

Manual de Instruções - Serviços Online



ÍNDICE

1. Como fazer o Cadastro.....	3
2. Como fazer o Login.....	4
3. Como solicitar um Serviço.....	6
4. Como acompanhar um Serviço.....	8
5. Como alterar Meus dados.....	10

1. Como fazer o Cadastro

Para fazer seu Cadastro na plataforma de Serviços Online é fácil!

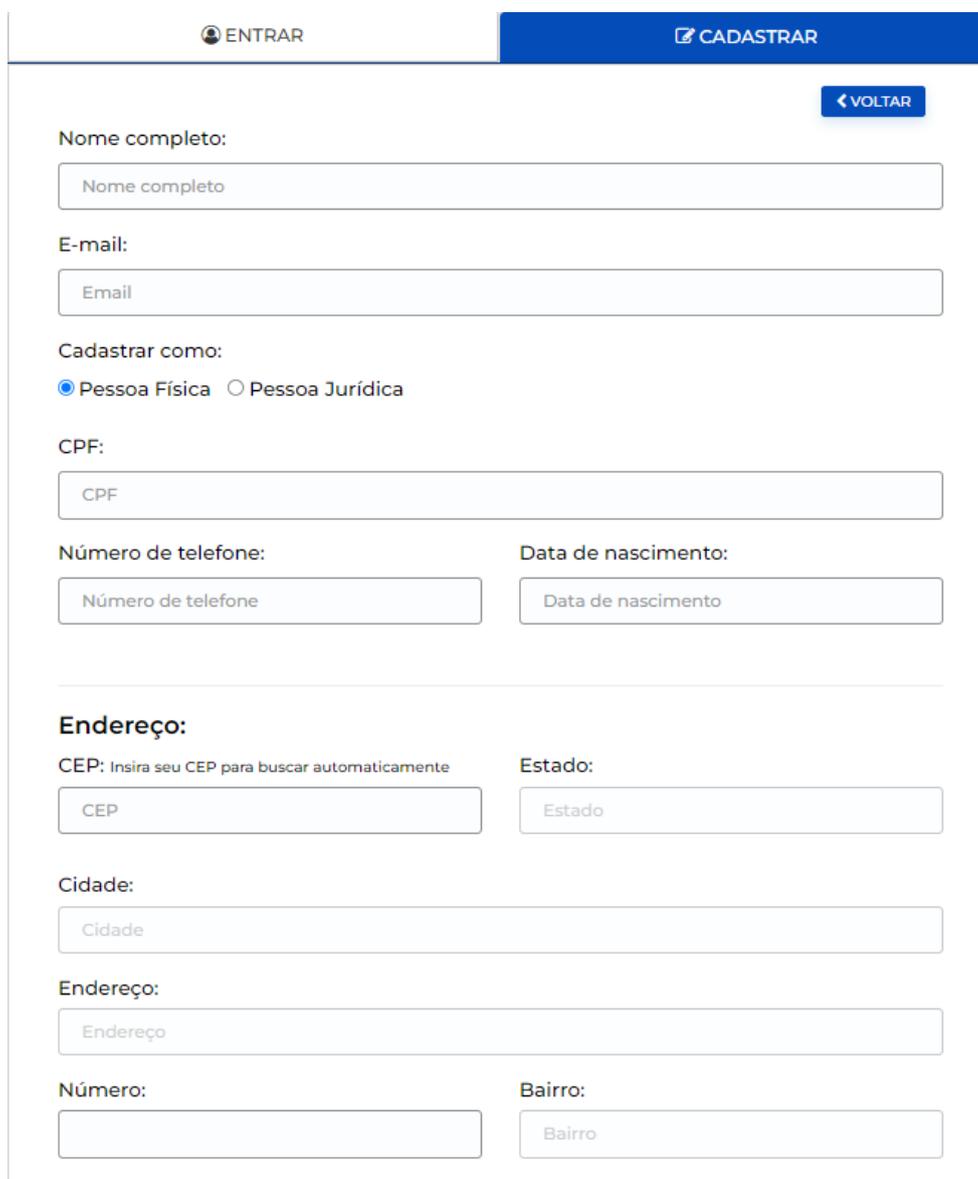
- **Primeiro passo clique no ícone na parte superior direito escrito “Cadastrar”.**



Após isso vão ser apresentadas duas funções para cadastro:

1. **Cadastrar usando meus dados**
2. **Cadastrar usando GOV.BR**

Caso escolha a primeira opção vai ser exibida a tela solicitando suas informações, após preencher seus dados é só clicar em **“CADASTRAR”** e pronto

 A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro. No topo, há uma barra azul com o botão "ENTRAR" e o botão "CADASTRAR" (destacado). Abaixo, há um formulário com campos para: Nome completo, E-mail, Cadastro como (Pessoa Física selecionada), CPF, Número de telefone, Data de nascimento, Endereço (com CEP e Estado), Cidade, Endereço completo, Número e Bairro. Um botão "VOLTAR" está no canto superior direito do formulário.

cadastro
feito
com
sucesso!

