

Secretaria de Estado de Finanças de Rondônia

# Consulta Ordem de Serviço

Gerência de Informática



**Versão 03**  
**Janeiro/2017**

Este Manual foi elaborado pelo Setor de Atendimento Call Center da  
Gerência de Informática da Secretaria de Estado de Finanças de Rondônia

Autor:

Eliane Canamary Barbosa Lagos

Setor de Atendimento Call Center:

Eliane Canamary Barbosa Lagos

Gerência de Informática:

Iemeton Gleison Silva de França

Secretaria de Estado de Finanças

Wagner Garcia de Freitas

Atendimento ao usuário  
(69) 3211-6100

## Conteúdo

1. SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO.....	4
2. REGISTRANDO UMA ORDEM DE SERVIÇO .....	4
3. ACESSANDO O SISTEMA DE CONSULTA .....	4
O contribuinte poderá acompanhar o andamento da OS registrada através da página da SEFIN <a href="http://www.sefin.ro.gov.br">http://www.sefin.ro.gov.br</a> no link indicado na imagem: .....	4
4. TELA INICIAL .....	5
Clicando no link indicado abrirá a tela seguinte para que o usuário externo digite seu endereço de e-mail e o nº da OS informado pelo atendimento. ....	5
5. CADASTRAR UMA CONTA.....	5

## 1. SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO

Com o objetivo de centralizarmos todos nossos pedidos de atendimento e melhor servir, disponibilizamos a linha (69) 32116100 para registro e atendimento das demandas de contribuintes e para tanto utilizamos um Sistema de Ordem de Serviço (O.S.):

- \* Cada O.S. recebe um número único, que pode ser utilizado para acompanhar o progresso e suas respostas.
- \* Para seu acompanhamento, provemos o histórico das O.S. no nosso sistema.
- \* Para abrir uma O.S. é necessário ter um endereço de e-mail válido.

## 2. REGISTRANDO UMA ORDEM DE SERVIÇO

É necessário entrar em contato com nossa Central de Atendimento Telefônico, ou ainda, pelos e-mails citados abaixo:

- \* Fone: (69) 3211-6100
- \* E-mails: [geinfresolve@sefin.ro.gov.br](mailto:geinfresolve@sefin.ro.gov.br) / [monitormaster@sefin.ro.gov.br](mailto:monitormaster@sefin.ro.gov.br)

## 3. ACESSANDO O SISTEMA DE CONSULTA

O contribuinte poderá acompanhar o andamento da OS registrada através da página da SEFIN <http://www.sefin.ro.gov.br> no link indicado na imagem:

The screenshot shows the SEFIN website interface. At the top, there is a navigation bar with the SEFIN logo, the text 'SEFIN Governo do Estado de Rondônia Secretaria de Estado de Finanças', and a search bar. Below the navigation bar, there is a main content area with a banner for 'ATENÇÃO CONTRIBUINTES' and a 'NOVO!' badge. The banner text reads: 'A SEFIN DISPONIBILIZOU PÁGINA CONTENDO OS MANUAIS DE SISTEMA E ORIENTAÇÕES AO CONTRIBUINTE. CONFIRA OS MANUAIS JÁ DISPONÍVEIS PARA CONSULTA.' Below the banner is a button that says 'CLIQUE E BAIXE VEJA OS MANUAIS'. In the bottom section, there is a 'Serviços Públicos' section with a grid of service buttons. The button for 'Consulta Ordem de Serviço' is circled in red. Other buttons include 'Consulta Internamento de Notas', 'Dare Aviso', 'Impressão de DARE', 'Consulta Pagamento DARE', 'Impressão IPVA', 'Consulta Certidão Negativa', 'Impressão de DARE Serviços ADM.', 'Parcelamento IPVA', and 'Consulta Dados de Veículos'.

## 4. TELA INICIAL

Clicando no link indicado abrirá a tela seguinte para que o usuário externo digite seu endereço de e-mail e o nº da OS informado pelo atendimento.

Secretaria de Estado de Finanças  
**SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO**

Usuário Não Registrado | [Entrar](#)

[Página Principal](#)

### Bem Vindo ao Sistema de Suporte

Com o objetivo de centralizarmos todos nossos pedidos de atendimento e melhor servir, utilizamos um sistema de O.S. Cada O.S. recebe um número único, que pode ser utilizado para acompanhar o progresso e suas respostas. Para seu acompanhamento, provemos o histórico de todas as O.S. do nosso sistema suporte. Para abrir uma O.S., é necessário um endereço de e-mail válido.

### Verificar Status da O.S.

Por favor, forneça seu endereço de e-mail e o número da O.S. Um link de acesso será enviado ao seu e-mail.

Endereço de E-mail:

Número da O.S.:

Possui uma conta conosco? [Entrar](#) ou [cadastre-se para abrir uma conta](#) e acessar todas as suas O.S.

## 5. CADASTRAR UMA CONTA

O usuário também poderá cadastrar uma conta em nosso Sistema de Ordem de serviço para acompanhar todas as suas OS's já registradas. Basta clicar no link [cadastre-se para abrir uma conta](#).

### Bem Vindo ao Sistema de Suporte

Com o objetivo de centralizarmos todos nossos pedidos de atendimento e melhor servir, utilizamos um sistema de O.S. Cada O.S. recebe um número único, que pode ser utilizado para acompanhar o progresso e suas respostas. Para seu acompanhamento, provemos o histórico de todas as O.S. do nosso sistema suporte. Para abrir uma O.S., é necessário um endereço de e-mail válido.

### Verificar Status da O.S.

Por favor, forneça seu endereço de e-mail e o número da O.S. Um link de acesso será enviado ao seu e-mail.

Endereço de E-mail:

Número da O.S.:

Possui uma conta conosco? [Entrar](#) ou [cadastre-se para abrir uma conta](#) e acessar todas as suas O.S.

Essa é a tela onde o usuário registrará sua conta, preenchendo todos os campos com as informações solicitadas.

The screenshot shows the registration page for the 'SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO' (SEFIN). At the top left is the logo of the 'Secretaria de Estado de Finanças' and the system name. At the top right, it says 'Usuário Não Registrado | Entrar'. Below the header is a navigation bar with 'Página Principal'. The main heading is 'Registro de conta' with a subtext: 'Use os formulários abaixo para criar ou atualizar as informações de sua conta'. The form is divided into two sections: 'Informações de contato' and 'Senha de acesso'. The 'Informações de contato' section includes fields for 'Endereço de e-mail:', 'Nome completo:', 'Número de telefone:', and 'Ramal:'. The 'Senha de acesso' section includes fields for 'Crie uma senha:' and 'Confirme a Nova Senha:'. At the bottom of the form are two buttons: 'Cadastrar' and 'Cancelar'.

Após o registro no sistema um link de confirmação será enviado ao e-mail cadastrado. É necessário clicar no mesmo ou copiar e colar no seu navegador para acessar a conta e confirmar o cadastro.

The screenshot shows the account confirmation page. At the top left is the logo and system name. At the top right, it says 'Eliane Barbosa | Perfil | O.S. (0) - Sair'. Below the header is a navigation bar with 'Página Principal' and 'O.S. (0)'. The main heading is 'Conta Confirmada!' with a subtext: 'Obrigado por se registrar.' Below this, it says: 'Você já confirmou o seu endereço de e-mail e sua conta foi ativada com êxito. Você pode abrir uma nova O.S. ou gerenciar as O.S. existentes.' At the bottom, it says: 'Sistema de Suporte SEFIN - SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO'.

Além da página principal você terá no menu "O.S. (quantidade de OS's registradas)" a listagem dos chamados registrados no sistema referente ao e-mail cadastrado.

Secretaria de Estado de Finanças  
**SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO**

Eliane Barbosa | Perfil | O.S. (0) - Sair

Página Principal **O.S. (0)**

O.S.

— Qualquer Status — Ir Atualizar

Todas as O.S.

Número da O.S.	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
Sua consulta não retornou nenhum registro				

Além disso, o campo de busca para digitar o nº da OS.

Secretaria de Estado de Finanças  
**SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO**

Eliane Barbosa | Perfil | O.S. (1) - Sair

Página Principal **O.S. (1)**

O.S.

Aberta (1) — Qualquer Status — Ir Atualizar

Mostrando 1 - 1 de 1 O.S. **Aberta (1)**

Número da O.S.	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
00002172	15/05/2015	Aberta	IPVA - 1º Emplacamento	Atendimento

Página: [1]

Clicando no número da OS, esse é o Espelho da ordem registrada.

Secretaria de Estado de Finanças  
**SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇO**

Eliane Barbosa | Perfil | O.S. (1) - Sair

Página Principal **O.S. (1)**

O.S. #00002172

Status da O.S.: Aberta  
Departamento: Atendimento  
Data de Criação: 15/05/2015 10:30  
Localidade: Usuário Externo  
Telefone: 8400-0000

Nome: Eliane Barbosa  
E-mail: eliane.br@hotmail.com  
Telefone: (693) 211-0000  
RENAVAM: 000000000  
PLACA: NBB0000

Assunto: **IPVA - 1º Emplacamento**

15/05/2015 10:30 Eliane Barbosa

Solicito lançamento do ipva referente ao veiculo informado. Segue anexo cópia da nota fiscal.

telephony.jpg (129,8 kb)

Postar uma resposta

Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado \*

<> B I U

Caso seja necessário acrescentar qualquer detalhe referente a solicitação, o usuário poderá postar uma resposta

IMPORTANTE: As informações contidas nesse manual têm caráter meramente informativo, não dispensando o cumprimento das disposições pertinentes da legislação tributária