



Carta de Serviços ao Cidadão

2025

SUMÁRIO

ALTERAÇÃO DA METRAGEM	6
ALTERAÇÃO DO RESPONSÁVEL TÉCNICO	8
ALTERAÇÃO DO ENDEREÇO CADASTRAL	10
ALTERAR OU RESETAR SENHA	12
ALTERAÇÃO DO RESPONSÁVEL LEGAL DA EMPRESA	14
E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO NÃO RECEBIDO	16
ERRO AO ANEXAR OU VISUALIZAR ARQUIVOS EM ANEXO	18
ERRO DE DADOS EM DOCUMENTAÇÃO	20
FALHA AO TENTAR FAZER UMA SOLICITAÇÃO	22
FALHA - NÃO ESTA PROSSEGUINDO COM CADASTRO INICIAL	24
FALHA - NÃO ESTA PROSSEGUINDO COM O CADASTRO DA EMPRESA	26
FALHA - PROBLEMAS COM O VISA ON	28
MENSAGEM CADASTRO DESATUALIZADO NA JUCER	30
PAGAMENTO DO DARE NÃO COMPUTADO	32
FALHA - ALTERAÇÃO DE RESPONSÁVEL TÉCNICO	34
FALHA - ARQUIVO NÃO ANEXADO	36
FALHA - NÃO CONSEGUE INFORMAR MEDIÇÃO QUANTITATIVA	38
FALHA - NÃO RECEBI E-MAIL PARA CADASTRO NO SOLAR	40
FALHA - PAGAMENTO DA DARE NÃO IDENTIFICADO	42
FALHA - PROBLEMAS COM O SOLAR	44
ALTERAR DADOS DO EXPOSITOR NO MONITORAMENTO RONDÔNIA RURAL SHOW	46
FALHA OU PROBLEMA - MONITORAMENTO RONDÔNIA RURAL SHOW	48
GERAR NOVO CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO	50
SOLICITAR ALTERAÇÃO DE DADOS DO CADASTRO DE EXPOSITOR	52
SOLICITAR ALTERAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	54
FALHA OU PROBLEMAS - PORTAL DO CIDADÃO	56
CRIAÇÃO DE USUÁRIO WI-FI INFOVIA	58
RECUPERAÇÃO DE SENHA - WIFI INFOVIA	60
INSTRUÇÕES WI-FI INFOVIA	62
ATENDIMENTO PRESENCIAL DO BALCÃO GOV.BR	64

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de gestão pública democrática orientado para resultados. Sua construção segue as diretrizes de excelência estabelecidas pelo Modelo de Excelência da Gestão Pública (MEGP), que integra o Guia de Inovação e Melhoria do Sistema de Gestão da Administração Pública, adotado pelo Programa GESPÚBLICA.

Mais do que um documento informativo, a Carta reafirma o compromisso do Governo do Estado de Rondônia — por meio da SETIC — com a transparência, a qualidade no atendimento, a simplificação de processos e a expansão do acesso aos serviços públicos digitais.

Ao apresentar de forma clara os serviços oferecidos, seus requisitos, prazos, etapas e canais de atendimento, a Carta promove o fortalecimento do controle social, fomenta a participação do cidadão e contribui para o aprimoramento contínuo da gestão pública e da entrega de serviços digitais no Estado.

COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS DA SETIC

(LEI COMPLEMENTAR N° 1.062/2020, ART. 114-A)

A Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC possui as seguintes competências:

1. Planejar, coordenar e supervisionar as atividades de tecnologia da informação e comunicação no âmbito do Poder Executivo Estadual;
2. Desenvolver, implantar e manter sistemas de informação corporativos;
3. Gerenciar e manter a infraestrutura tecnológica estadual, incluindo redes, servidores, conectividade e data center;
4. Estabelecer normas, padrões e políticas relacionadas à governança digital, segurança da informação e transformação digital;
5. Promover a transformação digital dos serviços públicos;
6. Zelar pela proteção de dados e pela segurança da informação no âmbito da administração estadual;
7. Apoiar órgãos e entidades estaduais na adoção e uso de soluções tecnológicas;
8. Executar demais atividades correlatas previstas na legislação vigente.

Horário de Atendimento

- Abertura de chamados: 24 horas por dia, via Portal de Atendimento
- Atendimento técnico e análise de solicitações:
- Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30

Canais de Comunicação

Finalidade

Abertura de chamados
Suporte via WhatsApp
Site institucional
E-mail institucional

Canal

atendimento.setic.ro.gov.br
(69) 3212-9513
setic.ro.gov.br
atendimento@setic.ro.gov.br

COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS DA SETIC

(LEI COMPLEMENTAR Nº 1.062/2020, ART. 114-A)

Reclamações, Sugestões ou Denúncias

As manifestações devem ser registradas na Ouvidoria-Geral do Estado, por meio do canal oficial:

 Fala.BR – Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação

Prioridade de Atendimento

Nos casos cabíveis, têm prioridade:

- Pessoas com deficiência
- Idosos
- Gestantes e lactantes
- Pessoas com crianças de colo
- Pessoas obesas

Base Legal e Normativa

- Lei Complementar nº 1.062/2020 (estrutura da SETIC)
- Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário dos Serviços Públicos)
- Modelo de Excelência da Gestão Pública – MEGP (GESPÚBLICA)
- Normativos internos da SETIC relacionados à segurança da informação, desenvolvimento e infraestrutura
- Diretrizes estaduais de Transformação Digital
- Normas específicas de órgãos parceiros, quando aplicável

Unidade Responsável pela Atualização da Carta

Gerência de Transformação Digital – GTD

Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

Governo do Estado de Rondônia

Última atualização: Dezembro/2025

Responsável: Gerência de Transformação Digital - GTD

Serviços VisaOn

Alteração da Metragem

O que é?

Solicitação de adequação da metragem de projeto nas concessões de alvará de saúde, licença ou autorização.

- **Quando a metragem está na mesma cota:**

- Exemplo: 1 m² até 100 m².
- Adequação do valor da metragem dentro do mesmo grupo de cota é realizada pelo desenvolvimento da SETIC.

- **Quando a metragem ultrapassa a cota:**

- Exemplo: Sair de 1 m² até 100 m² para a cota de 101 m² até 500 m².
- Adequação do valor da metragem fora do grupo de cota é realizada pela equipe da AGEVISA.

Nesse caso, a empresa será orientada a realizar uma nova solicitação e pedir reembolso da métrica que está incorreta.

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Documentação comum para todos os casos:

- CPF ou CNPJ;
- Razão social ou nome da empresa;
- Contato do responsável pelo acompanhamento.

Dados da solicitação:

- Tipo de DARE (exemplo: concessão de alvará de saúde);
- Grupo de metragem antigo (exemplo: 1 m² até 100 m²);
- Grupo de metragem novo (exemplo: 101 m² até 500 m²);
- Número exato da metragem antiga;
- Número exato da metragem nova.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Alteração do Responsável Técnico

O que é?

É a solicitação para alterar o e-mail cadastrado do responsável técnico vinculado a solicitações no sistema VisaON.

- Essa alteração pode ser necessária em casos de troca do responsável técnico, atualização dos dados de contato ou correção de informações incorretas.
- O processo varia dependendo do status do projeto arquitetônico:
 - **Aprovado:** A AGEVISA analisará a solicitação e poderá encaminhar para a equipe de desenvolvimento, se necessário.
 - **Não aprovado:** O solicitante deverá seguir as orientações contidas no manual do procedimento.

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Novo Responsável Técnico:

- Nome completo;
- CPF;
- Contato (telefone ou celular);
- E-mail;
- Indicação se possui ou não acesso ao SEI (Sistema Eletrônico de Informações).

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Alteração de Endereço Cadastral

O que é?

É o serviço que permite a atualização do endereço cadastral de uma empresa no sistema VisaON.

- A alteração está sujeita à verificação da AGEVISA, que analisará a necessidade de novas avaliações ou adequações decorrentes da mudança de endereço.
- Este serviço é destinado a casos em que a empresa alterou sua localização ou precisa corrigir informações cadastrais do endereço.

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- Contato.

Dados da Solicitação:

- CPF ou CNPJ da empresa;
- Razão social da empresa.

Novo Endereço:

- Logradouro (rua, avenida);
- Bairro;
- Número;
- Município;
- CEP (sem traços).

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

6 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Alterar ou Resetar Senha

O que é?

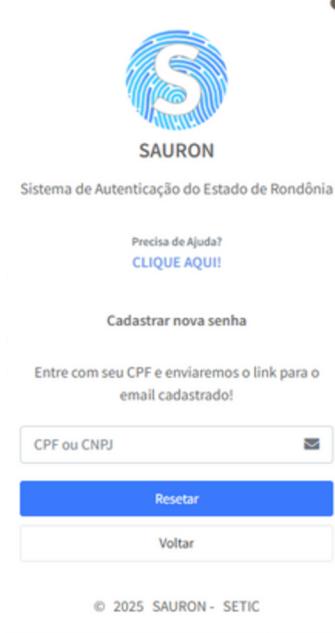
É o serviço que permite aos usuários atualizarem a senha de acesso ao sistema VisaON.

- Para realizar a alteração, é necessário seguir as etapas descritas no manual do sistema, disponíveis no link: [Manual do VisaON](#).

Atenção: Para concluir a alteração, os dados da empresa precisam estar atualizados na JUCER, pois a maioria das informações será preenchida automaticamente.

Passo a passo resumido

- 1 Na área de acesso ao sistema VisaON, clique em Login no canto superior direito;
- 2 No SAURON, clique em "cadastrar nova senha";
- 3 Você receberá um e-mail, abra-o e clique em "Confirmar";
- 4 Insira a nova senha obedecendo os critérios exigidos.



Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Alteração do Responsável Legal da Empresa

O que é?

É o serviço que permite a atualização do responsável legal cadastrado para uma empresa no sistema VisaON.

- A alteração é necessária em casos de mudança formal do representante legal da empresa.

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados da Solicitação:

- CNPJ;
- Razão social ou nome da empresa;
- Contato do responsável pelo acompanhamento.

Dados do Antigo Responsável Legal:

- Nome completo;
- CPF (apenas números);
- Contato;
- E-mail.

Dados do Novo Responsável Legal:

- Nome completo;
- CPF (apenas números);
- RG (apenas números);
- Contato;
- E-mail.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

6 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

E-mail de Confirmação não Recebido

O que é?

É o serviço que permite reportar e solucionar o problema de não recebimento do e-mail de confirmação ao realizar o cadastro no sistema VisaON.

- O problema pode ser resolvido também seguindo as etapas de 04 a 09 do Manual do VisaON, disponível no link: [Manual do VisaON](#).

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- Contato.

Dados da Solicitação:

- CPF ou CNPJ;
- Razão Social ou Nome Fantasia;
- E-mail.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: [atendimento.setic.ro.gov.br](#)

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas.

3. Caso deseje, siga o passo a passo de 04 a 09 no manual para tentar solucionar o problema.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

6 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Erro ao Anexar ou Visualizar Arquivos em Anexo

O que é?

É o serviço que permite reportar e solicitar a correção de problemas no sistema VisaON nas seguintes situações:

Ao anexar arquivos:

- O usuário anexa uma imagem e recebe a mensagem:

"A página pode estar temporariamente indisponível ou pode ter sido movida permanentemente para um novo endereço da web."

Ao visualizar anexos:

- O usuário tenta abrir um anexo e aparece a mensagem:
"Impossível visualizar o anexo."

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- Contato.

Dados da Solicitação:

- CPF ou CNPJ;
- Razão Social ou Nome Completo;
- Detalhamento do problema identificado (anexar arquivos ou visualizar anexos);
- Link/URL da página onde ocorre o erro;
- Captura de tela (print screen) do erro.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas e anexando a captura de tela do erro.

3. A equipe responsável analisará a solicitação e fornecerá suporte para a resolução do problema.

Outras informações

- Quanto tempo leva?**

12 horas.

- Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Erro de Dados em Documentação

O que é?

É o serviço que permite solicitar a correção de dados incorretos em documentos emitidos pelo sistema VisaON, como:

- Licença Sanitária;
- Certificado de Dispensa;
- Parecer.

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- CPF ou CNPJ;
- Razão Social ou Nome Completo.

Dados da Solicitação:

- Selecionar o documento que contém o erro (Licença Sanitária, Certificado de Dispensa ou Parecer);
- Número do documento que contém o erro;
- Texto atual do documento que deve ser corrigido;
- Texto correto para a substituição.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas e anexando a captura de tela do erro.

3. A equipe responsável analisará a solicitação e fornecerá suporte para a resolução do problema.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha ao Tentar Fazer uma Solicitação

O que é?

É o serviço que oferece orientação e suporte ao usuário em casos de inconsistências ou falhas ao realizar uma solicitação no sistema VisaON.

- A Agevisa orientará o regulado, quando necessário.
- Caso seja identificada uma falha de sistema, a equipe de desenvolvimento será acionada para realizar a correção.

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- CPF ou CNPJ;
- Razão Social ou Nome Completo.

Dados da Solicitação:

- Tipo de solicitação (ex.: análise de projeto arquitetônico ou licenciamento sanitário);
- Captura de tela (print screen) mostrando o erro;
- Link/URL da tela onde ocorre o erro;
- Outras informações relevantes (detalhamento do problema).

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas e anexando a captura de tela do erro.

3. A equipe responsável analisará a solicitação e fornecerá suporte para a resolução do problema.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha - Não está Prosseguindo com o Cadastro Inicial

O que é?

É o serviço destinado a solucionar problemas que impedem o prosseguimento do cadastramento de usuário ou senha na plataforma VisaON.

Quem pode utilizar este serviço?

A Agevisa ou usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Identificação do atendimento (se é para o próprio solicitante ou para outra pessoa);
- Contato do solicitante.

Dados da Solicitação:

- CNPJ da empresa;
- Nome da empresa ou Nome Fantasia;
- Mensagem de erro exibida;
- Captura de tela (print screen) mostrando o erro.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas e anexando a captura de tela do erro.

3. A equipe responsável analisará a solicitação e fornecerá suporte para a resolução do problema.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha - Não está Prosseguindo com o Cadastro da Empresa

O que é?

É o serviço que reporta e soluciona problemas durante o cadastro da empresa na plataforma VisaON, em qualquer uma das seguintes etapas:

- Dados Básicos;
- Representantes;
- Endereço;
- CNAEs;
- Perguntas;
- Anexos;
- Finalizar.

Em casos de falha técnica ou "bug" no sistema, a solicitação será encaminhada para a equipe de desenvolvimento responsável.

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- CNPJ da empresa;
- Nome da empresa ou Nome Fantasia;
- Contato.

Dados da Solicitação:

- Identificação da aba onde ocorre o erro;
- Captura de tela (print screen) mostrando o erro.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas e anexando a captura de tela do erro.

3. A equipe responsável analisará a solicitação e fornecerá suporte para a resolução do problema.

Outras informações

- Quanto tempo leva?**

12 horas.

- Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha - Problemas com o Visa-On

O que é?

É o serviço destinado a reportar e solicitar a correção de falhas diversas, ainda não documentadas, que impossibilitem o uso do sistema VisaON.

Quem pode utilizar este serviço?

AGEVISA

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- Contato.

Dados da Solicitação:

- CNPJ ou CPF;
- Razão Social ou Nome Completo;
- Captura de tela (print screen) mostrando o erro;
- Link/URL da página onde ocorre a falha;
- Mensagem de erro exibida.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário disponível no portal com todas as informações exigidas e detalhar o erro a ser corrigido.

3. A equipe responsável analisará a solicitação e fornecerá suporte para a resolução do problema.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Mensagem - Cadastro Desatualizado na JUCER

O que é?

É o serviço que solicita a atualização de dados cadastrais na **Junta Comercial de Rondônia (JUCER)**, quando há pendência no sistema VisaON, mesmo após o comparecimento presencial do usuário à JUCER para revisão de informações.

Mensagem exibida no sistema:

"Olá regulado, suas informações de cadastro na Junta Comercial de Rondônia (JUCER) podem estar desatualizadas. Se continuar vendo essa mensagem, compareça à JUCER e atualize seus dados."

Atenção: Caso o usuário não tenha comparecido à JUCER anteriormente, deverá fazê-lo antes de abrir este chamado

Quem pode utilizar este serviço?

A Agevisa ou usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- Contato.

Dados da Solicitação:

- CNPJ ou CPF;
- Razão Social ou Nome Completo;
- Informar se já compareceu à JUCER para atualização cadastral.

Etapas para a realização deste serviço

1. Atualizar dados junto a Jucer

- Verifique se os dados cadastrais estão atualizados na JUCER.

2. Preencher as informações necessárias para a solicitação

- O usuário deve preencher o formulário de solicitação, anexando a captura de tela e detalhando o erro identificado.

3. A equipe responsável analisará a solicitação e fornecerá suporte para a resolução do problema.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

6 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Pagamento do DARE não computado

O que é?

É o serviço que solicita a regularização do status de pagamento do DARE no sistema, quando consta como pendente mesmo após a quitação.

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários cadastrados no sistema VisaON e seus responsáveis para o acompanhamento da instituição.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- Contato.

Dados da Solicitação:

- CNPJ ou CPF;
- Razão Social ou Nome Completo;
- Anexo do DARE;
- Anexo do comprovante de pagamento

Etapas para a realização deste serviço

- 1. Verifique se o pagamento do DARE foi realizado corretamente e tenha em mãos o comprovante.**
- 2. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC**
 - O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br para relatar o problema.
- 3. Anexe o DARE e o comprovante de pagamento ao chamado.**
- 4. Aguarde a análise e, se necessário, orientações ou correções por parte da equipe responsável.**

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

SOLAR

Falha - Alteração de Responsável Técnico

O que é?

Este serviço solicita a alteração, vinculação ou desvinculação de um **responsável técnico** a um **empreendimento** no sistema.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados no sistema **SOLAR**.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- Contato.

Dados da Solicitação:

- CNPJ;
- Código do empreendimento;
- Qual a configuração desejada:

Alteração do Responsável Técnico:

- Dados do novo responsável técnico: nome completo, CPF e e-mail.
- Dados do responsável técnico a ser desvinculado: nome completo, CPF e e-mail.

Vincular um Responsável Técnico ao Empreendimento:

- Dados do novo responsável técnico: nome completo, CPF e e-mail.

Desvincular um Responsável Técnico do Empreendimento:

- Dados do responsável técnico a ser desvinculado: nome completo, CPF e e-mail.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acessar o Portal de Atendimentos da SETIC

- O usuário deve acessar o portal pelo endereço: atendimento.setic.ro.gov.br para relatar o problema.

2. Preencha os dados solicitados no formulário, incluindo as informações sobre o responsável técnico e o empreendimento.

3. Anexe os documentos necessários e envie a solicitação.

4. Aguarde a análise e, se necessário, orientações ou correções por parte da equipe responsável.

Outras informações

- Quanto tempo leva?**

12 horas.

- Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha - Arquivo Não é Anexado

O que é?

Este serviço reporta a falha ao tentar anexar um arquivo no sistema SOLAR. A equipe da **Sedam** analisa a sintaxe da extensão do documento e realiza a correção. Caso não identifique erro, a solicitação será encaminhada para a equipe de **desenvolvimento da SETIC** para análise e correção.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados no sistema **SOLAR**.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- Contato.

Dados da Solicitação:

- CNPJ;
- Qual arquivo tentou anexar? (escreva o nome do arquivo ou sua descrição);
- Em qual dos serviços foi tentado anexar o arquivo? (escolher uma das opções apresentadas).

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção de Falha ao Anexar Arquivo no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo informações sobre o arquivo que tentou anexar e o serviço em que a falha ocorreu.
4. Envie a solicitação para análise da equipe responsável.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: **(69) 3216-5353**.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha - Não Consegue Informar Medição Quantitativa

O que é?

Este serviço notifica a falha quando não é possível informar a numeração da área ou o quantitativo do empreendimento no sistema SOLAR. A solicitação será encaminhada para análise e correção.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados no sistema **SOLAR**.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- e-mail.

Dados da Solicitação:

- CNPJ;
- Qual a atividade/empreendimento;
- Informe o valor que deseja inserir;
- Qual a mensagem de erro exibida.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção de **Falha ao Informar Medição Quantitativa** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo informações sobre o erro que ocorreu ao tentar informar a medição quantitativa.
4. Envie a solicitação para análise e correção.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) 3212-9513 (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha - Não Recebi e-mail para Cadastro no SOLAR

O que é?

Este serviço reporta a falha quando o usuário não recebe o e-mail de confirmação para cadastro no sistema SOLAR. A equipe da Sedam CTI analisará o cadastro e fornecerá orientações para solucionar o problema. Caso o e-mail utilizado já esteja cadastrado, a equipe de Sedam fará a devida orientação. Se o problema estiver relacionado a configurações ou ao servidor de e-mail (mail-server), a solicitação será encaminhada para a equipe de desenvolvimento da Setic para análise e correção.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados no sistema **SOLAR**.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- e-mail.

Dados da Solicitação:

- Selecione o tipo de cadastro no SOLAR (escolher o perfil adequado conforme as opções apresentadas no sistema).

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção de **Falha ao Receber E-mail de Cadastro no SOLAR** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo o tipo de cadastro e as informações de e-mail.
4. Envie a solicitação para análise e resolução

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) 3212-9513 (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha - Pagamento da Dare não Identificado

O que é?

Este serviço reporta a falha quando o pagamento da DARE (Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais) não é identificado no sistema, mesmo após o pagamento ter sido realizado. A equipe responsável realizará a análise do pagamento na plataforma e fornecerá um retorno ao usuário ou corrigirá eventuais falhas no sistema.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados no sistema **SOLAR**.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- e-mail.

Dados da Solicitação:

- Código da DARE;
- Data do pagamento.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção de **Falha no Pagamento da DARE Não Identificado** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo o código da DARE e a data do pagamento.
4. Envie a solicitação para análise e resolução

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) 3212-9513 (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha - Problemas com o Solar

O que é?

Este serviço solicita suporte em casos de falha de acesso, usabilidade, ou problemas com qualquer página da plataforma Solar. A solicitação será analisada pela equipe de desenvolvimento e solucionada conforme a natureza do problema:

- **Falha de procedimento:** Quando procedimentos são executados de maneira incorreta. A equipe da Sedam fornecerá orientações de uso ou enviará o manual do usuário.
- **Falha em Software:** Quando há falhas na aplicação. A equipe de Desenvolvimento da Setic realizará análise da estrutura de código para realizar as correções necessárias.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados no sistema **SOLAR**.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- **Para quem será o atendimento?**
 - **Para você:** Informe seu e-mail.
 - **Para outra pessoa:** Informe nome completo, CPF ou CNPJ e e-mail.

Dados da Solicitação:

- Link/URL da página com o erro;
- Mensagem de erro exibida;
- Print (captura de tela) do erro apresentado.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção **Falha - Problemas com o Solar** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo a URL da página com erro e a captura de tela do problema.
4. Envie a solicitação para análise e resolução.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

24 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) 3212-9513 (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

RONDÔNIA RURAL SHOW

Alterar Dados do Expositor no Monitoramento Rondônia Rural Show

O que é?

Este serviço solicita a alteração dos dados do expositor no evento Rondônia Rural Show, caso seja necessário corrigir informações.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo ou razão social;
- CPF ou CNPJ.

Dados da Solicitação:

- Nome completo ou razão social;
- CPF ou CNPJ.
- Informar os dados que precisam ser alterados (onde consta o erro).
- Informar os dados corretos.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção **Alterar Dados do Expositor no Monitoramento Rondônia Rural Show** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo os dados que precisam ser corrigidos.
4. Envie a solicitação para análise e resolução.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

6 horas.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) **3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Falha ou Problema - Monitoramento Rondônia Rural Show

O que é?

Este serviço solicita suporte em casos de falha de acesso, usabilidade ou problemas no sistema de Monitoramento Rondônia Rural Show, mantido pela Setic. As solicitações serão analisadas pela equipe de desenvolvimento e solucionadas conforme a natureza do problema:

- **Falha de Procedimento:** Caso o procedimento tenha sido executado de maneira incorreta. A equipe de atendimento de primeiro nível orientará o solicitante ou enviará um manual de usuário.
- **Falha em Software:** Caso haja falhas no sistema, a equipe de Desenvolvimento da Setic realizará a análise e correção do código.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- E-mail;
- Contato (telefone).

Dados da Solicitação:

- LINK/URL da página com o erro;
- Mensagem de erro exibida no sistema;
- Descrição detalhada do problema;
- Procedimento realizado no momento em que o erro ocorreu.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção **Falha ou Problema - Monitoramento Rondônia Rural Show** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo os dados que precisam ser corrigidos.
4. Envie a solicitação para análise e resolução.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

6 horas para a resolução, com base no expediente de 7:30 às 13:30.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) **3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Gerar Novo Código de Verificação

O que é?

Este serviço permite que o usuário solicite à SEAGRI a geração de um novo código de verificação para acessar o perfil de expositor no Monitoramento Financeiro da Rondônia Rural Show.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- E-mail;
- Contato (telefone).

Dados da Solicitação:

- Nome fantasia;
- CNPJ/CPF

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção **Gerar Novo Código de Verificação** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo os dados que precisam ser corrigidos.
4. Envie a solicitação para análise e resolução.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

6 horas para a resolução, com base no expediente de 7:30 às 13:30.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) **3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Solicitar Alteração de Dados do Cadastro de Expositor

O que é?

Este serviço permite ao usuário solicitar a correção de informações cadastradas no perfil do expositor no Monitoramento da Rondônia Rural Show.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- E-mail;
- Contato (telefone).

Dados da Solicitação:

- Dados a corrigir (escolher a opção desejada, como nome do expositor, endereço, CNPJ/CPF, etc.).

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção **Solicitar Alteração de Dados do Cadastro de Expositor** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo os dados que precisam ser corrigidos.
4. Envie a solicitação para análise e aguarde a resolução.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

6 horas para a resolução, com base no expediente de 7:30 às 13:30.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) **3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Solicitar Alteração de Informações da Prestação de Contas

O que é?

Este serviço permite ao usuário solicitar a correção das informações da prestação de contas do expositor, quando necessário.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- E-mail;
- Contato (telefone).

Dados da Solicitação:

- Dados a corrigir (escolher a opção desejada, como valores incorretos, informações faltantes, etc.).

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção **Solicitar Alteração de Informações da Prestação de Contas** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo os dados que precisam ser corrigidos.
4. Envie a solicitação para análise e aguarde a resolução.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

6 horas para a resolução, com base no expediente de 7:30 às 13:30.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) **3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

PORTAL DO CIDADÃO

Falha ou Problemas - Portal do Cidadão

O que é?

Este serviço solicita suporte em casos de falha de acesso, usabilidade ou problemas nas plataformas e sistemas mantidos pela Setic. A solicitação será analisada pela equipe de desenvolvimento e solucionada de acordo com os seguintes tipos de falha:

- **Falha de Procedimento:** Quando os procedimentos são executados de maneira incorreta, a equipe de atendimento de primeiro nível fornecerá as orientações ou o manual de usuário.
- **Falha em Software:** Quando ocorre uma falha na aplicação, a equipe de Desenvolvimento da Setic realizará a análise do código para a correção do erro.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários cadastrados

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- E-mail;
- Contato (telefone).

Dados da Solicitação:

- Link/URL da página com o erro;
- Mensagem de erro exibida;
- Print (captura de tela) do erro apresentado;
- Descrição do problema;
- Qual o procedimento estava tentando realizar quando o erro aconteceu.

Etapas para a realização deste serviço

1. Acesse o Portal de Atendimentos da SETIC através do endereço: atendimento.setic.ro.gov.br.
2. Selecione a opção **Falha ou Problemas - Portal do Cidadão** no menu de serviços.
3. Preencha os dados solicitados, incluindo os dados que precisam ser corrigidos.
4. Envie a solicitação para análise e aguarde a resolução.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

12 horas para a resolução, com base no expediente de 7:30 às 13:30.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) **3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

INFOVIA

Criação de Usuário Wi-Fi Infovia

O que é?

Este serviço permite a criação de um usuário para acesso às redes públicas de internet, incluindo as dependências do Palácio Rio Madeira, escolas ou outros locais que possuam a rede Wi-Fi INFOVIA.

A criação do usuário está disponível tanto para servidores quanto para usuários externos.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários que necessitem acessar a rede Wi-Fi INFOVIA.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo;
- CPF;
- E-mail;

Etapas para a realização deste serviço

1. Conexão à Rede Wi-Fi INFOVIA:

- O solicitante deve se conectar à rede Wi-Fi denominada **PRM**.

2. Exibição da Página de Login:

- Após a conexão, uma página de login será exibida automaticamente no dispositivo.

3. Seleção da Opção “Cadastre-se”:

- Na página de login, o usuário deve selecionar a opção “**Cadastre-se**” para iniciar o processo de criação da conta.

4. Preenchimento dos Dados Pessoais:

- O solicitante deverá seguir as instruções fornecidas na página, preenchendo seus dados pessoais, como **nome completo**, **CPF**, e criando uma **senha** de sua escolha.

5. Conclusão do Cadastro:

- Após concluir o cadastro, o usuário deverá utilizar o CPF e a senha escolhida para acessar a rede Wi-Fi INFOVIA.

6. Acesso à Rede Wi-Fi:

- Com o cadastro finalizado, o solicitante poderá utilizar o **CPF** e a **senha** para acessar a rede de forma contínua.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) **3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Recuperação de Senha - WIFI Infovia

O que é?

Este serviço permite a recuperação de senha para acessar as redes públicas de internet, incluindo as dependências do Palácio Rio Madeira, escolas ou outros locais com a rede Wi-Fi INFOVIA.

Está acessível tanto para servidores quanto para usuários externos.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários que necessitem acessar a rede Wi-Fi INFOVIA.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- E-mail cadastrado na rede Wi-Fi INFOVIA;
- CPF do solicitante

Etapas para a realização deste serviço

1. Conexão à Rede Wi-Fi INFOVIA:

- O solicitante deve se conectar à rede Wi-Fi denominada **PRM**.

2. Exibição da Página de Login:

- Após a conexão, a página de login será exibida automaticamente no dispositivo.

3. Seleção da Opção “Esqueceu a Senha?”:

- Na página de login, o usuário deve clicar na opção “**Esqueceu a senha?**”.

4. Envio do E-mail de Recuperação:

- Um e-mail será enviado automaticamente para o endereço cadastrado, contendo as instruções necessárias para redefinir a senha.

5. Redefinição da Senha:

- O solicitante deverá seguir os passos indicados no e-mail para criar uma nova senha.

6. Acesso à Rede Wi-Fi:

- Após a redefinição da senha, o solicitante poderá utilizar o **CPF** e a **nova senha** para acessar a rede Wi-Fi INFOVIA.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) **3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Instruções WIFI Infovia

O que é?

Este serviço fornece as instruções passo a passo e esclarece dúvidas relacionadas à conexão com a rede Wi-Fi INFOVIA, acessível nas dependências do Palácio Rio Madeira, escolas e outros locais onde a rede esteja disponível.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos os usuários que necessitam de assistência ou informações sobre como se conectar à rede Wi-Fi INFOVIA.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Nome completo do solicitante;
- CPF do solicitante;
- E-mail cadastrado para comunicação;
- Contato (telefone ou WhatsApp) para retorno;
- Detalhamento da solicitação: Informações adicionais sobre a dúvida ou problema de conexão.

Etapas para a realização deste serviço

1. Conexão à Rede Wi-Fi INFOVIA:

- O solicitante deve localizar e conectar-se à rede Wi-Fi **PRM** disponível no local.

2. Página de Login:

- Após a conexão, será exibida automaticamente uma página de login no dispositivo.

3. Criação ou Recuperação de Senha:

- Caso o usuário ainda não tenha cadastro, ele deverá criar uma conta através da opção “**Cadastre-se**”.
- Caso o usuário já tenha cadastro mas tenha esquecido a senha, ele pode utilizar a opção “**Esqueceu a senha?**” para recuperar o acesso.

4. Acesso à Internet:

- Após a realização do cadastro ou recuperação da senha, o usuário poderá acessar a rede utilizando seu **CPF** e a senha criada ou recuperada.

Outras informações

- **Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato.

- **Este serviço é gratuito?**

Sim, este serviço é gratuito para o cidadão.

- **Quem tem direito a tratamento prioritário?**

Pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos têm direito ao atendimento prioritário.

- **Dúvidas ou mais informações?**

Entre em contato pelo WhatsApp: (69) **3212-9513** (VoIP: 9513).

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento.

Não há atendimento físico

Atendimento Presencial do Balcão GOV.BR

O que é?

O Programa de Atendimento Presencial Balcão GOV.BR é uma iniciativa nacional que promove a inclusão digital e facilita o acesso do cidadão aos serviços públicos online disponibilizados por meio da conta GOV.BR.

O Sistema Balcão GOV.BR, ferramenta oficial que permite que unidades credenciadas realizam atendimento presencial para:

- criação de conta GOV.BR,
- atualização de dados,
- recuperação de conta,
- validação de identidade,
- orientações gerais sobre acesso a serviços digitais.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão que:

- não consiga criar ou acessar a conta GOV.BR;
- tenha dificuldade para validar sua identidade pelos meios digitais;
- precise atualizar dados ou resolver pendências;
- não tenha familiaridade com tecnologia;
- necessite de auxílio presencial para acessar serviços públicos digitais.

Documentação necessária

Dados do Solicitante:

- Documento oficial com foto (RG, CNH, passaporte, etc.)
- CPF ativo
- Informar telefone e e-mail atualizados (se possível)

Importante

O Balcão GOV.BR é **exclusivamente presencial**. Não realiza atendimento por vídeo, chamada ou chat.

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
Governo do Estado



*Plataforma de Documentação
Operacional e Gerencial dos
Serviços da SETIC*
wiki.setic.ro.gov.br