Caso escolha a segunda opção vai ser direcionado para uma tela de login do **GOV** e seu cadastro será feito automaticamente com as informações de seu **GOV.BR**.



Identifique-se no gov.br com:

 Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

[Continuar](#)

Outras opções de identificação:

-  Login com seu banco SUA CONTA SERÁ PRATA
-  Login com QR code
-  Seu certificado digital
-  Seu certificado digital em nuvem

1. Como fazer o Login

Após fazer seu **Cadastro** você pode fazer o login clicando em **“Entrar”**:



Após isso vão ser apresentadas duas funções para login:

3. Login com CPF e senha

4. Login com GOV.BR

Caso escolha a primeira opção é só inserir o **CPF** e a **Senha** clicar em **“ENTRAR”** e pronto login feito com sucesso!



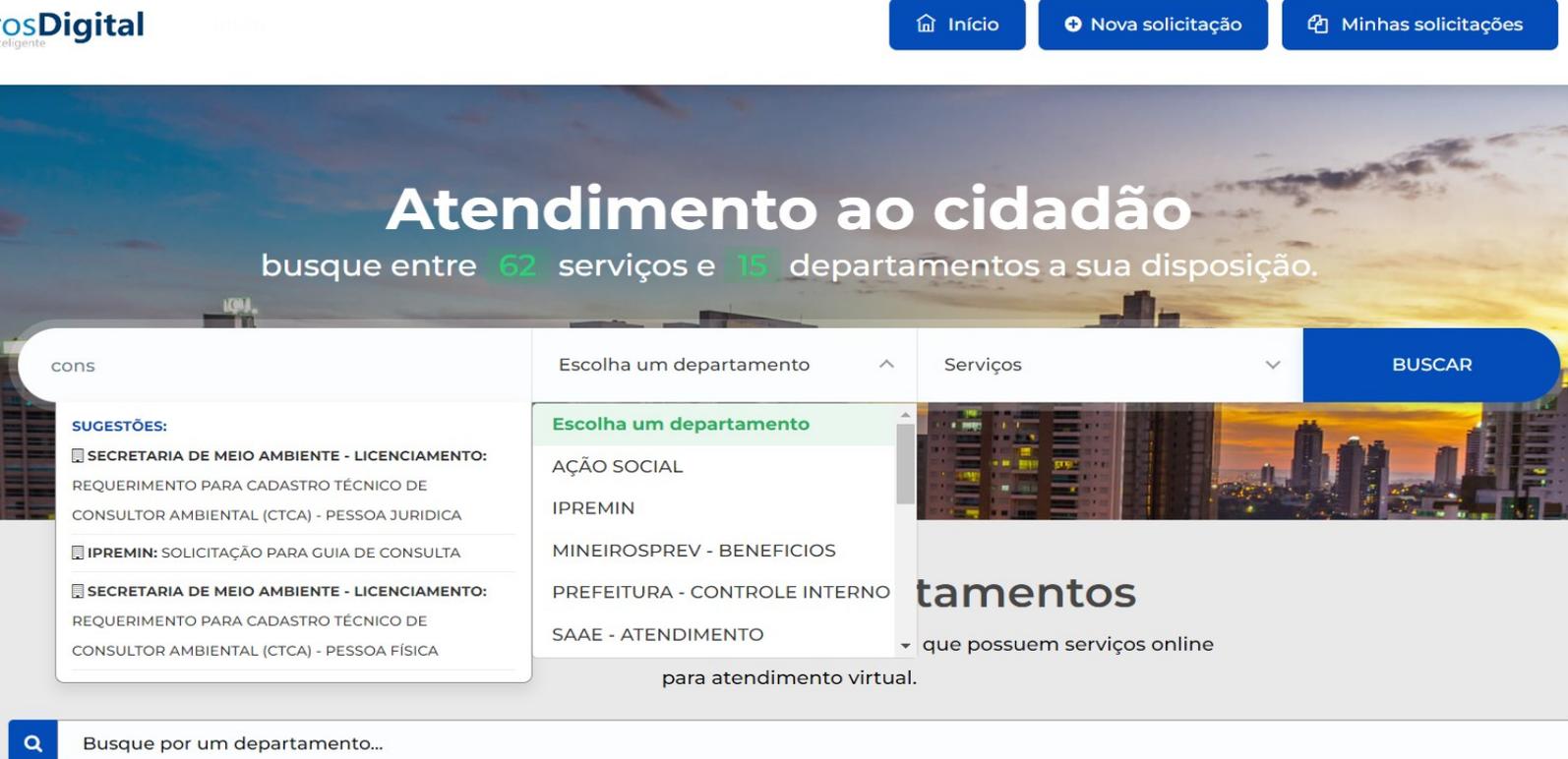
Caso escolha a segunda opção você será direcionado para tela do **GOV.BR** agora é só preencher seus dados, clicar em **“Continuar”** e pronto login feito



com sucesso!

