

Manual de Solicitação de Serviços

servicos.gov.br

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Departamento de Serviços Públicos Digitais

Coordenação-Geral de Plataformas de Serviços Públicos Digitais

Setembro/2018

Manual de Solicitação de Serviços

I. Apresentação	3
II. Como funciona?	4
III. Buscar serviço.....	5
IV. Solicitar serviço	7
V. Login	8
VI. Realizar cadastro no Brasil Cidadão	9
VII. Obter confiabilidade do e-CNPJ	10
VIII. Indicar colaborador	12
IX. Importar colaboradores via arquivo CSV	15
X. Solicitar serviço	16
XIV. Acompanhamento das solicitações.....	20
XI. Visualizar solicitação em andamento.....	21
XII. Responder pendência de uma solicitação	22
XIII. Perguntas frequentes.....	23

I. Apresentação

O presente documento se trata de manual para a solicitação de serviços públicos por meio do Portal de Serviços disponibilizado pelo Governo Federal. O Portal pode ser acessado no seguinte endereço eletrônico: <https://www.servicos.gov.br/>



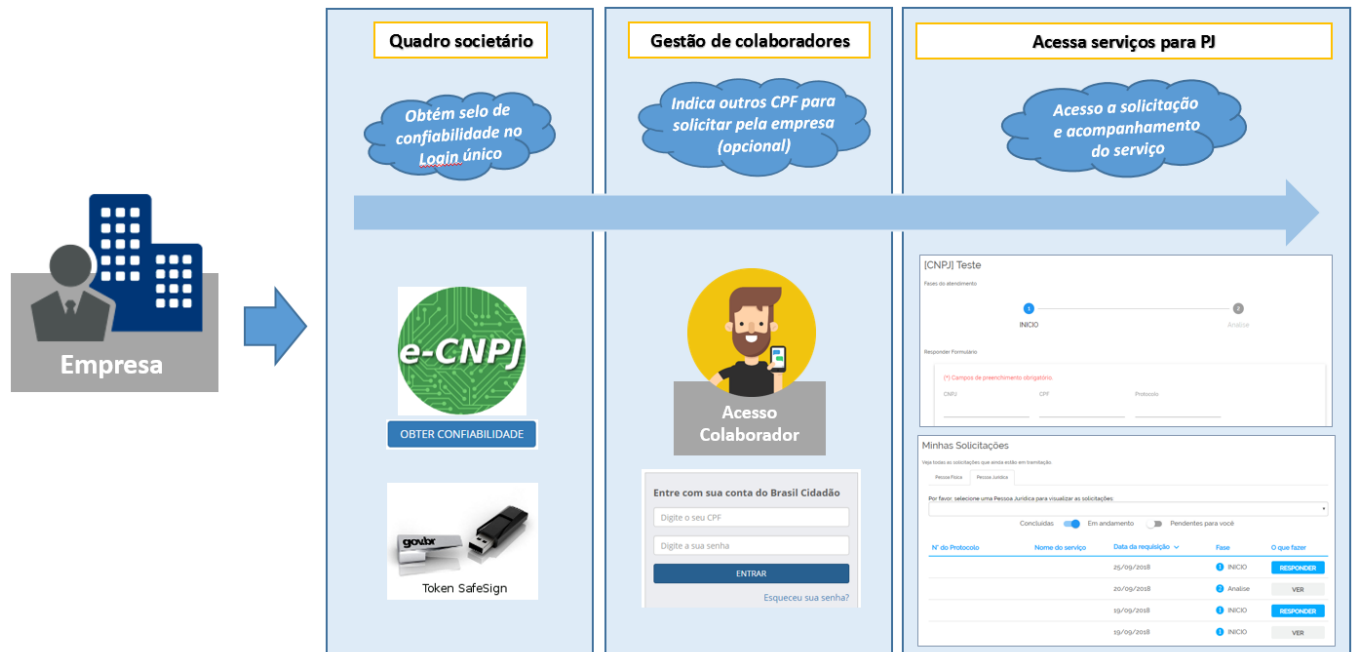
The screenshot displays the top navigation bar of the Portal de Serviços website. It includes the Brazilian flag and the word "BRASIL", followed by "Serviços", "Simplifique!", "Participe", "Acesso à informação", "Legislação", and "Canais". There are also utility links for "Ir para o conteúdo", "Ir para o menu", "Ir para a busca", and "Ir para o rodapé". On the right, there are icons for "ACESSIBILIDADE", "ALTO CONTRASTE", and "MAPA DO SITE". Below the navigation bar, the main header features a "MENU" icon, the text "Portal de Serviços", and "ENTRAR | CADASTRAR" links. The main content area has a large image of a smiling family with the text "Do que você precisa?" and a search bar containing the text "Exemplos: fazer passaporte, ENEM, solicitar auxílio-doença, carteira de trabalho...". Below this is a section titled "Serviços em destaque" with four featured service cards: "EMIGRAÇÕES E IMIGRAÇÕES" (Apply for eVisa to Brazil), "LAZER" (Visitar o Palácio Itaboraí), "ADMINISTRAÇÃO" (Registrar manifestação no Sistema de Ouvidorias...), and "Consulta online a informações de usuários de se...". A "Pode me chamar!" link is also visible on the right.

II. Como funciona?

As Empresas interessadas em solicitar um serviço no Portal deverão proceder da seguinte forma:

- 1- Obter o selo de confiabilidade e-CNPJ pelo Login Único do Governo Federal “Brasil Cidadão”;
- 2- Indicar colaboradores Pessoa Física (opcional); e
- 3- Solicitar e acompanhar serviços no Portal de Serviços do Governo Federal.

Todos os passos descritos nesse item serão detalhados ao longo desse manual.



III. Buscar serviço

Existem diversas formas de localizar e acessar um serviço presente no Portal. Uma delas é utilizar o campo de busca para encontrar o serviço que deseja.



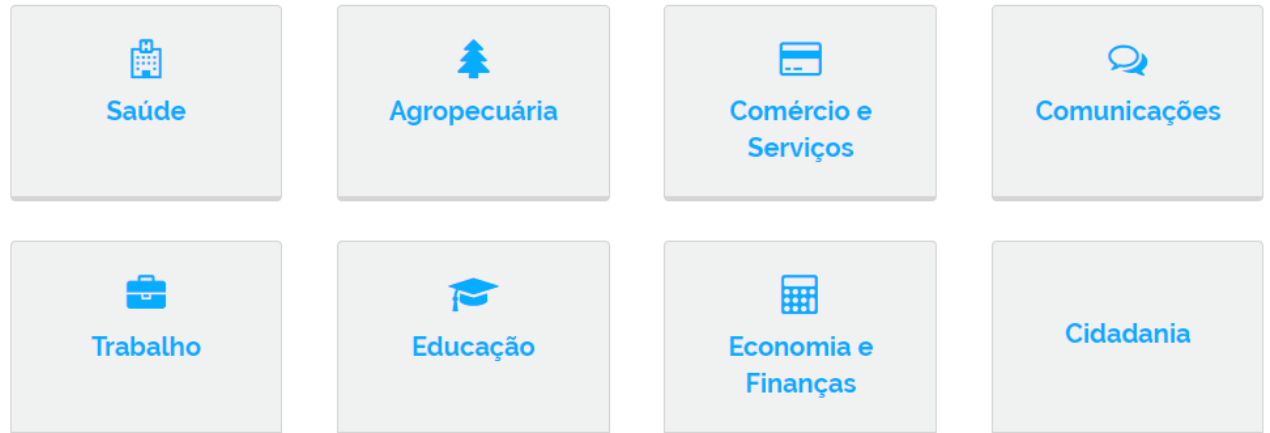
Você também pode visualizar os serviços em destaque no Portal.

Serviços em destaque

<p>EMIGRAÇÕES E IMIGRAÇÕES</p> <h4>Apply for eVisa to Brazil</h4> <p>The eVisa is an electronic type of visa that can be requested by Australian, Canadian, Japanese or US Citizens, and c...</p> <p>Novo</p>	<p>LAZER</p> <h4>Visitar o Palácio Itaboraí</h4> <p>No Campus da Fiocruz em Petrópolis (Palácio Itaboraí) estão abertas à visita as exposições temporárias e a Trilha ...</p> <p>Novo</p>	<p>ADMINISTRAÇÃO</p> <h4>Registrar manifestação no Sistema de Ouvidorias...</h4> <p>Faça denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou solicitações a órgãos públicos federais. O Sistema de Ouvidorias d...</p>	<h4>Consulta online a informações de usuários de se...</h4> <p>Canal centralizado de consulta a bases de dados oficiais da administração pública federal, para uso por parte de serv...</p>
--	--	--	---

Além disso, outra maneira de localizar um serviço é por meio das categorias em destaque.

Categorias em destaque



[Todas as categorias](#)

Somente para os serviços disponíveis no Portal que são solicitados sem o redirecionamento para outro site do Governo.

O serviço apresentado ao lado se trata de um exemplo dos diversos serviços contidos no Portal de Serviços.

IV. Solicitar serviço

Ao acessar a página do serviço desejado, são apresentadas informações tais como: documentação necessária, canais de prestação, prazo estimado e custos envolvidos. Para solicitar o serviço clique no botão “Solicitar”.

The screenshot shows the top navigation bar of the Portal de Serviços. It includes the Brazilian flag and 'BRASIL', the 'Serviços' menu, and links for 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. There are also utility links for 'Ir para o conteúdo', 'Ir para o menu', 'Ir para a busca', and 'Ir para o rodapé'. Accessibility options like 'ACESSIBILIDADE', 'ALTO CONTRASTE', and 'MAPA DO SITE' are visible. The main header features a 'MENU' icon, the 'Portal de Serviços' title, and 'ENTRAR | CADASTRAR' links. A search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon is present.

The main content area shows a breadcrumb trail: 'HOME > OBTER CERTIDÃO DE AUTO-DEFINIÇÃO DE COMUNIDADE REMANESCENTE DE QUILOMBO'. Below this, the category 'CIDADANIA' is displayed. The main heading is 'Obter certidão de auto-definição de comunidade remanescente de quilombo' in large, bold black text. A sub-heading reads 'Você também pode conhecer este serviço como: Certificação de comunidades quilombolas.' Below the heading, the date 'Última Publicação: 29/08/2018' is shown on the left, and a blue 'Solicitar' button is on the right.

At the bottom, there is a section titled 'O que é?' with a blue underline. It includes a Facebook icon and a Google Plus icon. The text describes the service: 'Reconhece a Auto-Definição de uma comunidade como remanescente de quilombo e a possibilita a ter assistência da FCP e acessar outras políticas do Governo Federal.'

V. Login

Ao clicar no botão “Solicitar” exibido na página do serviço, caso não esteja logado, você será direcionado para a tela de login do Portal de Serviços que utiliza a plataforma de login único do Governo Federal “Brasil Cidadão”.

No seu primeiro acesso, você deverá realizar o cadastro. Clique no botão “FAZER CADASTRO” exibido na tela.

Caso o serviço desejado seja ofertado a Pessoa Jurídica, você, enquanto pessoa física, deverá pertencer ao quadro societário da Empresa e adquirir o Selo e-CNPJ. Caso não pertença ao quadro societário, você poderá ser indicado por um membro do quadro. Esses passos serão explicados no decorrer desse manual.

BRASIL Serviços Simplifique! Participe Acesso à informação Legislação Canais

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE

BRASIL
CIDADÃO
GOVERNO FEDERAL

Entre com sua conta do Brasil Cidadão

Digite o seu CPF


Digite a sua senha


ENTRAR

[Esqueceu sua senha?](#)

Este é o seu primeiro acesso?
Cadastre-se! É rápido e seguro.

FAZER CADASTRO



ENTRAR COM CERTIFICADO DIGITAL 

CONHECE NOSSO APLICATIVO?
BAIXE AGORA MESMO! 

Caso possua Certificado Digital padrão ICP-Brasil você poderá realizar seu cadastro utilizando o mesmo.

VI. Realizar cadastro no Brasil Cidadão

No seu primeiro acesso, realize seu cadastro no Brasil Cidadão para prosseguir.

 **BRASIL** | [Serviços](#) | [Simplifique!](#) | [Participe](#) | [Acesso à informação](#) | [Legislação](#) | [Canais](#) 

[ACESSIBILIDADE](#) [ALTO CONTRASTE](#)

BRASIL CIDADÃO

GOVERNO FEDERAL

Como você prefere fazer seu cadastro?


Você pode utilizar o seu CPF ou um certificado digital. O certificado digital confere mais confiabilidade nos seus dados e facilita ainda mais o processo de cadastramento.

[O que é certificado digital?](#)

[Você já possui cadastro? Clique aqui para entrar.](#)


Cadastre-se com o seu CPF

Nome completo

E-mail 

Cadastre-se com o seu Certificado Digital padrão ICP-Brasil

Se você já possui certificado digital, clique na imagem abaixo

 **CADASTRO COM
CERTIFICADO DIGITAL**

[Saiba como obter seu certificado digital - ICP-Brasil](#)

VII. Obter confiabilidade do e-CNPJ

O próximo passo é obter a confiabilidade do e-CNPJ. Clique no botão “obter confiabilidade” do e-CNPJ ou no item do menu esquerdo “CNPJ”.

Caso você tenha sido indicado por integrante do quadro societário da empresa, não há necessidade de solicitar o e-CNPJ.

The screenshot shows the 'BRASIL CIDADÃO GOVERNO FEDERAL' header. Below it, the user is logged in as 'VOCÊ ESTÁ AQUI: INICIO'. A session expiration notice states 'A sessão expira em : 13:30'. The 'Minha Área' menu is expanded, listing options such as 'Início', 'Alteração de dados cadastrais', 'Alteração de senha', 'Obter confiabilidade cadastral', 'Ver Autorizações de Uso de Dados Pessoais', 'Recuperar DNI', 'CNPJ', and 'Sair'. The 'Serviços Do Governo' menu is also visible, showing 'Portal de Serviços'. The main dashboard area is titled 'Seja bem-vindo(a) ao Brasil Cidadão.' and displays 'Você possui o(s) seguinte(s) selo(s) de confiabilidade cadastral:'. Three cards are shown: 'Cadastro básico com validação de dados pessoais' (with a blue 'AUTÊNTICO' seal icon), 'Cadastro validado em base de dados de servidores públicos da União' (with a yellow smartphone icon), and 'Cadastro validado por certificado digital' (with a green USB icon). Each card has a blue 'OBTER CONFIABILIDADE' button. Below these, three more options are listed: 'Cadastro biométrico' (with an orange fingerprint icon), 'Cadastro DNI' (with a green DNI icon), and 'e-CNPJ' (with a green circuit icon). The 'e-CNPJ' option also has a blue 'OBTER CONFIABILIDADE' button.

No momento da aquisição do selo eCNPJ você deverá estar com o token (pen drive) conectado ao computador. Certificado do tipo A3.

Em seguida clique no botão “Validar Informações de eCNPJ” para prosseguir com a aquisição de Confiabilidade de eCNPJ.

**BRASIL
CIDADÃO**
GOVERNO FEDERAL

VOCÊ ESTÁ AQUI: [INICIO](#) > [CNPJ](#)

A sessão expira em : 14:18

Minha Área 

- Início
- Alteração de dados cadastrais
- Alteração de senha
- Obter confiabilidade cadastral
- Ver Autorizações de Uso de Dados Pessoais
- Recuperar DNI
- [CNPJ](#)
- Sair

Serviços Do Governo 

- Portal de Serviços

Aquisição de confiabilidade cadastral por eCNPJ

Dados Pessoais

CPF:	123.456.789-10
Nome completo:	Cidadão brasileiro
E-mail:	cidadao@email.gov.br
Telefone celular:	(00) 1234-5678

Lista de CNPJs Vinculados

CNPJ	Nome	Data Vinculação	Data Expiração	Situação
12.345.678/0001-10	EMPRESA CIDADÃO BRASILEIRO	27/09/2018 11:45:28	30/09/2018 00:00:00	ativo


Aquisição do Selo eCNPJ

Para adquirir o Selo de Confiabilidade de CNPJ você deve inserir o token eCNPJ da sua empresa e validar o seu certificado digital.

VALIDAR INFORMAÇÕES DE eCNPJ

VIII. Indicar colaborador

Você pode indicar colaboradores para realizar solicitações. Para isso, clique no botão “Gestão de Colaboradores”. A página para gestão de colaboradores se encontra disponível no seguinte endereço: <https://empresas.brasilcidadao.gov.br>



The screenshot shows the user interface of the Brasil Cidadão portal. At the top, there is a navigation bar with links for 'Services', 'Simplifique!', 'Participate', 'Information access', 'Legislation', and 'Information channels'. Below this, there are accessibility options: 'ACESSIBILIDADE', 'ALTO CONTRASTE', and 'MAPA DO SITE'. The main header features the 'BRASIL CIDADÃO GOVERNO FEDERAL' logo and a search bar labeled 'Buscar'. A sidebar on the left contains a menu with the following items: 'Atendimento', 'Início', 'Gestão de Colaboradores', 'Importar Colaboradores via Arquivo CSV', and 'Sair'. The main content area displays a welcome message: 'Seja bem-vindo(a) ao Brasil Cidadão Empresas.' Below this, a box titled 'Empresa(s) Vinculada(s) ao seu Cadastro:' contains a table with the following data:

CNPJ	Nome Fantasia	Atuação
12.345.678/0001-10	EMPRESA CIDADAO BRASILEIRO	SOCIO

At the bottom right of the page, there is a link: 'Voltar para o topo'.

Em seguida selecione a Empresa a qual deseja adicionar o colaborador.

The screenshot shows the 'Gestão de colaboradores' (Employee Management) page on the gov.br portal. The page header includes the 'BRASIL GOVERNO FEDERAL' logo and a search bar. The main content area features a sidebar menu on the left with options like 'Atendimento', 'Início', 'Gestão de Colaboradores', 'Importar Colaboradores via Arquivo CSV', and 'Sair'. The main content area is titled 'Gestão de colaboradores' and contains a form with a dropdown menu labeled 'Empresa:' and a text input field containing 'NOME DA EMPRESA'. The page also includes a session expiration warning and navigation links at the top.

A busca por CPF exibida na imagem ao lado necessita que o colaborador esteja previamente cadastrado no Login Único "Brasil Cidadão".

Após ter selecionado a Empresa desejada, informe o CPF do colaborador a ser adicionado e clique no botão "Buscar CPF".

The screenshot displays the 'Gestão de colaboradores' interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Services', 'Simplifique!', 'Participate', 'Information access', 'Legislation', and 'Information channels'. Below this, the 'BRASIL CIDADÃO GOVERNO FEDERAL' logo is visible. A search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon is located in the top right. The breadcrumb trail reads 'VOCÊ ESTÁ AQUI: INICIO > GESTÃO DE COLABORADORES'. A session expiration timer shows 'A sessão expira em : 14:54'. The left sidebar menu includes 'Atendimento' (expanded), 'Início', 'Gestão de Colaboradores', 'Importar Colaboradores via Arquivo CSV', and 'Sair'. The main content area features a 'Gestão de colaboradores' heading, an 'Empresa:' dropdown menu, and a 'Lista de Colaboradores Cadastrados' section. This section includes a 'Filtro de busca' input field and a table with columns for 'CPF', 'Nome', and 'Data Expiração'. A green button labeled 'Buscar por CPF' is positioned below the table.

IX. Importar colaboradores via arquivo CSV

Se preferir, você também pode importar uma lista de colaboradores via arquivo CSV. Clique no botão “Importar Colaboradores via Arquivo CSV”.

BRASIL CIDADÃO GOVERNO FEDERAL

VOCÊ ESTÁ AQUI: INICIO > IMPORTAR COLABORADORES VIA ARQUIVO CSV

A sessão expira em : 13:10

Atendimento

- Início
- Gestão de Colaboradores
- Importar Colaboradores via Arquivo CSV
- Sair

Importar colaboradores via arquivo CSV

UPLOAD DO ARQUIVO CSV INICIAR IMPORTAÇÃO IMPORTAÇÃO FINALIZADA

Upload do arquivo CSV com lista de colaboradores

Atenção: Antes de prosseguir, verifique se o seu Token e-CNPJ se encontra presente.

Orientações: O arquivo a ser importado deve conter uma lista de CPFs e datas de expiração separados por ponto e vírgula ";", respeitando o exemplo abaixo, e deve ter seu nome no padrão **CPF_CNPJ_TEXTO.csv**.

Exemplo de nome de arquivo:

Para o usuário de CPF 222.222.222-22, representante da empresa de CNPJ 11.111.111/0001-11 o arquivo deve vir no seguinte formato:
2222222222_11111111000111_qualquer_texto.csv

Exemplo de conteúdo:

```
CPF;DATA_EXPIRACAO
11111111111;31/12/2018
33333333333;31/12/2018
```

Upload do arquivo CSV

▲ Voltar para o topo

X. Solicitar serviço

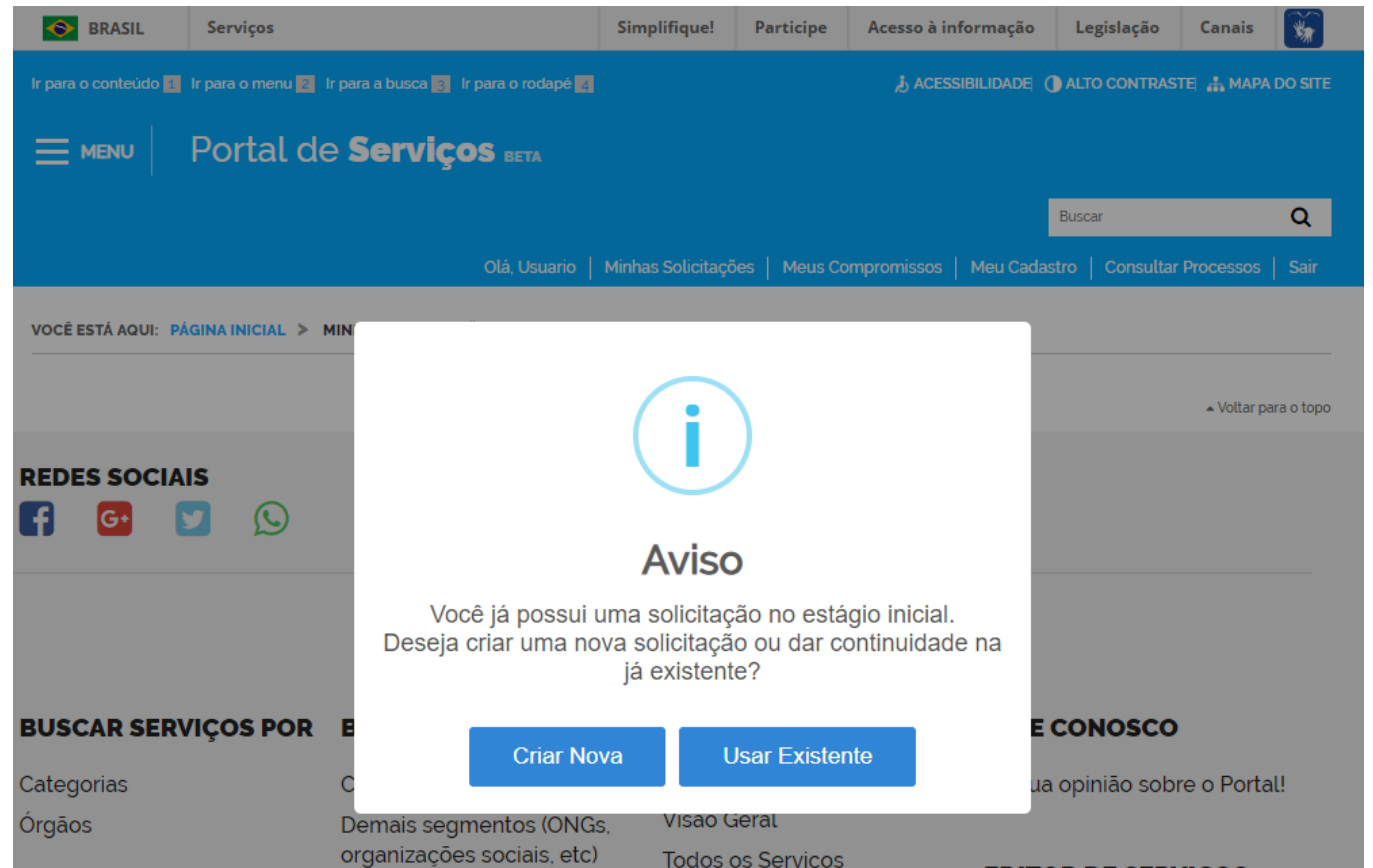
Ao clicar no botão “Solicitar” presente na página do serviço, você poderá ser consultado sobre o tipo de Pessoa para o atendimento, sendo Pessoa Física ou Jurídica. Clique na opção desejada para prosseguir.

The screenshot displays the 'Portal de Serviços BETA' website. At the top, there is a navigation bar with links for 'BRASIL', 'Serviços', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, a blue header contains a search bar and navigation links like 'Olá, Usuário', 'Minhas Solicitações', 'Meus Compromissos', 'Meu Cadastro', 'Consultar Processos', and 'Sair'. A white modal dialog is centered on the screen, featuring an information icon and the text: 'Aviso' and 'Para qual Tipo de Pessoa você deseja iniciar o serviço?'. Two blue buttons, 'Física' and 'Jurídica', are positioned at the bottom of the dialog. The background of the website is dimmed, showing sections for 'REDES SOCIAIS', 'BUSCAR SERVIÇOS POR', and 'INFORMAÇÕES'.

Em seguida, caso tenha escolhido “Pessoa Jurídica”, você deverá selecionar a Pessoa Jurídica o qual deseja iniciar o atendimento.

The image shows a screenshot of the 'Portal de Serviços BETA' website. At the top, there is a navigation bar with the Brazilian flag, 'BRASIL', and various service categories like 'Serviços', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, there are accessibility options: 'ACESSIBILIDADE', 'ALTO CONTRASTE', and 'MAPA DO SITE'. The main header features a 'MENU' icon and the text 'Portal de Serviços BETA'. A search bar with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon is located on the right. Below the header, there is a user navigation area with links: 'Olá, Usuário', 'Minhas Solicitações', 'Meus Compromissos', 'Meu Cadastro', 'Consultar Processos', and 'Sair'. The main content area is partially obscured by a white modal dialog box. The dialog box has a blue circular icon with a white 'i' inside, followed by the word 'Aviso' in bold. Below this, the text reads 'Selecione uma Pessoa Jurídica para iniciar o serviço:'. There is a dropdown menu with the text 'SELECIONE UMA OPÇÃO' and a downward arrow. At the bottom of the dialog box is a blue button with the text 'Iniciar'. The background of the website is dimmed, showing sections for 'REDES SOCIAIS' with icons for Facebook, Google+, Twitter, and WhatsApp, and 'BUSCAR SERVIÇOS POR' with categories like 'Organizações', 'Órgãos', and 'Todos os Serviços'.

Caso já possua uma solicitação em andamento, você será consultado se deseja criar uma nova solicitação ou continuar uma existente.



The screenshot displays the 'Portal de Serviços BETA' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'BRASIL', 'Serviços', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, there are accessibility options: 'Ir para o conteúdo', 'Ir para o menu', 'Ir para a busca', and 'Ir para o rodapé'. The main header includes a search bar and user navigation links: 'Olá, Usuário', 'Minhas Solicitações', 'Meus Compromissos', 'Meu Cadastro', 'Consultar Processos', and 'Sair'. A central modal dialog titled 'Aviso' is overlaid on the page. It features an information icon and the text: 'Você já possui uma solicitação no estágio inicial. Deseja criar uma nova solicitação ou dar continuidade na já existente?'. Two buttons are provided: 'Criar Nova' and 'Usar Existente'. The background content is dimmed, showing social media links (Facebook, Google+, Twitter, WhatsApp) and a search section for services.

O serviço apresentado ao lado se trata de um exemplo dos diversos serviços contidos no Portal de Serviços.

A seguir preencha o formulário para prosseguimento da solicitação do Serviço.

BRASIL | Serviços | Simplifique! | Participe | Acesso à informação | Legislação | Canais

Ir para o conteúdo 1 | Ir para o menu 2 | Ir para a busca 3 | Ir para o rodapé 4 | ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | MAPA DO SITE

MENU | Portal de **Serviços** BETA

Buscar

Olá, Usuário | Minhas Solicitações | Meus Compromissos | Meu Cadastro | Consultar Processos | Sair

VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [MINHAS SOLICITAÇÕES](#) > **PALMARES - CERTIDÃO AUTODEFINIÇÃO DE COMUNIDADE**

PALMARES - Certidão Autodefinição de Comunidade

Fases do atendimento

- 1 Solicitação
- 2 Análise
- 3 Resultado

Responder Formulário

(*) Campos de preenchimento obrigatório.

CPF: _____ PROTOCOLO: _____

Dados do Requerente

XIV. Acompanhamento das solicitações

A página “Minhas Solicitações” exibe todas as solicitações. Nela você pode acompanhar as solicitações em andamento clicando no botão “VER” ou responder pendência sobre uma solicitação clicando no botão “RESPONDER”. As solicitações são separadas por abas em Pessoa Física ou Jurídica.

A página pode ser acessada clicando no link "Minhas solicitações" localizado na barra do Portal de Serviços posicionada abaixo da busca, conforme figura ao lado.

BRASIL | Serviços | Simplifique! | Participe | Acesso à informação | Legislação | Canais

Ir para o conteúdo 1 | Ir para o menu 2 | Ir para a busca 3 | Ir para o rodapé 4

ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | MAPA DO SITE

MENU | Portal de **Serviços** BETA

Buscar

Olá, Usuario | **Minhas Solicitações** | Meus Compromissos | Meu Cadastro | Consultar Processos | Sair

VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > **MINHAS SOLICITAÇÕES**

Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física | Pessoa Jurídica

Por favor, selecione uma Pessoa Jurídica para visualizar as solicitações:

12.345.678/0001-10 - EMPRESA CIDADAO BRASILEIRO

Concluídas Em andamento Pendentes para você

N° do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
12.345.678/0001-10	SOLICITAR	04/10/2018	2 Analise	VER
12.345.678/0001-10	SOLICITAR	02/10/2018	1 INICIO	RESPONDER
12.345.678/0001-10	SOLICITAR	02/10/2018	2 Analise	VER
12.345.678/0001-10	SOLICITAR	25/09/2018	1 INICIO	RESPONDER

XI. Visualizar solicitação em andamento

Após ter clicado no botão “VER” na página “Minhas Solicitações”, a página com as informações da solicitação é exibida.

VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [MINHAS SOLICITAÇÕES](#) > [EMPRESA CIDADÃO BRASILEIRO](#)

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO PARA EMPRESA

Fases do atendimento



INICIO 2
Analise

Informações da requisição

(*) Campos de preenchimento obrigatório.

CNPJ	CPF	Protocolo
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO PARA EMPRESA

Nome *

Teste

Telefone

123456789

Solicitação

teste

XII. Responder pendência de uma solicitação

As solicitações com pendência possuem o botão “Responder” localizado na coluna “O que fazer” na página “Minhas Solicitações”. Ao clicar nesse botão, página para resposta de pendência e envio para análise é exibida.

VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [MINHAS SOLICITAÇÕES](#) > [EMPRESA CIDADÃO BRASILEIRO](#)

EMPRESA CIDADÃO BRASILEIRO

Fases do atendimento



Responder Formulário

(*) Campos de preenchimento obrigatório.

CPF

PROTOCOLO

Dados da Comunidade

Nome da Comunidade *

Município *

UF *

Selecione



Coordenadas Geográficas

XIII. Perguntas frequentes

O que é Login Único:

Ele oferece um ambiente de autenticação digital único do usuário aos serviços públicos digitais, ou seja, com um único usuário e senha você poderá utilizar todos os serviços públicos digitais que estejam integrados com a plataforma de Login Único. Fornece um nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço público solicitado.

Por quais meios eu posso acessar o Login Único?

Você pode acessar pelo site <https://portal.brasilcidadao.gov.br>

Quais as formas de autenticação no Login Único?

Atualmente existem duas forma de autenticação:

- Você pode usar o seu login de usuário e senha, ou;
- Você pode usar um certificado digital ICP-Brasil

O Brasil Cidadão é uma plataforma segura?

Sim, pois ele utiliza os mesmos recursos e protocolos (OPENID CONNECT e OAUTH2) de segurança de empresas renomadas, respaldados por uma especificação consolidada da indústria de software para identificação, autenticação e autorização de usuários.

Além de controle de segurança que a plataforma implementa, tais como conexão com certificado digital e segundo fator de autenticação.

Com a minha conta de acesso do Login Único, posso utilizar qualquer serviço público?

Somente os serviços públicos digitais que estejam integrados ao Login Único do Cidadão. O objetivo do Governo federal é integrar todos serviços públicos digitais ao login único/Brasil Cidadão.

Existe login para Pessoa Jurídica?

Sim, é possível o login pelo Brasil Cidadão por Pessoa Jurídica através de um selo chamado e-CNPJ. Esse selo permite o consumo de serviços públicos por Pessoas Jurídicas.

O que é autorização de uso de dados?

A autorização de uso de dados do cidadão é o ato de permitir que um determinado serviço público digital receba ou acesse seus dados pessoais de identificação ou complementares como por exemplo, registro geral RG, número do CPF, endereço, nome completo, etc. Lembrando que você poderá desautorizar o uso de seus dados pessoais a qualquer tempo.

Visualize as autorizações concedidas na opção de menu “Ver Autorizações de Uso de Dados Pessoais”.

Quero uma conta de acesso, como faço?

Para criar uma conta de acesso, acesse o seguinte site: <https://portal.brasilcidadao.gov.br/servicos-cidadao/aceso/#/primeiro-aceso>

Tenha em mãos o número do CPF, nome completo e e-mail, então clique no botão continuar. Na próxima tela, responda as perguntas relacionadas às suas informações pessoais. Após a verificação das respostas, a Plataforma enviará uma mensagem ao seu e-mail, abra o seu e-mail (confira também a caixa de spam) e clique no link enviado, para definir uma senha e finalizar o cadastro e ativar sua conta.

Caso você tenha um certificado digital compatível com a ICP-Brasil, você poderá usá-lo no seu primeiro cadastro.

Esqueci minha senha, como recuperá-la?

Você pode recuperar sua senha acessando diretamente o link: 'Esqueceu sua senha?' situado logo abaixo do botão 'ENTRAR' da página inicial, ou;

Você pode recuperar a sua senha, acessando o endereço: <https://portal.brasilcidadeo.gov.br/servicos-cidadao/aceso/#/recuperarSenha>

Tenha em mãos o número do seu CPF.

Quero alterar meus dados cadastrais e senha, como fazer?

Atualize seus dados clicando na opção "Alteração de dados cadastrais" localizada no menu lateral "Minha Área", você poderá alterar o seu nome, e-mail e telefone. Ou acesse o link: <https://portal.brasilcidadeo.gov.br/servicos-cidadao/area-cidadao/#/alterarCadastro>

Você pode alterar a sua senha a qualquer tempo, clicando na opção "Alteração de senha", informe a senha atual, a nova senha e confirme.

Como posso obter mais confiabilidade na minha conta de acesso.

Selo de confiabilidade cadastral é a tecnologia utilizada para aumentar a confiabilidade da conta de acesso digital do cidadão (confiabilidade cadastral), podendo também qualificar o cidadão em determinado papel/perfil na sociedade como por exemplo, motorista, estudante, professor, servidor público, etc.

Utilize os selos para tornar a sua conta de acesso mais confiável e autêntica, clicando no botão localizado abaixo de cada selo ou clique na opção 'Obter Confiabilidade Cadastral' e escolha o selo que deseja obter.

Informações gerais:

- Para obter um selo de Servidor Público você precisa ser um Servidor Público do Poder Executivo Federal. Servidores dos demais poderes e servidores de Estados e Municípios não estão recebendo este tipo de selo.

- Para obter o selo de Certificado Digital é necessário que você tenha um dispositivo TOKEN que é conectado na entrada USB do seu computador. Para saber como e onde obter o seu certificado digital, acesse: <http://www.iti.gov.br/certificado-digital>

Cadastrei-me não recebi o e-mail de confirmação, como proceder?

Pode ter ocorrido as seguintes situações:

- ou você informou o e-mail errado (erro de digitação);
- ou o e-mail de confirmação está na sua caixa de spam (Lixo Eletrônico);
- ou o seu e-mail de confirmação ainda não chegou na sua caixa de e-mail. Dependendo do serviço de e-mail utilizado, o link de confirmação pode demorar até 24 horas para chegar na caixa de e-mail.

Criação da conta de acesso com certificado digital, é possível?

É possível a criação de conta com certificado digital. Acesse o link <https://portal.brasilcidadeo.gov.br/servicos-cidadao/acesso/#/primeiro-acesso> e clique na opção “Cadastro com Certificado Digital”. Ao utilizar essa opção você automaticamente obterá um selo de certificado digital.

Os Certificados digital aceitos pelo Brasil Cidadão são o A1 e A3.

É necessário a instalação do drive do dispositivo no computador. O link para baixar o drive do certificado digital é: https://certificados.serpro.gov.br/arserpro/pages/information/drivers_token_download.jsf?