OUVIDORIA
MAPA

GUIA DE GOVERNANÇA E EDIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Orientações institucionais para gestores e editores de serviços



Ministério da Agricultura e Pecuária – MAPA

Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA
Ouvidoria

GUIA DE GOVERNANÇA E EDIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Orientações institucionais para gestores e editores de serviços

Missão do MAPA:
Promover o desenvolvimento sustentável das cadeias produtivas agropecuárias, em benefício da sociedade brasileira

Brasília- DF
MAPA
2026

1ª edição. Ano 2026

Elaboração, distribuição, informações:

Ministério da Agricultura e Pecuária

Gabinete do Ministro de Estado

Ouvidoria

Coordenação de Monitoramento e Qualidade dos Serviços- CODMOQ

Endereço: Ministério da Agricultura e Pecuária, Esplanada dos Ministérios, Bloco D - Térreo, CEP: 70043-900 Brasília - DF

Telefone: (61) 3218-2089

E-mail: ouvidoria@agro.gov. br/codmoq@agro.gov.br

Equipe técnica:
Patrícia Dias de Brito - Coordenadora de Monitoramento e Qualidade dos Serviços;
Gabriel Yan Monsuete Abreu - Apoio Administrativo;
Prissyla Gouthier Araujo Arcanjo - Apoio Administrativo;
Gabryel de Jesus Gadia - Estagiário de Administração;
Milena Viana de Souza Costa - Estagiária de Comunicação.

Aprovação:
Maria das Graças Gonçalves Salles - Ouvidora

Diagramação:
Coordenação de Monitoramento e Qualidade dos Serviços - CODMOQ/OUVIDORIA

Permitida a reprodução sem fins lucrativos, parcial ou total, por qualquer meio, se citada a fonte e o sítio da Internet onde pode ser encontrado o original (www.gov.br/agricultura).

Catalogação na Fonte
Biblioteca Nacional de Agricultura – BINAGRI

Dados Internacionals de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nacional de Agricultura – BINAGRI

Brasil. Ministério da Agricultura e Pecuária.
Guia de governança e edição da carta de serviços : orientações institucionais para gestores e editores de serviços. / Ministério da Agricultura e Pecuária. Gabinete do Ministro de Estado da Agricultura e Pecuária. Ouvidoria. – Brasília : MAPA, 2026.
84 p. : il. color.

ISBN 978-85-7991-290-0

1. Administração pública. 2. Serviços públicos. 3. Governança pública. 4. Atendimento ao cidadão. I. Ministério da Agricultura e Pecuária. II. Gabinete do Ministro de Estado da Agricultura e Pecuária. III. Ouvidoria. IV. Título.

AGRIS: D10
CDU: 351:004

Bibliotecária: Layla Alexandrina Barboza dos Santos (CRB1/ 3447)

INSTITUCIONAL

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Presidente da República

ANDRÉ CARLOS ALVES DE PAULA FILHO
Ministro de Estado da Agricultura e Pecuária

CLEBER OLIVEIRA SOARES
Secretário-Executivo

GUILHERME CAMPOS JÚNIOR
Secretário de Política Agrícola

CARLOS GOULART
Secretário de Defesa Agropecuária

AUGUSTO LUIS BILLI
Secretário de Comércio e Relações Internacionais

CLECIVALDO DE SOUSA RIBEIRO
Secretário de Desenvolvimento Rural

SIBELLE DE ANDRADE SILVA
Assessora Especial do Gabinete do Ministério da Agricultura e Pecuária

CARLA MADEIRA GONÇALVES SIMÕES DOS REIS
Chefe da Assessoria Especial de Comunicação Social do Ministério da Agricultura e Pecuária

MARIA DAS GRAÇAS GONÇALVES SALLES
Ouvidora do Ministério da Agricultura e Pecuária

PATRICIA DIAS DE BRITO
Coordenadora de Monitoramento e Qualidade dos Serviços da Ouvidoria do Ministério da Agricultura e Pecuária

SUMÁRIO

1 - Introdução 7

Parte 1 - Carta de Serviços e Caracterização dos Serviços Públicos

2 - Fundamentação Legal e Normativa 9

3 - Conceitos Fundamentais 10

4 - Sobre a Carta de Serviços 11

4.1 - O que é e qual é o objetivo da Carta de Serviços? 12

4.2 - Conteúdo mínimo da Carta de Serviços 12

4.3 - Importância de uma boa Carta de Serviços sob a perspectiva do MAPA e do usuário 14

5 - Mas, afinal, o que são serviços públicos? 15

6 - A quem eles se destinam? (público-alvo) 16

7 - Como identificar um serviço público para fins da Carta de Serviços 17

7.1 - Roteiro de decisão 18

8 - O que não deve ser cadastrado como serviço? 19

9 - Portal único do Governo Federal (gov.br) e publicação dos serviços 21

9.1 - Relação entre serviço, página e canal 22

9.2 - Como acessar a Carta de Serviços do MAPA? 22

Parte 2 - Governança da Carta de Serviços no MAPA

10 - Governança da Carta de Serviços no MAPA 24

10.1 - Objetivos da Governança 25

10.2 - Princípios da Governança aplicáveis 25

10.3 - Modelo Institucional adotado 26

11 - Atores, papéis e responsabilidades 27

11.1 - Competências da Ouvidoria 27

11.1.1 - Competências expressamente previstas na Portaria MAPA nº 453/2022 27

11.1.2 - Coordenação Institucional 28

11.1.3 - Gestão dos perfis de editores 28

11.1.4 - Orientação e capacitação 29

11.1.5 - Monitoramento e uso de evidências 29

11.1.6 - Limites da atuação da Ouvidoria 29

11.1.7 - Avaliação dos serviços por blocos 30

11.1.8 - Painel de Governança da Carta de Serviços 31

11.2 - Competências dos Gestores dos Serviços 32

11.2.1 - Compete ao Gestor de Serviços 32

11.2.2 - Responsabilidade pela veracidade e completude 32

11.2.3 - Circunstâncias que demandam atualização 33

11.2.4 - Validação de alterações 33

11.2.5 - Indicação e acompanhamento dos editores 34

11.3 - Competências dos Editores de Serviços 35

11.3.1 - Compete ao Editor de Serviços 35

11.3.2 - Diretrizes para atuação do Editor de Serviços 35

11.3.3 - O editor como controle preventivo 36

11.3.4 - Continuidade da atuação do editor 36

11.4 - Atuação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação - STI 36

12 - Ciclo e fluxos de gestão da Carta de Serviços 38

12.1 - Fluxo de criação de um serviço 39

12.2 - Fluxo de alteração 40

12.3 - Fluxo de exclusão/inativação 41
12.4 - Cuidados em alterações específicas 42
Parte 3 - Orientações operacionais para edição de serviços no Portal Gov.br
13 - Finalidade e escopo das orientações operacionais 44
13.1 - Fundamentos jurídicos traduzidos em prática 45
14 - Ambiente de edição e perfis de acesso 46
14.1 - Estrutura do ambiente de edição 46
14.2 - Solicitação de acesso 46
15 - Preparação e validação antes da edição 48
15.1 - Documentos e informações necessárias 48
16 - Acesso, localização e abertura do serviço para edição 49
16.1 - Acesso à área de edição 49
16.2 - Localização de serviço existente 50
16.3 - Estados editoriais 50
17 - Cadastrar um serviço no Portal Gov.br 51
17.1 - Passo a passo para o cadastro de um novo serviço 52
18 - Alterar um serviço já cadastrado no Portal Gov.br 57
18.1 Estratégia segura de edição 60
19 - Excluir ou inativar um serviço cadastrado no Portal Gov.br 61
20 - Orientações de preenchimento - campo a campo 62
20.1 - Aba: Dados Básicos 62
20.2 - Aba: Solicitante 64
20.3 - Aba: Etapas do serviço 65
20.4 - Aba: Outras informações 67
20.5 - Aba: Legislações 69
20.6 - Aba: Adicionar LGPD 71
21 - Como simplificar a linguagem para o usuário 72
21.1 - Linguagem simples como instrumento de acesso aos serviços públicos 72
21.2 - Escreva para quem utilizará o serviço 73
21.3 - Organize as informações antes de escrever 73
21.3.1 - Recomendações de organização 73
21.4 - Seja claro, objetivo e direto 74
21.5 - Utilize palavras de fácil compreensão 75
21.6 - Utilize verbos que indiquem claramente a ação esperada 75
21.7 - Evite expressões que dificultem a compreensão 75
21.8 - Revise o texto antes da publicação ou a atualização e, depois de publicado, periodicamente 76
22 - Considerações finais 78
23 - Referências 79
Anexo 81



1. INTRODUÇÃO

Este Guia tem como objetivo **orientar os gestores e editores dos serviços ofertados pelo Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA)** sobre a elaboração, a atualização e o aprimoramento das informações de suas respectivas unidades na Carta de Serviços ao Usuário.

O documento reúne, em um único material, as **principais orientações para a gestão da Carta de Serviços no âmbito do MAPA**, desde a identificação das atividades que devem integrá-la até a inclusão, a revisão, a atualização e a inativação de serviços, observadas as responsabilidades dos atores envolvidos.

Também apresenta **orientações práticas para a edição dos serviços no Portal Gov.br**, com o objetivo de apoiar gestores e editores no preenchimento adequado das informações e contribuir para que a Carta permaneça atualizada e compatível com a forma como os serviços são efetivamente prestados aos usuários.



PARTE I

CARTA DE SERVIÇOS E CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

NORMA OU REFERÊNCIA	APLICAÇÃO PRÁTICA NA CARTA DE SERVIÇOS
Constituição Federal, art. 37, § 3º	Prevê formas de participação do usuário na administração pública e a avaliação periódica, interna e externa, da qualidade dos serviços públicos.
Lei nº 13.460/2017	Estabelece direitos dos usuários, determina a divulgação e a atualização periódica da Carta de Serviços e define seu conteúdo mínimo, além de prever avaliação continuada dos serviços.
Lei nº 13.709/2018 — LGPD	Estabelece princípios, requisitos e obrigações aplicáveis ao tratamento de dados pessoais, que devem ser observados no âmbito da prestação dos serviços.
Lei nº 14.129/2021 — Lei de Governo Digital	Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, com foco na desburocratização, na simplificação e na prestação digital de serviços.
Decreto nº 9.094/2017	Regulamenta a simplificação do atendimento e detalha informações, compromissos e padrões que devem constar da Carta. Também veda a exigência de requisitos, documentos, informações e procedimentos que não estejam divulgados no Gov.br.
Decreto nº 9.492/2018	Regulamenta a participação, a proteção e a defesa dos usuários no Poder Executivo federal e atribui às unidades de ouvidoria o acompanhamento da implementação da Carta e da avaliação dos serviços.

Decreto nº 9.756/2019	Institui o portal único Gov.br e centraliza a disponibilização de informações institucionais, notícias e serviços públicos do Governo Federal.
Decreto nº 12.198/2024	Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para 2024–2027, orientando a transformação digital do Governo Federal para a oferta de políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples e acessíveis aos cidadãos.
Portaria MAPA nº 453/2022	Estabelece competências da Ouvidoria e das unidades administrativas para monitoramento, revisão e atualização da Carta, além de definir os papéis do gestor e do editor de serviços no âmbito do MAPA.
Portaria SGD/MGI nº 6.618/2024	Estabelece os princípios, objetivos e iniciativas da Estratégia Federal de Governo Digital 2024–2027, com foco em serviços públicos digitais simples, acessíveis, integrados e centrados no cidadão, incluindo iniciativas voltadas à avaliação da satisfação e ao aprimoramento das informações dos serviços no Gov.br.
Portaria CGU nº 116/2024	Estabelece diretrizes para a atuação das unidades de ouvidoria em relação à Carta de Serviços, em coordenação com as demais unidades do órgão, incluindo seu acompanhamento e monitoramento, a revisão anual das informações e a avaliação continuada dos serviços públicos.
Portaria SGD/MGI nº 1.083/2025	Define características dos serviços públicos, princípios de qualidade, avaliação de satisfação, padrões de qualidade, maturidade digital e responsabilidades das unidades gestoras.
Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br	Fornece orientações metodológicas e operacionais para o cadastro, a atualização e a melhoria dos textos dos serviços no Portal Gov.br.

3. CONCEITOS FUNDAMENTAIS



USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que utiliza ou pode vir a utilizar um serviço público.

SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL

Serviço cuja prestação ocorre por meio eletrônico, sem necessidade de mediação humana na recepção ou na entrega da solicitação, ainda que existam etapas presenciais não digitalizáveis.

ETAPA

Momento da jornada em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber informação, documento, decisão ou entrega.

UNIDADE GESTORA

Unidade responsável pela oferta do serviço e pela fidedignidade das informações relativas à sua prestação.

GESTOR DO SERVIÇO

Titular da unidade responsável pela oferta do serviço público.

EDITOR DE SERVIÇOS

Servidor indicado para realizar a edição das informações dos serviços no Portal Gov.br.

GOVERNANÇA DA CARTA

Conjunto de estruturas, responsabilidades, processos, controles e mecanismos de coordenação relacionados à gestão da Carta de Serviços.

EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Conjunto de percepções e dificuldades vivenciadas durante a busca, a compreensão, a solicitação, o acompanhamento e a obtenção do resultado do serviço.

LINGUAGEM SIMPLES

Forma de comunicação que permite ao público encontrar, compreender e utilizar a informação com facilidade.

PADRÕES DE QUALIDADE

Parâmetros e compromissos que orientam a prestação adequada dos serviços públicos, incluindo simplicidade, agilidade, inclusão, privacidade, segurança, resolutividade e transparência.

4. SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS



4.1 O que é e qual o objetivo da Carta de Serviços?

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que reúne informações sobre os serviços públicos prestados pelo Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA).

Seu objetivo é **informar e orientar os usuários sobre os serviços públicos prestados**, apresentando, de forma clara e precisa, as **formas de acesso**, os **requisitos**, os **prazos**, os **canais** de atendimento, os **padrões de qualidade** e as **condições para sua utilização**, além de possibilitar o acompanhamento da prestação dos serviços pelos usuários.

4.2 Conteúdo mínimo da Carta de Serviços

A **Lei nº 13.460, de 2017 (art. 7º)**, e o **Decreto nº 9.094, de 2017 (art. 11)**, estabelecem as informações mínimas que devem constar da Carta de Serviços ao Usuário. Para facilitar sua compreensão, esse conteúdo está organizado em dois grupos: informações sobre os serviços prestados e compromissos e padrões de qualidade do atendimento.

Informações claras e precisas sobre os serviços prestados

- Serviços oferecidos;
- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

- Principais etapas para processamento do serviço;
- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- Forma de prestação do serviço;
- Locais e formas para apresentação de manifestações sobre a prestação do serviço.

Compromissos e padrões de qualidade do atendimento

- Prioridades de atendimento;
- Previsão do tempo de espera para atendimento;
- Mecanismos de comunicação com os usuários;
- Procedimentos para receber e responder às manifestações dos usuários;
- Mecanismos de consulta sobre o andamento do serviço solicitado e das manifestações;
- Etapas previstas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- Tratamento a ser dispensado aos usuários durante o atendimento;
- Elementos básicos do sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- Condições mínimas de atendimento, especialmente quanto à acessibilidade, limpeza e conforto;
- Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado estiver indisponível;
- Outras informações de interesse dos usuários.



IMPORTANTE

Além das informações previstas na Lei nº 13.460, de 2017, e no Decreto nº 9.094, de 2017, **a Carta de Serviços poderá contemplar outros campos e informações exigidos pelo Portal Gov.br ou por normas supervenientes**, inclusive aqueles relacionados à proteção e ao tratamento de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.3 Importância de uma boa Carta de Serviços sob a perspectiva do MAPA e do usuário

MAPA

Atendimento às normas legais e diretrizes dos órgãos de controle, garantindo a adequada publicação e atualização da Carta de Serviços.

Fortalecimento da transparência ativa e ampliação do controle social.

Aprimoramento da gestão das demandas recebidas pela Ouvidoria e demais canais de atendimento.

Qualificação da comunicação institucional com o cidadão, com informações claras e acessíveis.

Redução de dúvidas recorrentes e de demandas relacionadas à falta de informação.

Melhoria dos indicadores de atendimento e da eficiência na prestação dos serviços públicos.

Padronização e consistência das informações em diferentes canais institucionais (portal institucional, Gov.br e demais sistemas).

USUÁRIO

Clareza na identificação dos serviços públicos disponíveis e suas finalidades.

Compreensão facilitada sobre como acessar e utilizar os serviços.

Atendimento mais alinhado às necessidades e expectativas dos diferentes públicos.

Maior capacidade de exercer direitos, acompanhar e exigir serviços de qualidade.

Redução de insegurança e dúvidas sobre procedimentos e requisitos.

Fortalecimento do papel do cidadão como usuário ativo dos serviços públicos.

A Carta de Serviços deixa de ser apenas informativa e passa a atuar como instrumento de cidadania e transparência.

BOA PRÁTICA

Sempre que uma dúvida se repetir nos canais de atendimento, a unidade responsável deve verificar se a Carta explica adequadamente o tema. Dúvidas recorrentes podem revelar informação ausente, texto pouco claro, etapa não descrita, link inadequado ou divergência entre a página e a prestação real.



5. MAS, AFINAL, O QUE SÃO SERVIÇOS PÚBLICOS?

Para fins de cadastro no Portal Gov.br, não basta que uma atividade seja relevante ou esteja vinculada à missão institucional. Ela deve apresentar características próprias de um **serviço de atendimento ao usuário**.

A **Lei nº 13.460, de 2017**, define **serviço público** como toda atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

> **“ Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:**
>
> [...] II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;”



6. A QUEM ELES SE DESTINAM?

Destinam-se aos usuários, sejam **pessoas físicas ou jurídicas**, que necessitem dos serviços prestados pelo órgão.

7. COMO IDENTIFICAR UM SERVIÇO PÚBLICO PARA FINS DA CARTA DE SERVIÇOS?

A **Portaria SGD/MGI nº 1.083/2025** apresenta uma lista de **características que evidenciam o caráter de atendimento dos serviços públicos (art. 3º)**, que devem ser consideradas na análise das atividades para fins de composição da Carta de Serviços.

INTERAÇÃO
O usuário realiza ações específicas e interage com o MAPA por meio de canais digitais ou presenciais para que o serviço seja prestado? **SIM**

SUFICIÊNCIA
O serviço engloba todas as etapas necessárias para identificação, compreensão, solicitação, acompanhamento e recebimento de resposta definitiva sobre a demanda apresentada pelo usuário? **SIM**

PERSONALIZAÇÃO
O serviço é prestado a cada usuário de forma individualizada? **SIM**

PROCESSO PADRÃO
O serviço dispõe de sequência definida de etapas que devem ser seguidas para atendimento do usuário? **SIM**

FOCO EM USUÁRIOS EXTERNOS
O serviço é diretamente destinado a um usuário externo ao MAPA (empresa, cidadão, por exemplo)? **SIM**



7.1 Roteiro de Decisão

- Há um usuário externo identificável ou potencial?
- O usuário possui um objetivo ou necessidade concreta?
- O usuário precisa realizar ao menos uma ação para obter o resultado?
- Existe uma sequência de etapas ou um processo padrão?
- A prestação gera resposta, decisão, documento, autorização, benefício, orientação individualizada ou outro resultado?
- A jornada começa com uma necessidade do usuário e termina com uma entrega ou decisão definitiva?

As respostas ao roteiro, consideradas em conjunto com as características dos serviços públicos estabelecidas no **art. 3º da Portaria SGD/MGI nº 1.083/2025**, auxiliam na **identificação das atividades que podem ser caracterizadas como serviços públicos para fins de composição da Carta de Serviços**. Quando houver dúvida quanto ao enquadramento, a unidade deverá consultar a Ouvidoria.



8. O QUE NÃO DEVE SER CADASTRADO COMO SERVIÇO?

Alguns conteúdos são relevantes para a atuação institucional, mas não configuram serviço público de atendimento para fins de publicação na Carta. O erro mais comum é confundir o serviço com o instrumento, o programa, o tema, a unidade responsável ou a ação institucional que lhe dá suporte.

NÃO É SERVIÇO POR SI SÓ	COMO DEVE SER TRATADO
Sistema ou plataforma	Ferramenta utilizada para solicitar, acompanhar ou executar uma etapa. Deve aparecer como canal do serviço, e não como serviço autônomo, salvo quando a própria entrega ao usuário consistir no acesso individualizado a uma funcionalidade pública.
Site ou página informativa	Conteúdo de divulgação, consulta geral, notícia ou repositório sem jornada individualizada.
Programa ou política pública	Conjunto amplo de ações, benefícios ou serviços. Cada entrega individualizável pode originar um serviço próprio.
Projeto ou iniciativa interna	Atividade temporária ou de gestão que não entrega resultado individualizado ao usuário externo.
Evento único	Seminário, campanha, reunião, oficina ou ação pontual, salvo quando houver prestação pública contínua e padronizada associada.
Unidade administrativa	Secretaria, departamento, coordenação, laboratório ou superintendência são estruturas organizacionais, não serviços.
Atividade interna	Procedimento destinado exclusivamente a servidores ou áreas internas, sem foco principal em usuário externo.
Notícia, norma ou publicação	Informação institucional que pode fundamentar ou orientar um serviço, mas não constitui a jornada do usuário.

ERRO FREQUENTE

Cadastrar o nome de um sistema como se fosse o serviço. **O usuário não busca "usar um sistema"** como objetivo final; **ele busca registrar, consultar, solicitar, emitir, obter, cadastrar, certificar, autorizar ou acompanhar algo**. O nome do serviço deve refletir esse objetivo. O sistema é, em regra, o meio utilizado para acessar ou realizar o serviço, e não a entrega pretendida pelo usuário.

9. PORTAL ÚNICO DO GOVERNO FEDERAL (GOV.BR) E PUBLICAÇÃO DOS SERVIÇOS

O **Portal Único Gov.br** centraliza informações institucionais, notícias e serviços públicos dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Constitui a **plataforma única de acesso aos serviços públicos digitais**, nos termos da **Lei nº 14.129**, de 29 de março de 2021 (Lei do Governo Digital), sendo administrado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

No Portal Gov.br, a **Carta de Serviços do Ministério da Agricultura e Pecuária (MAPA)** corresponde ao **conjunto de páginas dos serviços públicos ofertados pelo Ministério**, organizadas em um único ambiente.

A **divulgação da Carta de Serviços** no Portal Gov.br é **obrigatória para os órgãos e entidades da Administração Pública Federal**, conforme dispõe o **art. 18 do Decreto nº 9.094**, de 17 de julho de 2017. O referido dispositivo também admite a disponibilização das informações em formato impresso nos locais de atendimento, a partir dos dados extraídos do próprio Portal. Além disso, a **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, em seu **art. 7º, § 4º**, determina que a Carta de Serviços seja **permanentemente divulgada no sítio eletrônico oficial do órgão ou entidade**.

9.1 Relação entre serviço, página e canal

- **Serviço:** entrega ou resultado que atende a uma necessidade do usuário.
- **Página do serviço:** conjunto de informações públicas que explica a jornada e os compromissos de atendimento.
- **Canal de prestação:** meio pelo qual o usuário realiza uma etapa do serviço, como sistema, aplicativo, atendimento presencial ou outro meio disponibilizado para essa finalidade.
- **Unidade responsável:** unidade do MAPA responsável pela prestação do serviço e pela fidedignidade das informações publicadas.

REGRA PRÁTICA

A página do serviço deve funcionar como ponto de orientação completo para o usuário. As informações essenciais à utilização do serviço, como requisitos, documentos, etapas, prazos e canais de atendimento, devem estar disponíveis na própria página. Leis, normas, manuais, páginas institucionais ou páginas de outros serviços podem ser disponibilizados como conteúdo complementar, mas não devem substituir as informações e orientações que precisam constar da página do próprio serviço.

9.2 Como acessar a Carta de Serviços do MAPA?

A Carta de Serviços do MAPA pode ser acessada diretamente no Portal Gov.br ou por meio do Portal do MAPA, conforme os caminhos indicados a seguir:



Portal Gov.br

Link: https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-da-agricultura-e-pecuaria

Ou acesse pelo Portal do MAPA

www.gov.br/agricultura

➡ Menu ➡ Serviços



PARTE II

GOVERNANÇA DA CARTA DE SERVIÇOS NO MAPA



10. GOVERNANÇA DA CARTA DE SERVIÇOS: CONCEITO E ABRANGÊNCIA

A Carta de Serviços ao Usuário somente cumpre sua finalidade quando as **informações publicadas** correspondem à **realidade da prestação do serviço**. Para isso, não basta cadastrar páginas no **Portal Gov.br**. É necessário **definir responsabilidades**, **manter canais permanentes** de comunicação entre as unidades, **revisar o conteúdo**, **acompanhar alterações** normativas e tecnológicas, **avaliar os resultados** e **corrigir inconsistências** de forma tempestiva.

Neste Guia, governança da Carta de Serviços é o **conjunto de estruturas, responsabilidades, processos, controles e mecanismos de coordenação utilizados pelo MAPA para administrar o ciclo de vida das informações dos serviços públicos**. Esse ciclo começa com a identificação de uma necessidade de criação ou atualização, passa pela elaboração, validação, edição e publicação e prossegue com o monitoramento, a avaliação e a melhoria contínua.

10.1 Objetivos da Governança

- assegurar a **atualização** permanente e a confiabilidade das informações publicadas;
- estabelecer **responsabilidades claras** entre os atores envolvidos;
- **evitar serviços duplicados, fragmentados, desatualizados** ou incompatíveis com o conceito adotado pelo Governo Federal;
- garantir que a Carta reflita **alterações legais, organizacionais, tecnológicas e procedimentais**;
- **promover a articulação** e **padronizar a comunicação** entre os atores envolvidos;
- **orientar a atuação** dos gestores e editores;
- integrar manifestações de Ouvidoria, avaliações de satisfação e outros dados ao **processo de melhoria**;
- fortalecer a **transparência**, a **experiência do usuário** e a **prestação de contas** institucional.

10.2 Princípios de Governança Aplicáveis

PRINCÍPIO	APLICAÇÃO PRÁTICA
LEGALIDADE E CONFORMIDADE	A Carta deve refletir as normas vigentes e não pode criar exigências, documentos, custos, prazos ou restrições sem fundamento jurídico ou procedimental válido.
FOCO NO USUÁRIO	A organização do conteúdo deve partir da necessidade do público externo e não da estrutura interna do Ministério.
RESPONSABILIDADE DEFINIDA	As responsabilidades dos atores envolvidos devem estar claramente estabelecidas.
ATUALIZAÇÃO CONTÍNUA	As informações devem ser atualizadas sempre que ocorrerem alterações que repercutam na prestação do serviço ou na jornada do usuário.
TRANSPARÊNCIA E RASTREABILIDADE	As alterações e decisões relacionadas à Carta devem ser registradas de forma a permitir seu acompanhamento.

COORDENAÇÃO E COOPERAÇÃO	Os atores envolvidos devem atuar de forma articulada e compartilhar as informações necessárias à manutenção da Carta.
MELHORIA CONTÍNUA	A gestão da Carta deve favorecer a identificação de oportunidades de aprimoramento das informações e da prestação dos serviços.
SEGURANÇA, PRIVACIDADE E ACESSIBILIDADE	As informações e os canais devem observar os requisitos aplicáveis de proteção de dados, segurança da informação e acessibilidade.

10.3 Modelo Institucional Adotado

O modelo de governança da Carta de Serviços do MAPA é **descentralizado quanto à produção e à responsabilidade pelo conteúdo técnico e coordenado centralmente quanto à orientação, à disponibilização de acesso e ao monitoramento geral**. A descentralização decorre do conhecimento técnico das unidades responsáveis pela prestação dos serviços, enquanto a coordenação central contribui para promover a padronização, reduzir assimetrias e assegurar uma visão consolidada da Carta.

Para operacionalizar esse modelo, o MAPA conta com uma **Rede de Gestores e Editores**, apoiada pela Ouvidoria. A **atuação** desses atores ocorre de forma **articulada**, observadas as competências e responsabilidades apresentadas **no item 11 deste Guia**.

A gestão da Carta também se relaciona com outras iniciativas institucionais que produzem efeitos sobre a prestação dos serviços e sobre as informações disponibilizadas aos usuários, a exemplo das ações de transformação digital previstas no Plano de Transformação Digital (PTD) do MAPA.

11. ATORES, PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

11.1 Competências da Ouvidoria

A Ouvidoria é a **unidade responsável pelo monitoramento geral da Carta de Serviços ao Usuário**, acompanhando a qualidade das informações publicadas e sua conformidade.

11.1.1 Competências expressamente previstas na Portaria MAPA nº 453/2022

COMPETÊNCIA	APLICAÇÃO PRÁTICA
Monitorar os padrões de qualidade	Acompanhar se os compromissos divulgados na Carta correspondem ao atendimento realizado, utilizando manifestações, avaliações de satisfação e outras fontes.
Zelar pela conformidade com o Decreto nº 9.094/2017	Verificar se a Carta contempla as informações mínimas e os compromissos previstos no art. 11 do Decreto.
Verificar linguagem e conformidade legal	Avaliar se o conteúdo é acessível, objetivo, claro e compatível com a legislação.
Propor inclusão ou exclusão	Propor a inclusão ou recomendar a exclusão, caso verifique que o serviço público ofertado não enquadra no conceito adotado para o Portal Único Gov.br, de acordo com o disposto nos manuais e nos guias informativos elaborados pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.
Assegurar atualização periódica e publicação	Coordenar o acompanhamento institucional para que a Carta não permaneça desatualizada.

Disponibilizar acesso aos editores	Providenciar ou intermediar o acesso à plataforma, conforme os procedimentos vigentes.
Fomentar a criação e acompanhar o Conselho de Usuários	Estimular participação e avaliação dos serviços pelos usuários.

11.1.2 Coordenação Institucional

A coordenação institucional abrange a **definição de orientações comuns**, a **organização da Rede de Gestores e Editores**, a **interlocução com as unidades**, o **acompanhamento de pendências** e a **consolidação de informações**. A **Ouvidoria** deve funcionar como **ponto de referência para dúvidas, conceito de serviço, padrões de publicação, responsabilidades e processos de atualização**.

Não cabe à Ouvidoria decidir, isoladamente, o mérito técnico de requisitos ou procedimentos setoriais. Quando houver dúvida dessa natureza, a unidade gestora deverá fundamentar e validar a informação. A Ouvidoria poderá apontar inconsistência, falta de clareza ou possível incompatibilidade, solicitando esclarecimento ou revisão.

11.1.3 Gestão dos perfis de editores

A **Portaria MAPA nº 453/2022** atribui à **Ouvidoria** a **disponibilização de acesso ao editor**. Na prática, essa competência exige receber e conferir indicações, encaminhar ou executar o cadastramento conforme o procedimento vigente, manter relação atualizada dos perfis e solicitar inativação quando cessar a necessidade.

- receber indicação formal, contendo os dados exigidos;
- orientar sobre responsabilidade de uso individual do acesso;
- registrar concessão, alteração e revogação;
- revisar periodicamente os perfis ativos;
- promover retirada imediata em caso de desligamento, mudança de unidade ou perda da atribuição, mediante comunicação da unidade responsável.

11.1.4 Orientação e capacitação

A orientação deve ser **contínua e baseada em dúvidas reais, alterações do Portal Gov.br, resultados das avaliações e erros recorrentes**. A **Ouvidoria** poderá promover **oficinas, reuniões, materiais de apoio, comunicados e atendimento técnico**.

11.1.5 Monitoramento e uso de evidências

O **§ 1º do art. 6º da Portaria MAPA nº 453/2022** prevê que o monitoramento dos padrões de qualidade utilize informações de consultas, manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta. Assim, a análise da Carta não deve limitar-se à leitura da página: deve **considerar a experiência real dos usuários e os sinais de dificuldade registrados nos canais institucionais**.

FONTE	O QUE PODE INDICAR	USO RECOMENDADO
Manifestações de ouvidoria	Dificuldade de acesso, divergência de prazo, exigência não informada, canal inoperante.	Identificar recorrências e avaliar necessidade de correção.
Pesquisa de satisfação	Percepção sobre clareza, facilidade, tempo e resolução.	Priorizar melhorias e comparar evolução.
Consultas	Informações sobre a prestação do serviço e aspectos que demandem verificação ou aprimoramento.	Subsidiar o monitoramento e a análise dos serviços.
Avaliação da Ouvidoria	Inconformidades de conteúdo e aderência aos critérios.	Elaborar recomendações.
Outros meios de coleta de dados	Informações adicionais relacionadas à prestação dos serviços, quando disponíveis.	Complementar o monitoramento dos compromissos e padrões de qualidade.

11.1.6 Limites da atuação da Ouvidoria

Em síntese, a atuação da Ouvidoria na governança da Carta de Serviços **não implica assumir a responsabilidade técnica pela prestação dos serviços ou pelas informações de competência das unidades responsáveis**.

A Ouvidoria:

- não substitui a unidade responsável na definição ou validação do mérito técnico do serviço;
- não define requisitos, documentos, procedimentos ou demais aspectos técnicos relacionados à sua prestação;
- não altera diretamente conteúdo técnico sem ciência do gestor, salvo correções meramente formais previamente pactuadas;
- não assume a prestação ou a operação do serviço, que permanecem sob responsabilidade da unidade competente;
- não substitui o Gestor de Serviços ou o Editor de Serviços no exercício das atribuições que lhes são próprias.

11.1.7 Avaliação dos serviços por blocos

A Ouvidoria promove **ciclos periódicos** de monitoramento, organizados por **blocos de serviços, unidades ou temas**, com o **objetivo de verificar a conformidade das informações publicadas** no **Portal Gov.br** e apoiar sua revisão e atualização.

A avaliação por blocos é uma boa prática de planejamento e não impede atuação imediata diante de erro grave, link indisponível, alteração legal, risco ao usuário ou demanda urgente. Nesses casos, a correção poderá ser solicitada independentemente do calendário.



IMPORTANTE

Os ciclos de monitoramento não substituem a atualização contínua da Carta. Alterações que repercutam nas informações publicadas devem ser incorporadas tão logo produzam efeitos, independentemente do calendário de avaliação.

11.1.8 Painel de Governança da Carta de Serviços

Como instrumento de apoio ao monitoramento, a Ouvidoria utiliza o Painel de Governança da Carta de Serviços do MAPA, **ferramenta gerencial, desenvolvida pela unidade, de uso interno, destinada a organizar, consolidar e acompanhar informações relacionadas à gestão da Carta**.

O painel reúne, em um único ambiente, **informações sobre o conjunto de serviços do MAPA, sua situação de atualização e revisão, a distribuição dos serviços por unidade, os resultados das análises realizadas pela Ouvidoria e a aderência das informações publicadas aos indicadores de avaliação adotados**. A ferramenta também contempla o acompanhamento da Rede de Editores e de avaliações, orientações ou apontamentos de órgãos externos relacionados à Carta de Serviços, quando houver.

As **análises** são realizadas com **apoio de checklist** de conformidade, composto por critérios previamente definidos, que permite avaliar os serviços e identificar as necessidades de adequação. A partir dos resultados do monitoramento, o painel permite **registrar as recomendações encaminhadas às unidades responsáveis e acompanhar as providências adotadas, os respectivos prazos e a situação de atendimento de cada recomendação**.



11.2 Competências dos Gestores dos Serviços

O Gestor de Serviços é o **titular da unidade administrativa responsável pela oferta do serviço público ao usuário**. Além de responder por sua gestão, cabe ao gestor assegurar que as informações publicadas na Carta correspondam à forma como o serviço é efetivamente prestado.

11.2.1 Compete ao Gestor de Serviços:

Conforme estabelecido na **Portaria MAPA nº 453/2022**, compete ao Gestor de Serviços:

- elaborar, revisar e atualizar as informações sobre os serviços e produtos constantes da Carta de Serviços;
- indicar um ou mais servidores, a seu critério, para desempenhar a atribuição de Editor de Serviços;
- orientar o Editor de Serviços quanto à atualização das informações no Portal Gov.br;
- comunicar à Ouvidoria a criação de novos serviços, bem como a revisão ou atualização dos serviços constantes da Carta de Serviços, antes do encaminhamento à SGD/MGI;
- assegurar que as informações estejam em conformidade com a legislação aplicável, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

OBSERVAÇÃO: A comunicação à Ouvidoria sobre a criação de novos serviços e a revisão ou atualização das informações publicadas tem por finalidade verificar se estas são apresentadas em linguagem acessível, objetiva e clara e se estão em conformidade com a legislação aplicável, especialmente com a **Lei nº 13.460, de junho de 2017**.

11.2.2 Responsabilidade pela veracidade e completude

O gestor deve **assegurar que o conteúdo aprovado corresponda ao serviço efetivamente prestado**. Isso inclui confirmar denominação, público-alvo, requisitos, documentos, etapas, prazos, custos, canais, sistemas, legislação, formas de acompanhamento, prioridades, acessibilidade e unidade responsável. A validação não deve ser meramente formal.

Pergunta de Controle do Gestor

Se um usuário seguir exatamente as orientações publicadas, conseguirá solicitar, acompanhar e receber a resposta do serviço sem descobrir exigências relevantes fora da Carta? Se a resposta for negativa, o conteúdo precisa ser revisto.

11.2.3 Circunstâncias que demandam atualização

- criação de um novo serviço público;
- descontinuação ou exclusão de um serviço;
- alteração da legislação ou de outros normativos que disciplinem a prestação do serviço;
- alteração dos requisitos para acesso ao serviço;
- inclusão, exclusão ou alteração dos documentos exigidos;
- alteração das etapas para obtenção do serviço;
- alteração dos prazos de atendimento;
- alteração da forma de prestação do serviço (presencial, digital, híbrida);
- alteração dos canais de atendimento ou dos contatos da unidade responsável;
- atualização de links, endereços eletrônicos ou sistemas utilizados para solicitação ou acompanhamento do serviço;
- alteração dos locais de atendimento;
- alteração do público-alvo ou dos critérios de elegibilidade;
- atualização das informações referentes ao tratamento de dados pessoais (LGPD);
- implantação de novos formulários, sistemas ou funcionalidades relacionadas ao serviço;
- qualquer outra alteração que modifique as informações disponibilizadas aos usuários ou a forma de prestação do serviço.

11.2.4 Validação de alterações

Antes da publicação, o gestor deve verificar a **coerência do serviço** como um todo. Uma mudança pontual pode exigir ajustes em outros campos. A alteração do sistema, por exemplo, pode afetar canal, etapa, forma de autenticação, acompanhamento, tempo estimado e orientações ao usuário.

- confirmar o fundamento da alteração;
- verificar campos impactados direta e indiretamente;
- avaliar riscos de continuidade e transição;
- validar o texto em perspectiva do usuário;
- autorizar a publicação de forma rastreável;
- confirmar, após a publicação, se o conteúdo aparece corretamente.

11.2.5 Indicação e acompanhamento dos editores

A indicação do editor não encerra a responsabilidade do gestor. O gestor deve **garantir que o editor receba informações, tempo e condições para manter os serviços atualizados**. Deve também indicar substituto quando necessário e comunicar imediatamente alterações na equipe.

Para fins de cadastro e atualização dos registros, deverão ser informados à Ouvidoria:

- nome completo do editor;
- CPF, para fins de cadastro na Plataforma de Administração do Gov.br, conforme a Portaria MAPA nº 453, de 2022;
- e-mail institucional;
- unidade de exercício;
- serviços para os quais foi indicado como editor;
- telefone para contato.

Risco de manutenção de acesso indevido

A manutenção do perfil de Editor de Serviços após mudança de lotação, desligamento ou encerramento da atribuição amplia o risco de alterações não autorizadas. A unidade deverá comunicar a mudança imediatamente à Ouvidoria, para que seja promovida a revisão do acesso, sem aguardar o procedimento periódico de ratificação ou retificação dos perfis.

11.3 Competências dos Editores dos Serviços

O Editor de Serviços é o **servidor indicado para atuar na edição e na atualização das informações no Portal Gov.br**. Sua atuação requer conhecimento da plataforma, atenção aos padrões de linguagem e capacidade de identificar eventuais incoerências antes da publicação.

11.3.1 Compete ao Editor de Serviços

- elaborar, revisar e atualizar, no Portal Gov.br, as informações referentes aos serviços públicos ofertados ao usuário pela unidade administrativa;
- realizar as atualizações sob orientação do Gestor de Serviços;
- manter as informações dos serviços compatíveis com a forma como são efetivamente prestados aos usuários.

11.3.2 Diretrizes para atuação do editor de serviços

- utilizar acesso individual e intransferível;
- editar apenas os serviços vinculados às suas atribuições ou à unidade para a qual foi indicado como editor;
- submeter as alterações à validação do gestor do serviço, quando aplicável;
- preencher todos os campos aplicáveis;
- manter atualizados links, documentos e canais de prestação do serviço;
- aplicar os princípios da linguagem simples e manter o foco nas necessidades do usuário;
- verificar a visualização pública das informações após a publicação;
- comunicar ao gestor do serviço eventuais inconsistências, limitações ou dúvidas identificadas;
- preservar registros da alteração conforme o fluxo institucional;
- participar das capacitações e revisões convocadas;
- manter-se atualizado quanto às orientações, normas e procedimentos relativos à Carta de Serviços.

11.3.3 O editor como controle preventivo

Embora não seja responsável pelo mérito técnico das informações, o editor **não deve reproduzir mecanicamente conteúdos que apresentem incoerências evidentes**. Caso identifique siglas sem explicação, links inoperantes, prazos contraditórios, exigências sem fundamentação aparente ou etapas incompletas, deverá solicitar ao gestor do serviço os esclarecimentos ou ajustes necessários. Após a validação pelo gestor, **caberá ao editor realizar a publicação no Portal Gov.br** e **comunicar a alteração à Ouvidoria**, para fins de acompanhamento e monitoramento da Carta de Serviços.

11.3.4 Continuidade da atuação do editor

Quando o editor deixar de exercer essa atribuição, em razão de afastamento, mudança de unidade, desligamento ou qualquer outra alteração que impeça sua atuação, deverá comunicar o fato ao gestor do serviço. **Caberá à unidade indicar um novo editor e solicitar a atualização dos perfis de acesso**, de modo a assegurar a continuidade da gestão e da manutenção das informações.

11.4 ATUAÇÃO DA SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – STI

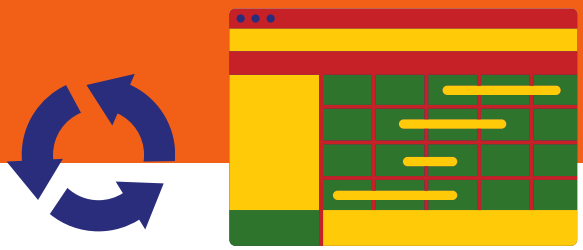
A Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) desempenha papel essencial na **transformação digital** dos serviços públicos do MAPA, atuando na avaliação técnica, desenvolvimento, evolução, integração, sustentação e disponibilização das **soluções tecnológicas que viabilizam a oferta dos serviços digitais à sociedade**, sendo **responsável pela elaboração e gestão do Plano de Transformação Digital (PTD) do MAPA** perante o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos- MGI.

Nesse contexto, a conclusão das ações de transformação digital depende da atuação coordenada entre a STI e as unidades responsáveis pelos serviços, cabendo às áreas de negócio a definição e validação dos requisitos e regras negociais e à STI a execução das atividades tecnológicas necessárias à implementação das soluções, observadas as competências de cada unidade.

A STI também **atua em articulação com a Ouvidoria e com as demais unidades envolvidas na gestão da Carta de Serviços**, especialmente nos casos em que a criação, alteração ou evolução de um serviço público demandar adequações tecnológicas.

Dessa forma, a atuação da STI não se limita ao acompanhamento das ações de transformação digital, abrangendo a **efetiva implementação e sustentação das soluções tecnológicas que permitem a disponibilização dos serviços digitais do MAPA aos usuários**.





12. CICLO E FLUXOS DE GESTÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Definidas as responsabilidades dos atores envolvidos, é necessário compreender como elas se articulam na prática ao longo da gestão da Carta de Serviços.

De forma geral, o ciclo compreende a **identificação da necessidade, a análise do enquadramento, a elaboração da proposta, a validação do gestor, a comunicação à Ouvidoria, a edição, a revisão, a publicação, a conferência, o monitoramento, a correção e a reavaliação**. Nem todas as situações exigem a mesma complexidade, mas todas devem preservar a responsabilidade e a rastreabilidade.

A sequência e os atores envolvidos podem variar conforme se trate da inclusão de um novo serviço, da alteração de informações já publicadas ou da inativação de um serviço. A seguir, são apresentados os fluxos específicos aplicáveis a cada uma dessas situações.

Os fluxos estabelecem os procedimentos gerais a serem observados em cada caso. Quando pertinente, sua aplicação deve considerar também a atuação da STI no âmbito da transformação digital e das soluções tecnológicas que viabilizam a oferta dos serviços digitais, especialmente quando a criação, alteração ou evolução de um serviço demandar adequações tecnológicas, conforme descrito no item 11.4 deste Guia.

12.1 Fluxo de criação de um serviço

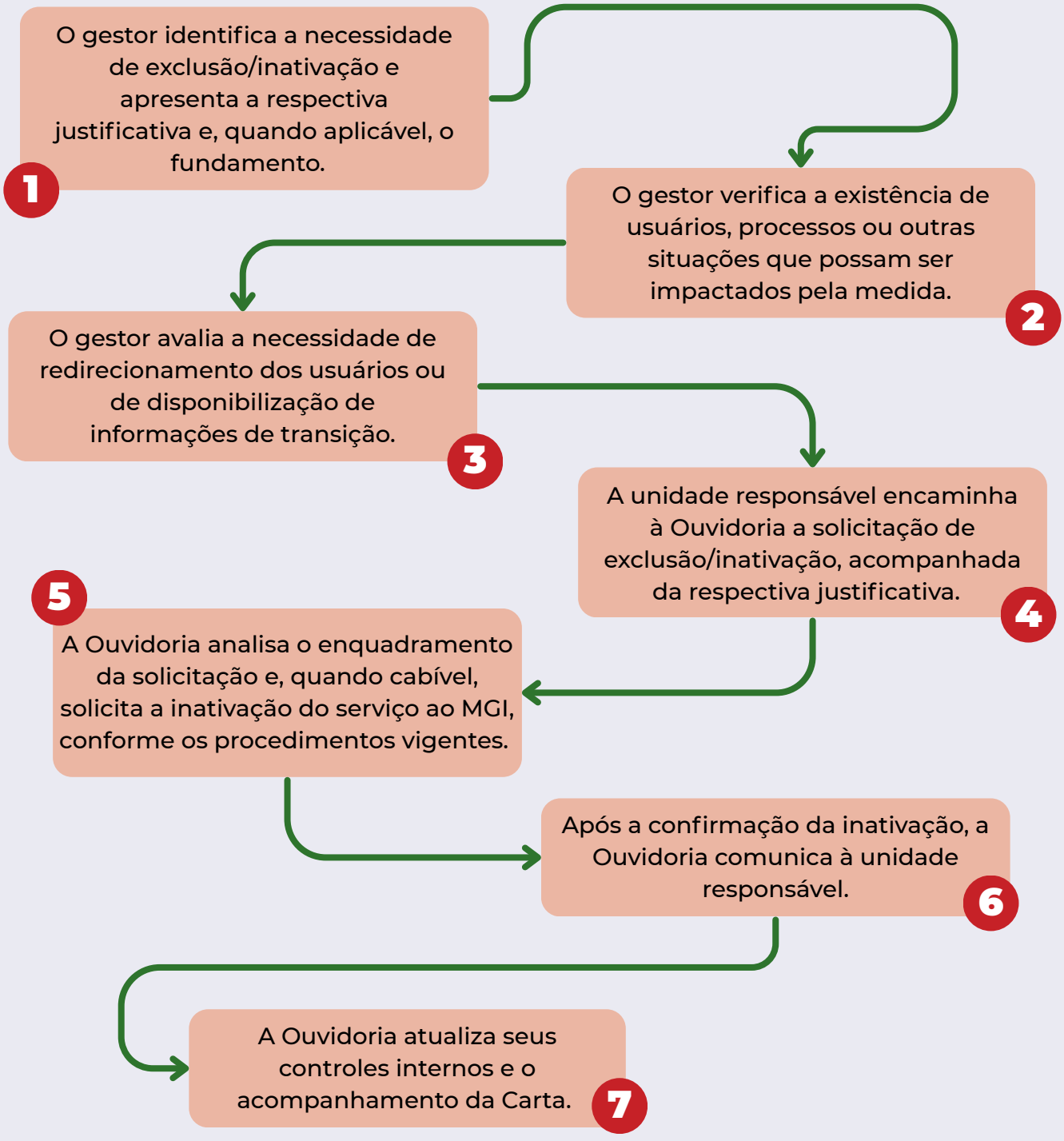


12.2 Fluxo de alteração



12.3 Fluxo de exclusão/inativação

A exclusão ou inativação é medida excepcional e deve ocorrer quando o serviço deixar de existir, for incorporado a outro ou não se enquadrar no conceito de serviço público para fins de composição da Carta. A indisponibilidade temporária, a ausência momentânea de demanda ou a mudança de sistema não justificam, por si sós, a adoção dessa medida.



12.4 Cuidados em alterações específicas

SITUAÇÃO	CUIDADOS MÍNIMOS
MUDANÇA DE NOME	Preservar clareza, avaliar impacto em busca, sigla, palavras-chave e comunicação de transição. A alteração do nome de qualquer serviço no Portal Gov.br deverá ser solicitada por meio do endereço: https://gov.br/editores, conforme orientações vigentes do MGI. A alteração deverá ser comunicada à Ouvidoria, conforme os procedimentos vigentes.
MUDANÇA DE LEGISLAÇÃO	Revisar todos os campos afetados, retirar fundamento revogado e observar data de vigência.
MUDANÇA DO SISTEMA	Atualizar canal, link, autenticação, etapas, acompanhamento e orientação durante transição.
MUDANÇA DE UNIDADE RESPONSÁVEL	Validar competência, transferir gestão e edição, atualizar contatos e acessos.
MUDANÇA DE CANAL	Testar o novo canal, informar eventual encerramento do anterior e evitar período sem acesso.
REVISÃO PERIÓDICA SEM MUDANÇA	Registrar a data e a confirmação do gestor, mesmo quando não houver alteração.



PARTE III

ORIENTAÇÕES OPERACIONAIS PARA EDIÇÃO DE SERVIÇOS NO PORTAL GOV.BR

13. FINALIDADE E ESCOPO DAS ORIENTAÇÕES OPERACIONAIS

Considerando as responsabilidades e os fluxos de gestão apresentados na Parte II, esta Parte do Guia estabelece **orientações para cadastrar, editar, revisar, publicar e manter atualizadas as informações dos serviços públicos do MAPA no Portal Gov.br**. As orientações devem ser observadas em conjunto com as disposições anteriores e com as orientações oficiais vigentes do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

A edição de um serviço não se limita ao preenchimento técnico de campos. Cada informação publicada produz efeitos concretos para o usuário e para a Administração: orienta a solicitação, delimita requisitos, informa documentos, apresenta prazos, indica canais e materializa compromissos públicos. Por essa razão, o editor deve atuar de forma articulada com o gestor do serviço e não pode criar, alterar ou suprimir exigências por iniciativa própria.

13.1 Fundamentos jurídicos traduzidos em prática

FUNDAMENTO	EXIGÊNCIA CONSOLIDADA	APLICAÇÃO PRÁTICA NA EDIÇÃO
Lei nº 13.460/2017, art. 7º	Divulgar informações claras e precisas sobre serviços, requisitos, etapas, prazo, forma de prestação e manifestações.	Preencher o serviço de modo completo, compreensível e fiel à prestação real.
Decreto nº 9.094/2017, art. 11	Detalhar acesso, documentos, etapas, prazos, comunicação e padrões de atendimento.	Não deixar informações essenciais dispersas apenas em normas, manuais ou páginas setoriais.
Decreto nº 9.094/2017, art. 18-A	Não exigir do usuário requisitos, documentos, informações ou procedimentos não publicados no Gov.br.	Toda exigência efetivamente aplicada deve estar previamente refletida na página do serviço.
Decreto nº 9.094/2017, art. 1º	Simplificar, racionalizar e usar linguagem clara.	Eliminar jargões, exigências redundantes e descrições orientadas à lógica interna do órgão.
Portaria SGD/MGI nº 1.083/2025, arts. 3º, 4º e 6º	Manter informações atualizadas, observar princípios de qualidade e aperfeiçoar continuamente os serviços.	Editar com foco em simplicidade, agilidade, inclusão, privacidade, segurança, resolutividade e transparência.
Portaria MAPA nº 453/2022, arts. 4º a 6º	Distribuir responsabilidades entre gestores, editores e Ouvidoria.	O gestor valida o conteúdo; o editor operacionaliza; a Ouvidoria monitora.

REGRA DE OURO

A página do serviço deve permitir que uma pessoa que não conhece a estrutura do MAPA compreenda o que pode obter, se tem direito ao serviço, quais requisitos deve atender, o que precisa apresentar, como solicitar, quanto tempo leva e como acompanhar.



14. AMBIENTE DE EDIÇÃO E PERFIS DE ACESSO

14.1 Estrutura do ambiente de edição

A edição das informações dos serviços é realizada na **área administrativa do Portal Gov.br**, mediante acesso de usuários previamente habilitados. Nesse ambiente, são realizados o cadastro, a edição e a atualização das informações que compõem as páginas dos serviços vinculados ao MAPA.

Conforme o **Guia de Edição de Serviços do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI)**, as informações são organizadas em abas e campos estruturados, destinados ao registro dos conteúdos que compõem a página do serviço.

14.2 Solicitação de Acesso

Conforme apresentado na Parte II deste Guia, a indicação dos Editores de Serviços e a concessão dos respectivos acessos integram o **processo de gestão dos perfis de edição**. Para operacionalização da solicitação, deverão ser informados à Ouvidoria:

- nome completo do editor e do gestor;
- CPF, para fins de cadastro na Plataforma de Administração do Gov.br, conforme a Portaria MAPA nº 453, de 2022;
- e-mail institucional;
- unidade de exercício;
- serviços para os quais foi indicado como editor e gestor;
- telefone para contato.

Após a habilitação, o acesso à área de edição é realizado mediante autenticação pela conta Gov.br.

PROTEÇÃO DE ACESSO

Credenciais são pessoais e intransferíveis. O editor não deve compartilhar conta, senha ou sessão autenticada

15. PREPARAÇÃO E VALIDAÇÃO ANTES DA EDIÇÃO

A edição começa fora da plataforma

Antes de iniciar a edição no **Portal Gov.br**, as informações do serviço devem estar reunidas, consolidadas e previamente validadas, considerando a legislação aplicável, a jornada do usuário, os canais de prestação e os links que serão disponibilizados.

15.1 Documentos e informações necessários

- ☐ ato normativo que institui ou disciplina o serviço;
- ☐ descrição objetiva da entrega final;
- ☐ definição do público-alvo e das condições de elegibilidade;
- ☐ lista completa de requisitos e documentos;
- ☐ sequência real das etapas;
- ☐ canais utilizados em cada etapa;
- ☐ custos, taxas e respectivas bases legais;
- ☐ prazos máximos e estimativas intermediárias;
- ☐ forma de acompanhamento e comunicação;
- ☐ plano de contingência para indisponibilidade do sistema;
- ☐ informações sobre tratamento de dados pessoais;
- ☐ contatos e unidade responsável;
- ☐ links testados;



16. ACESSO, LOCALIZAÇÃO E ABERTURA DO SERVIÇO PARA EDIÇÃO

16.1 Acesso à área de edição

Para acessar a **área de edição de serviços**, utilize a **autenticação pela conta Gov.br**, por meio do endereço eletrônico indicado a seguir: gov.br/login

Após o login, **alguns elementos da interface indicarão que o acesso à área de edição está disponível**:

- o **nome do usuário** aparecerá no **canto superior direito da tela**;
- ao navegar pelos serviços, aparecerá a **barra de edição** no **canto esquerdo superior da tela**, com todas as funcionalidades disponíveis ao editor.

16.2 Localização de serviço existente

O serviço pode ser **localizado por navegação** normal no Portal, utilizando **busca livre, órgão, categoria ou público-alvo**. Uma vez localizada a página, o usuário autorizado poderá visualizar o estado editorial e, conforme a interface vigente, liberar o conteúdo para edição.

- Pesquise pelo nome completo e por termos equivalentes.
- Confirme o órgão responsável e a entrega final do serviço.
- Verifique se existem serviços semelhantes ou duplicados.
- Abra a página pública e leia o conteúdo antes de iniciar a alteração.

16.3 Estados editoriais

FONTE	SIGNIFICADO OPERACIONAL	CUIDADO
Publicado	Versão visível ao público.	Não confundir visualização pública com conteúdo liberado para edição.
Em edição/ rascunho	Existe versão de trabalho ainda não refletida integralmente na página pública.	Evitar longos períodos com alterações incompletas.
Aguardando revisão/Revisão Pendente	Conteúdo foi encaminhado ao fluxo editorial previsto.	Acompanhar pendências e mensagens do sistema.
Sincronizado/ publicado	Alterações foram incorporadas à versão pública.	Realizar conferência pós-publicação.



17. CADASTRAR UM SERVIÇO NO PORTAL GOV.BR

Quando cadastrar

O **cadastro de um novo serviço** no **Portal Gov.br** deve ser realizado após a **análise de seu enquadramento como serviço público**, a **verificação de eventual duplicidade** e a **validação das informações que serão publicadas**, observadas as orientações apresentadas nas Partes I e II deste Guia.

Verificação de duplicidade

Antes de iniciar o cadastro de um novo serviço, verifique se a entrega já está contemplada na Carta de Serviços. **Para apoiar essa verificação:**

- ☐ pesquise no Portal Gov.br pelo nome proposto para o serviço;
- ☐ pesquise pelo resultado ou entrega oferecida ao usuário;
- ☐ pesquise por siglas, nomes anteriores e termos relacionados;
- ☐ verifique a existência de serviços semelhantes ou relacionados, inclusive os vinculados a outras unidades do MAPA;
- ☐ avalie se a nova demanda corresponde a uma etapa, a um público específico ou a uma variação de serviço já existente;
- ☐ verifique se a entrega já está contemplada, total ou parcialmente, em outro serviço publicado;
- ☐ em caso de dúvida após a verificação, consulte a Ouvidoria.

17.1 Passo a passo para o cadastro de um novo serviço

1. Para cadastrar um serviço, você precisa **clicar no seu nome**. Ao fazer isso, aparecerá um **menu suspenso** como o da figura abaixo. Clique então em **“Cadastro de Serviços”**.



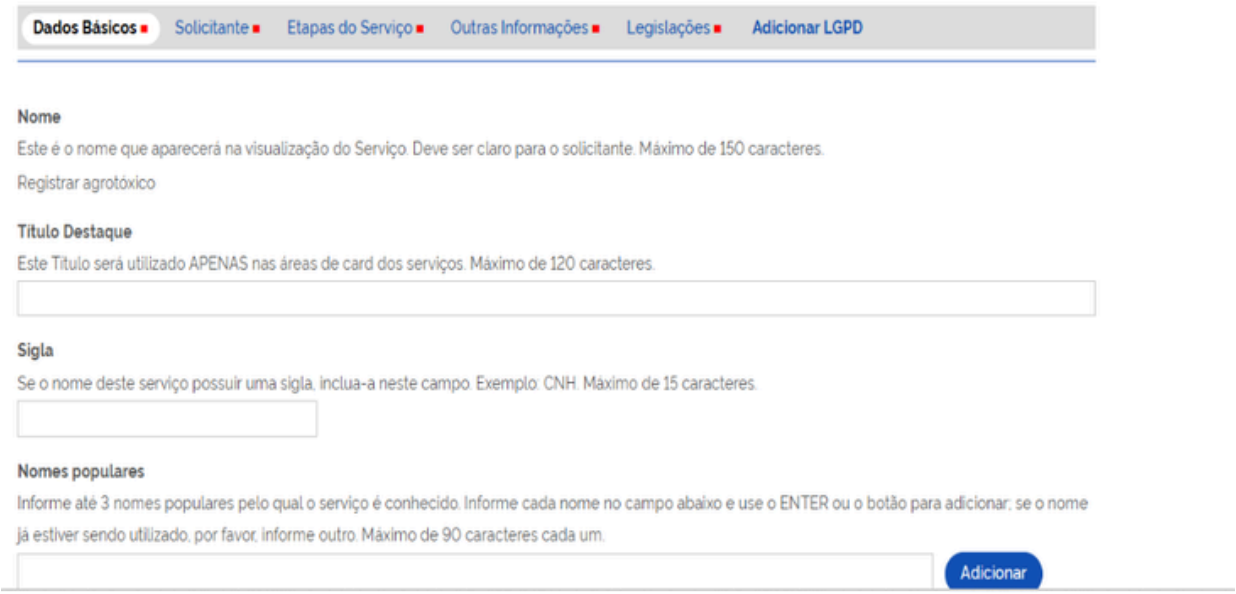
2. Ao clicar no link, você será levado para uma página onde existe a **lista de todos os órgãos**. Você poderá ver então, no lado esquerdo superior da tela, algumas opções. Você precisa clicar em **“Adicionar Item”** e, em seguida, clicar em **"Serviço"**.



3 Clique na opção **“Serviço”**.



4 Ao clicar, você será levado à **página de cadastro de serviços**:



5 Na **seção campos** do **questionário de serviços**, você encontrará o **detalhamento de cada campo**, explicando para que ele serve e os padrões que devem ser seguidos em cada um deles.

O questionário de serviços é composto por seis abas. Veja o que você deve fazer em cada uma delas:

Dados Básicos ■

Descrever, de forma geral, o serviço e informar os seus dados de identificação e classificação.

Solicitante ■

Explicar quem é o seu público-alvo e quais pré-requisitos cada um dos grupos precisa atender para obter o serviço.

Etapas do Serviço ■

Descrever o passo a passo do usuário no serviço. Quais são as ações, e em que ordem, ele precisa tomar para obter o serviço.

Outras Informações ■

Informar dados complementares do serviço, como informações de contato, informações secundárias de classificação e padrões de atendimento.

Legislações ■

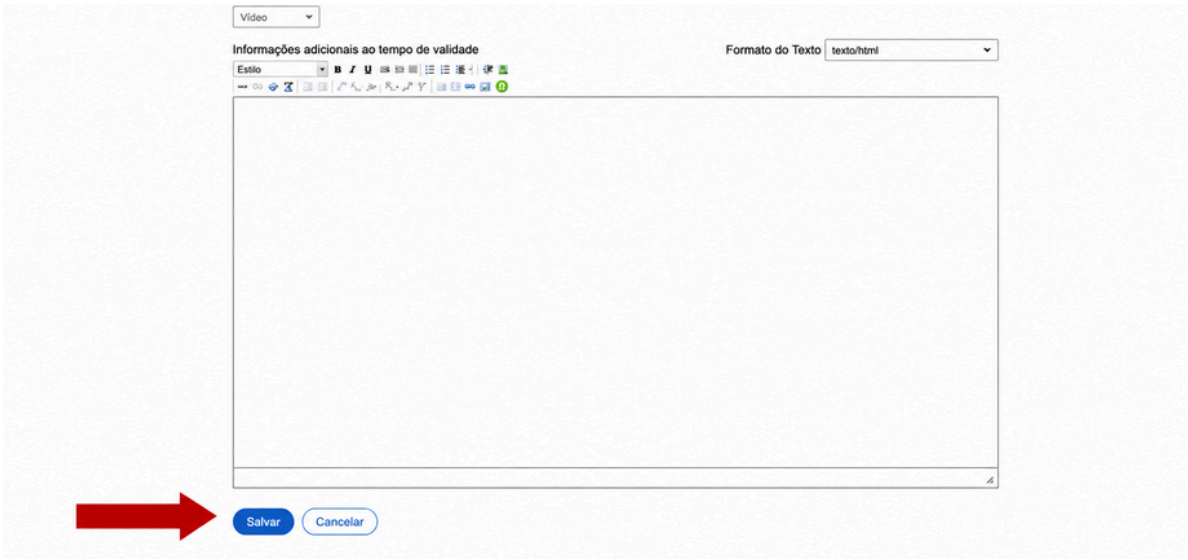
Listar e inserir os links para as legislações mais pertinentes ao serviço.

Adicionar LGPD ■

Informar quais são os dados pessoais e pessoais sensíveis tratados pelo Serviço.

Cada uma dessas abas é composta por um **conjunto de campos para que seja inserida cada parte da informação**. Entre esses campos, alguns são obrigatórios (o que significa que você não consegue pedir a publicação do serviço sem que eles estejam preenchidos) e alguns são opcionais.

6 Para salvar o cadastro do serviço, você deve clicar no botão **“Salvar”** ao final da página.



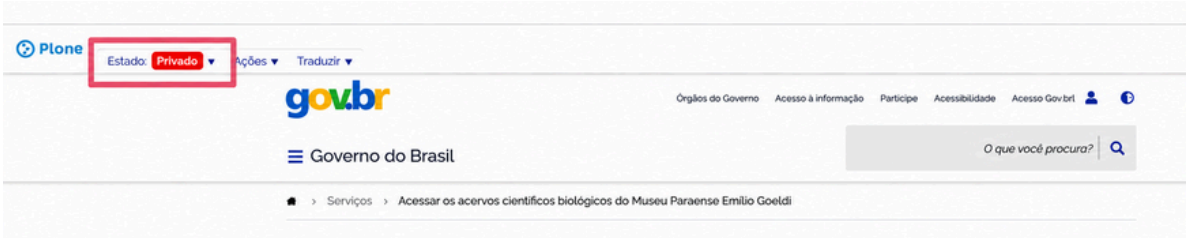
Atenção!

Ao clicar em salvar, todas as abas serão salvas.

Não existe a opção de salvar apenas uma aba.

6.1 Caso você não tenha preenchido todos os campos obrigatórios, ao clicar em salvar o sistema voltará uma mensagem de erro e os campos obrigatórios não preenchidos ficarão com o fundo vermelho.

7 Se todos os dados obrigatórios estiverem preenchidos, quando você clicar no botão **“salvar”** você vai ser levado para uma página como esta:



Neste momento, o "rascunho" do seu serviço está salvo, mas não está publicado. Para pedir a publicação, você deve clicar onde está escrito "Estado" (canto esquerdo). Você precisará alterar de "Privado" para "Enviar para publicação". Ao fazer esta ação, os administradores do Gov.br receberão um e-mail automático informando que há um novo serviço pendente de publicação.

Caso esteja tudo de acordo, o MGI publicará o serviço. Se não, entrarão em contato para enviar sugestões e dúvidas.

8 Até finalizarem a análise, seu serviço ficará com o status "Revisão Pendente", conforme a imagem:



DICAS IMPORTANTES

Pense sob o ponto de vista do usuário!
Toda a área de serviços do Portal é construída sob o ponto de vista do usuário. Tente sempre se colocar no lugar dele: se eu fosse utilizar este serviço, o que eu gostaria de encontrar aqui? Ao elaborar as informações, considere também o usuário com menor familiaridade com o tema e com os procedimentos relacionados ao serviço, de modo que o conteúdo seja claro e compreensível inclusive para quem possui pouco conhecimento sobre o assunto.

Consulte o Checklist de Conformidade.
Durante o cadastro ou a atualização do serviço, consulte o Checklist de Conformidade anexo a este Guia, que reúne os principais critérios a serem observados na elaboração, alteração e revisão das informações publicadas na Carta de Serviços.



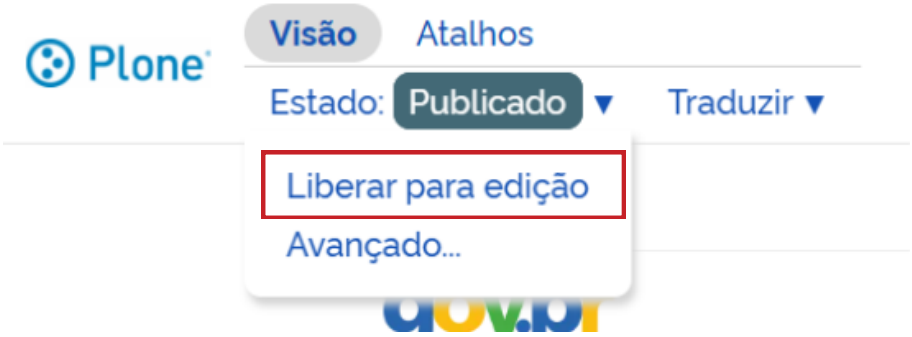
18. ALTERAR UM SERVIÇO JÁ CADASTRADO NO PORTAL GOV.BR

1 A primeira coisa a fazer é **localizar a página do serviço que se pretende alterar**. Para isso, basta navegar normalmente como um usuário em busca de um serviço, seja por meio da busca livre, da busca por categoria ou órgão ou público-alvo.

Chegando à página do serviço desejado, você deverá **clicar na extremidade superior esquerda da tela**, onde se encontra o estado do seu serviço que, neste caso, será **"Publicado"**.



2 Ao clicar neste campo, vai aparecer um menu flutuante como o da imagem. Você deve então clicar em **“liberar para edição”**.



3 Quando você clicar, vai aparecer no lado esquerdo a opção **“Editar”**:



4 Ao clicar nela, você irá para a **página de cadastro do serviço**, que é a mesma que vimos anteriormente, com as informações do serviço existente inseridas e abertas para alterações.



5 Após realizar as alterações necessárias, você deve clicar no **botão salvar** (lembrando sempre que os campos obrigatórios devem estar todos preenchidos).



6 Você será então levado à página principal do serviço. Em seguida, você deve clicar no canto superior esquerdo da tela onde está escrito **“Estado: Em edição”**.

Ao clicar, aparecerá um menu suspenso onde você verá a opção **“Sincronizar”**. Clique nela.



7 Suas alterações serão publicadas e você deve ver uma página como esta:



ATENÇÃO!

As alterações nos serviços devem ser feitas conforme os padrões de cada campo.

Se o MGI identificar informações em desacordo com os padrões, poderá entrar em contato com o editor responsável para solicitar ajustes.

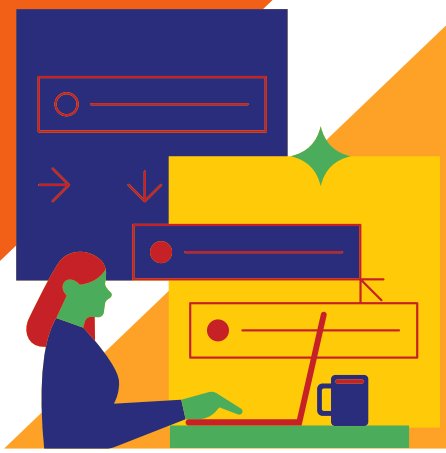
18.1 Estratégia segura de edição

- trabalhar a partir de minuta validada;
- preencher primeiro os campos estruturantes;
- salvar em intervalos razoáveis;
- evitar editar o mesmo serviço simultaneamente por mais de uma pessoa;
- reabrir e conferir o conteúdo salvo;
- não deixar marcadores internos, comentários ou textos provisórios;
- testar links e canais antes da publicação.



19. EXCLUIR OU INATIVAR UM SERVIÇO CADASTRADO NO PORTAL GOV.BR

A exclusão ou inativação de serviços deverá observar o fluxo estabelecido na Parte II deste Guia. O gestor e o editor não devem realizar a inativação diretamente na plataforma. **A solicitação deverá ser encaminhada à Ouvidoria pela unidade responsável, acompanhada da justificativa/fundamentação pertinente, para adoção das providências cabíveis junto ao MGI.**



20. ORIENTAÇÕES DE PREENCHIMENTO – CAMPO A CAMPO

20.1 Aba - Dados Básicos

Nesta aba, você encontra os seguintes campos: Nome do serviço, Título Destaque, Sigla, Nomes populares, Descrição, Breve descrição, Órgão responsável, Categoria, Solicitação digital de serviço e Validade do documento, conforme a sequência a seguir:

ITEM	PARA QUE SERVE?	COMO PREENCHER?
Nome	Identificar o serviço para o usuário.	Deve iniciar com verbo no infinitivo e representar a ação que o usuário deseja realizar com o serviço.
Título Destaque	Mostrar nome que aparecerá nos cartões de destaque de serviços na página inicial ou na página do órgão, caso o serviço seja assim definido.	Por razões de layout, recomenda-se um nome curto, com no máximo 150 caracteres (embora não exista limitação de caracteres no campo). Não havendo a possibilidade de adequação do nome, recomenda-se repetir o preenchido no campo anterior.

Sigla	Informar uma sigla oficial ou não oficial do serviço, mas que é amplamente a ele associada pelos usuários.	Somente a sigla principal, preferencialmente uma palavra.
Nomes populares	Mostrar nomes pelos quais o usuário conhece o serviço.	Um nome popular por linha do campo. O campo não deve repetir o título nem introduzir nome interno desconhecido pelo usuário.
Descrição	Descrever, de forma sintética, do que se trata o serviço, para quê e quando o usuário precisa dele e o que obterá se for aprovado.	Limite de 3.000 caracteres (incluindo codificação html). Não deve conter informações que são destinadas a outros campos, como documentação e descrição das etapas e canais.
Breve descrição	Apresentar uma breve linha da descrição do serviço, que aparecerá quando o usuário do Portal passar o mouse por cima do cartão de destaque.	Opcional para a publicação do serviço, mas obrigatório para o serviço constar de cartões de destaque. Evite slogans, adjetivos promocionais e repetição do título.
Órgão responsável	Indicar o órgão "dono" do serviço, aquele que tem o poder e a responsabilidade de ditar as regras de prestação do serviço (quais documentos pedir, quem pode receber etc.)	No contexto deste Guia, o órgão será o Ministério da Agricultura e Pecuária, quando a competência for do MAPA.
Categoria	Classificar o serviço de acordo com a Taxonomia do Portal Único. Área de atuação onde o serviço mais aproximadamente se identifica.	Escolha em lista pré-definida, em três níveis de classificação. Somente um "caminho" (1º, 2º e 3º nível) pode ser escolhido. Ex.: "Agricultura e Pecuária > Apoio e Promoção > Assistência Técnica e Financiamentos"
Solicitação digital do serviço	Informar link utilizado quando o usuário clica no botão "solicitar" do serviço. Quando o campo é deixado vazio, o **botão "Iniciar"** não aparece na página.	Só deve ser utilizado para serviços totalmente digitais ou que tenham, pelo menos, a primeira etapa digital. O link deve levar diretamente para a execução da primeira etapa do serviço, sem exigir qualquer clique a mais do usuário para atingir tal situação.
Validade do documento	Indicar se existe um prazo de validade e qual é ele, se o resultado do serviço for uma autorização ou documento, por exemplo.	Escolha de campo suspenso entre "sem validade" ou "válido por". Se escolher "válido por", aparecerá o campo valor, que pode ser preenchido apenas com um número acima de 0, e o campo unidade de medida, onde deve ser escolhida uma das opções apresentadas. Ex.: "Válido por 5 anos"
Informações adicionais ao tempo de validade	Explicar sobre exceções ou variações no tempo de validade.	Limite de 500 caracteres. Ex.: "Para autorização do tipo 1, a validade é de 5 anos, do tipo 2 é de 3 anos e do tipo 3, 1 ano".

ATENÇÃO!

Sempre que o serviço puder ser acessado mediante autenticação pela conta Gov.br (Login Único), essa informação deverá constar de forma clara na página da Carta de Serviços. Nesses casos, é imprescindível informar o nível de conta exigido para acesso ao serviço (Bronze, Prata ou Ouro), bem como, quando aplicável, os métodos de autenticação aceitos, em conformidade com as diretrizes de identidade digital do Governo Federal. Essas informações permitem que o usuário conheça previamente os requisitos de acesso ao serviço, contribuindo para uma experiência mais transparente e reduzindo dificuldades durante a solicitação.

Exemplo de apresentação das informações de acesso por meio da conta Gov.br:



No exemplo acima, o serviço possui login integrado à conta Gov.br e exige conta de nível Ouro para acesso.

20.2 Aba - Solicitante

A aba Solicitante é a segunda aba do questionário de serviços. Nessa aba há dois campos: **Tipo de solicitante** e **Requisitos Necessários**. Esses campos podem ser duplicados quantas vezes for necessário e servem para que você apresente os diferentes grupos que podem utilizar o serviço, se houver alguma divisão (como, por exemplo, famílias de baixa renda, povos indígenas e descendentes de quilombolas).

Se não houver diferenças de pré-requisitos, documentação ou caminho no serviço para um grupo, não o separe; prefira sempre a definição mais ampla, que abarque usuários com os mesmos pré-requisitos (assim, se todo cidadão brasileiro puder requisitar um serviço, não há necessidade de outros grupos, apenas cidadãos brasileiros).

Veja, a seguir, como preencher cada um desses campos, entendendo sua função, seu caráter obrigatório ou opcional, a forma de preenchimento e, por fim, alguns exemplos de preenchimento.

ITEM	PARA QUE SERVE?	COMO PREENCHER?
Tipo de solicitante	Indicar o grupo ou os grupos de usuários que têm direito ao serviço.	O campo pode ser duplicado, em conjunto com o posterior. Caso haja mais de um grupo de usuários, com requisitos diferentes, eles devem ser indicados cada grupo em um campo. Limite de 500 caracteres por campo.
Requisitos necessários	Indicar quais são os requisitos necessários para que os membros do referido grupo possam obter o serviço.	O campo pode ser duplicado, em conjunto com o anterior. Caso haja mais de um grupo de usuários, com requisitos diferentes, eles devem ser descritos cada grupo em um campo.

20.3 Aba - Etapas do Serviço

Na aba Etapas do Serviço, você deverá **detalhar**, de forma sequencial, **cada passo que o usuário precisará percorrer para obter o serviço**. É nesse campo que serão descritas as ações que o usuário deverá realizar em cada etapa, desde o início da solicitação até a obtenção do resultado.

Para cada etapa, deverão ser informados, conforme aplicável, os documentos que o usuário precisará apresentar e em que momento deverão ser apresentados; as taxas que precisará pagar e em qual fase do serviço o pagamento será exigido; os canais disponibilizados para a realização de cada ação; e o tempo estimado para a conclusão da etapa.

ITEM	PARA QUE SERVE?	COMO PREENCHER?
Título da etapa	Identificar a etapa para o usuário.	Deve iniciar com verbo no infinitivo e representar a ação que o usuário deverá realizar naquela etapa. O campo é duplicado todas as vezes que uma nova etapa é criada.
Descrição da etapa	Explicar para o usuário do que se trata aquela etapa.	Limite de 500 caracteres. Não deve conter as informações destinadas a outros campos específicos (como documentação, canais etc.). Campo duplicado todas as vezes que uma etapa é criada.
Tempo de duração da etapa	Informar quanto tempo o usuário deverá esperar do início desta etapa até sua conclusão e início da próxima.	Lista suspensa com cinco opções de escolha. As opções "não estimado ainda" e "Atendimento imediato" não exigem preenchimento de mais campos, as outras 3 opções requerem o preenchimento da quantidade (somente números maiores que zero) e escolha da unidade.
Documentação necessária	Listar a documentação que o usuário precisará apresentar (ou prestar informações sobre) naquela etapa.	O campo precisa ser adicionado. Preferencialmente uma documentação por campo. Podem ser acrescentados tantos campos quanto necessário em cada etapa. Limite de 500 caracteres por campo.
Casos específicos de documentação	Listar a documentação necessária apenas para alguns grupos ou usuários específicos, ou em alguma situação específica.	O campo precisa ser adicionado. Ao adicionar, surgirão duas áreas, uma para especificar o nome do caso (a que grupo ou situação a documentação se aplica) e o segundo para informar a documentação. Este segundo campo funciona com todas as regras e limitações.
Custos	Informar as taxas que o usuário precisará pagar naquela etapa para obter o serviço.	O campo precisa ser adicionado. Feito isso, surgirão três áreas de preenchimento: a primeira se destina a informar o nome da taxa a ser paga. A segunda para informar se o valor tem um valor fixo/tabelado ou se ele varia de acordo com outros fatores.
Casos específicos de custos	Informar as taxas que precisarão ser pagas, ou deixarão de ser pagas, por algum grupo ou em algumas situações específicas.	O campo precisa ser adicionado. Feito isso, surgirá o campo nome do caso (a que grupo ou situação o custo informado se aplica) e abaixo, o campo Custo, que tem as mesmas regras e limitações do campo Custo normal. Ex.: "Pessoas com Baixa Renda Taxa de Inscrição – Isenta"

Canais de prestação	Informar ao usuário quais são as opções de canais que ele possui para executar aquela etapa do serviço.	O campo vai variar um pouco de acordo com a opção escolhida no tipo de canal, que é uma lista suspensa com um campo limitado. Nas linhas logo abaixo você pode especificar cada opção de subcampos que podem aparecer. Exemplo: "Tipo de canal: Web – Descrição: www.exemplo.gov.br" ; "Tipo de canal: Presencial – Descrição: [local de atendimento]"; "Tipo de canal: E-mail – Descrição: [endereço institucional]".
Procedimentos para sistema indisponível	Informar ao usuário como ele deve proceder caso o canal digital esteja indisponível no momento de solicitação do serviço.	Deve conter somente a informação de como proceder para executar a etapa caso o sistema digital esteja indisponível.
Tempo máximo de espera para atendimento	Informar ao usuário qual é o tempo máximo que ele vai precisar esperar na fila para atendimento.	Campo aparece quando é escolhido o tipo de canal presencial ou telefone. No primeiro subcampo deve ser colocado somente números acima de zero, e no campo seguinte deve ser escolhida a unidade de medida de tempo. Ex.: "15 minutos" "1 hora"
Casos específicos de canal de prestação	Informar ao usuário os canais específicos para determinado grupo de usuários ou situação específica que necessitem de canal próprio.	O campo precisa ser adicionado. Ao adicionar, surgirá uma área para especificar o nome do caso (a que grupo ou situação aqueles canais se aplicam) e os campos de especificação de canal. Estes funcionam com todas as regras e limitações do campo normal.

20.4 Aba - Outras Informações

Nesta aba estão os campos: Tratamento dispensado, Contato, Tempo estimado, Informações adicionais sobre o tempo estimado, Infraestrutura dos locais de atendimento, Tratamento prioritário, Público-alvo, Palavras-chave, Serviços relacionados, Novo, Destaque e Automatizado, cujas orientações de preenchimento são apresentadas a seguir.

ITEM	PARA QUE SERVE?	COMO PREENCHER?
Tratamento dispensado	Explicitar os padrões de atendimento mínimo a que o órgão se compromete com o usuário.	O campo já vem preenchido com texto padrão contendo as obrigações legais do órgão.

Contato	Listar os meios de contato que o usuário do serviço tem a sua disposição caso ainda tenha dúvidas ou precise resolver algum problema relacionado ao serviço. O campo Contato encontra-se na aba “Outras informações”, na área de edição do serviço no Portal Gov.br.	Os contatos listados devem estar todos ativos e responsivos, preferencialmente, listados diretamente no campo, em vez de encaminhar o usuário para uma segunda página, citar também a unidade responsável.
Tempo estimado	Informar quanto tempo o usuário deverá esperar, da etapa inicial até o final do serviço.	Lista suspensa com cinco opções de escolha. As opções “não estimado ainda” e “Atendimento imediato” não exigem preenchimento de mais campos, as outras 3 opções requerem o preenchimento da quantidade (somente números maiores que zero) e escolha da unidade de tempo. Recomenda-se sempre inserir o tempo estimado.
Informações adicionais sobre o tempo estimado	Explicar sobre exceções ou variações no tempo de duração do serviço informado.	Apenas situações que façam com que o serviço possa durar mais do que o tempo informado. Ex.: “Nos meses de dezembro e janeiro este prazo pode se estender por mais 10 dias”.
Infraestrutura dos locais de atendimento	Explicitar os padrões de Infraestrutura mínima a que o órgão se compromete nos locais de atendimento físico do usuário.	O campo já vem preenchido com texto padrão contendo as obrigações legais do órgão.
Tratamento prioritário	Explicitar as regras de tratamento prioritário em filas e atendimento a que se submete o órgão.	O campo já vem preenchido com texto padrão contendo as obrigações legais do órgão.
Público- Alvo	Especificar a que segmentos da sociedade o serviço se destina. Ao contrário dos campos da aba Solicitante, essa marcação se destina somente para a classificação dentro do Portal e para os mecanismos de navegação e busca.	Marcação de múltipla escolha, com quatro opções: cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas e demais segmentos. No mínimo uma opção deve ser marcada. Exemplos: "Podem requerer o serviço pessoas físicas com mais de 18 anos, cooperativas e prefeituras: devem ser marcadas então as opções: “cidadãos”, “órgãos e entidades públicas”, e “demais segmentos”.
Palavras-chave	Listar palavras pelas quais o usuário pode procurar pelo serviço no Portal e que não foram listados nos campos “nome”, “sigla” e “nomes populares” (atualmente este campo está com preenchimento restrito aos publicadores).	Uma palavra ou expressão chave por linha.

Serviços relacionados	Indicar os serviços que têm relação direta com o serviço atual e pelos quais o usuário pode também estar procurando.	Escolha de lista suspensa composta de todos os serviços atualmente publicados no Portal Gov.br. Podem ser incluídos quantos serviços forem desejados, quando houver.
Novo	Indicar com a tag “novo” o serviço quando ele aparecer em um card destaque.	Marcação simples.
Destaque	Fazer com que o serviço apareça entre os cartões de destaque na página do órgão.	Marcação simples.
Automatizado	Indicar que o serviço é totalmente automatizado, ou seja, que o usuário não precisará se deslocar em nenhum momento para obter o serviço.	Marcação simples.

20.5 Aba - Legislações

A aba Legislações é destinada ao **registro das principais normas que fundamentam e disciplinam a prestação do serviço**. Nela, devem ser indicadas as leis, decretos, portarias, instruções normativas e demais atos normativos aplicáveis, de modo a permitir que o usuário consulte a base legal relacionada ao serviço.

A aba Legislações possui apenas um campo: Adicionar.

ITEM	PARA QUE SERVE?	COMO PREENCHER?
Adicionar	Inserir as principais leis e regulamentos que regem o serviço. Caso necessário, é possível duplicar quantas vezes forem necessárias.	Nome da lei contendo o link para mesma. O campo deve ser adicionado e, preferencialmente, deve ser incluída uma legislação por campo. É possível incluir quantos campos forem necessários.

20.6 Aba - Adicionar LGPD

A aba LGPD reúne as **informações relativas ao tratamento de dados pessoais realizado no âmbito da prestação do serviço público**. Nela são informados, entre outros aspectos, os dados pessoais tratados, a finalidade do tratamento, a base legal, o prazo de retenção, o eventual compartilhamento de dados e a Política de Privacidade ou Termo de Uso aplicável.

O correto preenchimento dessas informações contribui para a transparência perante o usuário e para a adequada divulgação das práticas de tratamento de dados pessoais adotadas. O conteúdo deve considerar as características específicas de cada serviço e refletir as práticas efetivamente realizadas em sua prestação.

ITEM	PARA QUE SERVE?	COMO PREENCHER?
Nome da LGPD	Identificar o conjunto de informações sobre o tratamento de dados pessoais vinculado ao serviço.	Utilize um nome que identifique claramente o registro da LGPD.
Serviço	Associar um serviço à LGPD. Digite parte do título para buscar o Serviço.	Digite parte do título do serviço e selecione o serviço correspondente na lista apresentada ou clique no marcador. Certifique-se de vincular o registro ao serviço correto antes de salvar.
Dados pessoais	Informar quais são os dados pessoais tratados pelo serviço.	Informe um dado pessoal por linha. Exemplos de dados pessoais: CPF, RG, nome da mãe, nome do pai, placa do veículo, data de nascimento, endereço, sexo, telefone fixo e/ou celular, endereço IP, cookies, geolocalização, foto, número de registro, ID do celular etc. Se a instituição trata dados pessoais como CPF, RG e nome da mãe, então o campo seria preenchido da forma a seguir: CPF RG Nome da mãe

Dados pessoais sensíveis	Informar quais são os dados pessoais sensíveis tratados pelo serviço, de acordo com a Lei nº 13.709/2018	Informe um dado pessoal sensível por linha. Caso o serviço não trate dados pessoais sensíveis, recomenda-se informar. Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
Trata dados pessoais de crianças ou adolescentes	Informar se o serviço realiza tratamento de dados pessoais de crianças ou adolescentes.	Selecione "Sim" ou "Não", conforme a característica do serviço.
Prazo de retenção para dados pessoais	Informar o prazo de retenção dos dados pessoais e dos dados pessoais sensíveis.	Informe o prazo, conforme aplicável ao serviço. Caso o prazo seja indeterminado, registre essa informação no campo correspondente. Para indicação do prazo de retenção é indicado verificar: - se existe alguma definição legal de tempo de retenção/guarda/arquivamento de documentos e/ou dos dados tratados pelo órgão e/ou entidade; e - tabela de temporalidade do CONARQ.
Tratamento de dados pessoais	Informar uma ou mais hipóteses de tratamento de dados pessoais adotada (Lei nº 13.709/2018, arts. 7º e 11).	Marcação simples. Selecione uma ou mais hipóteses de tratamento compatíveis com a prestação do serviço.
Finalidade do tratamento	Informar qual a finalidade do tratamento dos dados pessoais.	Descreva, em linguagem clara e objetiva, a finalidade da coleta e utilização dos dados pessoais no âmbito do serviço.
Previsão legal	Informar a previsão legal do tratamento dos dados pessoais.	Indique a legislação ou ato normativo que fundamenta o tratamento dos dados pessoais realizado pelo serviço.
Dados pessoais compartilhados	Informar quais dados pessoais são compartilhados e com quais instituições.	Descreva, quando houver, quais dados são compartilhados e indique as instituições destinatárias. Caso não exista compartilhamento, informe essa condição.
País(es) e instituição(ões)	Informar os países e as instituições para os quais ocorre transferência internacional de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis.	Preencha apenas quando houver transferência internacional de dados. Caso contrário, informe essa condição.
URL da política de privacidade/termo de uso do serviço	Informar o endereço eletrônico da Política de Privacidade ou dos Termos de Uso do serviço.	Informe a URL completa, utilizando o prefixo “http://”. Verifique se o endereço está ativo antes da publicação.
Comentário interno (opcional)	Registrar um comentário descrevendo as alterações realizadas durante a edição.	Informe, quando necessário, um comentário descrevendo as alterações realizadas na edição do registro.



21. COMO SIMPLIFICAR A LINGUAGEM PARA O USUÁRIO

21.1 Linguagem simples como instrumento de acesso aos serviços públicos

A disponibilização das informações no **Portal Gov.br** deve ser acompanhada de uma **redação que favoreça sua compreensão pelo usuário**. Textos excessivamente técnicos ou extensos, linguagem jurídica, uso indiscriminado de siglas e organização inadequada do conteúdo podem dificultar o acesso às informações e comprometer a experiência do usuário.

A linguagem simples busca apresentar o conteúdo de forma clara, objetiva e acessível, sem reduzir o rigor ou a precisão das informações. No âmbito da Carta de Serviços do MAPA, sua utilização deve orientar a redação das informações publicadas, considerando usuários com diferentes níveis de conhecimento e familiaridade com o tema.

21.2 Escreva para quem utilizará o serviço

Antes de começar a escrever, procure **identificar o público a quem a informação se destina** e aquilo que ele precisa saber. Algumas perguntas podem auxiliar nesse processo:

1. Quem é o público-alvo?
2. O que esse público já conhece sobre o assunto?
3. Quais informações são necessárias para que ele compreenda e utilize o serviço?
4. Quais dúvidas podem surgir durante esse processo?
5. Qual resultado o MAPA pretende alcançar com a informação apresentada?
6. Qual resultado o usuário pretende alcançar e quais informações são necessárias para orientá-lo?

21.3 Organize as informações antes de escrever

A forma como o conteúdo é organizado influencia diretamente sua compreensão. Mesmo uma informação tecnicamente correta pode se tornar difícil de entender quando apresentada em parágrafos excessivamente extensos, sem sequência lógica ou com diferentes assuntos reunidos em um mesmo bloco.

Sempre que possível, **organize as informações de acordo com a jornada do usuário**, apresentando-as na sequência em que serão necessárias para a utilização do serviço.

21.3.1 Recomendações de organização

- utilize títulos e subtítulos sempre que contribuírem para a organização do conteúdo;
- divida informações extensas em blocos menores;

- desenvolva uma ideia principal por parágrafo;
- utilize listas para apresentar documentos, requisitos ou etapas;
- evite repetir a mesma informação em diferentes campos da Carta;
- apresente primeiro a regra geral e, em seguida, as exceções ou observações específicas.

ATENÇÃO!

o Portal Gov.br já organiza as informações em campos específicos. Insira cada informação no campo mais adequado e evite reproduzir o mesmo conteúdo em diferentes locais, facilitando a navegação e reduzindo o risco de inconsistências em futuras atualizações.

21.4 Seja claro, objetivo e direto

O usuário procura a Carta de Serviços para atender a uma necessidade específica. Por isso, o texto deve apresentar as **informações necessárias para a utilização do serviço**, evitando explicações excessivamente longas, expressões rebuscadas ou construções que dificultem a leitura.

Sempre que possível:

- utilize frases curtas;
- prefira a voz ativa;
- empregue verbos que indiquem claramente a ação esperada;
- elimine palavras e expressões que não acrescentem informação relevante;
- apresente as informações em sequência lógica.

21.5 Utilize palavras de fácil compreensão

A escolha das palavras interfere diretamente na compreensão do conteúdo. Sempre que possível, **utilize termos conhecidos pelo público** e evite expressões excessivamente técnicas, burocráticas ou jurídicas que possam dificultar o entendimento.

Isso não significa eliminar a terminologia técnica. Em determinados serviços do MAPA, alguns conceitos são necessários para descrever corretamente procedimentos ou requisitos. Nesses casos, utilize o termo técnico quando necessário e, sempre que possível, apresente uma explicação que facilite sua compreensão.

Na dúvida, prefira a palavra mais familiar ao usuário.

21.6 Utilize verbos que indiquem claramente a ação esperada

Os verbos ajudam a indicar o que deve ser feito ao longo da utilização do serviço. Prefira **verbos de ação e construções na voz ativa**, de modo que fique claro quem deve realizar cada ação ou providência.

21.7 Evite expressões que dificultem a compreensão

Determinadas expressões, embora comuns no ambiente administrativo ou técnico, podem dificultar a leitura ou exigir conhecimentos que nem sempre são familiares ao usuário.

Sempre que possível, **utilize palavras de uso corrente e adequadas ao público a que o serviço se destina**.

EVITE	PREFIRA
Siglas e abreviações	Utilize apenas quando necessário. Na primeira ocorrência, escreva o nome por extenso seguido da sigla entre parênteses.
Estrangeirismos	Utilize termos em português sempre que houver equivalente. Mantenha termos estrangeiros apenas quando forem indispensáveis ao contexto técnico, normativo ou internacional.
Jargões e termos técnicos	Utilize linguagem de fácil compreensão. Quando o termo técnico for indispensável, explique seu significado.
Palavras pouco usuais ou obsoletas	Prefira palavras atuais e amplamente conhecidas pelo público.
Legalismos	Evite a simples reprodução de textos normativos. Apresente as exigências legais de forma clara e orientada ao usuário, sem alterar seu conteúdo.
Termos da moda	Prefira palavras objetivas e com significado estável, evitando expressões que possam gerar interpretações diferentes.

21.8 Revise o texto antes da publicação ou atualização e, depois de publicado, periodicamente

A publicação de um serviço na Carta de Serviços representa apenas uma etapa do seu ciclo de gestão. Para que as informações permaneçam corretas, confiáveis e úteis aos usuários, é importante **revisar periodicamente o conteúdo** e **promover as atualizações necessárias** sempre que forem identificadas alterações que repercutam nas informações publicadas.

A revisão também permite identificar inconsistências, informações incompletas, erros de redação, links inoperantes e outras falhas que possam comprometer a compreensão ou a experiência do usuário.

BOA PRÁTICA

Antes da publicação ou atualização de um serviço, realize uma verificação completa da página. Confirme se as informações estão consistentes entre os campos, se os links, sistemas e arquivos disponibilizados estão funcionando corretamente e se o conteúdo está claro e compreensível para o usuário.

E não se esqueça:

Seu texto estará adequado quando permitir que o usuário:

Encontre
com facilidade a informação que precisa.

Entenda
o que deve ser feito.

Utilize
as orientações apresentadas para atender às suas necessidades.



22. CONSIDERAÇÕES FINAIS

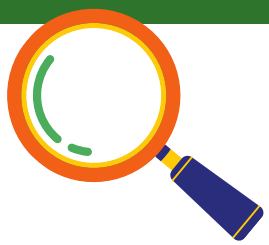
A gestão da Carta de Serviços é uma atividade contínua, que acompanha a própria evolução dos serviços prestados pelo MAPA e as mudanças nas formas de acesso, nos procedimentos e nas necessidades dos usuários. Nesse contexto, as **orientações consolidadas neste Guia constituem referência para a atuação dos gestores e editores** e para a condução das atividades relacionadas à Carta de Serviços no âmbito do Ministério.

A aplicação deste Guia deve **considerar as particularidades de cada serviço e as orientações vigentes dos órgãos competentes**, preservando a necessária correspondência entre as informações disponibilizadas no Portal Gov.br e a prestação efetivamente realizada pelo MAPA.

Considerando, ainda, que as normas, os procedimentos e as soluções tecnológicas relacionados à gestão da Carta de Serviços podem evoluir ao longo do tempo, este Guia poderá ser atualizado sempre que necessário, de modo a preservar sua atualidade e adequação às orientações e aos procedimentos vigentes.

A observância dessas diretrizes contribui para a manutenção de uma Carta de Serviços atualizada, clara e confiável, capaz de orientar adequadamente os usuários no acesso aos serviços prestados pelo Ministério da Agricultura e Pecuária.

22. REFERÊNCIAS



BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: Lei nº 13.460/2017. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: Lei nº 13.709/2018. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: Lei nº 14.129/2021. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas – CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: Decreto nº 9.094/2017. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: Decreto nº 9.492/2018. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019**. Institui o portal único "Gov.br" e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: Decreto nº 9.756/2019. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024**. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2024. Disponível em: Decreto nº 12.198/2024. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. **Portaria MAPA nº 453, de 11 de julho de 2022**. Estabelece competência à Ouvidoria e às unidades administrativas do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento para o monitoramento, a revisão e a atualização da Carta de Serviços ao Usuário e define as orientações para a atuação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 130, p. 8, 12 jul. 2022. Disponível em: Portaria MAPA nº 453/2022. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF: Controladoria-Geral da União, 2024. Disponível em: Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Governo Digital. **Portaria SGD/MGI nº 6.618, de 25 de setembro de 2024**. Estabelece os princípios, os objetivos e as iniciativas para o alcance da Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ed. 187, p. 27, 26 set. 2024. Disponível em: Portaria SGD/MGI nº 6.618/2024. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Secretaria de Governo Digital. **Portaria SGD/MGI nº 1.083, de 14 de fevereiro de 2025**. Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários, os padrões de qualidade, o Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos e o autodiagnóstico da qualidade de serviços no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ed. 33, p. 53, 17 fev. 2025. Disponível em: Portaria SGD/MGI nº 1.083/2025. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. Ministério da Agricultura e Pecuária. **Plano de Transformação Digital 2025–2027: documento diretivo**. Brasília, DF: Ministério da Agricultura e Pecuária, 2025. Disponível em: PTD 2025–2027 – Documento Diretivo. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. Ministério da Economia. **Guia de edição de serviços do Portal Gov.br**. Brasília, DF: Ministério da Economia, 2019. Disponível em: Guia de Edição de Serviços do Portal Gov.br. Acesso em: 13 ago. 2026.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. **Cartas de serviços: guia orientativo ao SisOuv**. Brasília, DF: Controladoria-Geral da União, 2025. Disponível em: Repositório de Conhecimento da CGU. Acesso em: 13 ago. 2026.

ANEXO

CHECKLIST DE CONFORMIDADE OPERACIONAL

O presente checklist tem por finalidade apoiar a criação, revisão, atualização e monitoramento dos serviços publicados na Carta de Serviços do MAPA. Recomenda-se sua utilização durante a criação de novos serviços, durante revisões periódicas e sempre que houver alterações que possam impactar as informações disponibilizadas aos usuários.

Para cada critério, registre o resultado da verificação conforme as opções Sim (S), Não (N) ou Não se Aplica (NA) e, quando necessário, descreva as adequações a serem realizadas.

BLOCO I

Análise de enquadramento

N°	Critério de Verificação	S	N	Observações
1	**INTERAÇÃO** O usuário realiza ações específicas e interage com o MAPA por meio de canais digitais ou presenciais para que o serviço seja prestado?	☐	☐	
2	**SUFICIÊNCIA** O serviço engloba todas as etapas necessárias para identificação, compreensão, solicitação, acompanhamento e recebimento de resposta definitiva sobre a demanda apresentada pelo usuário?	☐	☐	
3	**PERSONALIZAÇÃO** O serviço é prestado a cada usuário de forma individualizada?	☐	☐	
4	**PROCESSO PADRÃO** O serviço dispõe de sequência definida de etapas que devem ser seguidas para atendimento do usuário?	☐	☐	
5	**FOCO EM USUÁRIOS EXTERNOS** O serviço é diretamente destinado a um usuário externo ao MAPA (empresa, cidadão, por exemplo)?	☐	☐	

Conclusão do BLOCO I

( ) A atividade apresenta características de serviço público para fins de composição da Carta de Serviços.
( ) Reavaliar o enquadramento da atividade para fins de composição da Carta de Serviços.

BLOCO II

Análise da qualidade das informações do serviço

N°	Critério de Verificação	S	N	NA	Observações
1	Nome do serviço claro, objetivo e representa corretamente a entrega ao usuário?	☐	☐	☐	
2	Avaliação do usuário implementada?	☐	☐	☐	
3	Nota média e quantidade de avaliações exibidas corretamente?	☐	☐	☐	
4	Data da última atualização visível e atualizada?	☐	☐	☐	
5	Quando digital, o serviço possui botão 'Iniciar' funcional?	☐	☐	☐	
6	Serviço integrado ao Login Único Gov.br, quando aplicável?	☐	☐	☐	
7	Autenticação pelo Login Único Gov.br informada ao usuário?	☐	☐	☐	
8	Nível de conta (Bronze, Prata ou Ouro) e método de autenticação informados, quando aplicável?	☐	☐	☐	
9	Benefício ou resultado do serviço informado?	☐	☐	☐	
10	Público-alvo corretamente definido?	☐	☐	☐	
11	Etapas do serviço descritas de forma clara e em sequência lógica?	☐	☐	☐	
12	Mecanismos de acompanhamento da solicitação informados, quando aplicável?	☐	☐	☐	
13	Requisitos claramente definidos?	☐	☐	☐	
14	Documentação necessária corretamente relacionada?	☐	☐	☐	
15	Canais de prestação informados e atualizados?	☐	☐	☐	
16	Prazo de atendimento informado?	☐	☐	☐	
17	Unidade responsável identificada?	☐	☐	☐	
18	Canal para esclarecimento de dúvidas disponível?	☐	☐	☐	

19	Legislação aplicável atualizada e com links funcionais?	☐	☐	☐	
20	Padrões de atendimento (tratamento ao usuário) informados?	☐	☐	☐	
21	Condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto informadas, quando aplicável?	☐	☐	☐	
22	Informações sobre atendimento prioritário apresentadas, quando aplicável?	☐	☐	☐	
23	Informações sobre tratamento de dados pessoais (LGPD) apresentadas?	☐	☐	☐	
24	Linguagem simples, clara, objetiva e acessível?	☐	☐	☐	
25	Modalidade de prestação (digital, parcialmente digital ou presencial) corretamente indicada?	☐	☐	☐	
26	Links, sistemas, formulários e arquivos funcionando corretamente?	☐	☐	☐	
27	Canal para denúncias, reclamações, sugestões e elogios informado?	☐	☐	☐	

VERIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS

- Total de critérios atendidos: _____ / 27
- Data da verificação: ____/____/_____
- Responsável pela verificação: _____
- Pendências identificadas: _____
- Data prevista para adequação: _____/____/_____

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
E PECUÁRIA

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO