

# Manual de Solicitação de Serviços

[servicos.gov.br](http://servicos.gov.br)

**Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão**

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Departamento de Serviços Públicos Digitais

Coordenação-Geral de Plataformas de Serviços Públicos Digitais

Setembro/2018

## Manual de Solicitação de Serviços

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

## I. Apresentação

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



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

## II. Como funciona?

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

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

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



### III. Buscar serviço

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



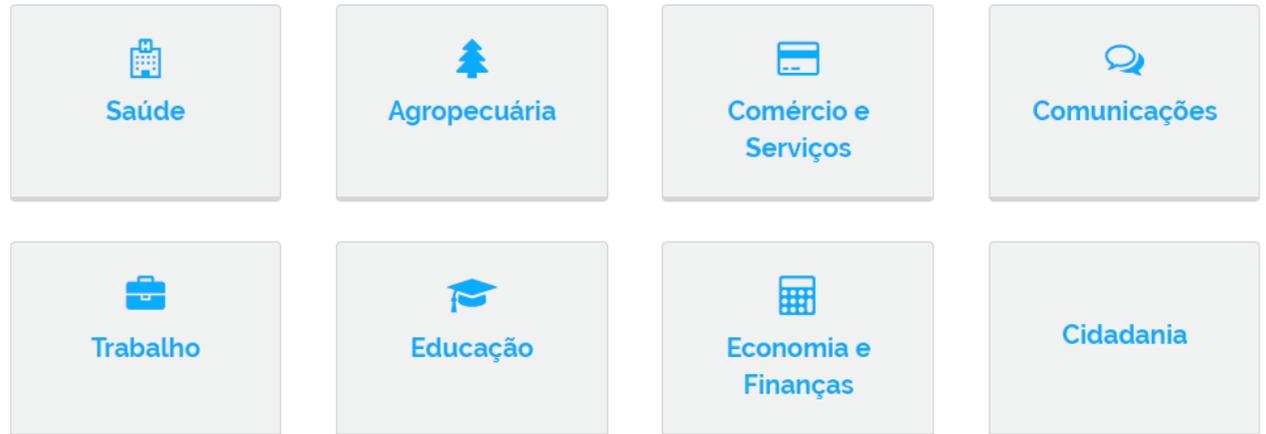
Você também pode visualizar os serviços em destaque no Portal.

### Serviços em destaque

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

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

## Categorias em destaque



[Todas as categorias](#)

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

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

## IV. Solicitar serviço

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

The screenshot shows the top navigation bar of the Portal de Serviços. It includes the Brazilian flag, the text 'BRASIL Serviços', and several utility links: 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this is a secondary navigation bar with accessibility options: 'Ir para o conteúdo', 'Ir para o menu', 'Ir para a busca', and 'Ir para o rodapé'. There are also links for 'ACESSIBILIDADE', 'ALTO CONTRASTE', and 'MAPA DO SITE'. The main header features a 'MENU' icon, the title 'Portal de Serviços', and links for 'ENTRAR | CADASTRAR'. A search bar is located on the right side of the header.

The main content area displays the breadcrumb 'OBTER CERTIDÃO DE AUTO-DEFINIÇÃO DE COMUNIDADE REMANESCENTE DE QUILOMBO' and the category 'CIDADANIA'. The title of the service is 'Obter certidão de auto-definição de comunidade remanescente de quilombo', with a subtitle 'Você também pode conhecer este serviço como: Certificação de comunidades quilombolas.'. Below the title, it shows the date 'Última Publicação: 29/08/2018' and a prominent blue 'Solicitar' button.

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

## V. Login

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

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

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

BRASIL Serviços Simplifique! Participe Acesso à informação Legislação Canais

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE

BRASIL  
CIDADÃO  
GOVERNO FEDERAL

**Entre com sua conta do Brasil Cidadão**

Digite o seu CPF

Digite a sua senha

**ENTRAR**

[Esqueceu sua senha?](#)

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

**FAZER CADASTRO**

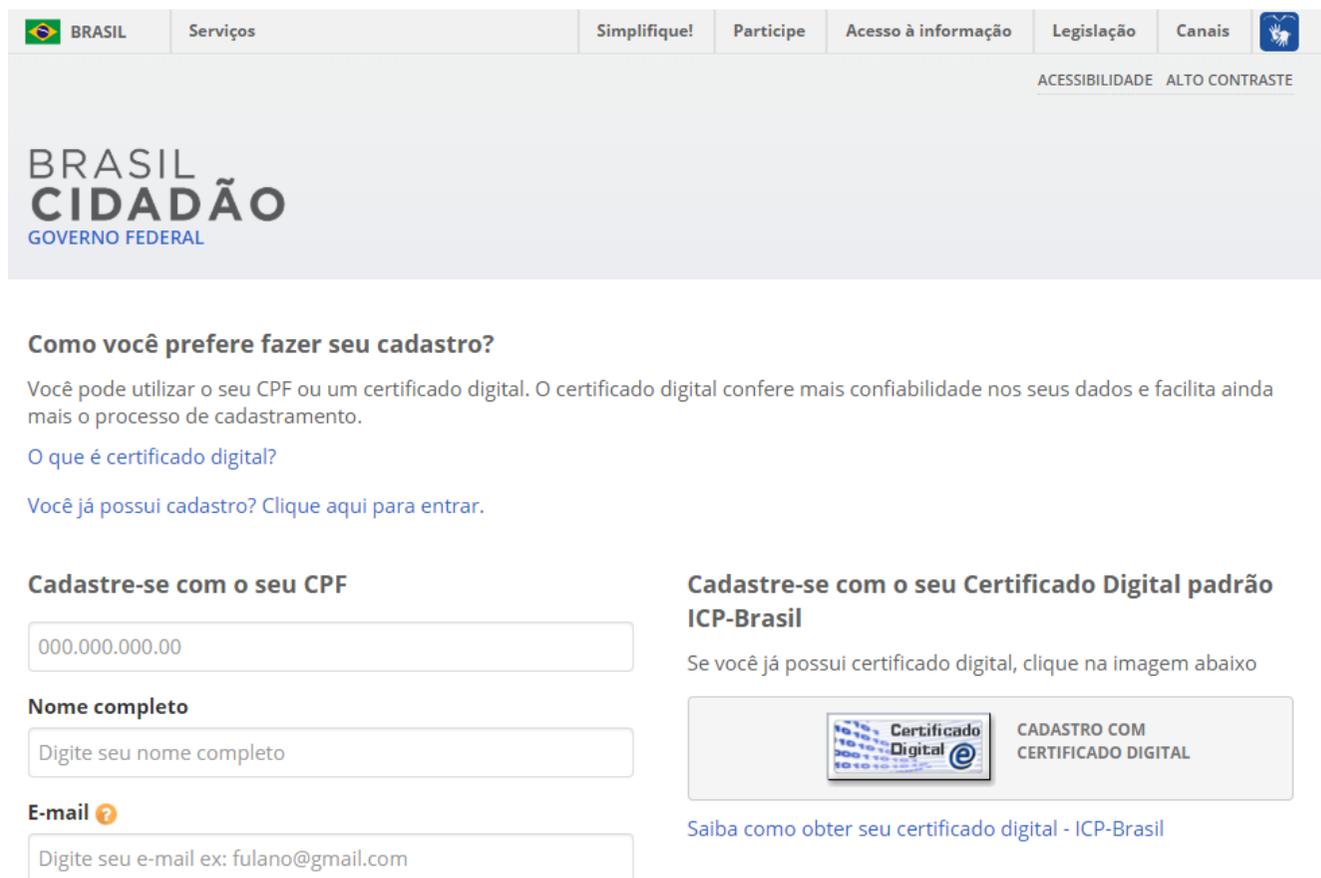
ENTRAR COM CERTIFICADO DIGITAL 

CONHECE NOSSO APLICATIVO?  
BAIXE AGORA MESMO! 

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

## VI. Realizar cadastro no Brasil Cidadão

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



The screenshot shows the top navigation bar of the 'BRASIL CIDADÃO GOVERNO FEDERAL' website. It includes links for 'Serviços', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below the navigation bar is the site's logo and a header with 'BRASIL CIDADÃO GOVERNO FEDERAL'. The main content area is titled 'Como você prefere fazer seu cadastro?' and offers two options: 'Cadastre-se com o seu CPF' and 'Cadastre-se com o seu Certificado Digital padrão ICP-Brasil'. The CPF registration form includes fields for 'CPF' (with a placeholder '000.000.000.00'), 'Nome completo', and 'E-mail'. The digital certificate registration section features a button with a digital certificate icon and the text 'CADASTRO COM CERTIFICADO DIGITAL', along with a link to 'Saiba como obter seu certificado digital - ICP-Brasil'.

**Como você prefere fazer seu cadastro?**

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

[O que é certificado digital?](#)

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

**Cadastre-se com o seu CPF**

**Nome completo**

**E-mail** 

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

Se você já possui certificado digital, clique na imagem abaixo

 CADASTRO COM CERTIFICADO DIGITAL

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

## VII. Obter confiabilidade do e-CNPJ

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

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

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

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

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

**BRASIL  
CIDADÃO**  
GOVERNO FEDERAL

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

A sessão expira em : 14:18

**Minha Área** 

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

**Serviços Do Governo** 

- Portal de Serviços

## Aquisição de confiabilidade cadastral por eCNPJ

### Dados Pessoais

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

### Lista de CNPJs Vinculados

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

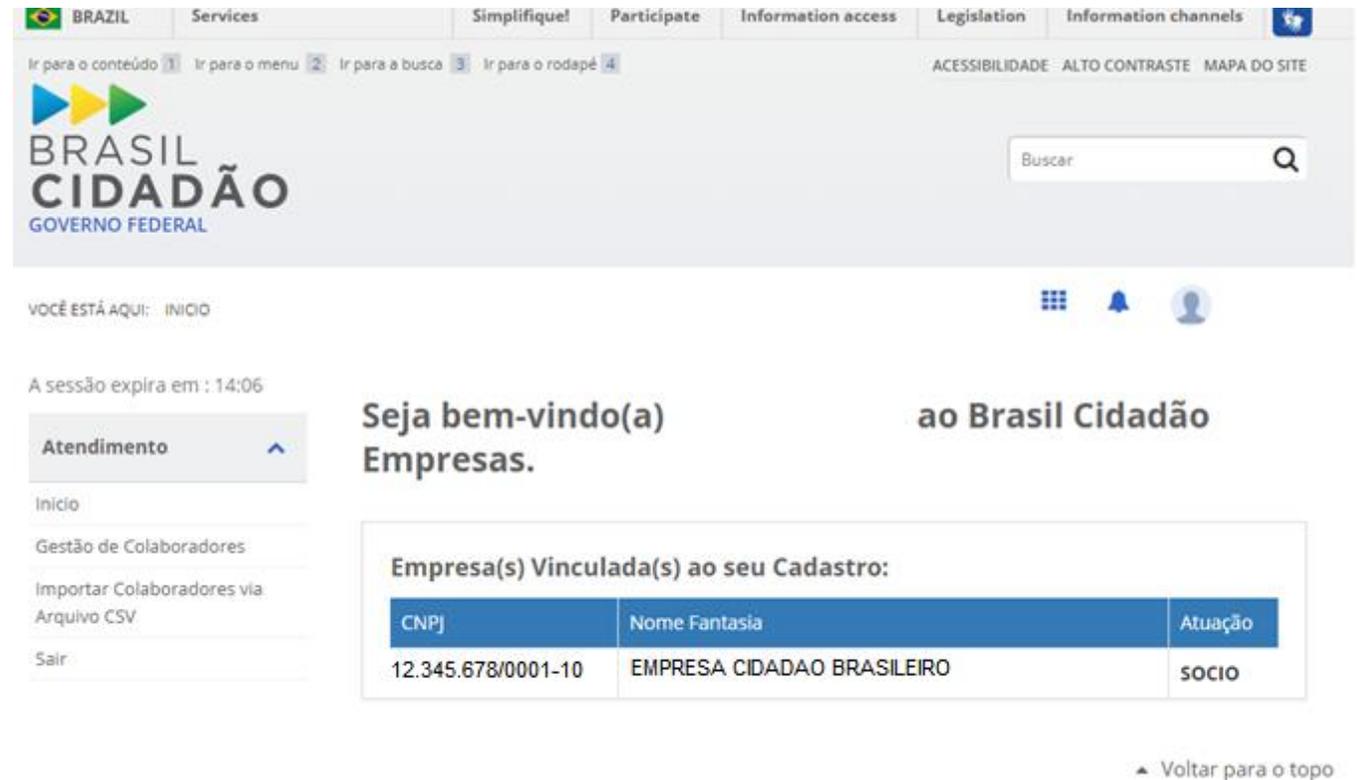
### Aquisição do Selo eCNPJ

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

**VALIDAR INFORMAÇÕES DE eCNPJ**

## VIII. Indicar colaborador

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



The screenshot shows the 'Brasil Cidadão' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Services', 'Simplifique!', 'Participate', 'Information access', 'Legislation', and 'Information channels'. Below this, there are accessibility options: 'ACESSIBILIDADE', 'ALTO CONTRASTE', and 'MAPA DO SITE'. The main header features the 'BRASIL CIDADÃO GOVERNO FEDERAL' logo and a search bar labeled 'Buscar'. A user session timer indicates 'A sessão expira em : 14:06'. On the left, a 'Serviços' menu is expanded to show 'Atendimento', 'Início', 'Gestão de Colaboradores', 'Importar Colaboradores via Arquivo CSV', and 'Sair'. The main content area displays a welcome message: 'Seja bem-vindo(a) ao Brasil Cidadão Empresas.' Below this, a box titled 'Empresa(s) Vinculada(s) ao seu Cadastro:' contains a table with the following data:

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

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

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

The screenshot displays the 'Gestão de colaboradores' (Employee Management) interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, a search bar is labeled 'Buscar'. The main content area features a breadcrumb trail: 'VOCÊ ESTÁ AQUI: INÍCIO > GESTÃO DE COLABORADORES'. A session expiration warning states 'A sessão expira em : 13:48'. On the left, a sidebar menu titled 'Atendimento' includes links for 'Início', 'Gestão de Colaboradores', 'Importar Colaboradores via Arquivo CSV', and 'Sair'. The main section is titled 'Gestão de colaboradores' and contains a form with a label 'Empresa:' and a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a blue highlight and the text 'NOME DA EMPRESA'.

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

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

The screenshot displays the 'Gestão de colaboradores' interface. At the top, there's a navigation bar with 'BRASIL GOVERNO FEDERAL' and a search bar. Below the header, the breadcrumb 'VOCÊ ESTÁ AQUI: INICIO > GESTÃO DE COLABORADORES' is shown. A session expiration notice 'A sessão expira em : 14:54' is present. The left sidebar contains a menu with 'Atendimento' (expanded) and 'Gestão de Colaboradores'. The main area features a 'Gestão de colaboradores' title, an 'Empresa:' dropdown, and a 'Lista de Colaboradores Cadastrados' table. The table has columns for 'CPF', 'Nome', and 'Data Expiração'. A search bar labeled 'Filtro de busca' and a 'Buscar por CPF' button are located below the table.

## IX. Importar colaboradores via arquivo CSV

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

The screenshot shows the 'Importar colaboradores via arquivo CSV' page on the gov.br portal. The page is in Portuguese and features a navigation bar at the top with links for 'Serviços', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below the navigation bar, there are accessibility options: 'ACESSIBILIDADE', 'ALTO CONTRASTE', and 'MAPA DO SITE'. The main content area is titled 'Importar colaboradores via arquivo CSV' and includes a progress indicator with three steps: 'UPLOAD DO ARQUIVO CSV' (completed), 'INICIAR IMPORTAÇÃO', and 'IMPORTAÇÃO FINALIZADA'. The page provides instructions for uploading a CSV file, including a warning to verify the Token e-CNPJ and a note that the file must contain a list of CPFs and expiration dates separated by a comma and semicolon. An example of a file name and its content is provided. A blue button labeled 'Upload do arquivo CSV' is visible at the bottom of the main content area. On the left side, there is a sidebar menu with options like 'Atendimento', 'Início', 'Gestão de Colaboradores', 'Importar Colaboradores via Arquivo CSV', and 'Sair'. The top right corner shows the user's profile and notification icons.

VOCÊ ESTÁ AQUI: INÍCIO > IMPORTAR COLABORADORES VIA ARQUIVO CSV

A sessão expira em : 13:10

**Atendimento**

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

### Importar colaboradores via arquivo CSV

UPLOAD DO ARQUIVO CSV ✓ INICIAR IMPORTAÇÃO ○ IMPORTAÇÃO FINALIZADA ○

#### Upload do arquivo CSV com lista de colaboradores

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

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

*Exemplo de nome de arquivo:*

Para o usuário de CPF 222.222.222-22, representante da empresa de CNPJ 11.111.111/0001-11 o arquivo deve vir no seguinte formato:  
**2222222222\_11111111000111\_qualquer\_texto.csv**

*Exemplo de conteúdo:*

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

[Upload do arquivo CSV](#)

[Voltar para o topo](#)

## X. Solicitar serviço

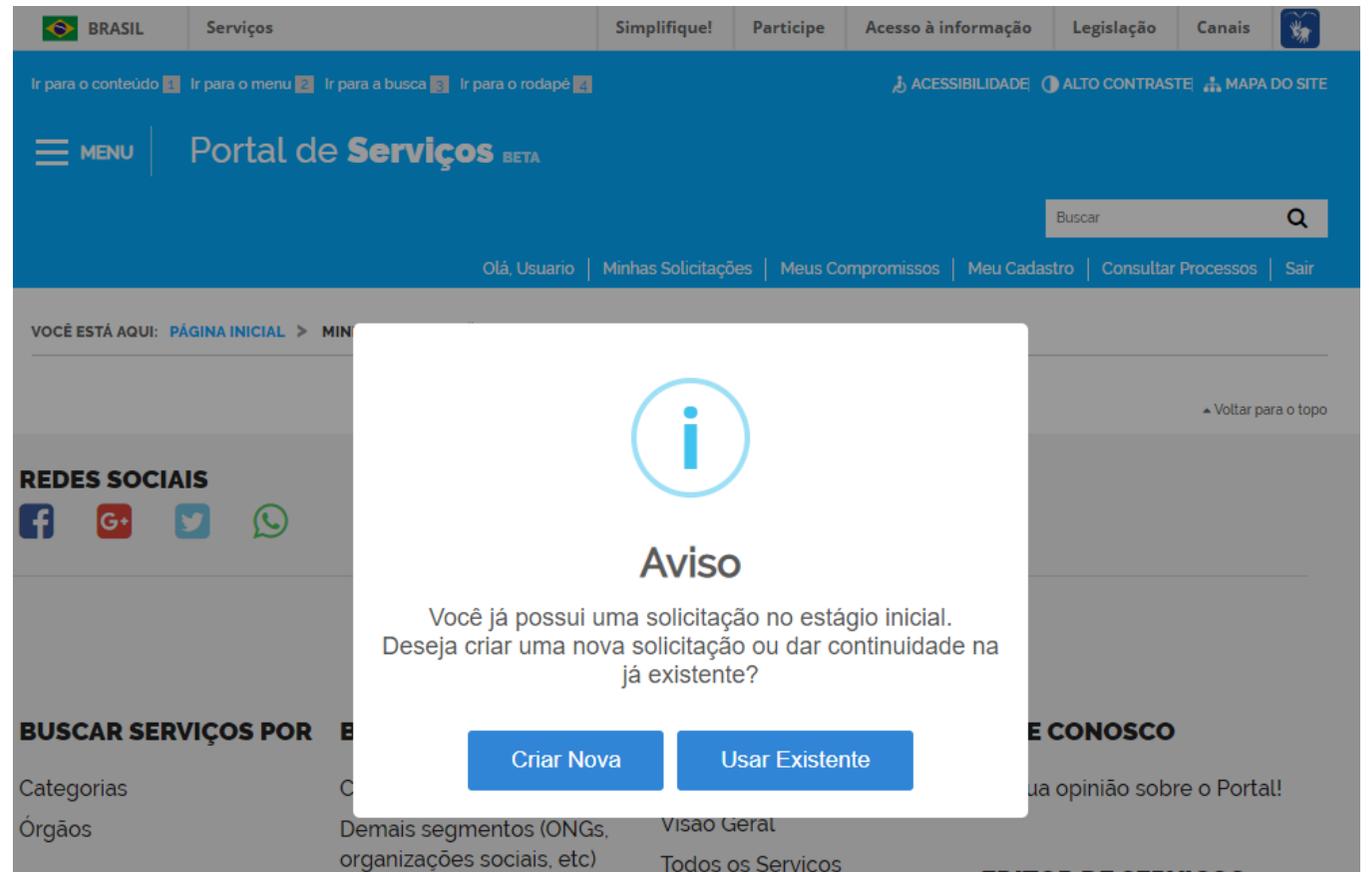
Ao clicar no botão “Solicitar” presente na página do serviço, você poderá ser consultado sobre o tipo de Pessoa para o atendimento, sendo Pessoa Física ou Jurídica. Clique na opção desejada para prosseguir.

The screenshot displays the 'Portal de Serviços BETA' website. At the top, there is a navigation bar with links for 'BRASIL', 'Serviços', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, a blue header contains a search bar and navigation links like 'Olá, Usuário', 'Minhas Solicitações', 'Meus Compromissos', 'Meu Cadastro', 'Consultar Processos', and 'Sair'. A central modal dialog box is overlaid on the page, featuring a large blue 'i' icon in a circle. The dialog is titled 'Aviso' and asks the user: 'Para qual Tipo de Pessoa você deseja iniciar o serviço?'. Two blue buttons are provided for selection: 'Física' and 'Jurídica'. The background of the website is dimmed, showing sections for 'REDES SOCIAIS' (Facebook, Google+, Twitter, WhatsApp), 'BUSCAR SERVIÇOS POR' (with categories like Cidadãos, Empresas, etc.), and 'E CONOSCO'.

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

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

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



The screenshot displays the 'Portal de Serviços BETA' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'BRASIL', 'Serviços', 'Simplifique!', 'Participe', 'Acesso à informação', 'Legislação', and 'Canais'. Below this, there are accessibility options: 'Ir para o conteúdo', 'Ir para o menu', 'Ir para a busca', and 'Ir para o rodapé'. The main header includes a search bar and user navigation links: 'Olá, Usuário', 'Minhas Solicitações', 'Meus Compromissos', 'Meu Cadastro', 'Consultar Processos', and 'Sair'. A central modal dialog titled 'Aviso' (Notice) is overlaid on the page. It features an information icon and the text: 'Você já possui uma solicitação no estágio inicial. Deseja criar uma nova solicitação ou dar continuidade na já existente?'. Two buttons are provided: 'Criar Nova' (Create New) and 'Usar Existente' (Use Existing). The background shows sections for 'REDES SOCIAIS' (Social Networks) with icons for Facebook, Google+, Twitter, and WhatsApp, and 'BUSCAR SERVIÇOS POR' (Search Services by) with categories like 'Órgãos' and 'Demais segmentos (ONGs, organizações sociais, etc)'. There is also a 'E CONOSCO' (And with us) section.

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

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

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

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

MENU | Portal de **Serviços** BETA

Buscar

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

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

## PALMARES - Certidão Autodefinição de Comunidade

Fases do atendimento

1 Solicitação — 2 Análise — 3 Resultado

Responder Formulário

(\*) Campos de preenchimento obrigatório.

CPF: \_\_\_\_\_ PROTOCOLO: \_\_\_\_\_

**Dados do Requerente**

## XIV. Acompanhamento das solicitações

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

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

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

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

ACESSIBILIDADE | ALTO CONTRASTE | MAPA DO SITE

MENU | Portal de **Serviços** BETA

Buscar

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

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

### Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física | Pessoa Jurídica

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

12.345.678/0001-10 - EMPRESA CIDADAO BRASILEIRO

Concluídas  Em andamento  Pendentes para você

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

## XI. Visualizar solicitação em andamento

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

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

### SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO PARA EMPRESA

Fases do atendimento

INICIO 2  
Analise

Informações da requisição

(\*) Campos de preenchimento obrigatório.

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

### SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO PARA EMPRESA

Nome \*

Teste

Telefone

123456789

Solicitação

teste

## XII. Responder pendência de uma solicitação

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

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

### EMPRESA CIDADÃO BRASILEIRO

Fases do atendimento



Responder Formulário

(\*) Campos de preenchimento obrigatório.

CPF

PROTOCOLO

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Dados da Comunidade

Nome da Comunidade \*

Município \*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

UF \*

Selecione



\_\_\_\_\_

Coordenadas Geográficas

## XIII. Perguntas frequentes

### **O que é Login Único:**

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

### **Por quais meios eu posso acessar o Login Único?**

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

### **Quais as formas de autenticação no Login Único?**

Atualmente existem duas forma de autenticação:

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

### **O Brasil Cidadão é uma plataforma segura?**

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

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

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

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

### **Existe login para Pessoa Jurídica?**

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

### **O que é autorização de uso de dados?**

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

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

### **Quero uma conta de acesso, como faço?**

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

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

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

### **Esqueci minha senha, como recuperá-la?**

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

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

Tenha em mãos o número do seu CPF.

### **Quero alterar meus dados cadastrais e senha, como fazer?**

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

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

### **Como posso obter mais confiabilidade na minha conta de acesso.**

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

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

Informações gerais:

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

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

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

Pode ter ocorrido as seguintes situações:

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

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

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

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

É necessário a instalação do drive do dispositivo no computador. O link para baixar o drive do certificado digital é: [https://certificados.serpro.gov.br/arserpro/pages/information/drivers\\_token\\_download.jsf?](https://certificados.serpro.gov.br/arserpro/pages/information/drivers_token_download.jsf?)