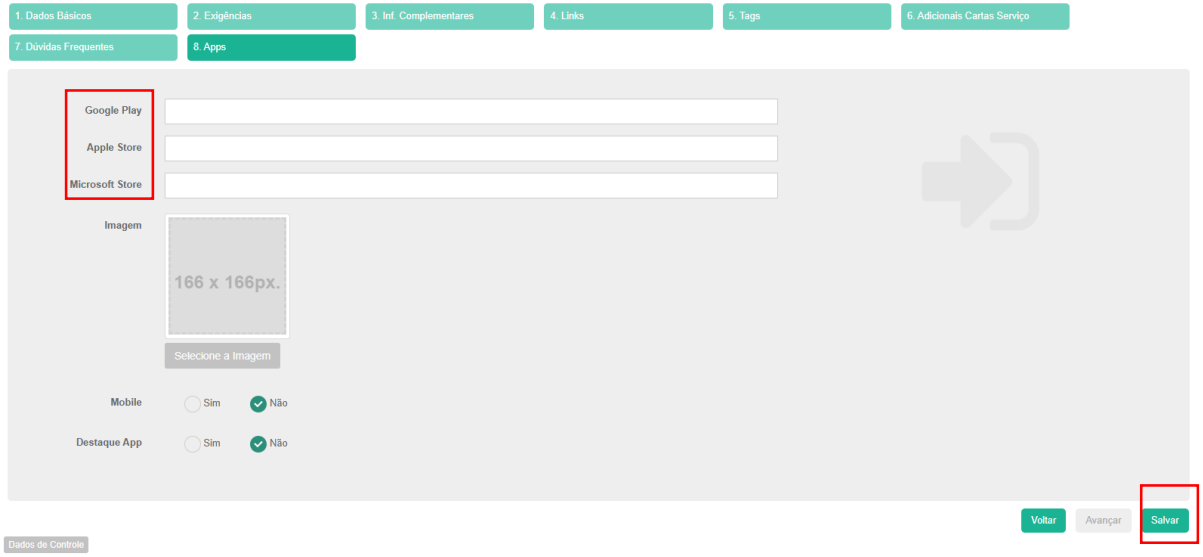


20. Na aba **TAGS**, selecione o(s) perfil(is) a quem o serviço se destina para classificar o serviço e facilitar que ele seja encontrado na busca. Defina as **ÁREAS DE INTERESSE** e **PALAVRAS-CHAVES** que mais identifiquem o serviço e que possam ser utilizadas para a busca. Veja exemplos na imagem abaixo. Após, clique em avançar.



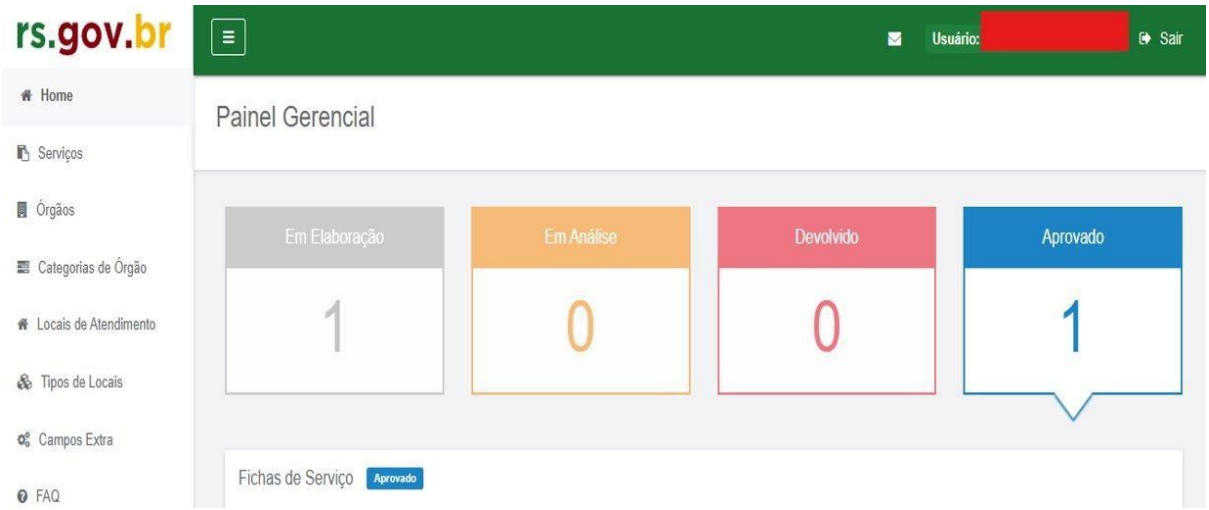
21. As abas **ADICIONAIS CARTAS DE SERVIÇO** e **DÚVIDAS FREQUENTES** possuem menor relevância**,** não sendo de preenchimento obrigatório

22. Já a aba **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.
    Obs.: Para aplicativos é importante que o Órgão verifique o atendimento da Resolução do CGTIC 001/2020.



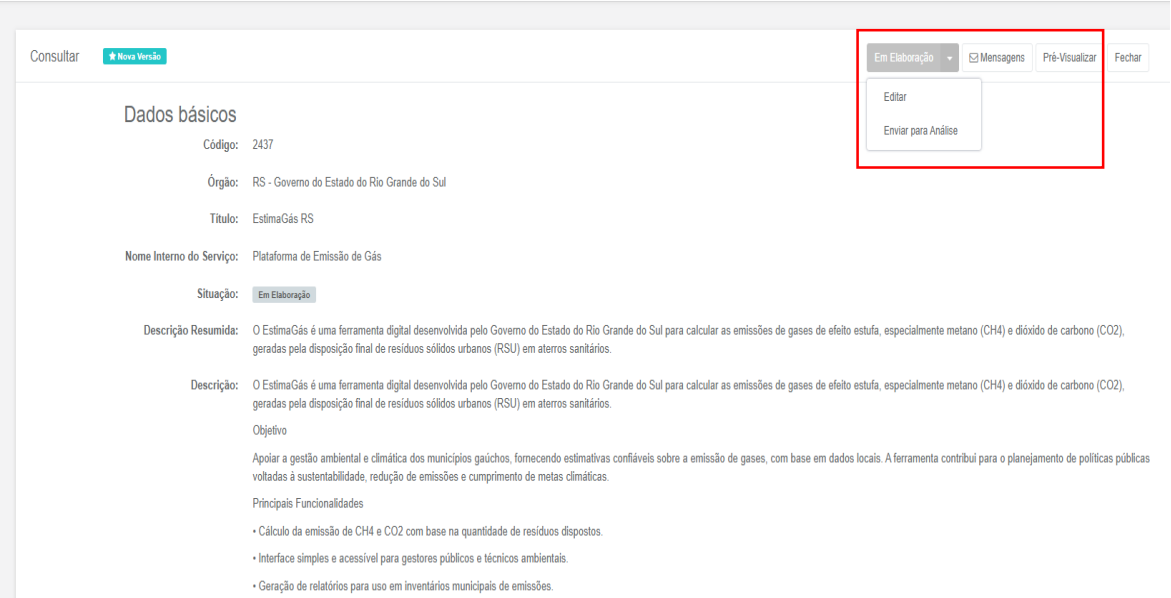
Finalmente, após revisar o preenchimento das abas, clique em **SALVAR**.

A nova carta de serviço passará ao **PAINEL GERENCIAL**, na divisão **EM ELABORAÇÃO**

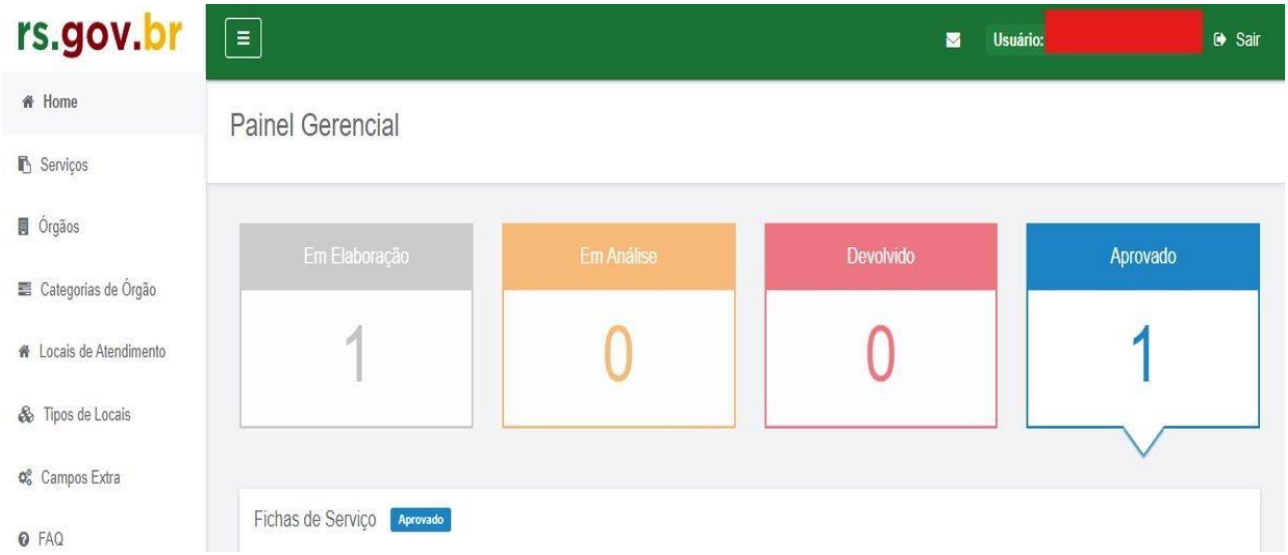


O órgão terá a partir deste momento as opções de:

- Editar (continuar editando a carta);
- Importante, a cada nova edição que fizer, poderá pré-visualizar a carta em sua forma de publicação no portal rsgovbr;
- Enviar para a análise (onde será aprovada ou devolvida para nova elaboração de texto)



E aqui, novamente, o PAINEL GERENCIAL:



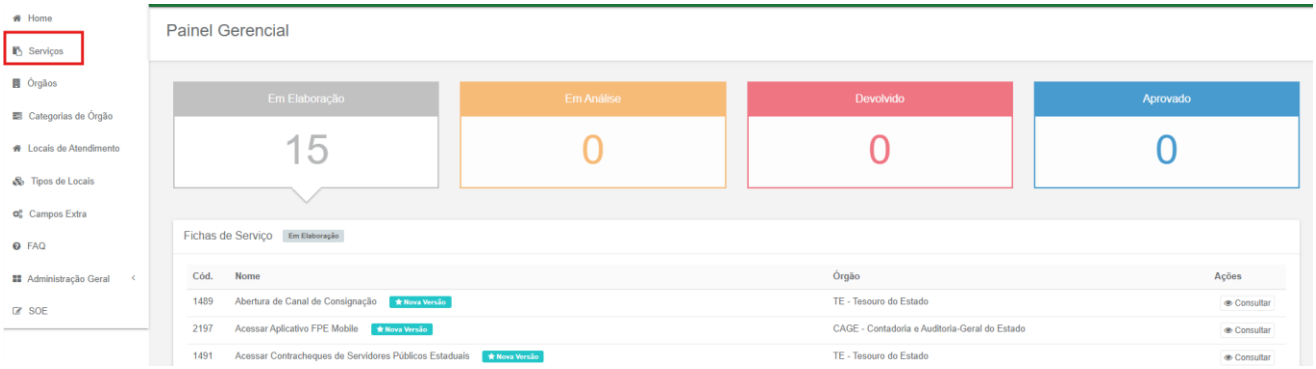
No Painel Gerencial é possível fazer o acompanhamento das **situações das cartas de serviço do Órgão**, sendo que:

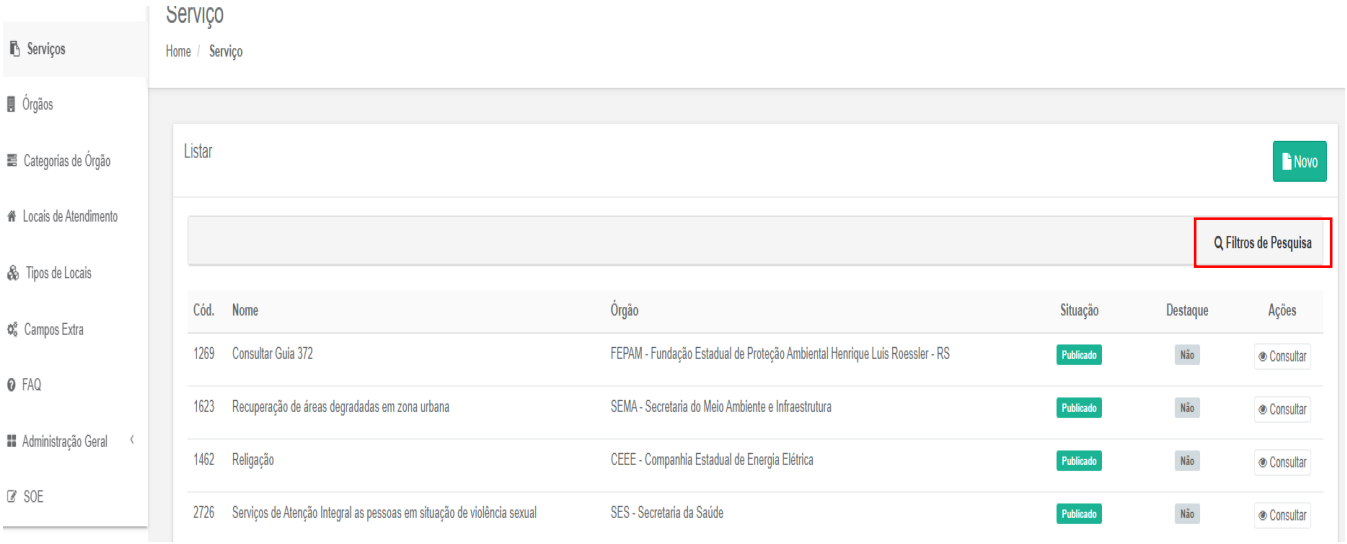
- EM ELABORAÇÃO: cartas que ainda estão sendo elaboradas, ou seja, ainda estão em rascunho.
- EM ANÁLISE: cartas enviadas para análise da moderação central.

- **DEVOLVIDO:** quando a moderação não aprova a edição e devolve para o órgão fazer alguma alteração necessária.
- **APROVADO:** quando a moderação aprova a edição e devolve para o órgão fazer a publicação.

PARA EDITAR UM SERVIÇO:

1. Acesse o menu **SERVIÇOS,** depois vá em **Filtros de Pesquisa**

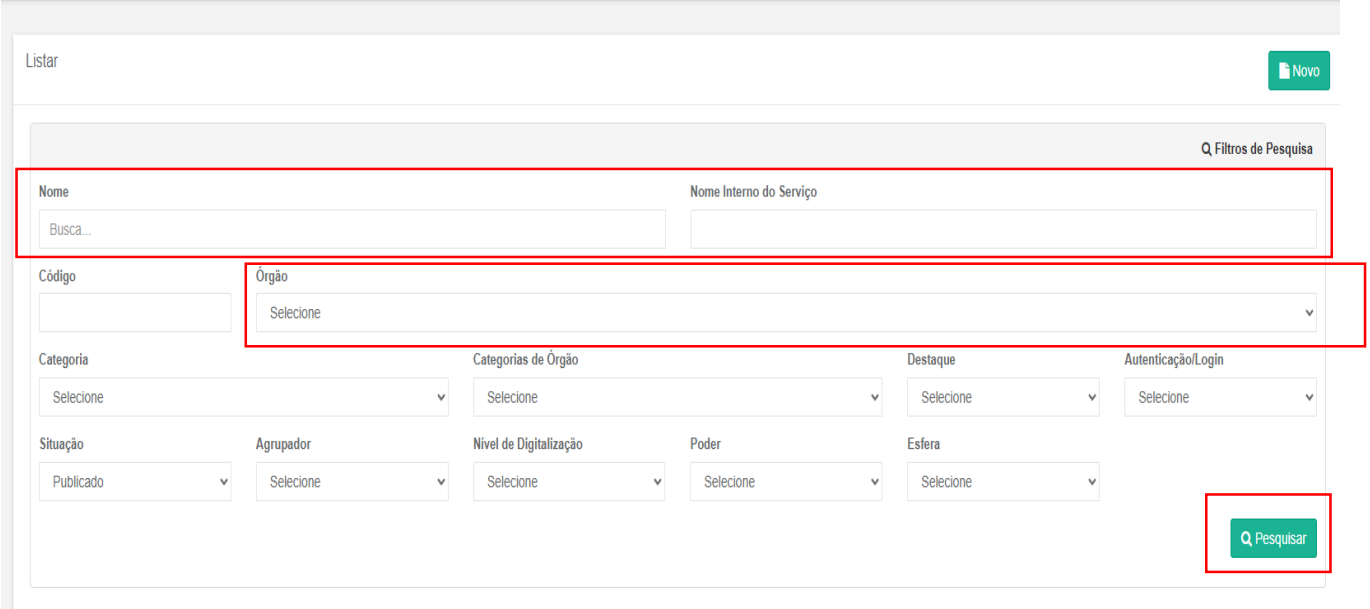




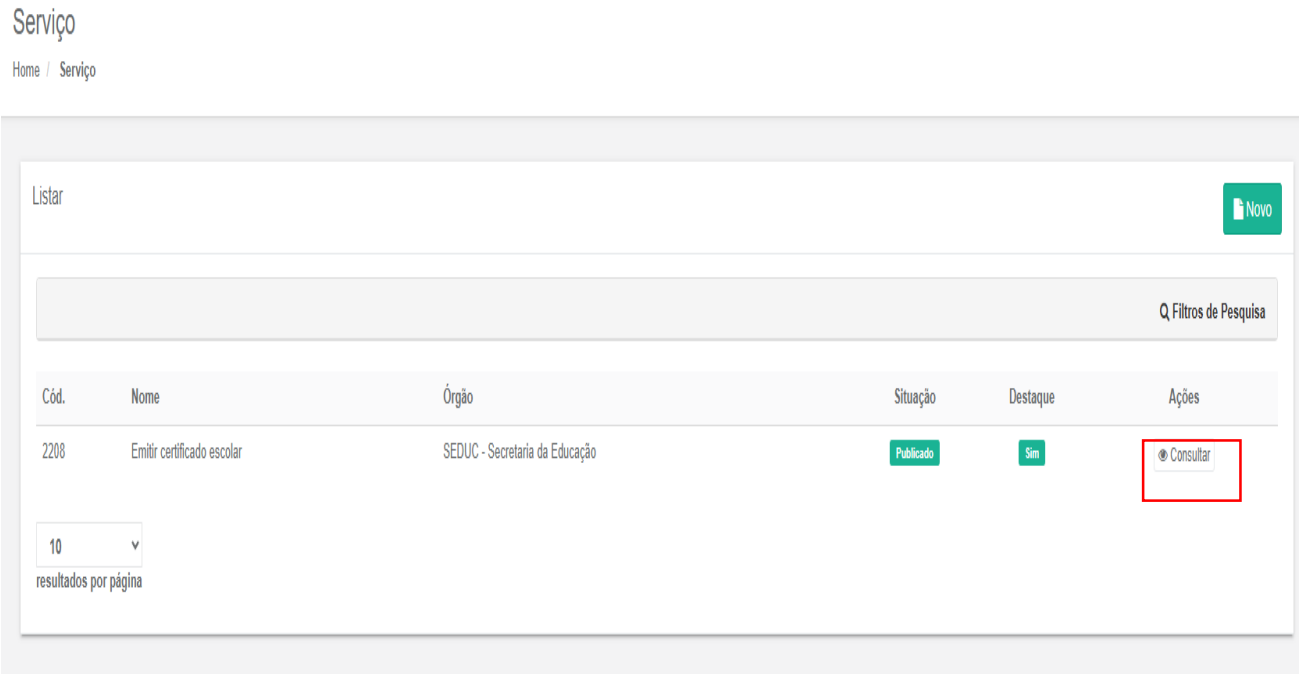
.

Existem duas maneiras de achar o serviço que se quer editar:

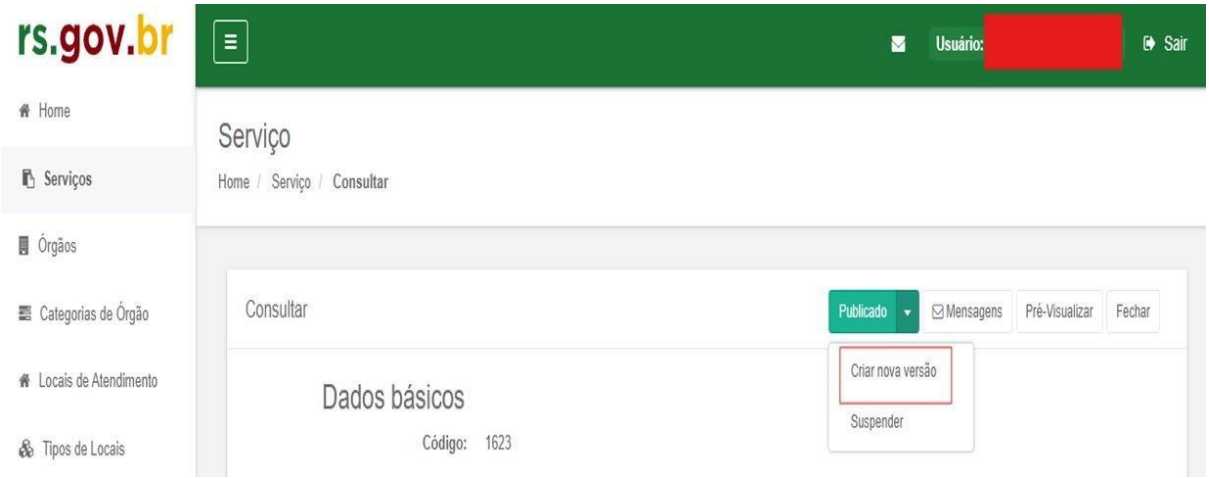
- Digita o nome do serviço no campo NOME e depois clique em pesquisar
- Ou, seleciona o órgão/secretaria em questão depois clica em pesquisar



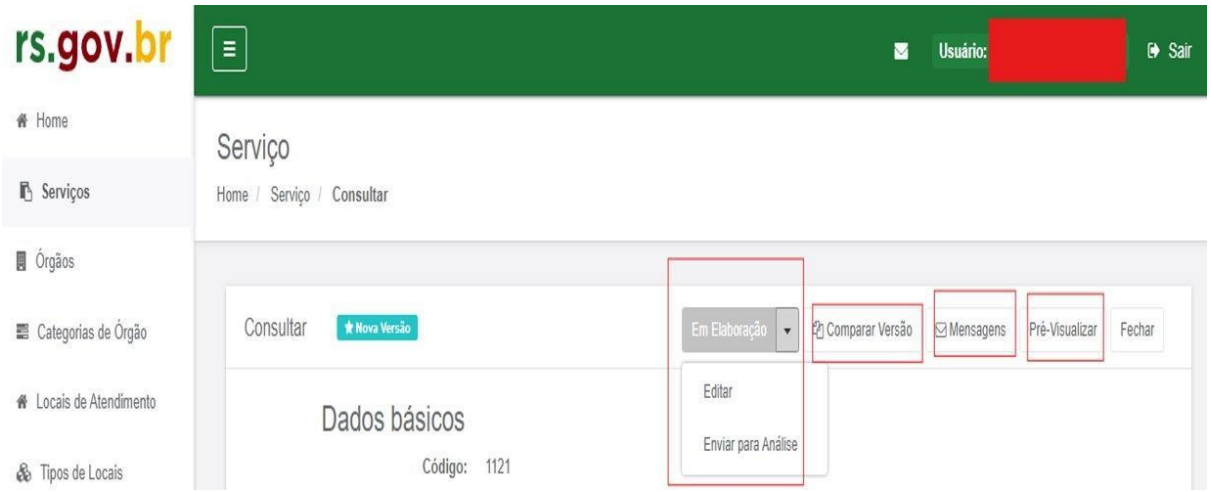
Quando encontrar o serviço desejado, clique em CONSULTAR



2. Ao abrir o serviço na parte superior, no botão Publicado clique na seta e selecione CRIAR NOVA VERSÃO:



3. Após a criação de uma **nova versão** do serviço é possível:
    a. Editar, gera uma nova versão do serviço para edição.
    b. Comparar a versão atual com a nova versão.
    c. Pré-visualizar a versão que está sendo trabalhada.
    d. Enviar para análise da moderação.
    e. “Mensagens” pode ser usado para comunicação com os moderadores, envio de uma mensagem.

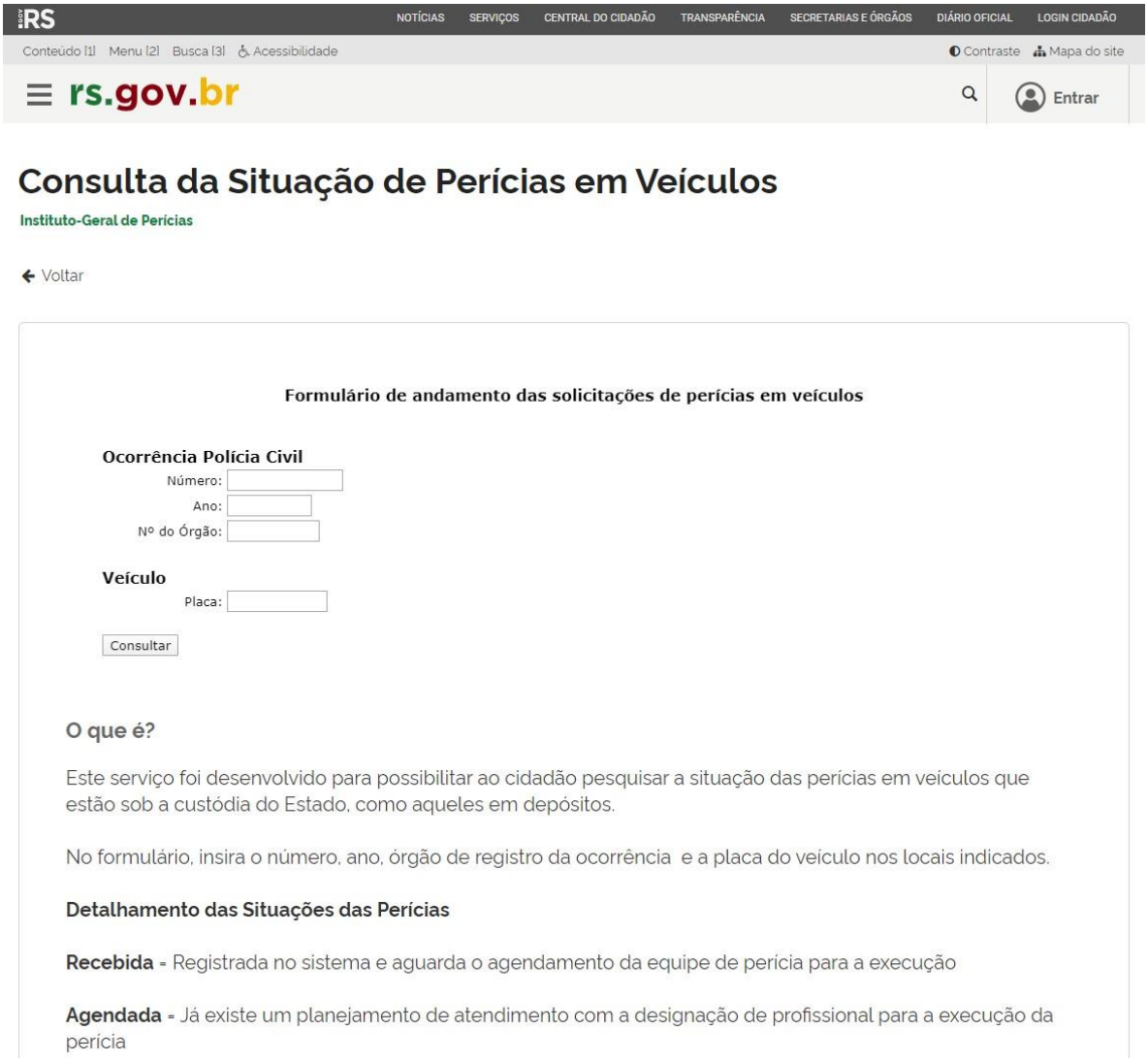


Assista ao vídeo demonstrativo aqui.

OUTRAS FUNCIONALIDADES IMPORTANTES

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 Ficha de Serviço que é disponibilizada no portal. Como no exemplo abaixo:



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

2. No menu **LINK-SERVIÇO**, coloque o link do serviço que deverá aparecer integrado na ficha 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.

    - 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.

3. Marque a opção **IFRAME** como **SIM** e defina uma altura em pixels para a área que será apresentada o serviço.

4. 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. Estando bom basta **SALVAR**.

Serviço Agrupador (Serviço com várias etapas ou composto por vários serviços)

Um serviço agrupador é um serviço macro que agrega vários serviços ou etapas de 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 ficha de serviço que atende a sua necessidade total e não apenas de uma etapa do processo para ele consiguir o documento.

Outra forma de uso é ter as Fichas 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 Ficha de Serviço principal, como no exemplo abaixo, permitindo acesso às demais Fichas de Serviço: