



Guia rápido para inclusão de serviços

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Outubro/2023

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. INFORMAÇÕES GERAIS.....	3
2.1. PERFIS DE ACESSO.....	3
2.2. ACESSO AO SISTEMA.....	4
3. CRITÉRIOS PARA CADASTRAR UM SERVIÇO.....	4
3.1. COMO CADASTRAR O NOME DE UM SERVIÇO?.....	5
3.2. O QUE NÃO DEVE SER CADASTRADO COMO UM SERVIÇO?.....	5
4. CADASTRANDO NO SISTEMA ADMINISTRATIVO NA CARTA DE SERVIÇOS.....	6
4.1. FLUXO DO CADASTRAMENTO DO SERVIÇO.....	6
4.2. UNIDADE PRESTADORA.....	7
4.2.1. Nome.....	7
Especifique o nome da unidade prestadora. O ideal é que o nome não ultrapasse 65 caracteres. Exemplo: Delegacia 5º DP, Hospital Governador Celso Ramos, Escola Laura Lima, Posto de Fiscalização, Centro de Treinamento X, etc.....	
4.2.2. URL Amigável.....	7
4.2.3. Endereço.....	7
4.2.4. Número.....	7
4.2.5. Complemento.....	7
4.2.6. CEP.....	7
4.2.7. Latitude.....	7
4.2.8. Longitude.....	8
4.2.9. Telefone de Contato.....	8
4.2.10. Email de Contato.....	8
4.2.11. Órgão.....	8
4.2.12. Abrangência.....	8
4.2.13. Tipo de Unidade Prestadora.....	8
4.2.14. Município.....	8
4.2.15. Horário de Atendimento.....	8
4.2.16. Obs. Horário de Atendimento.....	8
5. CRIAR/INCLUIR UM NOVO SERVIÇO.....	8
5.1. DISPOSIÇÕES GERAIS.....	8
5.1.1. Nome.....	9
5.1.2. URL Amigável.....	9
5.1.3. Finalidade.....	9
5.1.4. Tempo de Solicitação.....	9
5.1.5. Tempo de Execução.....	9
5.1.6. Url do Site.....	9
5.1.7. Email de Contato.....	9
5.1.8. Telefone de Contato 1.....	9
5.1.9. Contato 1 é WhatsApp?.....	10
5.1.10. Telefone De Contato 2.....	10
5.1.11. Contato 2 é WhatsApp?.....	10
5.1.12. Telefone 0800.....	10

5.1.13. Requisitos Exigidos Do Usuário.....	10
5.1.14. Etapas Do Processo.....	11
5.1.15. Tempo Médio de Atendimento.....	11
5.1.16. Legislação Aplicável.....	11
5.1.17. Sistema de Agendamento.....	12
5.1.18. Serviço Cobrado.....	12
5.1.19. Acessibilidade.....	12
5.1.20. Serviço Digitalizável.....	12
5.1.21. Serviço Digital.....	12
5.1.22. Tema.....	12
5.1.23. Grupo de Serviço.....	12
5.1.24. Público.....	12
5.1.25. Canal de Atendimento.....	12
5.1.26. Unidade Prestadora.....	13
5.1.27. Termos Relacionados.....	13
5.1.28. Órgão.....	13
5.1.29. URL da Documentação do Processo de Negócio.....	13
6. REVISAR O SERVIÇO.....	13

1. INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços é o documento no qual o órgão ou entidade pública assume o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades. O conteúdo é voltado à sociedade em geral, principalmente onde ocorre a prestação direta de serviços públicos.

A carta de serviços deve conter TODOS os serviços prestados diretamente ao cidadão/empresa/município e, a inserção e atualização destes serviços é de responsabilidade do órgão que presta o serviço, sendo a Secretaria da Administração a coordenadora deste processo.

Em Santa Catarina, a Lei nº 15.435/2011 dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão e institui a Carta Estadual de Serviços ao Cidadão.

“Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual que prestam serviços diretamente ao cidadão, deverão elaborar e divulgar Carta Estadual de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.”

A Carta de Serviços ao Cidadão tem a finalidade de:

- Controle social;
- Compromissos públicos com padrões de qualidade;
- Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade;
- Propiciar o monitoramento e a avaliação contínua da gestão;
- Divulgar amplamente os serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas;
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública.

Este documento apresenta as definições e orientações aos órgãos e entidades públicas sobre o sistema administrativo da Carta de Serviços do Estado de Santa Catarina.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

O Governo do Estado está desenvolvendo o plano de transformação digital, e para isso os órgãos precisam atualizar a carta de serviços, de modo a possuir o censo de TODOS os serviços do estado prestados diretamente ao cidadão.

E para isso a Carta de Serviços ao Cidadão precisa ser revisada constantemente e deve contemplar 100% dos serviços prestados pelo estado, digitais ou não.

Para acesso ao <https://cartaservicos-adm.ciasc.gov.br> é necessário um cadastro prévio no <https://www.gov.br/> e só funciona na rede do governo de Santa Catarina.

2.1. PERFIS DE ACESSO

O órgão deve eleger dois servidores que serão responsáveis por coletar, inserir e revisar os serviços. O sistema contempla dois perfis, que devem ser pessoas distintas:

- Editor: cadastrar os serviços e corrigir eventuais pendências;
- Revisor: revisar os textos, informações e aprovar os serviços cadastrados ou editados. Pode

ainda indicar a existência de pendências para o Editor corrigir.

- Administrador: perfil com acesso a todos os cadastros e serviços.

Importante observar que o editor é aquele que irá inserir no sistema administrativo as informações sobre os serviços que o órgão dispõe. Já o revisor irá conferir, sugerir alterações e aprovar a inclusão do material no sistema.

Cabe ressaltar, que o serviço só é publicado e fica disponível no portal <https://www.sc.gov.br>, após aprovação do revisor.

Por convenção, adotou-se o assessor de comunicação para ser o revisor dos serviços.

Caso o órgão não tenha cadastrado um usuário editor e/ou um revisor, deve-se encaminhar e-mail para cartadeservicos@scti.sc.gov.br com os dados abaixo para cadastro:

- Nome Completo;
- Email;
- Perfil de acesso Editor ou Revisor;
- CPF;
- Órgão que está vinculado.

2.2. ACESSO AO SISTEMA

O acesso ao sistema Carta dar-se-á pelo login gov.br, portanto é necessário ter uma conta gov.br.



3. CRITÉRIOS PARA CADASTRAR UM SERVIÇO

Para cadastramento dos serviços, alguns critérios devem ser observados no cadastramento dos serviços públicos prestados aos cidadãos/município/empresa, pautados nas boas práticas de linguagem simples.

3.1. COMO CADASTRAR O NOME DE UM SERVIÇO?

O nome deve indicar uma ação, na ótica do cidadão e não do órgão, devendo iniciar com verbo no infinitivo e ter poucas palavras (ideal de 3 a 5 palavras). Utilizar palavras de fácil entendimento para o público-alvo do serviço, evitando palavras técnicas e siglas.

Exemplos de verbos: obter, manter, renovar, declarar, cancelar, registrar, solicitar, etc.

Exemplos de nomes de serviços:

- Emitir Certidão Negativa de Débitos (CND)
- Emitir Carteira Nacional de Habilitação (CNH)
- Cancelar unidade consumidora de energia
- Registrar Boletim de Ocorrência (BO)
- Declarar Imposto de Renda Pessoa Jurídica
- Solicitar ligação de água

Recomendações:

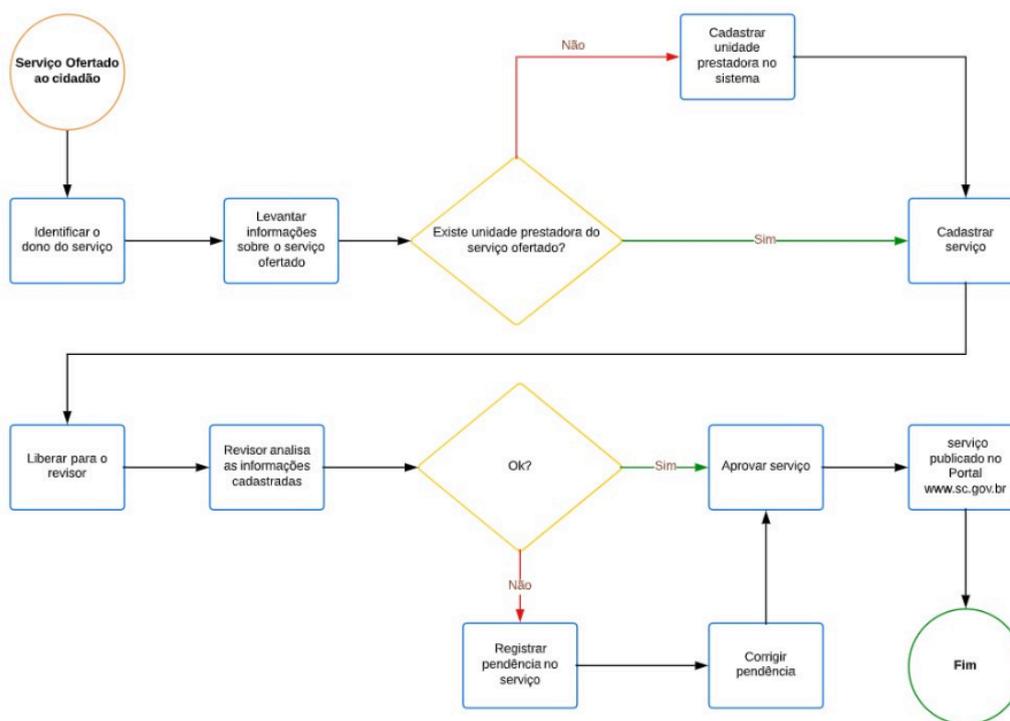
- O nome do serviço deve ser claro quanto ao serviço e não fazer menção a apenas uma etapa do serviço: programa de governo, sistema, biblioteca, protocolo nem como ouvidoria ou SIC (Sistema de Informação ao Cidadão);
- O campo deve ter entre 20 e 65 letras (incluindo espaços), facilitando assim os mecanismos de busca. O Google, por exemplo, exclui dos resultados frases com mais de 65 caracteres. Outro motivo é manter um padrão visual dos nomes dos serviços no portal;
- O nome não deve ser parecido com outros já cadastrados no portal, o que pode confundir o cidadão nas buscas;
- O público alvo não deve ser mencionado no item “Nome do Serviço”. Exemplo: Obter acesso à moradia digna no campo para famílias de baixa renda;
- O nome do serviço não deve ser genérico, deve ser claro e bem descrito. Ao invés de “Carteira de Motorista” deve-se utilizar algo como “Solicitar Carteira de Habilitação (CNH)”.

3.2. O QUE NÃO DEVE SER CADASTRADO COMO UM SERVIÇO?

- Etapas de um serviço: são cadastradas equivocadamente como serviços ações como retirar/receber documentos, consultas de situação/andamento de serviço, retirar/receber licenças, solicitações, pagamentos e agendamentos, emitir DAREs etc.
- Programas de Governo: programas como o “Minha Casa Minha Vida” não são serviços e não podem ser cadastrados como tal.
Exemplo de cadastro de serviço que o programa pode representar: “obter financiamento de moradia nas áreas urbanas”.
- Sistemas: deve ser cadastrado o serviço que o sistema presta e não o sistema – este, por si só, não é um serviço. Exemplo: “emitir nota fiscal eletrônica avulsa de ICMS” ou “solicitar cadastro do sistema X”.

- Ouvidorias: não devem ser cadastradas como prestação de serviços. A recomendação é que cada órgão cadastre sua ouvidoria na sua página na internet. A Ouvidoria Geral do Estado será divulgada em um link no rodapé do portal da Carta de Serviços.
- Bibliotecas, acervos bibliográficos, consultas públicas, acervos documentais e legislações: os órgãos que não possuem este serviço como atividade fim não devem cadastrá-lo (são itens informacionais).
- Protocolo: não é um serviço prestado pelo órgão e sim um canal presencial no qual se obtém serviços. Protocolar um documento, por exemplo, não gera valor para o cidadão. O serviço está no propósito para o qual aquele documento foi entregue – este é o serviço propriamente dito.
- Serviços internos do órgão: não são serviços acessados pelo cidadão e não devem ser cadastrados.
- Relatórios de informações quantitativas e estatísticas: não são serviços e não devem ser cadastrados. Essas informações podem ser solicitadas via Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

4. CADASTRANDO NO SISTEMA ADMINISTRATIVO NA CARTA DE SERVIÇOS



4.1. FLUXO DO CADASTRAMENTO DO SERVIÇO

Antes de iniciar o cadastro de um serviço é importante buscar informações dos campos que necessitam ser preenchidos, finalidade, etapas, requisitos, local de acesso, unidade que o presta, telefone e principalmente, verificar se batem com as regras daquilo que pode ou não ser incluído na Carta de Serviços. O objetivo é evitar o cadastro de algo que não corresponda a um serviço prestado diretamente ao cidadão.

Após a compilação dos serviços prestados pelo órgão, contendo todas as informações pertinentes e necessárias para cadastramento do serviço, antes de cadastrá-lo, é momento de verificar todas as informações da unidade prestadora, que corresponde ao local onde o serviço é prestado. Outros dois campos foram cadastrados previamente pela Secretaria da Administração/DITI, que são os

Temas e Grupos que serão cadastrados. Caso não exista um tema ou grupo relacionado, basta solicitar para ser incluído.

4.2. UNIDADE PRESTADORA

A unidade prestadora é pré-requisito para inclusão de um serviço no portal administrativo, ou seja, antes de incluir qualquer serviço, deve-se listar e incluir separadamente no sistema todas as unidades prestadoras do órgão, que é o local onde o serviço é prestado. Deve conter as informações a seguir.

Captura de tela do formulário "Criar Unidade Prestadora" no sistema administrativo. O formulário contém os seguintes campos:

- * Nome
- * URL Amigável
- * Endereço
- Número
- Complemento
- * Cep
- Latitude
- Longitude
- Telefone de Contato
- Email de Contato
- * Órgão (com sugestões de dropdown: Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina, Agência de Fomento do Estado de Santa Catarina S/A, Agência de Regulação de Serviços de Santa Catarina, CASAN (Companhia Catarinense de Águas e Saneamento S/A))
- * Abrangência (Estadual)
- * Tipo de Unidade Prestadora (Academia de Polícia)

4.2.1. Nome

Especifique o nome da unidade prestadora. O ideal é que o nome não ultrapasse 65 caracteres.

Exemplo: Delegacia 5º DP, Hospital Governador Celso Ramos, Escola Laura Lima, Posto de Fiscalização, Centro de Treinamento X, etc.

4.2.2. URL Amigável

O termo URL está diretamente relacionado ao endereço de um site, de uma página. A URL amigável é uma URL mais fácil de ser compreendida, tanto para os buscadores como o Google, como para os usuários da página.

4.2.3. Endereço

Inserir o logradouro (Av., Rua, Serv., Rodovia, etc) e o Bairro.

4.2.4. Número

Inserir o número do endereço.

4.2.5. Complemento

Inserir o complemento do endereço, sala, bloco, nome do Prédio, etc.

4.2.6. CEP

Inserir o CEP do local, se caso não houver, incluir CEP geral do Município.

4.2.7. Latitude

Inserir a Latitude correspondente, (Ex.: -27.541352) pode ser adquirida no google maps.

4.2.8. Longitude

Inserir a longitude correspondente. (Ex.: -48.503371) pode ser adquirida no google maps.

4.2.9. Telefone de Contato

Inserir o telefone para contato.

4.2.10. Email de Contato

Inserir o e-mail para contato.

4.2.11. Órgão

Inserir o órgão a que a unidade prestadora está vinculada.

4.2.12. Abrangência

Informar a abrangência de atendimento da unidade prestadora, Municipal, Regional ou Estadual.

4.2.13. Tipo de Unidade Prestadora

Escolha entre os tipos pré cadastrados de unidade prestadora, caso não exista, pedir para ser incluída via email para SEA.

4.2.14. Município

Selecionar o município onde está localizada a unidade prestadora.

4.2.15. Horário de Atendimento

Escolher a agenda do horário de atendimento da unidade prestadora. Caso não exista, pedir para ser incluída via e-mail para SEA.

4.2.16. Obs. Horário de Atendimento

Escrever observação de horário de atendimento, caso necessite.

5. CRIAR/INCLUIR UM NOVO SERVIÇO

A imagem mostra a interface de usuário para criar um novo serviço. À esquerda, há um menu lateral com opções como 'Serviços', 'Visão Geral', '+ Novo Serviço', 'Canal de Atendimento', 'Público', 'Grupo Serviço', 'Tema', 'Serviços em Destaque', 'Serviços de Outras Esferas', 'Avaliações' e 'Unidade Prestadora'. O formulário principal, intitulado 'Criar Serviço', contém os seguintes campos:

- * Nome
- * URL Amigável
- * Finalidade
- Tempo de Solicitação

5.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

Para a inclusão de um novo serviço, clique na aba “serviço” em seguida “+ Novo Serviço”.

Os campos são preenchidos em formato texto, número ou selecionar opções pré definidas.

São campos obrigatórios os que estão destacados com “*” asterisco na frente. Estes campos devem

ser preenchidos para completar o cadastro mínimo.

5.1.1. Nome

Especifique o nome do serviço de maneira clara e objetiva. Use verbos no infinitivo, aqueles que indicam uma ação. Lembre-se de que, quanto menos palavras, melhor a busca no sistema. O ideal é que o nome não ultrapasse 65 caracteres.

Ex: Registrar Boletim de Ocorrência (BO).

5.1.2. URL Amigável

O termo URL está diretamente relacionado ao endereço de um site, de uma página. A URL amigável é uma URL mais fácil de ser compreendida, tanto para os buscadores como o Google, como para os usuários da página. Exemplo:

URL amigável: <https://www.sc.gov.br/servicos/cursos-de-educacao-a-distancia>

URL simples: <https://www.sc.gov.br/servicos/?p=123>

Por padrão, o sistema da Carta de Serviços preenche o campo URL Amigável com o nome do serviço e palavras separadas por hífen. Orienta-se que este campo não seja alterado.

5.1.3. Finalidade

A descrição deve conter o resultado do que será entregue ao cidadão, ou seja, descreva o serviço de maneira simples e objetiva. Atenção para o limite de caracteres: 500 toques.

Ex.: A Carteira de Identidade (RG) é um documento que registra informações pessoais dos cidadãos de Santa Catarina, como local de nascimento, data de nascimento, assinatura, nome dos pais e uma fotografia. Ela serve para confirmar a identidade do portador e permite viajar pelos portos e aeroportos dos estados brasileiros e países do Mercosul. É necessário renovar a carteira a cada 10 anos para atualizar a fotografia.

5.1.4. Tempo de Solicitação

Informe o tempo que o cidadão leva para solicitar o serviço. Este deve ser preenchido de duas formas: imediato ou numérico (1 hora).

5.1.5. Tempo de Execução

Informe o tempo de execução do serviço após a solicitação ter sido processada pelo órgão competente. Este campo deve ser preenchido apenas em dias (ex.: 5 dias úteis, 30 dias corridos)

5.1.6. Url do Site

Insira o link que leva direito ao serviço na internet. Caso não exista, coloque o endereço da página do órgão/instituição/secretaria e o caminho para acessar o serviço na descrição das etapas.

5.1.7. Email de Contato

Inserir o e-mail específico para atendimento do serviço prestado. Caso não exista, inclua o e-mail geral da instituição para atendimento. Não incluir e-mail pessoal: mudanças de funcionários desatualizam o cadastro com facilidade.

5.1.8. Telefone de Contato 1

Informe o telefone de contato/ramal direto de atendimento do serviço. Lembre-se de preencher o DDD.

5.1.9. Contato 1 é WhatsApp?

Informe se o primeiro telefone de contato 1 possui WhatsApp. Selecione “sim” ou “não”.

5.1.10. Telefone De Contato 2

Inserir outro telefone para atendimento do serviço prestado. Caso não exista, deixe em branco.

5.1.11. Contato 2 é WhatsApp?

Informe se o primeiro telefone de contato 2 possui WhatsApp. Selecione “sim” ou “não”.

5.1.12. Telefone 0800

Inserir o 0800 do serviço. Caso não exista, deixe em branco.

5.1.13. Requisitos Exigidos Do Usuário

Os requisitos são basicamente os documentos ou pré-requisitos que o solicitante deve atender para ter direito aquele serviço. As etapas devem ser inseridas uma abaixo da outra, sem hífen (-), numeração(1,2,3) ou qualquer ponto a frente. Lembrando de não utilizar siglas e palavras técnicas.

Exemplo serviço: “Solicitar carteira de identidade”

Requisitos:

Ser brasileiro nato ou naturalizado

Brasileiros natos solteiros, com idade entre 6 e 60 anos: certidão de nascimento original ou cópia autenticada em cartório.

02 (duas) fotografias 3x4 com fundo branco, sem sorriso e adornos Carteira de Identidade do responsável legal de menores de 16 anos Caso seja 2ª via, pagar taxa referente à emissão.

Dica: Para criar um título iniciar o texto com o símbolo “*” asterisco. O texto ficará com as letras maiúsculas e a numeração da listagem também será reiniciada.

Exemplo: *Serviço Digital

Após a publicação, aparecerá da seguinte forma no Portal, conforme figura abaixo:

SERVIÇO DIGITAL

Cadastrar-se previamente no Portal Digital

PRESENCIAL

Carteira de Identidade original e cópia.

Comprovante de residência original e cópia

Dica: para os links de acesso que forem inseridos neste campo devem estar entre colchetes, no formato [[link descrição]] para que o link seja clicável.

Exemplo: Enviar formulário de solicitação preenchido - [[<http://sea.sc.gov.br/formulario-solicitacao> acesse aqui]]

5.1.14. Etapas Do Processo

Neste campo deve ser informado todos os passos que o cidadão deve seguir para alcançar o serviço desejado. Etapas internas do órgão não devem constar neste campo. Cada etapa deve ser descrita contendo apenas um verbo (uma única ação). Recomenda-se ainda que a frase contenha até 10 palavras.

Exemplo de serviço: “Solicitar Carteira de Identidade”

Etapas:

Dirigir-se a uma das unidades prestadoras de identificação civil

Entrega da documentação necessária

Realizar o cadastro de dados biográficos

Pagar a guia DARE da 2ª via

Realizar a coleta de dados biométricos

Aguardar 5 dias úteis para emissão da carteira de identidade

Com o protocolo retirar a Carteira de Identidade

Dica: os links de acesso que forem inseridos neste campo devem estar entre colchetes, no formato [[link descrição]] para que o link seja clicável.

Exemplo: Enviar formulário de solicitação preenchido - [[<http://sea.sc.gov.br/formulario-solicitacao> acesse aqui]]

Dica: Para criar um título iniciar o texto com o símbolo “*” asterisco. O texto ficará com as letras maiúsculas e a numeração da listagem também será reiniciada.

Exemplo: *On-line

Após a publicação, aparecerá da seguinte forma no Portal, conforme figura abaixo:

ON-LINE

- 1 Clicar no botão SOLICITAR
- 2 Entrar com o acesso GOV.BR
- 3 Preencher o formulário on-line
- 4 Enviar os documentos exigidos
- 5 Clicar no botão SOLICITAR SERVIÇO

PRESENCIALMENTE

- 1 Preencher e assinar Requerimento de Homologação

5.1.15. Tempo Médio de Atendimento

Informe quanto tempo será necessário entre o pedido, o atendimento e a entrega do serviço. Ex.: 15 dias.

5.1.16. Legislação Aplicável

Incluir a legislação que está vinculada ao serviço oferecido. Pode ser legislação exclusiva ou a lei que descreve as competências da instituição pública.

Apenas incluir se é uma lei federal ou estadual, número da legislação e ano. Listando uma abaixo da outra, não é necessário descrever a legislação. E.x:

Lei Complementar Estadual nºxxx/2019 Decreto Estadual nº xxx/2018

Dica: os links de acesso que forem inseridos neste campo devem estar entre colchetes, no formato `[[link descrição]]` para que o link seja clicável.

Exemplo: Lei Federal no 8.666/1993 - `[[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8666cons.htm Consultar aqui]]`

5.1.17. Sistema de Agendamento

Este campo só deve ser preenchido, se houver um sistema específico de agendamento, devendo ser inserida a URL do sistema de agendamento do serviço prestado.

5.1.18. Serviço Cobrado

Informe se o serviço é cobrado ou não. Selecione “sim” ou “não”. Não é necessário detalhar valores.

5.1.19. Acessibilidade

Informar se o local que presta o serviço presencial tem ou não acessibilidade. Informe “Sim” ou “Não”.

5.1.20. Serviço Digitalizável

Permite identificar o potencial de transformação digital do serviço por meio do uso de tecnologia. Sim: permite ao cidadão receber um serviço por canais digitais sem necessidade de deslocamento ao órgão ou entidade. Parcialmente: Algumas etapas podem ser atendidas por canais digitais, mas ainda requer deslocamento ao órgão ou entidade. Não: é necessário o comparecimento do cidadão ao órgão ou entidade para exercer seus direitos e obrigações.

5.1.21. Serviço Digital

Informar se o serviço é prestado digitalmente, parcialmente digital ou não digital.

Digital: significa que o cidadão realiza todas as etapas do serviço por meios digitais.

Parcialmente digital: significa que o serviço possui alguma etapa digital, mas ainda é necessário que o cidadão compareça à unidade prestadora para apresentar ou retirar documentos/informações.

Não digital: significa que o serviço não possui nenhuma etapa atendida por canal digital, somente presencial ou telefone, por exemplo.

5.1.22. Tema

Selecionar a área que o serviço está relacionado, de preferência vinculado à função principal do órgão.

Exemplo: Agricultura, Educação, Desenvolvimento Econômico, etc.

5.1.23. Grupo de Serviço

Selecione um grupo no qual o serviço se enquadra. Exemplo: Se o tema é Educação, o grupo pode ser Ensino Fundamental. Se o tema é Empresas e Tributos, o grupo pode ser ICMS.

Caso não exista na lista, solicitar a inclusão pelo e-mail oficial da Carta de Serviços.

5.1.24. Público

Escolher o público alvo do serviço. Para escolher mais de um, segure a tecla Ctrl.

5.1.25. Canal de Atendimento

Selecionar a forma de atendimento do serviço prestado. Caso exista mais de um, segurar a tecla Ctrl.
Exemplo: Presencial e Telefone.

5.1.26. Unidade Prestadora

Informe quais unidades oferecem o serviço, unidades prestadoras não são setores. Para escolher mais de um, basta segurar a tecla Ctrl.

5.1.27. Termos Relacionados

Cadastre palavras chaves/TAGs para facilitar a busca no portal. Para inserir, escreva e pressione "Enter".

Importante: não use mais de quatro palavras na mesma TAG. Ex: CNH; Carteira de Motorista; Habilitação.

5.1.28. Órgão

Selecione o órgão do município.

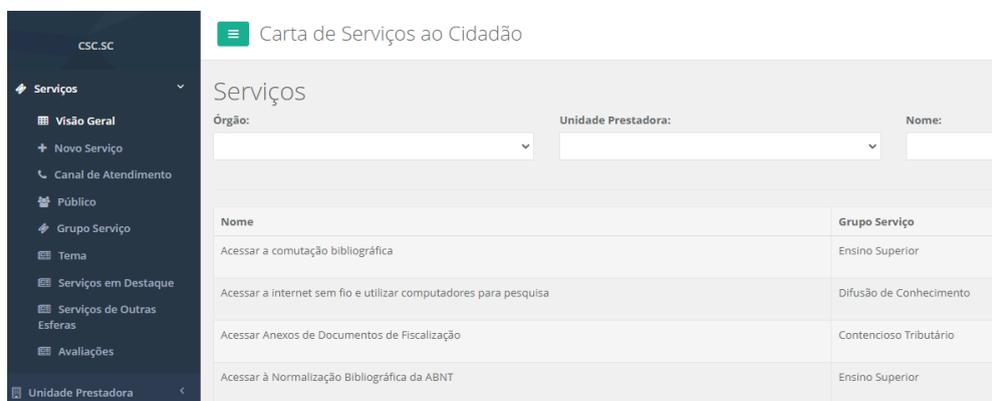
5.1.29. URL da Documentação do Processo de Negócio

Link externo para acesso à documentação e diagramas de processo.

6. REVISAR O SERVIÇO

Após a inclusão do serviço por parte do Editor dos serviços, este serviço estará disponível com o status "disponível para revisão", ou seja, é o momento de o Revisor do órgão acessar e verificar se as informações inseridas pelo Editor estão compatíveis com as regras de cada campo e se há alguma questão ortográfica que precisa ser revista. Os servidores cadastrados terão acesso somente às informações de sua instituição.

Para revisar os itens previamente cadastrados é necessário clicar em "Editar Registro", ícone verde. Caso seja necessário deletar algum serviço, basta clicar em "Excluir Registro", ícone vermelho.



The screenshot shows the 'Carta de Serviços ao Cidadão' interface. On the left is a dark sidebar with a menu under 'Serviços' containing options like 'Visão Geral', 'Novo Serviço', 'Canal de Atendimento', 'Público', 'Grupo Serviço', 'Tema', 'Serviços em Destaque', 'Serviços de Outras Esferas', 'Avaliações', and 'Unidade Prestadora'. The main content area is titled 'Serviços' and has three dropdown filters: 'Órgão:', 'Unidade Prestadora:', and 'Nome:'. Below these filters is a table with two columns: 'Nome' and 'Grupo Serviço'. The table contains four rows of service entries.

Nome	Grupo Serviço
Acessar a comutação bibliográfica	Ensino Superior
Acessar a internet sem fio e utilizar computadores para pesquisa	Difusão de Conhecimento
Acessar Anexos de Documentos de Fiscalização	Contencioso Tributário
Acessar à Normalização Bibliográfica da ABNT	Ensino Superior

Após a revisão do serviço o revisor terá duas opções, incluir pendências ou aprová-lo, caso haja

pendência, essas informações deverão constar no campo imediatamente após a situação selecionada, conforme figura abaixo.

Situação	Aprovado
Pendência	Aprovado
	Com pendências
	Disponível para revisão

O perfil do Editor identifica os serviços que devem ser corrigidos pelo painel principal na coluna “Situação” e uma mensagem é encaminhada por e-mail, indicando que aquele serviço foi colocado na situação “com pendências”.

Ao entrar no editor do serviço, o painel indica na parte superior (laranja) qual a pendência que precisa ser corrigida.



Para correção das pendências o Editor deve editar o serviço em questão e sanar os problemas levantados. Após isso, novamente o serviço fica disponível para revisão para homologação do revisor do órgão, finalizando o processo de inclusão do serviço, com a aprovação.

Feito este processo o serviço automaticamente será publicado no portal <https://www.sc.gov.br/>