

Manual de Atualização do Sistema de Protocolo Digital de Bento Gonçalves

1. Introdução

Este manual tem como objetivo orientar os usuários, sejam eles cidadãos, empresas, procuradores ou escritórios contábeis, sobre o novo fluxo de abertura e acompanhamento de processos digitais no município de Bento Gonçalves, utilizando o sistema **Governo Digital** da Elotech.

O novo sistema visa modernizar e agilizar a tramitação de documentos, substituindo o modelo anterior e centralizando os serviços em um único portal. O acesso principal para os serviços de protocolo é: <https://bentogoncalves.oxy.elotech.com.br/governo-digital/> [1].

2. Acesso e Login no Sistema

O acesso ao sistema é a etapa inicial e fundamental para a abertura de qualquer processo. É crucial que o login seja realizado de forma correta para garantir a validade e o andamento da solicitação.

2.1. Acesso do Requerente (Cidadão ou Empresa)

Para iniciar um processo, o requerente (o titular do alvará, inscrição municipal, etc.) deve acessar o portal e realizar o login com seus próprios dados.

Instrução Fundamental: Para a abertura de processo, é **obrigatório** estar logado com os dados do requerente.

O login pode ser realizado utilizando as credenciais de cadastro local ou, em muitos casos de sistemas de Governo Digital, através da integração com o portal **Gov.br**.

2.2. Acesso do Procurador ou Escritório Contábil

Conforme a orientação para a atualização do sistema, quando um procurador ou escritório contábil for o responsável pela abertura do processo em nome de um cliente, o procedimento de cadastro deve ser seguido rigorosamente:

Procedimento para Terceiros: Caso quem esteja abrindo o processo seja o escritório contábil ou procurador, o mesmo deve realizar um **cadastro com os dados do cliente**.

Isso significa que o procurador deve utilizar as credenciais do cliente ou criar um novo cadastro no sistema, garantindo que o processo seja aberto em nome da pessoa física ou jurídica que é o real requerente do serviço.

Perfil de Acesso	Dados de Login Utilizados	Objetivo
Requerente (Titular)	Próprios dados (CPF/CNPJ)	Abrir processo em seu nome.
Procurador/Contábil	Dados do Cliente (CPF/CNPJ)	Abrir processo em nome do cliente.

3. Passo a Passo para Abertura de Processo

O processo de abertura de solicitação é padronizado e segue os passos abaixo. É importante notar que o serviço foi segregado em duas opções:

Serviço	Descrição
Nova Inscrição Municipal (alvará)	Serviço destinado para Alvará de Funcionamento e Localização.
Alteração de Inscrição Municipal (alvará)	Serviço destinado para solicitar Alteração de Inscrição Municipal.

3.1. Localizando o Serviço

1. Acesse o portal **Governo Digital** de Bento Gonçalves.
2. Na página inicial, utilize a barra de pesquisa ou navegue até a seção de **Serviços**.
3. Localize o serviço desejado, conforme a tabela acima (Nova Inscrição ou Alteração).

3.2. Iniciando a Solicitação

1. Ao encontrar o serviço, clique sobre ele para acessar a página de detalhes.
2. Leia atentamente as informações sobre o serviço, incluindo:
 - **O que é?** (Descrição do serviço)
 - **Requisitos e/ou documentação exigidos** (Lista de documentos necessários)
 - **Prazo de Execução**
 - **Valor do Serviço**

Atenção à Documentação: A documentação necessária para a abertura do processo é informada no **estudo de viabilidade da JUCISRS**. Certifique-se de ter todos os documentos listados neste estudo antes de iniciar a solicitação.

3. Clique no botão **INICIAR** (geralmente em destaque) para começar o preenchimento do formulário.

3.3. Preenchimento e Documentação

1. O sistema irá apresentar um formulário digital. Preencha todos os campos solicitados com as informações do requerente (o cliente, no caso do procurador).
2. Na seção de anexos, faça o *upload* de todos os documentos listados nos requisitos. Certifique-se de que os arquivos estão em formatos aceitos (ex: PDF) e legíveis.
3. Após preencher o formulário e anexar a documentação, revise todas as informações.
4. Finalize a solicitação, que será enviada para a análise do setor responsável da Prefeitura.

4. Acompanhamento de Solicitações

O acompanhamento do processo é feito diretamente no portal, na área logada do requerente, através do link direto: [\[https://governodigital.bentogoncalves.rs.gov.br/governo-digital/solicitacoes/minhas\]](https://governodigital.bentogoncalves.rs.gov.br/governo-digital/solicitacoes/minhas) [2].

1. Acesse o link acima (estando logado).
2. Nesta seção, você poderá visualizar o *status* de todos os processos abertos, incluindo a data da última atualização e o número do protocolo.
3. Em caso de pendências ou necessidade de informações adicionais, o sistema de notificações (Caixa de Entrada) e a própria página do processo indicarão as ações necessárias.as.

5. Referências

[1] Governo Digital de Bento Gonçalves. *Serviço de Alteração de Alvará / Inscrição Municipal*. Disponível em: <https://bentogoncalves.oxy.elotech.com.br/governo-digital/servicos/alteracao-de-alvara--inscricao-municipal> [2] Governo Digital de Bento Gonçalves. *Consulta de Processos (Minhas Solicitações)*. Disponível em: <https://governodigital.bentogoncalves.rs.gov.br/governo-digital/solicitacoes/minhas>

Versão: 1.0

Elaborado por: Humberto A. Teixeira, Sala do Empreendedor de Bento Gonçalves

Data de Elaboração: 05/01/2025