ms.gov.br

PORTAL DE SERVIÇOS DO MS

GUIA DO USUÁRIO

RELATÓRIOS
ADMIN. DE SERVIÇOS

Material elaborado para **orientações de extração de relatórios** no Portal Admin pelos responsáveis designados por cada órgão.

V2 - ABRIL DE 2024

SETDIG
Secretaria-Executiva de Transformação Digital

SEGOV
Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica

GOVERNO DE Mato Grosso do Sul

RELATÓRIOS DO ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS

O que é
Sistema de gerência de informações e serviços disponíveis no Portal do Cidadão, e de configurações unidades e horários de atendimento disponibiliza extração de relatórios que permite os usuários extrair a listagem dos serviços cadastrados, avaliações de serviços e reagendamentos.
Todos os usuários que tenham acesso ao Admin terão acesso aos relatórios.

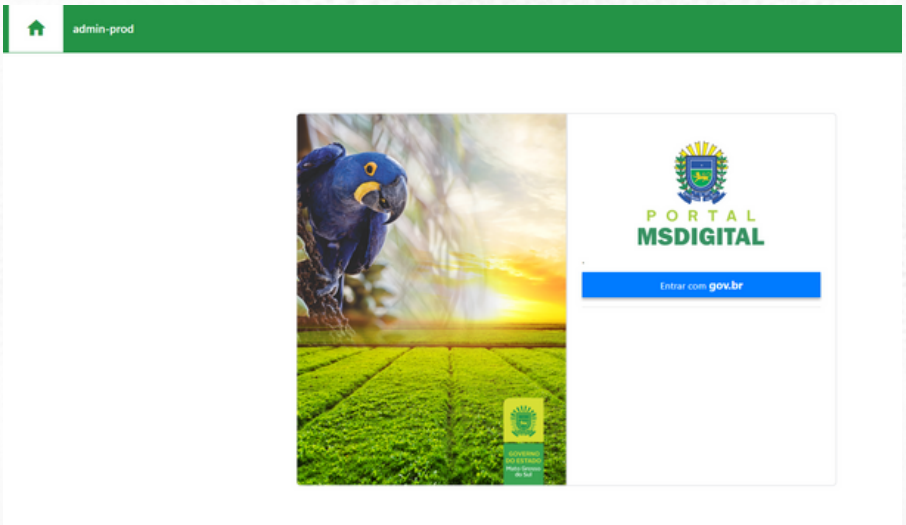
Meios de acesso
O Gerenciador de Serviços pode ser acessado por:

- Computador
- Laptop/notebook
- Smartphone

Formas de Autenticação
Com as credenciais utilizadas na sua conta Gov.br.

Navegador
Todos os navegadores são compatíveis com o sistema.

Acessando o Gerenciador de Serviços
Para acessar o **Gerenciador de Serviços**, o usuário deve inserir o link https://admin.ms.gov.br/ em seu navegador de preferência.



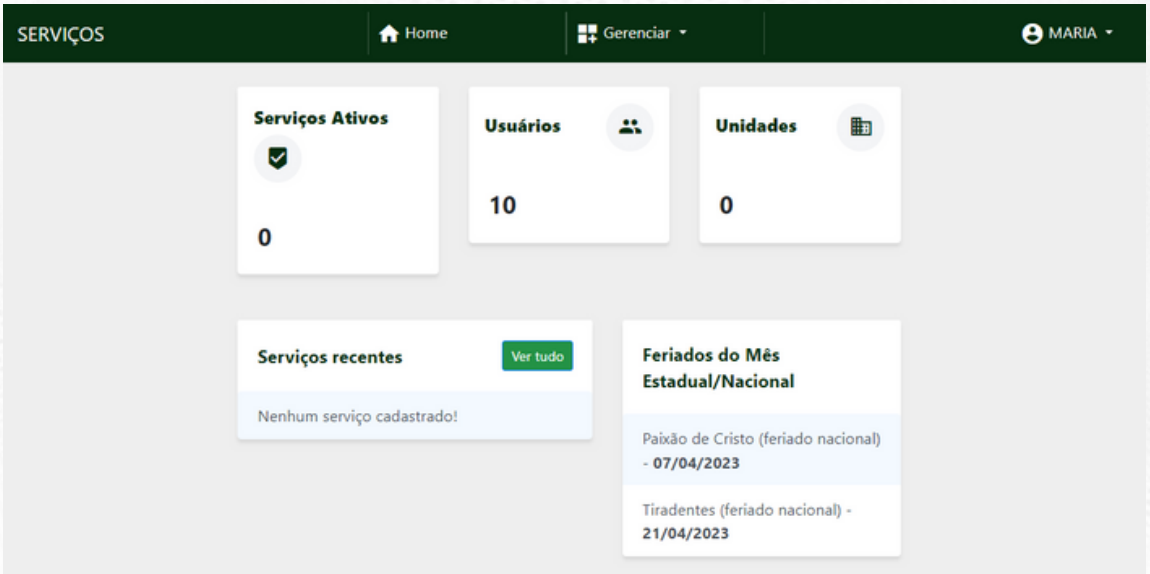
Tela de login do Gerenciador de Serviços

RELATÓRIOS DO ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS

Clique no botão **Entrar com gov.br**
Agora o usuário poderá autenticar-se no sistema inserindo os dados CPF e senha nos campos apropriados.

Tela de login Gov.Br

Acesso à área administrativa do sistema
O usuário, após autenticar-se no sistema, terá acesso à uma tela inicial do sistema, como essa:



EXTRAINDO RELATÓRIOS

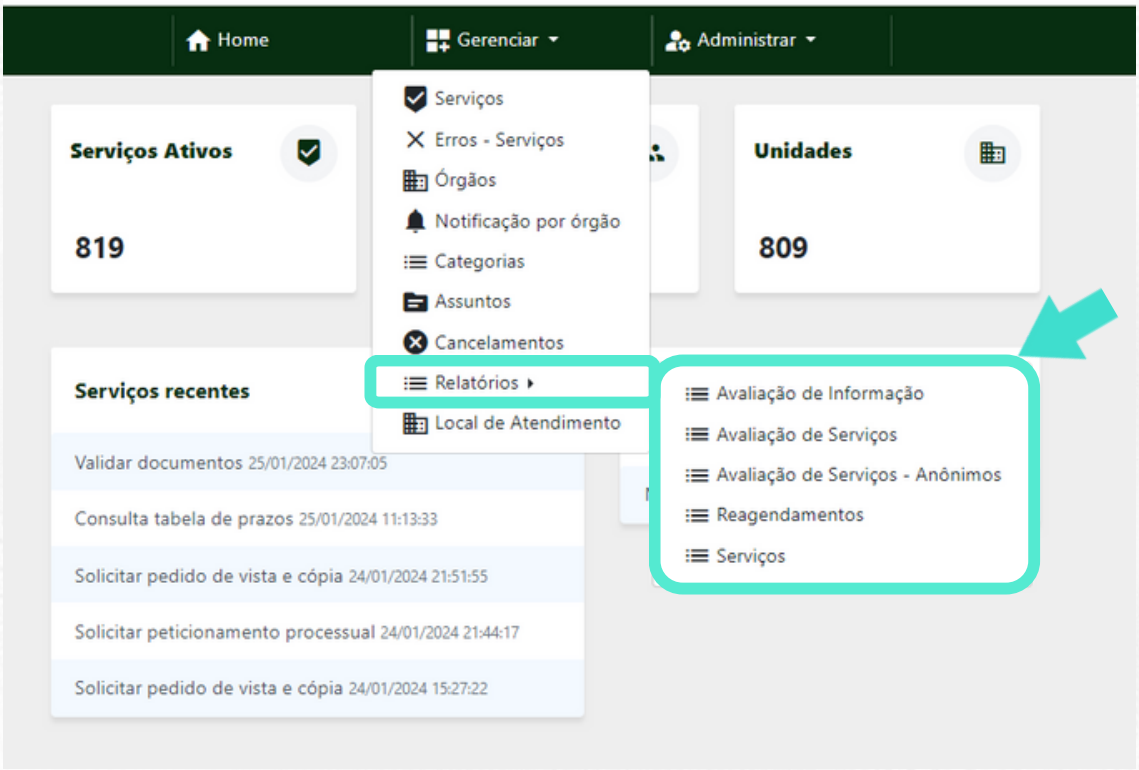
Neste Guia explicaremos aos usuários que têm acesso ao portal de gerenciamento de serviços - Admin como acessar os relatórios relacionados aos serviços de seu órgão/secretaria.

Nesta fase de nosso Projeto estarão disponíveis para extração os seguintes relatórios:

1. Avaliação de Informação
2. Avaliação de Serviços
3. Avaliação de Serviços - Anônimos
4- Serviços

Note que o relatório de reagendamento não estará detalhado neste manual pois o módulo de agendamento/ reagendamento ainda não estão disponíveis. Dentro em breve, este guia será complementado com tal informação.

Menu Gerenciar > **Relatórios**



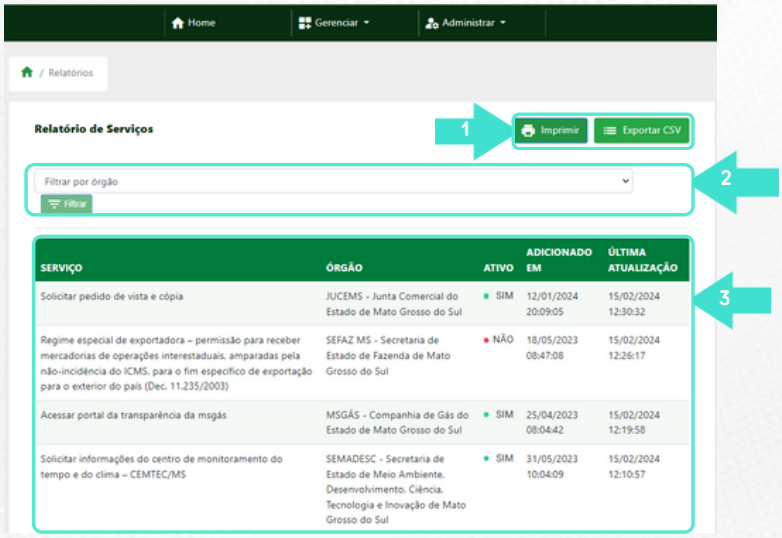
RELATÓRIO DE SERVIÇOS

Extrair relatório de Serviços

Menu Gerenciar > Relatórios > **Serviços**

Esse relatório tem como objetivo extrair o status, data de criação e alteração de todas as cartas de serviços cadastradas no sistema de cada órgão.

Clicando no item **Serviços** do menu Relatórios, o usuário tem acesso à área extração do relatório, podendo realizar pesquisas e seleção de dados.



1. Opções de extração do relatório: Existem 2 formas para extrair o relatório de avaliação de informação dos serviços:

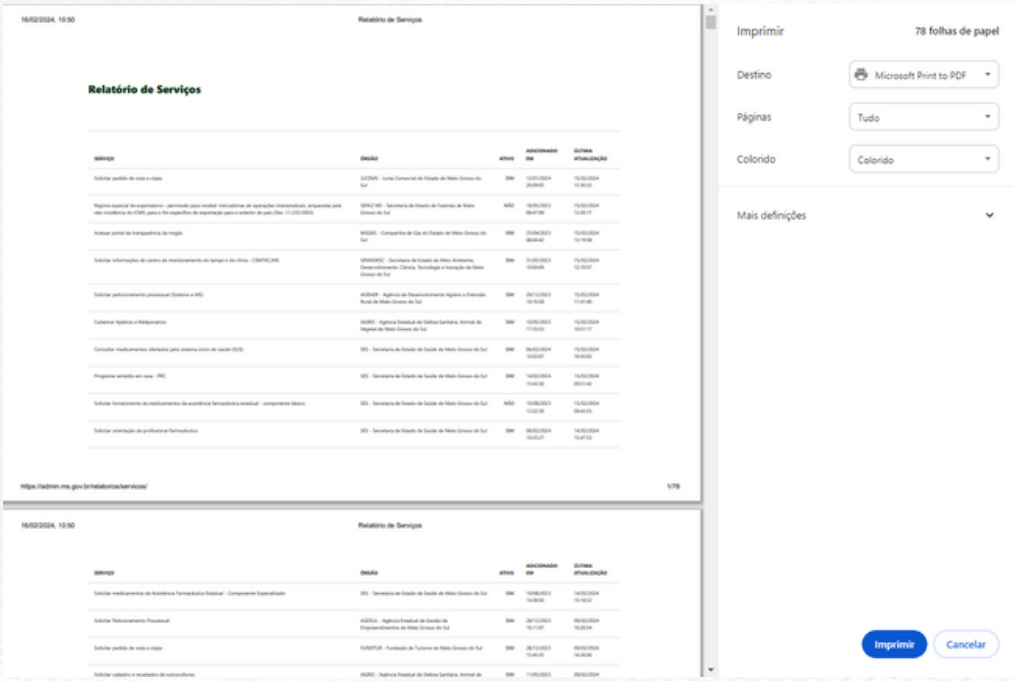
Imprimir: Quando acionada, abre a opção de impressão do relatório de acordo com as configurações do computador, permite escolher a opção de geração de PDF.
Exportar CSV: Quando acionada, realiza o download do arquivo excel (extensão csv).

2. Opção de Filtro: Você pode aplicar um filtro utilizando o critério específico:
Órgão: Campo para selecionar um órgão específico para o sistema retornar todas as cartas de serviços existentes vinculadas ao órgão selecionado;
Botão **"Filtrar"** deve ser acionado para aplicar o filtro e extrair o relatório contendo os critérios selecionados nesta seção. Somente se o botão for acionado o filtro será aplicado.

3. Listagem de avaliações: Seção que apresenta a listagem e todas as avaliações contendo nome do serviço, órgão, marcação se está ativo ou não, data em que o serviço foi adicionado e a data da última atualização. Por padrão, essa listagem apresenta todas as avaliações existentes mas caso seja aplicado o filtro por órgão, será atualizada de forma a apresentar os registros para o órgão informado e caso o usuário extraia o relatório, este será apresentado com os mesmos registros apresentados nessa listagem.

RELATÓRIO DE SERVIÇOS

Extrair relatório de Serviços
Menu Gerenciar > Relatórios > Serviços > **Imprimir**
Tendo acessado o módulo de extração, podendo ou não ter aplicado filtros, ao acionar o botão **"Imprimir"** o sistema irá disponibilizar a opção de impressão em layout padrão, conforme exemplo:

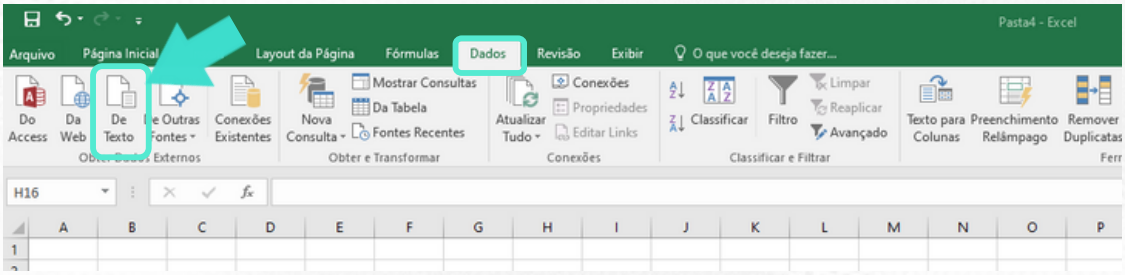


Exemplo da extração do relatório de serviços via botão imprimir

Extrair relatório de Avaliação de Informação
Menu Gerenciar > Relatórios > Serviços > **Exportar CSV**

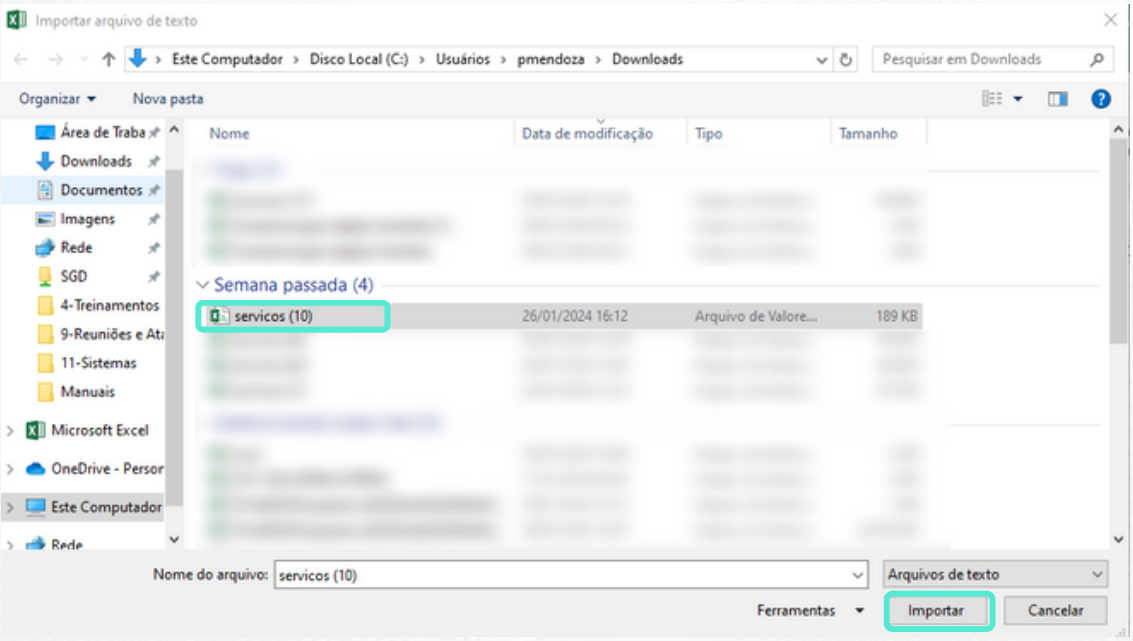
Tendo acessado o módulo de extração, podendo ou não ter aplicado filtros, ao acionar o botão **"Exportar CSV"** o sistema irá realizar o download automático do arquivo, porém para abri-lo é importante seguir esse passo a passo:

Passo 1: Abrir o excel > Dados > de texto

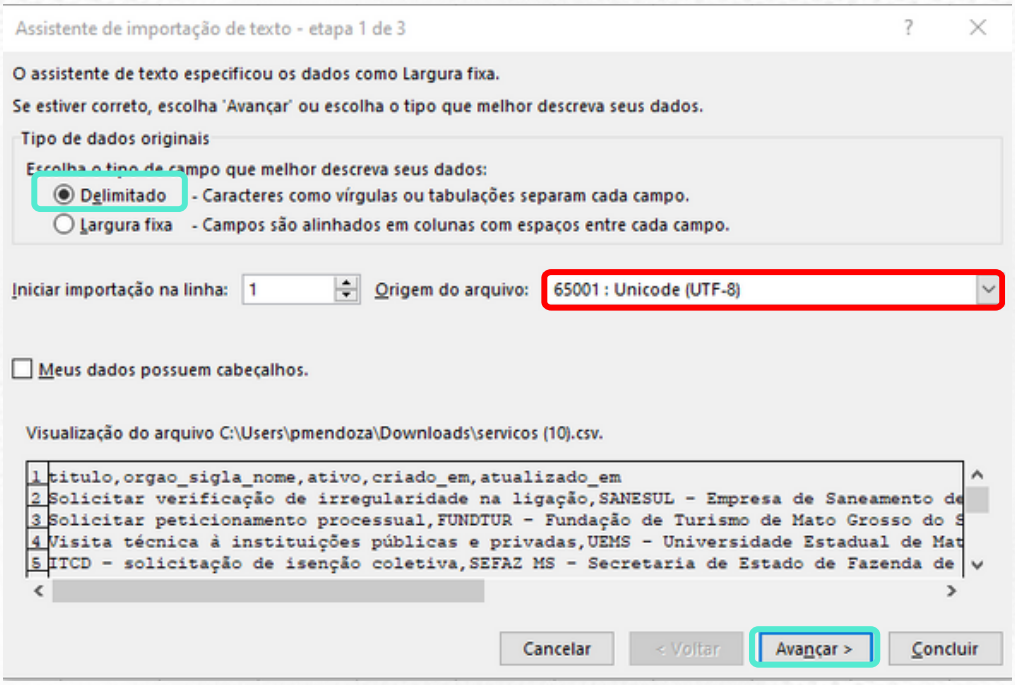


RELATÓRIO DE SERVIÇOS

Passo 2: Selecionar o arquivo que foi feito o download do relatório > Importar

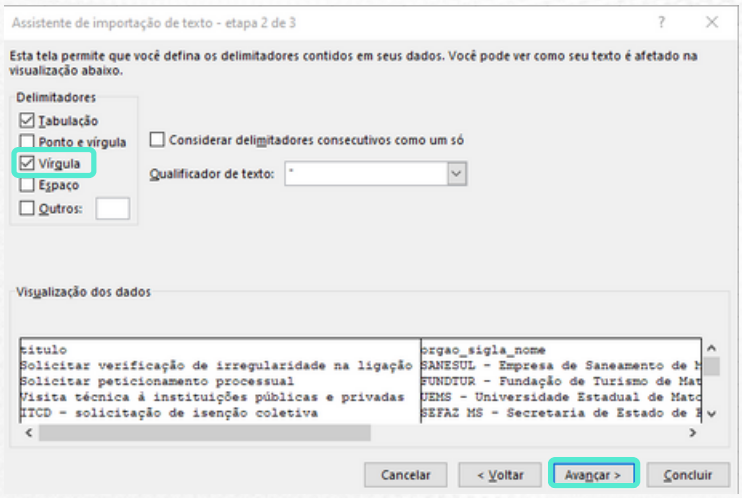


Passo 3: Selecionar "Delimitado" e na Origem do arquivo a opção UTF-8 para que a acentuação seja apresentada corretamente.

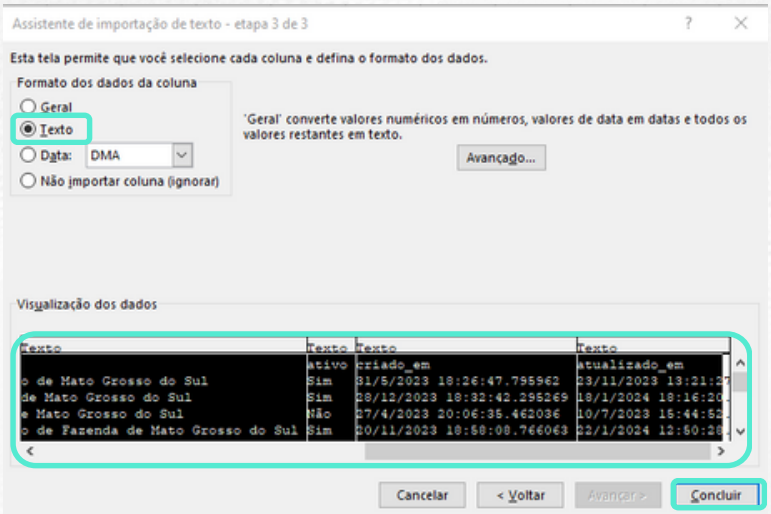


RELATÓRIO DE SERVIÇOS

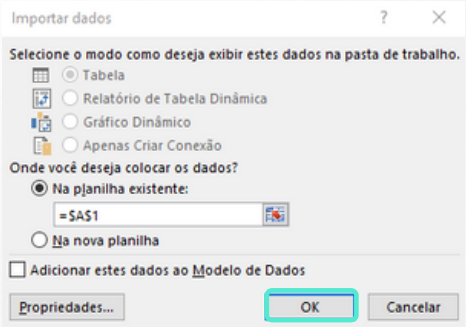
Passo 3: Selecionar Vírgula > Avançar



Passo 4: Selecionar todas as colunas da visualização dos dados (ficarão destados em preto conforme exemplo abaixo) e selecionar a opção “Texto” > selecionar “Concluir”

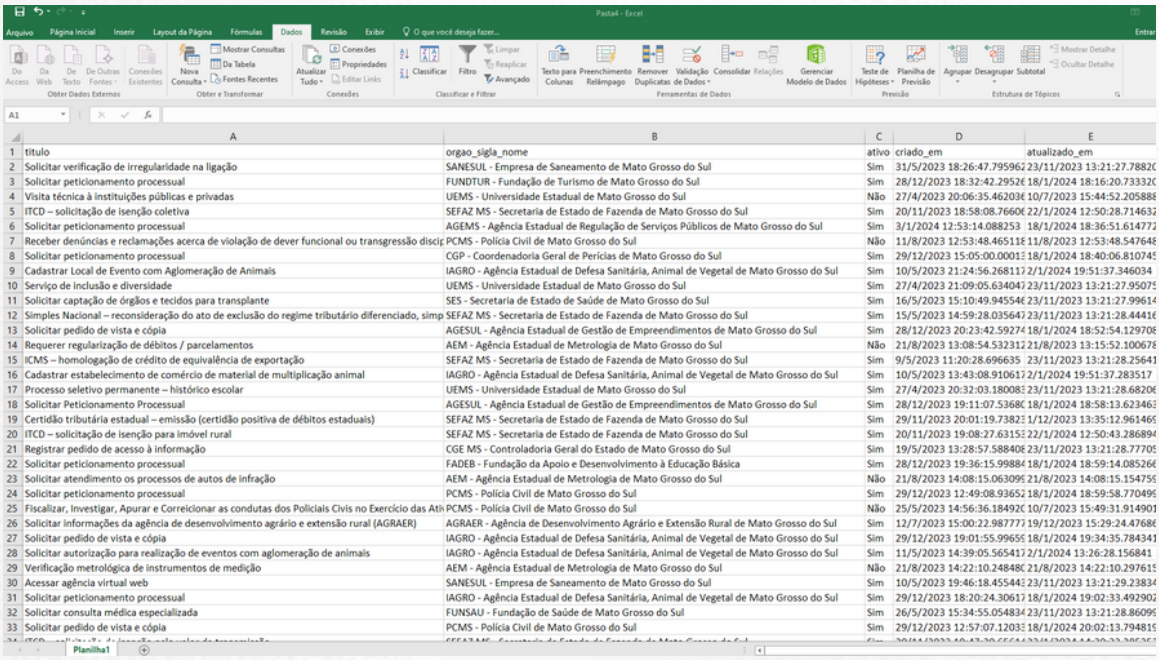


Passo 5: Nesta etapa basta selecionar OK



RELATÓRIO DE SERVIÇOS

Passo 6: Pronto! O arquivo do relatório será aberto no Excel conforme exemplo abaixo:



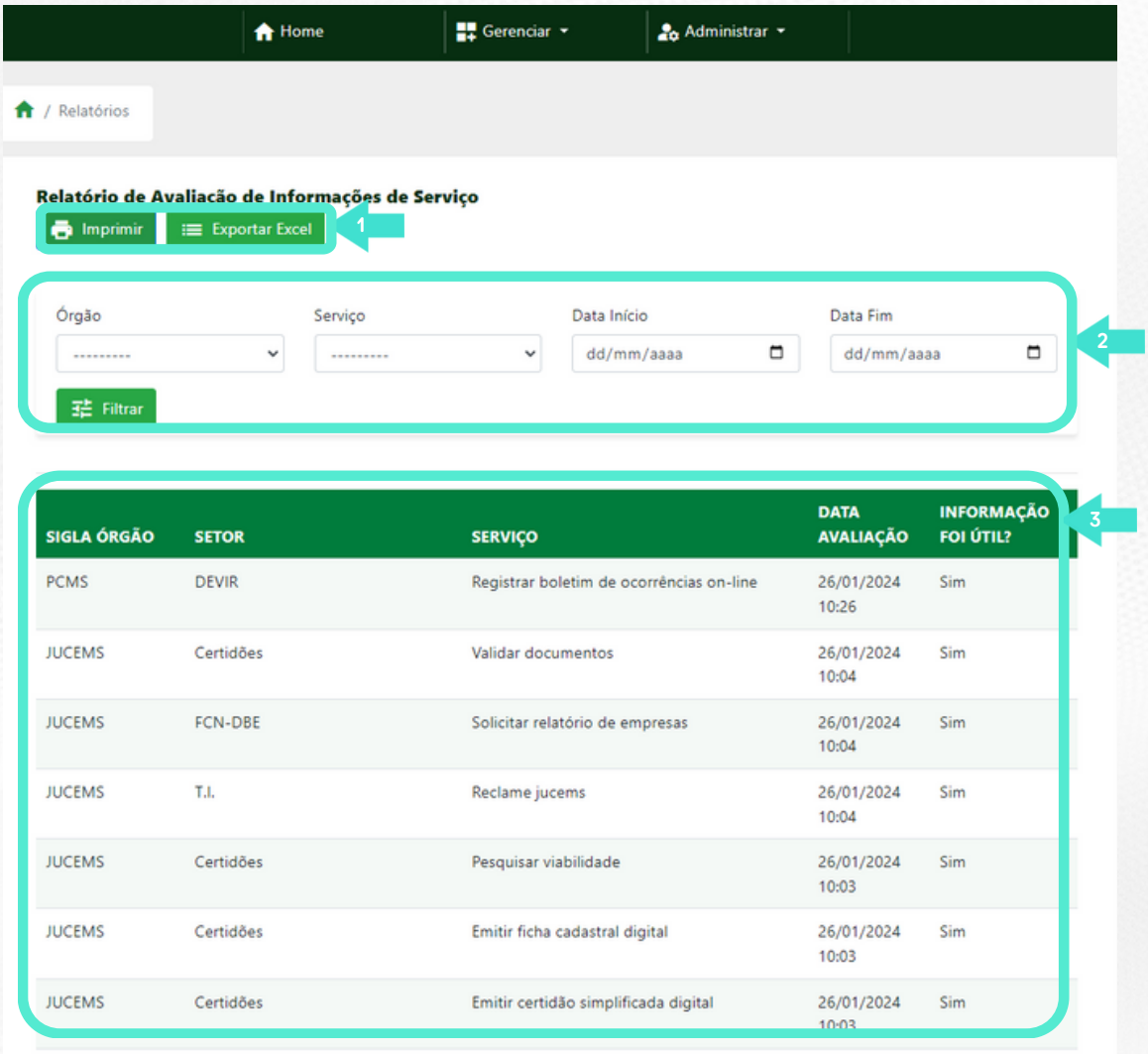
	A	B	C	D	E
1	título	orgao_sigla_nome	ativo	criado_em	atualizado_em
2	Solicitar verificação de irregularidade na ligação	SANESUL - Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul	Sim	31/5/2023 18:26:47.795962	23/11/2023 13:21:27.78820
3	Solicitar peticionamento processual	FUNDTUR - Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul	Sim	28/12/2023 18:32:42.29526	18/1/2024 18:16:20.733320
4	Visita técnica à instituições públicas e privadas	UEMS - Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul	Não	27/4/2023 20:06:35.462036	10/7/2023 15:44:52.205888
5	ITCD – solicitação de isenção coletiva	SEFAZ MS - Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso do Sul	Sim	20/11/2023 18:58:08.76606	22/1/2024 12:50:28.714632
6	Solicitar peticionamento processual	AGEMS - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul	Sim	3/1/2024 12:53:14.088253	18/1/2024 18:36:51.614777
7	Receber denúncias e reclamações acerca de violação de dever funcional ou transgressão discip	PCMS - Polícia Civil de Mato Grosso do Sul	Não	11/8/2023 12:53:48.465116	11/8/2023 12:53:48.547648
8	Solicitar peticionamento processual	CGP - Coordenadoria Geral de Perícias de Mato Grosso do Sul	Sim	29/12/2023 15:05:00.00013	18/1/2024 18:40:06.810745
9	Cadastrar Local de Evento com Aglomeração de Animais	IAGRO - Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal de Vegetal de Mato Grosso do Sul	Sim	10/5/2023 21:24:56.268117	2/1/2024 19:51:37.346034
10	Serviço de inclusão e diversidade	UEMS - Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul	Sim	27/4/2023 21:09:05.634047	23/11/2023 13:21:27.95075
11	Solicitar captação de órgãos e tecidos para transplante	SES - Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso do Sul	Sim	16/5/2023 15:10:49.945546	23/11/2023 13:21:27.99614
12	Simples Nacional – reconsideração do ato de exclusão do regime tributário diferenciado, simp	SEFAZ MS - Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso do Sul	Sim	15/5/2023 14:59:28.035647	23/11/2023 13:21:28.44416
13	Solicitar pedido de vista e cópia	AGESUL - Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos de Mato Grosso do Sul	Sim	28/12/2023 20:23:42.59274	18/1/2024 18:52:54.129708
14	Requerer regularização de débitos / parcelamentos	AEM - Agência Estadual de Metrologia de Mato Grosso do Sul	Não	21/8/2023 13:08:54.532312	21/8/2023 13:15:52.100678
15	ICMS – homologação de crédito de equivalência de exportação	SEFAZ MS - Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso do Sul	Sim	9/5/2023 11:20:28.696635	23/11/2023 13:21:28.25641
16	Cadastrar estabelecimento de comércio de material de multiplicação animal	IAGRO - Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal de Vegetal de Mato Grosso do Sul	Sim	10/5/2023 13:43:08.910617	2/1/2024 19:51:37.283517
17	Processo seletivo permanente – histórico escolar	UEMS - Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul	Sim	27/4/2023 20:32:03.180085	23/11/2023 13:21:28.68206
18	Solicitar Peticionamento Processual	AGESUL - Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos de Mato Grosso do Sul	Sim	28/12/2023 19:11:07.53680	18/1/2024 18:58:13.623463
19	Certidão tributária estadual – emissão (certidão positiva de débitos estaduais)	SEFAZ MS - Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso do Sul	Sim	29/11/2023 20:01:19.73825	1/12/2023 13:35:12.961469
20	ITCD – solicitação de isenção para imóvel rural	SEFAZ MS - Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso do Sul	Sim	20/11/2023 19:08:27.63153	22/1/2024 12:50:43.286894
21	Registrar pedido de acesso à informação	CGE MS - Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso do Sul	Sim	19/5/2023 13:28:57.588406	23/11/2023 13:21:28.77705
22	Solicitar peticionamento processual	FADEB - Fundação da Apoio e Desenvolvimento à Educação Básica	Sim	28/12/2023 19:36:15.99884	18/1/2024 18:59:14.085266
23	Solicitar atendimento os processos de autos de infração	AEM - Agência Estadual de Metrologia de Mato Grosso do Sul	Não	21/8/2023 14:08:15.063095	21/8/2023 14:08:15.154759
24	Solicitar peticionamento processual	PCMS - Polícia Civil de Mato Grosso do Sul	Sim	29/12/2023 12:49:08.93652	18/1/2024 18:59:58.770495
25	Fiscalizar, Investigar, Apurar e Correicionar as condutas dos Policiais Civis no Exercício das Ati	PCMS - Polícia Civil de Mato Grosso do Sul	Não	25/5/2023 14:56:36.184920	10/7/2023 15:49:31.914901
26	Solicitar Informações da agência de desenvolvimento agrário e extensão rural (AGRAER)	AGRAER - Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural de Mato Grosso do Sul	Sim	12/7/2023 15:00:22.987777	19/12/2023 15:29:24.47686
27	Solicitar pedido de vista e cópia	IAGRO - Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal de Vegetal de Mato Grosso do Sul	Sim	29/12/2023 19:01:55.99655	18/1/2024 19:34:35.784341
28	Solicitar autorização para realização de eventos com aglomeração de animais	IAGRO - Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal de Vegetal de Mato Grosso do Sul	Sim	11/5/2023 14:39:05.565417	2/1/2024 13:26:28.156841
29	Verificação metrológica de instrumentos de medição	AEM - Agência Estadual de Metrologia de Mato Grosso do Sul	Não	21/8/2023 14:22:10.24848	21/8/2023 14:22:10.297615
30	Acessar agência virtual web	SANESUL - Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul	Sim	10/5/2023 19:46:18.455442	23/11/2023 13:21:29.23834
31	Solicitar peticionamento processual	IAGRO - Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal de Vegetal de Mato Grosso do Sul	Sim	29/12/2023 18:20:24.30617	18/1/2024 19:02:33.492902
32	Solicitar consulta médica especializada	FUNSAU - Fundação de Saúde de Mato Grosso do Sul	Sim	26/5/2023 15:34:55.054834	23/11/2023 13:21:28.86095
33	Solicitar pedido de vista e cópia	PCMS - Polícia Civil de Mato Grosso do Sul	Sim	29/12/2023 12:57:07.12035	18/1/2024 20:02:13.794819

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Extrair relatório

Menu Gerenciar > Relatórios > **Avaliação de Informação**

Clicando no item **Avaliação de Informação** do menu Relatórios, o usuário tem acesso à área extração do relatório, podendo realizar pesquisas e seleção de dados.



RELATÓRIOS DO ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS

1. Opções de extração do relatório: Existem 2 formas para extrair o relatório de avaliação de informação dos serviços:

- **Imprimir:** Quando acionada, abre a opção de impressão do relatório de acordo com as configurações do computador, permite escolher a opção de geração de PDF.
- **Exportar excel:** Quando acionada, realiza o download do arquivo excel (extensão xlsx).

2. Opções de Filtro: Você pode aplicar um filtro utilizando critérios específicos para extração do relatório. caso deseje visualizar todos os registros, basta não informar nenhum critério que a extração será realizada para todas as avaliações da base. Será possível utilizar os seguintes filtros:

- **Órgão:** Campo para selecionar avaliações dos serviços de um órgão específico;
- **Serviço:** Campo para selecionar avaliações existentes de determinado serviço;
- **Data Início:** Campo que deve ser preenchido com a data início de um período que desejo visualizar. Exemplo: Quero visualizar todas as avaliações das informações de serviço de janeiro de 2024 - nesse campo deve ser preenchido com 01/01/2024;
- **Data Fim:** Campo que deve ser preenchido com a data fim de um período que desejo visualizar. Exemplo: Quero visualizar todas as avaliações das informações de serviço de janeiro de 2024 - nesse campo deve ser preenchido com 31/01/2024.

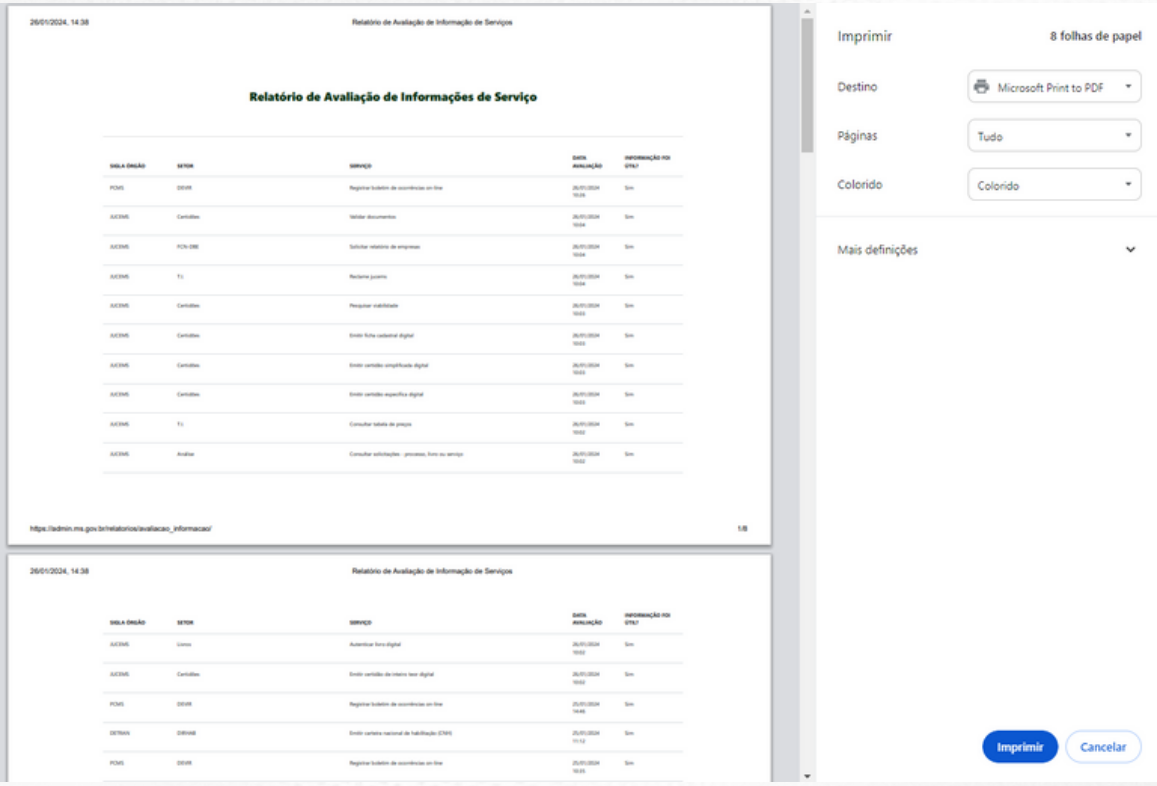
Botão **"Filtrar"** deve ser acionado para aplicar o filtro e extrair o relatório contendo os critérios selecionados nesta seção. Somente se o botão for acionado o filtro será aplicado.

3. Listagem de avaliações: Seção que apresenta a listagem e todas as avaliações contendo sigla do órgão, setor, serviço, data avaliação e respostas à questão "Informação foi útil?". Por padrão, essa listagem apresenta todas as avaliações existentes mas caso seja aplicado algum filtro, será atualizada de forma a apresentar os registros para os filtros informados e caso o usuário extraia o relatório, este será apresentado com os mesmos registros apresentados nessa listagem.

RELATÓRIOS DO ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS

Extrair relatório de Avaliação de Informação
Menu Gerenciar > Relatórios > Avaliação de Informação > **Imprimir**

Tendo acessado o módulo de extração, podendo ou não ter aplicado filtros, ao acionar o botão **"Imprimir"** o sistema irá disponibilizar a opção de impressão em layout padrão, conforme exemplo:



Exemplo da extração do relatório de avaliação da informação via botão imprimir

EXTRAIR RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Menu Gerenciar > Relatórios > Avaliação de Informação > **Exportar Excel**

Tendo acessado o módulo de extração, podendo ou não ter aplicado filtros, ao acionar o botão **"Exportar Excel"** o sistema irá disponibilizar a opção de impressão em layout padrão, conforme exemplo:

	A	B	C	D	E	F
1						
2	Todos os órgãos	Período: Geral	Emitido em: 26/01/2024			
3						
4						
5	SIGLA_ORGAO	SETOR	SERVIÇO	DATA AVALIAÇÃO	HORA	INFORMAÇÃO FOI ÚTIL?
6	PCMS	DEVIR-Delegacia Virtual	Registrar boletim de ocorrências (	26/01/2024	13:26	Sim
7	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Validar documentos	26/01/2024	13:04	Sim
8	JUCEMS	FCN-DBE-Gerência de Cadastro e /	Solicitar relatório de empresas	26/01/2024	13:04	Sim
9	JUCEMS	T.I.-Gerência de Tecnologia da Inf	Reclame jucems	26/01/2024	13:04	Sim
10	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Pesquisar viabilidade	26/01/2024	13:03	Sim
11	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir ficha cadastral digital	26/01/2024	13:03	Sim
12	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão simplificada digita	26/01/2024	13:03	Sim
13	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão específica digital	26/01/2024	13:03	Sim
14	JUCEMS	T.I.-Gerência de Tecnologia da Inf	Consultar tabela de preços	26/01/2024	13:02	Sim
15	JUCEMS	Análise-Gerência de Análise	Consultar solicitações - processo,	26/01/2024	13:02	Sim
16	JUCEMS	Livros-Gerência de Registro	Autenticar livro digital	26/01/2024	13:02	Sim
17	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão de inteiro teor dig	26/01/2024	13:02	Sim
18	PCMS	DEVIR-Delegacia Virtual	Registrar boletim de ocorrências (	25/01/2024	17:46	Sim
19	DETRAN	DIRHAB-Diretoria de Habilitação	Emitir carteira nacional de habilit	25/01/2024	14:12	Sim
20	PCMS	DEVIR-Delegacia Virtual	Registrar boletim de ocorrências (	25/01/2024	13:35	Sim
21	SEAD	Secretaria Executiva de Assistênci	Solicitar inclusão no Programa Ma	25/01/2024	12:51	Não
22	PCMS	DEVIR-Delegacia Virtual	Registrar boletim de ocorrências (	25/01/2024	11:17	Não
23	MSGÁS	GEFIN-Gerência Financeira	Atualizar cadastro	24/01/2024	23:35	Não
24	PGE MS	PCDA-Procuradoria de Controle d	Retirar guias para pagamento de p	24/01/2024	18:25	Não
25	SAD	DILPAR-Serviços de Protocolos	Serviço de Protocolos	24/01/2024	16:55	Sim
26	SEFAZ MS	COFAPEC-Coordenadoria de Fisca	Nota fiscal de produtor eletrônica	24/01/2024	16:48	Não
27	DETRAN	DIRHAB-Diretoria de Habilitação	Emitir carteira nacional de habilit	23/01/2024	19:34	Sim

Exemplo da extração do relatório de avaliação da informação via botão Exportar Excel
Sem filtro aplicado

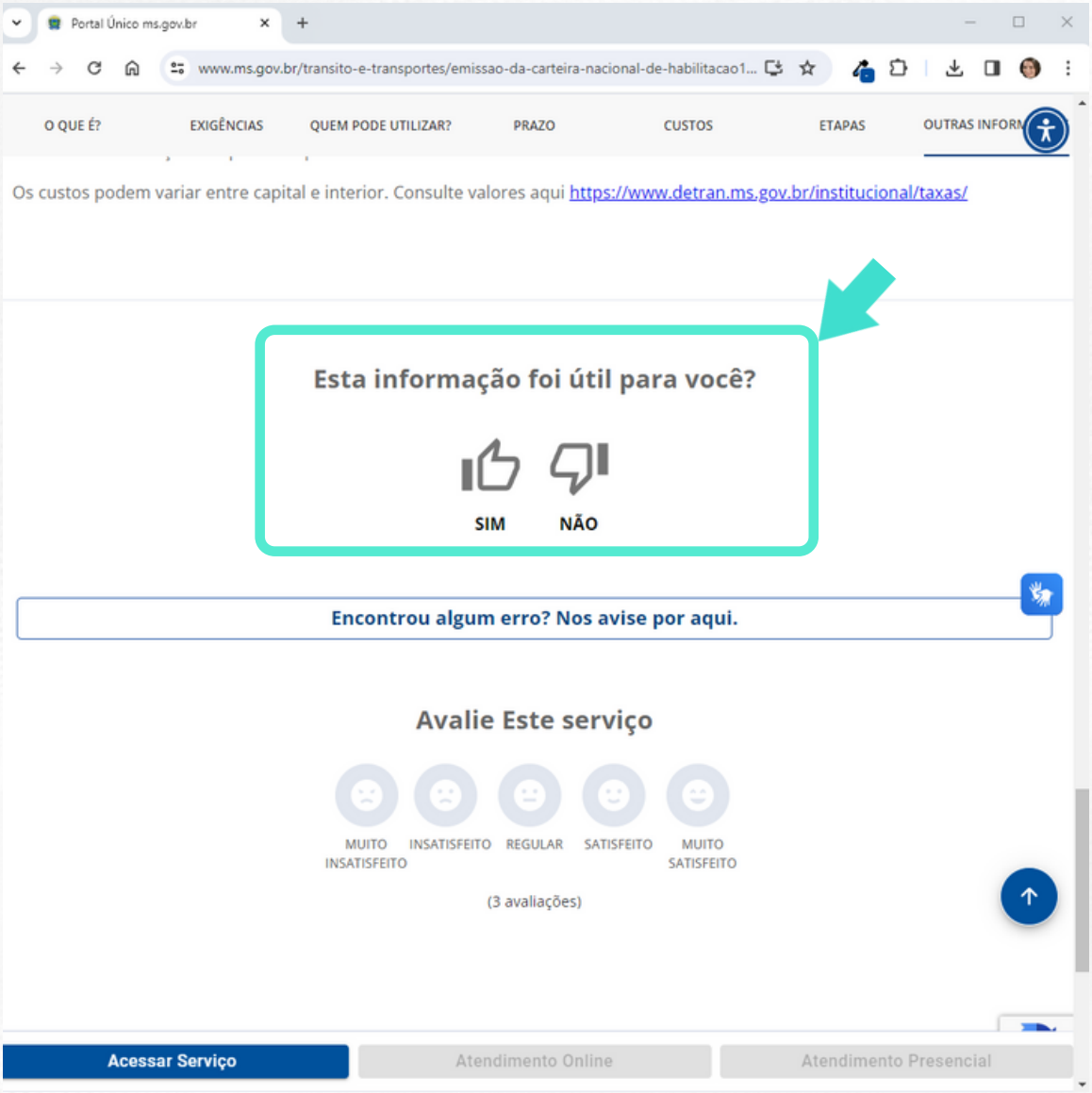
Observação: Ao realizar a extração no formato excel, no topo do relatório é apresentado detalhe do filtro aplicado:

	A	B	C	D	E	F
1						
2	Órgão: JUCEMS	Período: Geral	Emitido em: 26/01/2024			
3						
4						
5	SIGLA_ORGAO	SETOR	SERVIÇO	DATA AVALIAÇÃO	HORA	INFORMAÇÃO FOI ÚTIL?
6	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Validar documentos	26/01/2024	13:04	Sim
7	JUCEMS	FCN-DBE-Gerência de Cadastro e /	Solicitar relatório de empresas	26/01/2024	13:04	Sim
8	JUCEMS	T.I.-Gerência de Tecnologia da Inf	Reclame jucems	26/01/2024	13:04	Sim
9	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Pesquisar viabilidade	26/01/2024	13:03	Sim
10	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir ficha cadastral digital	26/01/2024	13:03	Sim
11	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão simplificada digita	26/01/2024	13:03	Sim
12	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão específica digital	26/01/2024	13:03	Sim
13	JUCEMS	T.I.-Gerência de Tecnologia da Inf	Consultar tabela de preços	26/01/2024	13:02	Sim
14	JUCEMS	Análise-Gerência de Análise	Consultar solicitações - processo,	26/01/2024	13:02	Sim
15	JUCEMS	Livros-Gerência de Registro	Autenticar livro digital	26/01/2024	13:02	Sim
16	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão de inteiro teor dig	26/01/2024	13:02	Sim
17	JUCEMS	FCN-DBE-Gerência de Cadastro e /	Solicitar relatório de empresas	03/08/2023	14:51	Sim
18	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Pesquisar viabilidade	03/08/2023	14:50	Sim

Exemplo da extração do relatório de avaliação da informação via botão Exportar Excel
Com filtro aplicado

EXTRAIR RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÃO

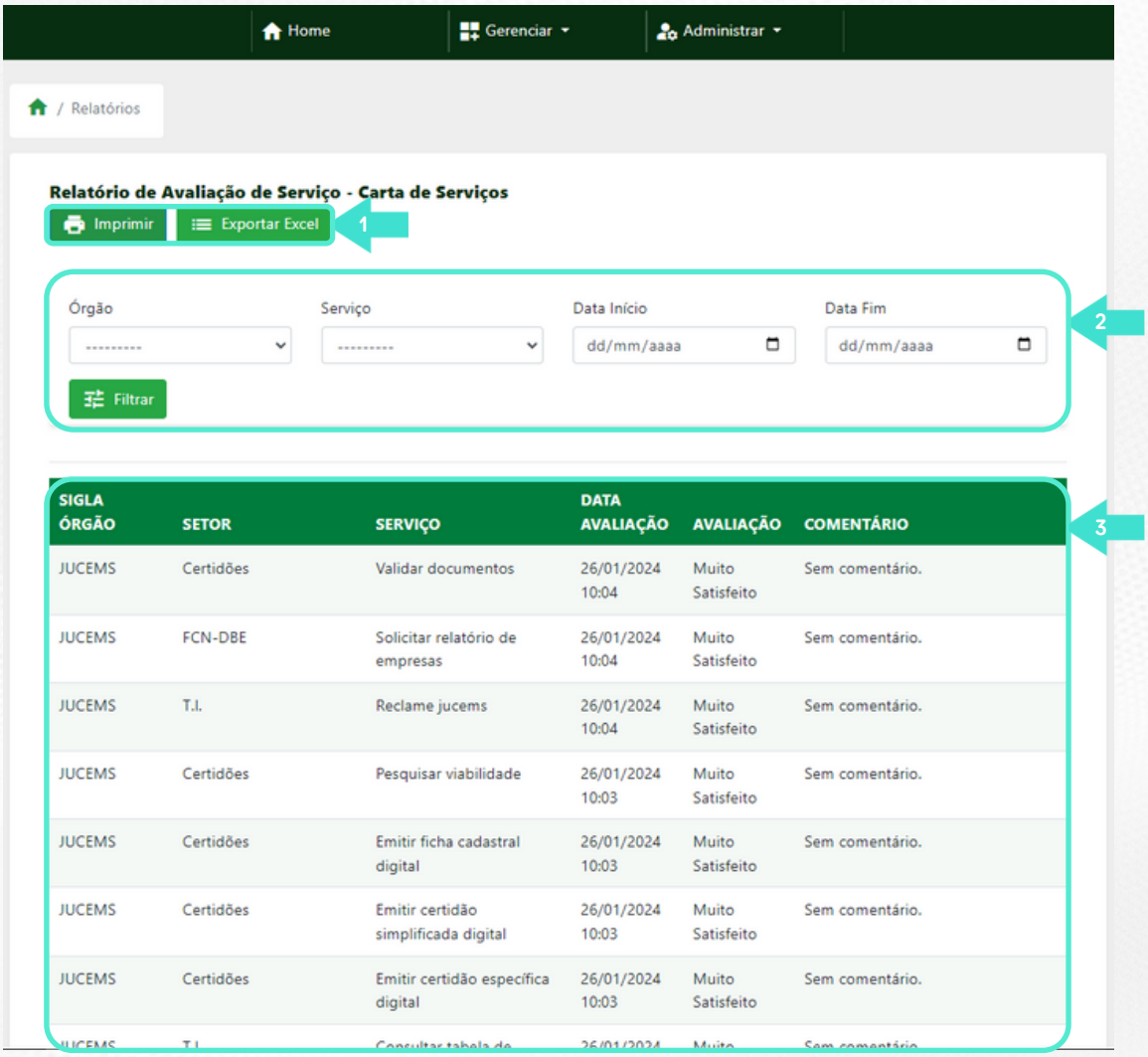
As informações apresentadas neste relatório têm a origem nas avaliações que os usuários realizam no **Portal Único (ms.gov.br)** > Selecionar o serviço desejado > na parte inferior das informações do serviço, existe a opção do usuário avaliar se a informação existente na carta de serviço foi útil. Cada avaliação é armazenada no sistema e apresentada no relatório que foi explicado anteriormente.



EXTRAIR RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Cartas de Serviço
Menu Gerenciar > Relatórios > **Avaliação de Serviços**

Clicando no item **Avaliação de Serviço** do menu Relatórios, o usuário tem acesso à área extração do relatório, podendo realizar pesquisas e seleção de dados.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO - CARTAS DE SERVIÇO

1. Opções de extração do relatório: Existem 2 formas para extrair o relatório de avaliação de serviços:

- **Imprimir:** Quando acionada, abre a opção de impressão do relatório de acordo com as configurações do computador, permite escolher a opção de geração de PDF.
- **Exportar excel:** Quando acionada, realiza o download do arquivo excel (extensão xlsx).

2. Opções de Filtro: Você pode aplicar um filtro utilizando critérios específicos para extração do relatório. caso deseje visualizar todos os registros, basta não informar nenhum critério que a extração será realizada para todas as avaliações da base. Será possível utilizar os seguintes filtros:

- **Órgão:** Campo para selecionar avaliações dos serviços de um órgão específico;
- **Serviço:** Campo para selecionar avaliações existentes de determinado serviço;
- **Data Início:** Campo que deve ser preenchido com a data início de um período que desejo visualizar. Exemplo: Quero visualizar todas as avaliações de cartas de serviço de janeiro de 2024 - nesse campo deve ser preenchido com 01/01/2024;
- **Data Fim:** Campo que deve ser preenchido com a data fim de um período que desejo visualizar. Exemplo: Quero visualizar todas as avaliações de cartas de serviço de janeiro de 2024 - nesse campo deve ser preenchido com 31/01/2024.

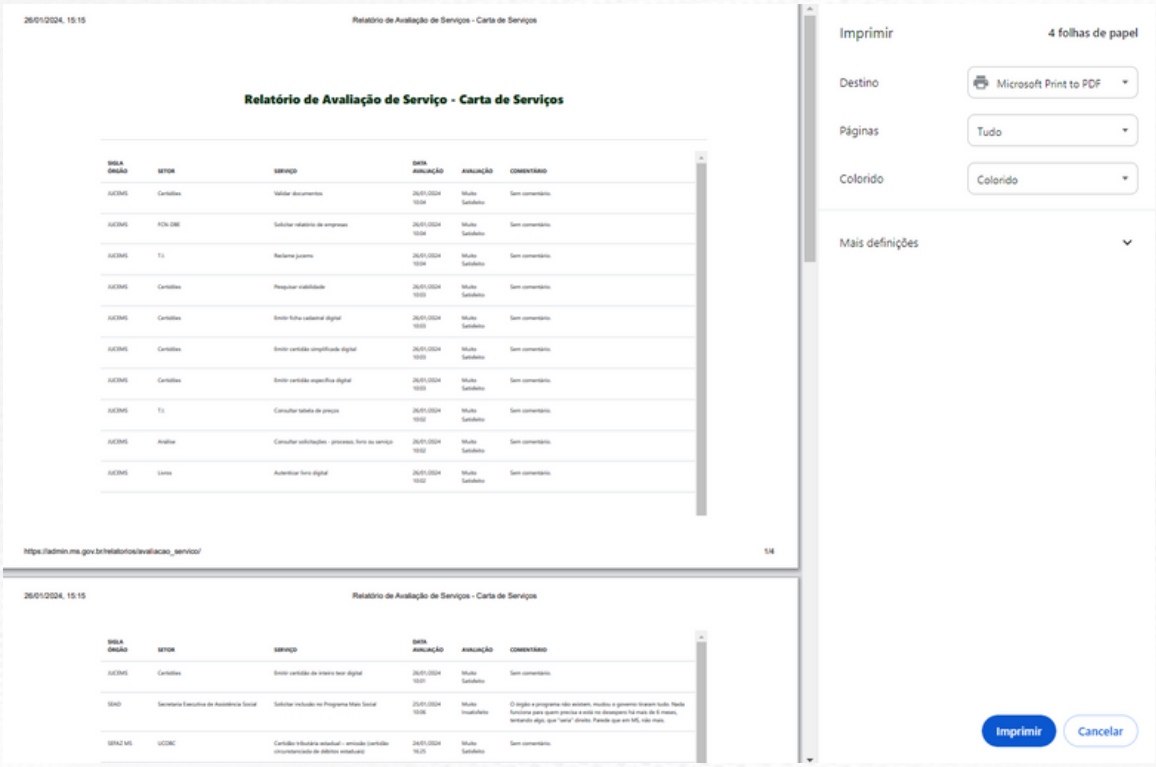
Botão **"Filtrar"** deve ser acionado para aplicar o filtro e extrair o relatório contendo os critérios selecionados nesta seção. Somente se o botão for acionado o filtro será aplicado.

3. Listagem de avaliações: Seção que apresenta a listagem e todas as avaliações contendo sigla do órgão, setor, serviço, data avaliação, hora da avaliação, respostas à avaliação e comentário. Por padrão, essa listagem apresenta todas as avaliações existentes, mas caso seja aplicado algum filtro, será atualizada de forma a apresentar os registros para os filtros informados e caso o usuário extraia o relatório, este será apresentado com os mesmos registros apresentados nessa listagem.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Extrair relatório de Avaliação de Serviço (Carta de serviço)
Menu Gerenciar > Relatórios > Avaliação de Serviços > **Imprimir**

Tendo acessado o módulo de extração, podendo ou não ter aplicado filtros, ao acionar o botão **"Imprimir"** o sistema irá disponibilizar a opção de impressão em layout padrão, conforme exemplo:



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Extrair relatório de Avaliação de Informação
Menu Gerenciar > Relatórios > Avaliação de Serviços > **Exportar Excel**

Tendo acessado o módulo de extração, podendo ou não ter aplicado filtros, ao acionar o botão **"Exportar Excel"** o sistema irá disponibilizar a opção de impressão em layout padrão, conforme exemplo:

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2	Todos os Órgãos	Período: Geral	Emitido em: 26/01/2024				
3							
4							
5	SIGLA_ORGAO	SETOR	SERVIÇO	DATA AVALIAÇÃO	HORA	AVALIAÇÃO	COMENTÁRIO
6	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Validar documentos	26/01/2024	13:04	Muito Satisfeito	
7	JUCEMS	FCN-DBE-Gerência de Cadastro e /	Solicitar relatório de empresas	26/01/2024	13:04	Muito Satisfeito	
8	JUCEMS	T.I.-Gerência de Tecnologia da Inf	Reclame jucems	26/01/2024	13:04	Muito Satisfeito	
9	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Pesquisar viabilidade	26/01/2024	13:03	Muito Satisfeito	
10	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir ficha cadastral digital	26/01/2024	13:03	Muito Satisfeito	
11	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão simplificada digita	26/01/2024	13:03	Muito Satisfeito	
12	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão específica digital	26/01/2024	13:03	Muito Satisfeito	
13	JUCEMS	T.I.-Gerência de Tecnologia da Inf	Consultar tabela de preços	26/01/2024	13:02	Muito Satisfeito	
14	JUCEMS	Análise-Gerência de Análise	Consultar solicitações - processo,	26/01/2024	13:02	Muito Satisfeito	
15	JUCEMS	Livros-Gerência de Registro	Autenticar livro digital	26/01/2024	13:02	Muito Satisfeito	
16	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão de inteiro teor dig	26/01/2024	13:01	Muito Satisfeito	
17	SEAD	Secretaria Executiva de Assistênci	Solicitar inclusão no Programa Ma	25/01/2024	13:06	Muito Insatisfeit	O órgão e programa não existem, mudou o governo tirara
18	SEFAZ MS	UCOBC-Unidade de Cobrança e Cc	Certidão tributária estadual – emi	24/01/2024	19:25	Muito Satisfeito	
19	SEFAZ MS	COFAPEC-Coordenadoria de Fisca	Nota fiscal de produtor eletrônica	24/01/2024	16:49	Muito Insatisfeit	nao consigo resolver meu problema site poco intuitivo
20	SEFAZ MS	UCOBC-Unidade de Cobrança e Cc	Certidão tributária estadual – emi	22/01/2024	21:19	Muito Satisfeito	Show de bola
21	PCMS	DEVIR-Delegacia Virtual	Registrar boletim de ocorrências c	18/01/2024	20:07	Muito Insatisfeit	Quero fazer meu B.O
22	CGP	II-Instituto de Idenficação	Solicitar carteira de identidade	17/01/2024	20:39	Muito Insatisfeit	Uma bostaaaaaaaa
23	CGP	II-Instituto de Idenficação	Solicitar carteira de identidade	16/01/2024	02:05	Insatisfeito	Quero agendar para renovar a minha carteira para viajar e
24	PGE MS	PAG-Procuradoria de Assessoria a	Acessar editais de concurso públic	12/01/2024	11:17	Muito Satisfeito	Bem esclarecedor
25	CGP	II-Instituto de Idenficação	Solicitar carteira de identidade	11/01/2024	04:44	Muito Insatisfeit	RG digital não tem opção
26	AEM	PROTOCOLO-Protocolo Geral AEM	Solicitar liberação de assinatura d	08/01/2024	15:10	Muito Insatisfeit	Não tem informação, de como acessar o e-MS. Já que esto
27	DETRAN	DIRHAB-Diretoria de Habilitação	Emitir carteira nacional de habilit	07/01/2024	12:21	Indiferente	Não encontrei informação sobre a renovação da CNH.
28	AEM	PROTOCOLO-Protocolo Geral AEM	Solicitar liberação de assinatura d	04/01/2024	16:56	Muito Insatisfeit	não consigo acessar o e-ms
29	AGEPREV	Análise de Benefício-Gerência de	Requerer a aposentadoria, reserv	04/01/2024	14:21	Indiferente	Não encontrei o que precisava, tenho que anexar docume
30	AGEPREV	Análise de Benefício-Gerência de	Requerer a isenção de imposto de	03/01/2024	19:26	Muito Insatisfeit	Estou com um processo N. 77014529 2023, tipo: Isenção de
31	MSGÁS	GEFIN-Gerência Financeira	Solicitar religação de fornecimen	11/10/2023	07:39	Muito Satisfeito	
32	FUNSAU	HRMS-HOSPITAL REGIONAL DE MA	Serviço de imagem e diagnóstico	11/08/2023	13:27	Muito Satisfeito	
33	FUNDESPORTE	FESTIVAL DE DANÇA COREOGRAFA	Festival de dança coreografada da	07/08/2023	17:40	Muito Satisfeito	
34	FUNTRAB	CTPS DIGITAL-CARTEIRA DE TRABA	Baixar Carteira de Trabalho Digital	07/08/2023	15:16	Satisfeito	
35	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Pesquisar viabilidade	03/08/2023	14:50	Muito Satisfeito	Tudo perfeito
36	AEM	OUVID-OUVIDORIA	Registrar manifestação de ouvido	11/06/2023	21:58	Satisfeito	teste
37	DETRAN	DIRET-Diretoria de Educação de Tr	Renovar carteira nacional de habil	07/06/2023	19:05	Satisfeito	
38	FUNDESPORTE	PROGRAMA MS DESPORTO ESCOL	Solicitar adesão ao programa MS c	01/06/2023	12:19	Muito Satisfeito	
39	SEGOV MS	SETDIG-SECRETARIA-EXECUTIVA D	Atendimento de Suporte Técnico	01/06/2023	12:16	Satisfeito	bom

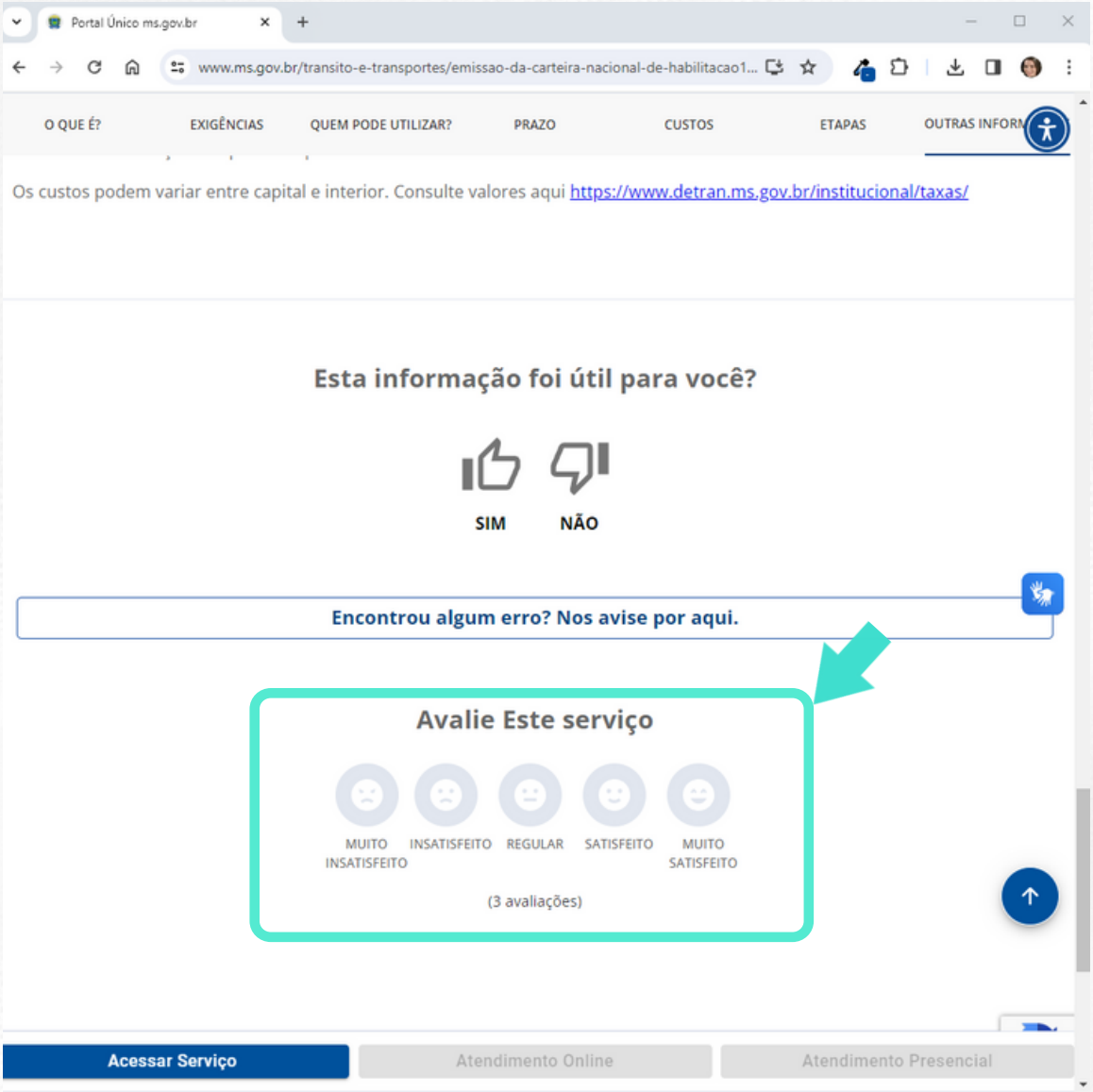
Exemplo da extração do relatório de avaliação de serviço via botão Exportar Excel
Sem filtro aplicado

Observação: Ao realizar a extração no formato excel, no topo do relatório é apresentado detalhe do filtro aplicado:

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2	Órgão: JUCEMS	Período: Geral	Emitido em: 26/01/2024				
3							
4							
5	SIGLA_ORGAO	SETOR	SERVIÇO	DATA AVALIAÇÃO	HORA	AVALIAÇÃO	COMENTÁRIO
6	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Validar documentos	26/01/2024	13:04	Muito Satisfeito	
7	JUCEMS	FCN-DBE-Gerência de Cadastro e /	Solicitar relatório de empresas	26/01/2024	13:04	Muito Satisfeito	
8	JUCEMS	T.I.-Gerência de Tecnologia da Inf	Reclame jucems	26/01/2024	13:04	Muito Satisfeito	
9	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Pesquisar viabilidade	26/01/2024	13:03	Muito Satisfeito	
10	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir ficha cadastral digital	26/01/2024	13:03	Muito Satisfeito	
11	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão simplificada digita	26/01/2024	13:03	Muito Satisfeito	
12	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão específica digital	26/01/2024	13:03	Muito Satisfeito	
13	JUCEMS	T.I.-Gerência de Tecnologia da Inf	Consultar tabela de preços	26/01/2024	13:02	Muito Satisfeito	
14	JUCEMS	Análise-Gerência de Análise	Consultar solicitações - processo,	26/01/2024	13:02	Muito Satisfeito	
15	JUCEMS	Livros-Gerência de Registro	Autenticar livro digital	26/01/2024	13:02	Muito Satisfeito	
16	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Emitir certidão de inteiro teor dig	26/01/2024	13:01	Muito Satisfeito	
17	JUCEMS	Certidões-Gerência de Atendimer	Pesquisar viabilidade	03/08/2023	14:50	Muito Satisfeito	Tudo perfeito

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

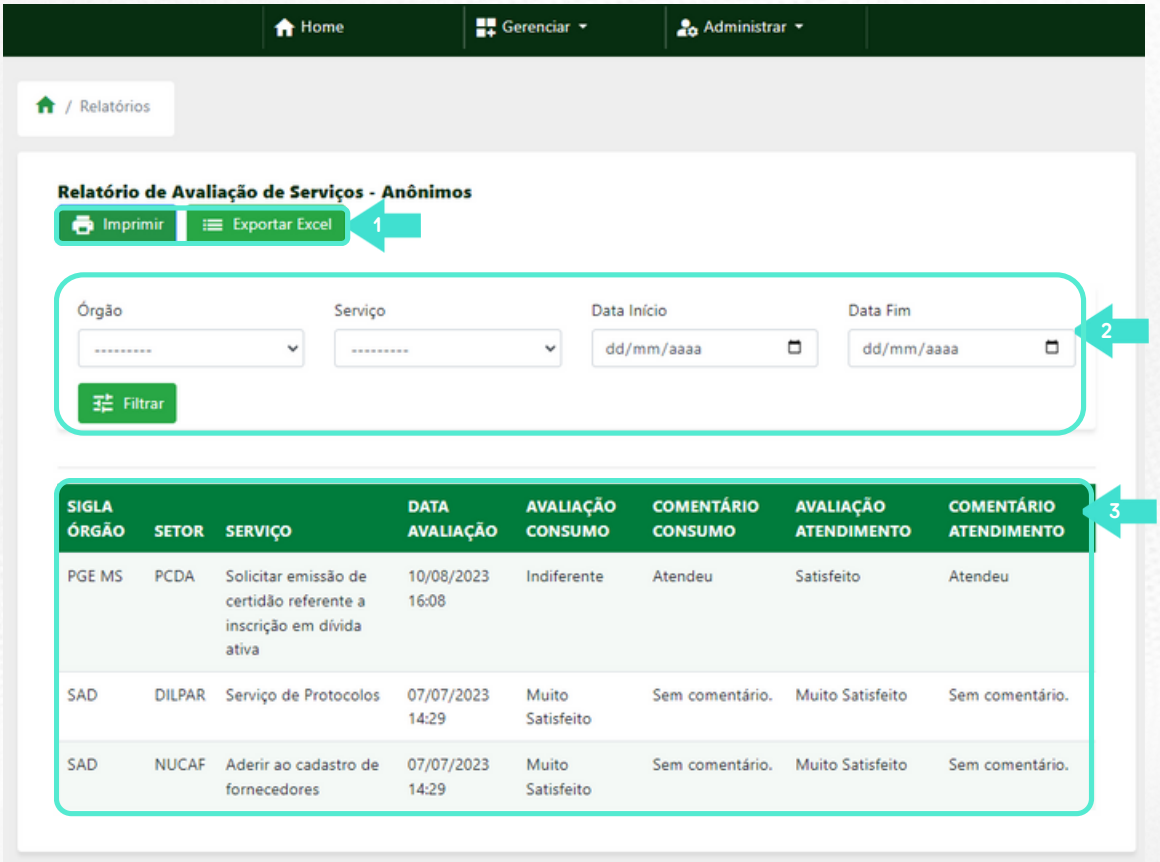
As informações apresentadas neste relatório têm a origem nas avaliações que os usuários realizaram para o Serviço no **Portal Único (ms.gov.br)** > Selecionar o serviço desejado > na parte inferior das informações do serviço, existe a opção do usuário avaliar sua satisfação do serviço, podendo inclusive inserir comentário. Cada avaliação é armazenada no sistema e apresentada no relatório que foi explicado anteriormente.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Extrair relatório de Avaliação de Serviço - Anônimos
Menu Gerenciar > Relatórios > Avaliação de Serviços - **Anônimos**

Clicando no item Avaliação de Serviço - **Anônimos** do menu Relatórios, o usuário tem acesso à área extração do relatório, podendo realizar pesquisas e seleção de dados.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Anômnios

1. Opções de extração do relatório: Existem 2 formas para extrair o relatório de avaliação anônima de serviços:

- **Imprimir:** Quando acionada, abre a opção de impressão do relatório de acordo com as configurações do computador, permite escolher a opção de geração de PDF.
- **Exportar excel:** Quando acionada, realiza o download do arquivo excel (extensão xlsx).

2. Opções de Filtro: Você pode aplicar um filtro utilizando critérios específicos para extração do relatório. caso deseje visualizar todos os registros, basta não informar nenhum critério que a extração será realizada para todas as avaliações da base. Será possível utilizar os seguintes filtros:

- **Órgão:** Campo para selecionar avaliações dos serviços de um órgão específico;
- **Serviço**: Campo para selecionar avaliações existentes de determinado serviço;
- **Data Início:** Campo que deve ser preenchido com a data início de um período que desejo visualizar. Exemplo: Quero visualizar todas as avaliações de cartas de serviço de janeiro de 2024 - nesse campo deve ser preenchido com 01/01/2024;
- **Data Fim:** Campo que deve ser preenchido com a data fim de um período que desejo visualizar. Exemplo: Quero visualizar todas as avaliações de cartas de serviço de janeiro de 2024 - nesse campo deve ser preenchido com 31/01/2024.

Botão "**Filtrar**" deve ser acionado para aplicar o filtro e extrair o relatório contendo os critérios selecionados nesta seção. Somente se o botão for acionado o filtro será aplicado.

3. Listagem de avaliações: Seção que apresenta a listagem e todas as avaliações contendo sigla do órgão, setor, serviço, avaliação consumo, comentário consumo, avaliação atendimento e comentário atendimento. Por padrão, essa listagem apresenta todas as avaliações existentes, mas caso seja aplicado algum filtro, será atualizada de forma a apresentar os registros para os filtros informados e caso o usuário extraia o relatório, este será apresentado com os mesmos registros apresentados nessa listagem.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Extrair relatório de Avaliação de Serviço
Menu Gerenciar > Relatórios > Avaliação de Serviços - Anônimo > **Imprimir**

Tendo acessado o módulo de extração, podendo ou não ter aplicado filtros, ao acionar o botão **"Imprimir"** o sistema irá disponibilizar a opção de impressão em layout padrão, conforme exemplo:

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

Extrair relatório de Avaliação de Informação
Menu Gerenciar > Relatórios > Avaliação de Serviços - Anônimo > **Exportar Excel**

Tendo acessado o módulo de extração, podendo ou não ter aplicado filtros, ao acionar o botão **"Exportar Excel"** o sistema irá disponibilizar a opção de impressão em layout padrão, conforme exemplo:

Todos os Órgãos	Período: Geral	Emitido em: 26/01/2024						
SIGLA_ORGAO	SETOR	SERVIÇO	DATA AVALIAÇÃO	HORA	AVALIAÇÃO C	COMENTÁRIO CONSUMO	AVALIAÇÃO INFORMAÇÃO	COMENTÁRIO INFORMAÇÃO
PGE MS	PCDA-Procuradoria de Controle d	Solicitar emissão de certidão refe	10/08/2023	20:08	Indiferente	Atendeu	Satisfeito	Atendeu
SAD	DILPAR-Serviços de Protocolos	Serviço de Protocolos	07/07/2023	18:29	Muito Satisfeito		Muito Satisfeito	
SAD	NUCAF-Cadastro de Fornecedores	Aderir ao cadastro de fornecedor	07/07/2023	18:29	Muito Satisfeito		Muito Satisfeito	

Exemplo da extração do relatório de avaliação de serviço anônima via botão Exportar Excel
Sem filtro aplicado

Observação: Ao realizar a extração no formato excel, no topo do relatório é apresentado detalhe do filtro aplicado:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
2	Órgão: SAD	Período: Geral	Emitido em: 26/01/2024						
3									
4									
5	SIGLA_ORGAO	SETOR	SERVIÇO	DATA AVALIAÇÃO	HORA	AVALIAÇÃO CONSUMO	COMENTÁRIO CONSUMO	AVALIAÇÃO INFORMAÇÃO	COMENTÁRIO INFORMAÇÃO
6	SAD	DILPAR-Serviços de Protocolos	Serviço de Protocolos	07/07/2023	18:29	Muito Satisfeito		Muito Satisfeito	
7	SAD	NUCAF-Cadastro de Fornecedores	Aderir ao cadastro de fornecedor	07/07/2023	18:29	Muito Satisfeito		Muito Satisfeito	
8									
9									

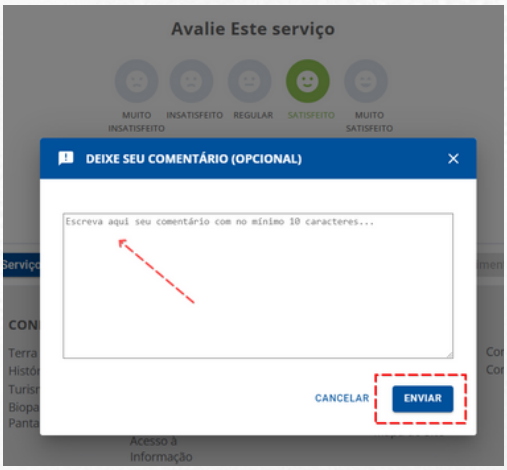
Exemplo da extração do relatório de avaliação de serviço anônima via botão Exportar Excel
Com filtro aplicado

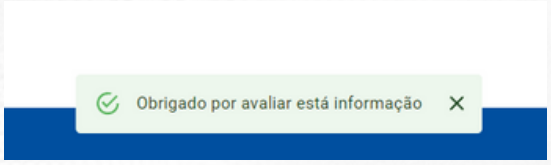
RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

As informações apresentadas neste relatório têm a origem nas avaliações que os usuários realizaram para o Serviço no **Portal Único (ms.gov.br)** > Selecionar o serviço desejado > na parte inferior das informações do serviço, existe a opção do usuário avaliar sua satisfação do serviço, podendo inclusive inserir comentário. Cada avaliação é armazenada no sistema e apresentada no relatório que foi explicado anteriormente.

Passo 1
Para avaliar o serviço, clique no nível de satisfação correspondente

Passo 2
Escreva o que te motivou a escolher o nível de satisfação e em seguida, clique em enviar.





FIM
Após clicar em enviar, você deverá ver esta notificação na página

Página do Portal Único (ms.gov.br) onde o usuário registra sua satisfação para o serviço - informação que é apresentada no relatório de Avaliação de Serviço

CONTATO PARA SUPORTE E DÚVIDAS

Dúvidas de acessos, preenchimento e conteúdo?

Entrar em contato com Ouvidoria CGE – 3318 4013
(Welington e Reinaldo)

Falhas e Suporte ao Sistema do Portal Único?

Abrir chamado no Help Desk de TI – 3318 3600

CONTROLE DE VERSÕES DO MANUAL

Versão	Data	Descrição
V1	01/2024	Criação do documento
V2	04/2024	Novo padrão visual, sem alteração de conteúdo.