1. Como solicitar um Serviço

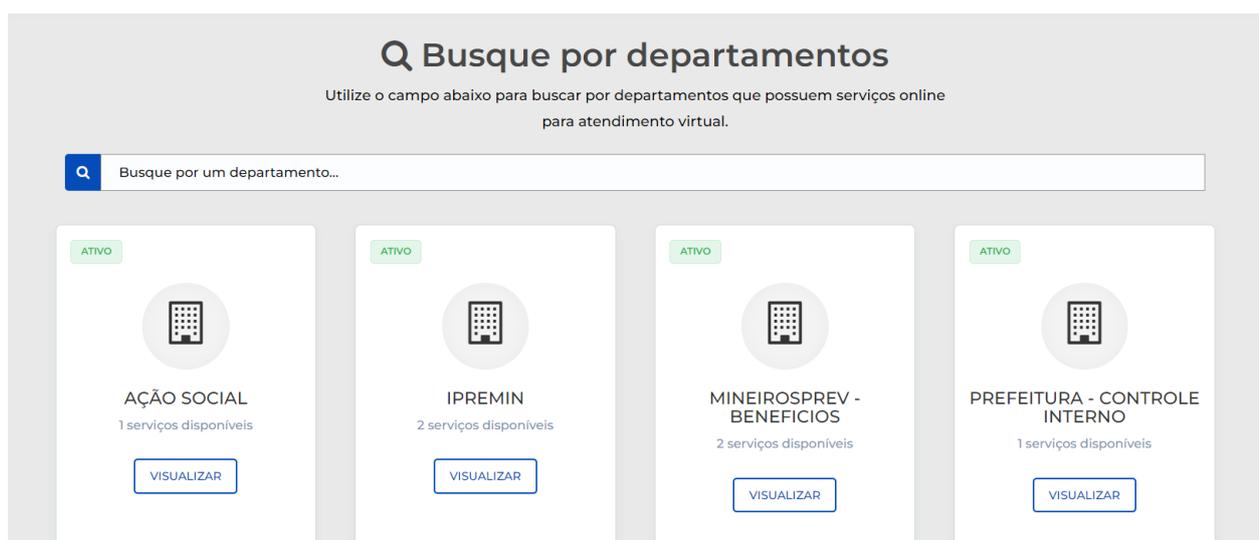
Após se **Cadastrar** e fazer o **Login** você já pode solicitar um Serviço de sua preferência e para fazer isso temos diversas opções de pesquisa como exemplo abaixo:



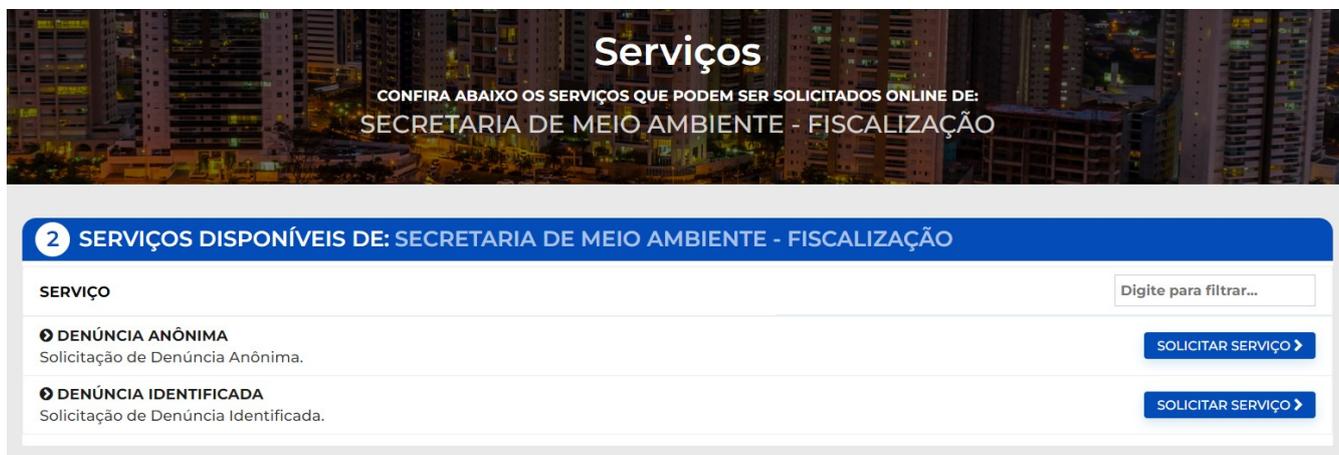
Nesta tela você pode:

- **Pesquisar pelo Formulário**
- **Pesquisar pelo Departamento**
- **Pesquisar pelo Serviço**

Caso não tenha nenhuma dessas informações para pesquisar você pode visualizar todos os **Departamentos e Serviços** na parte de baixo da página:



Clicando em **“VISUALIZAR”** é possível ver os Formulários de cada



Serviços
CONFIRA ABAIXO OS SERVIÇOS QUE PODEM SER SOLICITADOS ONLINE DE:
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - FISCALIZAÇÃO

2 SERVIÇOS DISPONÍVEIS DE: SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - FISCALIZAÇÃO

SERVIÇO	Digite para filtrar...
DENÚNCIA ANÔNIMA Solicitação de Denúncia Anônima.	SOLICITAR SERVIÇO >
DENÚNCIA IDENTIFICADA Solicitação de Denúncia Identificada.	SOLICITAR SERVIÇO >

Departamento.

Após isso escolha o serviço desejado, clique nele, preencha os dados solicitados, anexe a documentação necessária e clique em **“ENVIAR SOLICITAÇÃO”**.

Os Formulários são de fácil preenchimento e arquivos devem ser anexados nos formatos: **PDF, ZIP, RAR, imagens (jpg, png) ou vídeo (mp4, mpg)**.

Informações Pessoais

Nome:*	CPF/CNPJ:*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefone:*	E-mail:*
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Informações Gerais

Endereço da Denúncia:*	Bairro:*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ponto de Referência:	Descrição da Denúncia:*
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Documentação

Fotos da Denúncia:	Vídeos da Denúncia:
<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo escolhido	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo escolhido

OBS: Os campos que possuem “*” na frente são obrigatórios o preenchimento para solicitar o Serviço.

1. Como acompanhar um Serviço

Após fazer a solicitação de um Serviço Online você pode acompanhar o andamento e responder o chat com atendente caso falte alguma informação ou documentação.

Para fazer isso é só clicar na opção **“Minhas Solicitações”**.



Nessa opção serão exibidos todos os seus Serviços solicitados, você também pode filtrar com:

- **NÃO RECEBIDOS:** Serviços que foram solicitados, mas ainda não recebido pelo atendente.
- **EM ANDAMENTO:** Serviços que já foram recebidos e estão em andamento.

- **ARQUIVADOS:** Serviços que não foram finalizados por algum motivo e não tiveram mais nenhum andamento.
- **CONCLUÍDOS:** Serviços que já tiveram seu andamento e foram



Olá Mineiros, segue abaixo suas solicitações:

Por onde deseja receber notificações sobre os processos?

WhatsApp: E-mail:

NÃO RECEBIDOS	EM ANDAMENTO	ARQUIVADOS	CONCLUÍDOS
0	0	0	1

 Limpar filtro

Total de 1 solicitações em nosso sistema:

finalizados com sucesso.

OBS: Aqui também é possível ativar/desativar as notificações automáticas da plataforma sobre seus Serviços no WhatsApp e E-mail.

Agora é só procurar a solicitação desejada e clicar nela para exibir as

Total de 4 solicitações em nosso sistema:

| Data: 28/06/2024 14:29:15

SECRETARIA DA FAZENDA - CADASTRO CANCELAMENTO DE NOTA FISCAL

Identificação: Mineiros

EM ANDAMENTO

informações:

Após clicar na Solicitação uma tela de Visualização vai ser aberta mostrando os detalhes do Serviço:

Nesta tela temos as opções:



- **SOLICITAÇÃO:** Exibe todas as informações inseridas por você no formulário que foi enviado para o atendente, e caso precise de alguma alteração nessas informações será liberado o campo para preencher novamente.
- **MENSAGENS:** Chat em tempo real com o atendente que está com o seu Serviço no momento (Neste chat o atendente poderá solicitar informações ou documentações que estão faltando em sua solicitação).
- **TRAMITAÇÃO:** Exibe o caminho que seu processo percorreu e com quem ele está no momento.
- **DOCUMENTAÇÃO:** Exibe a documentação anexada por você ou disponibilizada pelo atendente.

2. Como alterar Meus dados

Caso precise alterar alguma informação do seu Cadastro também é muito fácil! Você pode acessar seu perfil na parte superior direita e depois clicar em **“Meus dados”**:



Nesta janela é possível alterar ou adicionar informações para seu Cadastro **Pessoa Física/Jurídica**:

CONTATOS E OUTROS:

E-mail: Telefone:

Celular: Data de nascimento:

Foto de perfil: Escolher arquivo

Endereço:

CEP: Estado:

Cidade: Endereço: