



Fundação Biblioteca Nacional  
Escritório de Direitos Autorais

# MANUAL DO USUÁRIO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO VIA PORTAL GOV.BR

---

## ESCRITÓRIO DE DIREITOS AUTORAIS

Fundação pública vinculada ao Ministério da Cultura, a Fundação Biblioteca Nacional - FBN é responsável pela captação, guarda, preservação e difusão da produção intelectual brasileira, assegurando a preservação da memória bibliográfica e documental do país.

A elaboração deste documento é produto da construção coletiva com a participação de todos os responsáveis pelos setores do Escritório de Direitos Autorais.

**GOVERNO FEDERAL**

Luiz Inácio da Silva

**MINISTRA DA CULTURA**

Margareth Menezes da Purificação Costa

**FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL**

**Presidente**

MARCO AMERICO LUCCHESI

**Diretora-Executiva**

SUELY DIAS

**Coordenador do Escritório de Direitos Autorais**

VICTOR BANDEIRA SANTOS

Av. Presidente Vargas, 3131, Sala 702 - Cidade Nova, Rio de Janeiro, RJ 20210-911

E-mail: [coordenacao.eda@bn.gov.br](mailto:coordenacao.eda@bn.gov.br)

Telefones: (21) 2220-0940/0079

## SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	SOLICITAR SERVIÇO PELO PORTAL GOV.BR	5
3.	REGISTRO DE OBRA OU AVERBAÇÃO	9
4.	SERVIÇOS CORRELATOS AO REGISTRO	16
5.	ATENDIMENTO ÀS PENDÊNCIAS	20
6.	PEDIDO DEFERIDO / INDEFERIDO	23
7.	CANCELAMENTO DO PEDIDO	26

## 1. INTRODUÇÃO

Para o Governo Federal, transformação digital significa oferecer um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro por parte do cidadão, para melhorar a vida daqueles que vivem e trabalham no país.

O potencial da transformação digital no setor público é enorme. Com a automação de serviços, o país reduz substancialmente as suas despesas anuais e torna a vida do cidadão mais fácil. Monitora-se melhor a oferta desses serviços e suas melhorias, tornando mais direta e transparente a relação do Estado com os brasileiros.

Em articulação com a Secretaria Especial de Modernização do Estado da Secretaria-Geral da Presidência da República, conforme Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, a SGD tem entre suas funções definir diretrizes, normatizar e coordenar projetos de simplificação de serviços e políticas públicas, de transformação digital de serviços públicos, de governança e compartilhamento de dados e de utilização de canais digitais<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/o-que-e>

## **2. SOLICITAR SERVIÇO PELO PORTAL GOV.BR**

Desde o dia 03 de outubro de 2022 o Escritório de Direitos Autorais passou a receber solicitações de serviços através do portal Gov.Br, com o login único dos cidadãos.

Através da página exclusiva do EDA, qualquer usuário, com login cadastrado na plataforma, poderá solicitar os serviços a seguir:

- Registro ou averbação de obras intelectuais;
- Serviços correlatos ao registro.

**A partir de 26 de maio de 2023, a plataforma passou a aceitar pedidos de registro e/ou averbação para os gêneros desenho, personagem, fotografia.**

**A partir de 21 de setembro de 2023, a plataforma passou a aceitar pedidos de registro e/ou averbação para procuradores.**

A seguir, algumas orientações para os serviços solicitados nesta plataforma. Antes de solicitar quaisquer serviços, sugerimos que consulte as orientações gerais de como solicitar serviços no EDA.

**Quando na obra intelectual tiver a presença de pessoa jurídica vinculada, o pedido deverá ser feito obrigatoriamente em nome da pessoa física que tiver algum vínculo com a criação intelectual da obra.**

**Salientamos que a norma utilizada é única, independente da forma como a solicitação será feita.**

A solicitação de qualquer serviço junto ao Escritório de Direitos Autorais, pelo portal Gov.br, deverá ser feita pelo link <https://www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-ou-averbar-direitos-autorais-na-biblioteca-nacional>.

No link <https://www.gov.br/bn/pt-br/atuacao/direitos-autorais-1/solicitacoes-via-portal-gov.br> há outras orientações relacionadas às solicitações feitas pelo portal Gov.Br, bem como no link <https://www.youtube.com/watch?v=G6kmPSTw1A8> que há um vídeo explicativo.

Ao clicar no link <https://www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-ou-averbar-direitos-autorais-na-biblioteca-nacional>, abrirá a página a seguir:

The screenshot displays the gov.br website interface. At the top, the gov.br logo is on the left, and navigation links for 'Órgãos do Governo', 'Acesso à Informação', 'Legislação', and 'Acessibilidade' are on the right, along with an 'Entrar' button. Below the header, a search bar contains the text 'O que você procura?'. A breadcrumb trail reads 'Serviços > Registar ou Averbar Direitos Autorais na Biblioteca Nacional'. The main section features a blue icon of a storefront, the heading 'Empresa, Indústria e Comércio', and a sub-link 'Propriedade Industrial e Intelectual > Direitos Autorais'. The service title 'Registar ou Averbar Direitos Autorais na Biblioteca Nacional' is prominently displayed, followed by a description: '"Registro de Direitos Autorais", "Registro de obras", "Averbação de registro de obras"'. A green 'Iniciar' button is positioned to the right. Below the title, it states 'Avaliação: Sem Avaliação' and 'Última Modificação: 05/10/2022'. A 'Compartilhe' section includes icons for WhatsApp, Facebook, Twitter, LinkedIn, and a generic share icon. An 'O que é?' section contains a bullet point explaining that copyright is a type of intellectual property. A 'SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ' section suggests a service to request information about the holder or title of a work in the records.

gov.br

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entrar

Serviços e Informações do Brasil

O que você procura?

> Serviços > Registar ou Averbar Direitos Autorais na Biblioteca Nacional

Empresa, Indústria e Comércio

Propriedade Industrial e Intelectual > Direitos Autorais

**Registar ou Averbar Direitos Autorais na Biblioteca Nacional**

"Registro de Direitos Autorais", "Registro de obras", "Averbação de registro de obras"

Avaliação: Sem Avaliação

Última Modificação: 05/10/2022

Compartilhe: WhatsApp Facebook Twitter LinkedIn

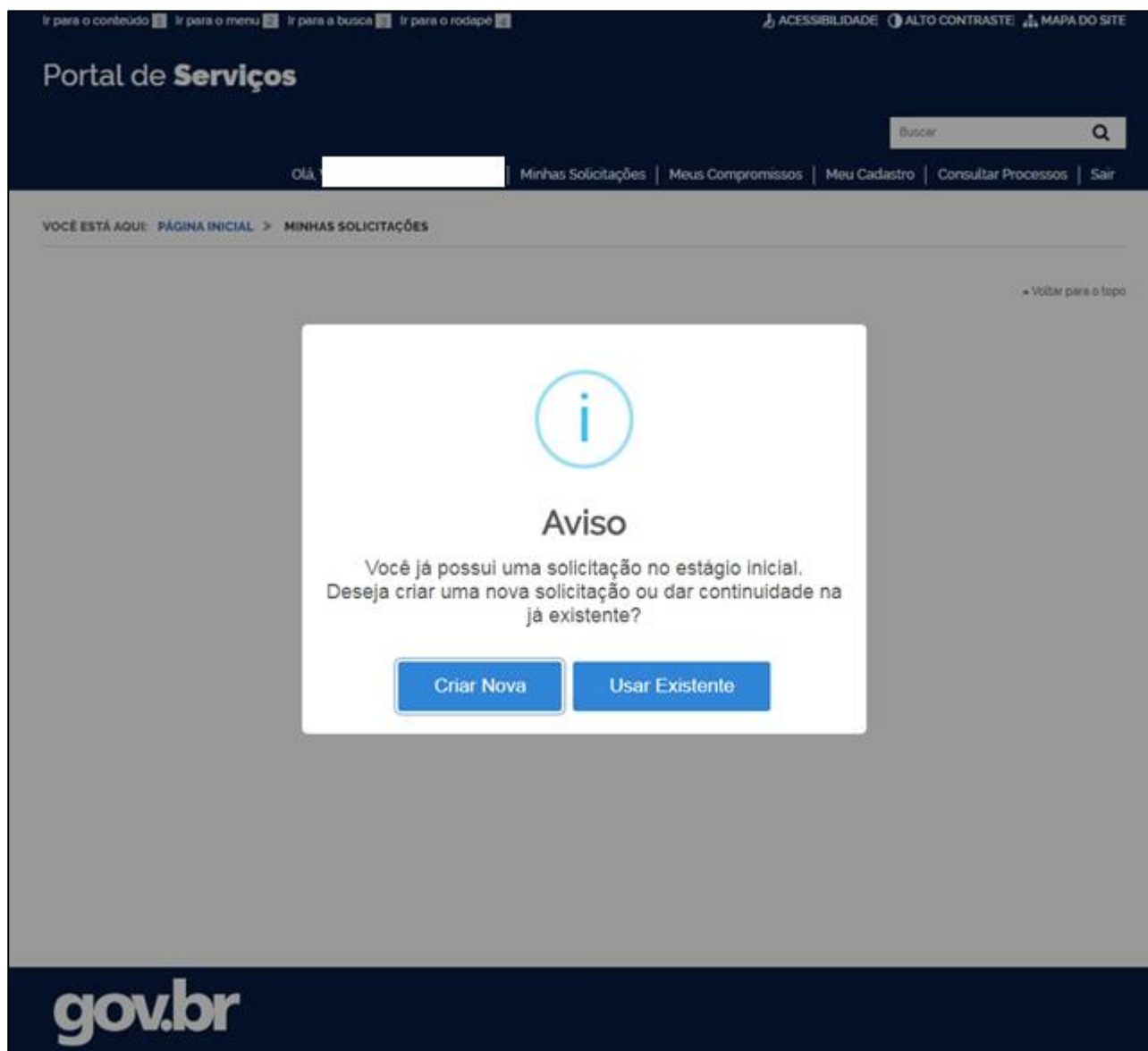
**O que é?**

- "Os direitos autorais são uma espécie do gênero conhecido como propriedade intelectual, que inclui também a propriedade industrial (patentes, marcas, etc.), cultivares e outras formas de proteção da criação, invenção ou inovação. Especificamente quanto

**SERVIÇOS RECOMENDADOS PARA VOCÊ**

Solicitar informações sobre titular ou título de obra nos assentamentos de

Após clicar em “INICIAR” e se logar no portal com o login único e senha, o sistema perguntará se o usuário deseja continuar na elaboração de uma solicitação já existente ou criar uma nova.



Escolhendo a opção “CRIAR NOVA”, o usuário deverá escolher qual tipo de solicitação deseja, entre:

- Registro de obra ou Averbação;
- Serviços correlatos ao registro.

Portal de **Serviços**

Buscar

Ola [nome] | Minhas Solicitações | Meus Compromissos | Meu Cadastro | Consultar Processos | Sair

VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [MINHAS SOLICITAÇÕES](#) > [ESCOLHER TIPO DE SOLICITAÇÃO](#)

### Escolher Tipo de solicitação

Fases do atendimento

- 1 Solicitação
- 2 Ajustes
- 3 Análise
- 4 Resultado

Responder Formulário

[Salvar formulário](#)

(\*) Campos de preenchimento obrigatório.

N.º do Protocolo da Solicitação: 000984.0000468/2022

CPF

CNPJ

Email

[Limpar itens selecionados](#)

- Registro de obra ou Averbação
- Serviços correlatos ao registro

[CANCELAR](#) [SEGUIR](#)

[Voltar para o topo](#)

gov.br




### 3. REGISTRO DE OBRA OU AVERBAÇÃO

Caso a escolha seja pelo pedido de registro ou averbação de obra intelectual, o usuário deverá preencher o formulário com as informações referentes ao (s) requerente(s) e da Obra, anexando a documentação de identificação e a Obra intelectual (no formato pdf).

Caso o pedido seja feito por procurador, o login deverá ser feito em nome deste, que assinalará a opção “solicitação para terceiros (procurador) ” no formulário e deverá anexar a respectiva procuração no campo que será aberto. Não se incluir no campo “requerentes”.

Registrar ou Averbar Direitos Autorais

 ETAPA: Preencher solicitação Requerimento ou Averbação

N.º do Protocolo da Solicitação

Data de Início

Data Limite

21/09/2023

21/10/2023

Tipo de Solicitação

Registro de obra ou Averbação

Formulário de Requerimento para registro ou averbação

Tipo de solicitação \*

☒ Requerimento para registro

☐ Averbação

Informações sobre a obra intelectual

Título da Obra \*

Gênero da Obra \*


Selecione ▼

A OBRA intelectual é \*

☐ Publicada

☐ Não publicada

Nº total de páginas da Obra \*


 Observação:

Ao fazer uma solicitação para terceiros (Portando Procuração), o valor do serviço solicitado será contado como pessoa jurídica.

☐ Solicitação para terceiros (Procurador)

No formulário abaixo, deverá preencher as informações do (s) requerente (s) e anexar a documentação de identificação do (s) requerente (s). Após isso, clicar em “ADICIONAR DADOS NA TABELA”. Repetir esta operação para todos os requerentes vinculados à obra intelectual.

**Requerentes**

 **Instruções de uso:**  
Para incluir um item na tabela abaixo, preencha os campos a seguir e clique em 'ADICIONAR DADOS NA TABELA'. Se estiver utilizando um dispositivo móvel, primeiro clique no botão e os campos serão exibidos. Caso deseje alterar os dados, clique no ícone do lápis (✎) ao lado do item que deseja alterar, altere os dados e clique em 'ATUALIZAR'. Para excluir um item, clique no ícone da lixeira ao lado do item que deseja excluir (🗑).

Tipo de requerente \*

☒ Pessoa Física

☐ Pessoa Jurídica

Nome/Razão Social \*

N° Identidade \*

Orgão expedidor \*

Data de Nascimento \*

DD/MM/YYYY

CPF \*

Naturalidade \*

Nacionalidade \*

Pseudônimo

Ocupação \*

Grau de Instrução \*

Selecione▼

Nome da mãe \*

CEP \*

UF \*

Município \*

Bairro \*

Logradouro \*

N° \*

Complemento

Telefone

Celular \*

E-mail/Site

Vinculo com a Obra \*

Selecione▼


Documento de identificação (CPF / CNPJ) \*

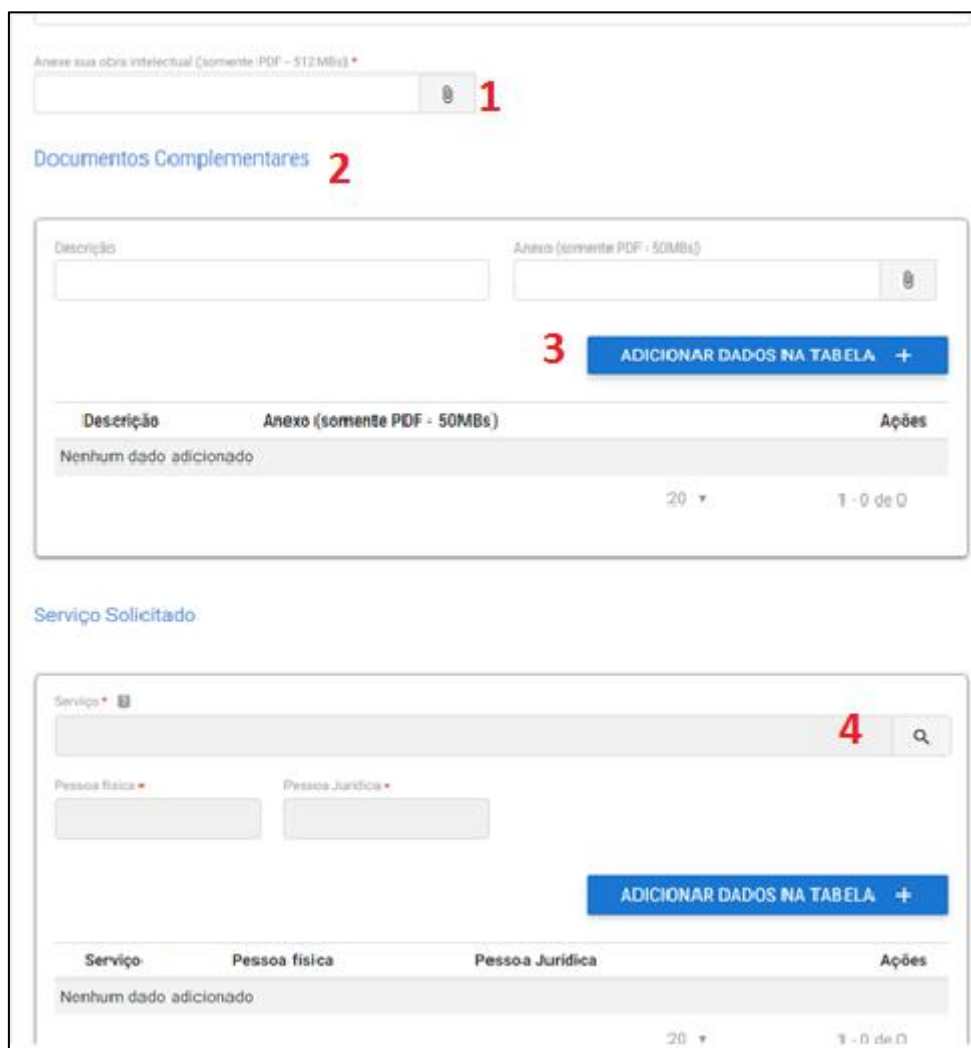
ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Feito isso, o cidadão deverá anexar a obra intelectual (1), conforme parte de formulário abaixo.

Além disso, o usuário poderá anexar quaisquer documentos complementares (2), como por exemplo, comprovante de residência. Após anexar, sempre clicar em “ADICIONAR DADOS NA TABELA” (3).

Após anexar a documentação acima, deverá escolher o serviço desejado, clicando na lupa (4) e “ADICIONAR DADOS NA TABELA”.

 Para a análise e registro da obra intelectual, será levado em consideração somente o que for anexado no campo “OBRA INTELECTUAL”. Caso partes da obra sejam anexadas em outros locais, não serão analisadas.



The screenshot shows a web form with the following sections and annotations:

- Anexo sua obra intelectual (somente PDF - 512MBs):** A file upload area with a red '1' next to the upload icon.
- Documentos Complementares:** A section with a red '2' next to the title. It contains a table with two columns: 'Descrição' and 'Anexo (somente PDF - 50MBs)'. Below the table is a blue button labeled 'ADICIONAR DADOS NA TABELA +' with a red '3' next to it.
- Serviço Solicitado:** A section with a search bar containing a red '4' and a magnifying glass icon. Below the search bar are two input fields for 'Pessoa física' and 'Pessoa Jurídica'. At the bottom is another blue button labeled 'ADICIONAR DADOS NA TABELA +'.

Descrição	Anexo (somente PDF - 50MBs)	Ações
Nenhum dado adicionado		

Serviço	Pessoa física	Pessoa Jurídica	Ações
Nenhum dado adicionado			



Caso escolha os gêneros **DESENHO, PERSONAGEM ou FOTOGRAFIA**, o requerente deverá anexar a obra intelectual no campo “ANEXE SUA OBRA INTELECTUAL” e a imagem que constará na certidão de registro, no campo “ANEXAR IMAGEM PARA CERTIDÃO” (**esta imagem deverá ter 5cm de altura e o comprimento a depender da obra**). Caso as imagens sejam iguais, anexar as duas do mesmo jeito.

The screenshot shows a web form with several sections. At the top, there are radio button options: 'Adaptação', 'Tradução', 'Adaptação e Tradução', and 'Não se aplica' (which is selected). Below these is a text area labeled 'Observações (caso haja)'. At the bottom, there are two upload fields, both highlighted with red rectangles. The first field is labeled 'Anexe sua obra intelectual (somente PDF - 512MBs) \* ?' and the second is labeled 'Anexar imagem para certidão(JPG, JPEG, PNG - 50mb) \* ?'. Each field has a text input area and a paperclip icon for uploading files.

**Para cada protocolo, deverá ser solicitado apenas um pedido de registro ou averbação ou serviço correlato.**

Feito isso, o requerente deverá pagar a solicitação, escolhendo o serviço de acordo com o gênero informado.



Há três formas de pagamento disponíveis para solicitação via portal Gov.Br:

- Pix;
- Cartão de crédito;
- Boleto bancário GRU.

Caso o usuário escolha pela opção *Pix* ou *cartão de crédito*, a compensação bancária ocorrerá automaticamente.

Caso escolha *GRU*, deverá clicar em “Concluir”, conforme tela a seguir:



The screenshot displays the 'pag' (Tesouro) portal interface. At the top left is the 'pag Tesouro' logo. A green banner with a checkmark icon and the text 'Boleto gerado com sucesso.' (B boleto generated successfully.) is centered. Below this is a light gray box containing the text: 'Dúvidas relativas a pagamento, comprovante, produto ou serviço, devem ser dirigidas ao órgão público favorecido.' (Questions related to payment, receipt, product or service, must be directed to the benefiting public organ.)

Below the banner is a section titled 'Dados da Solicitação do Pagamento' (Payment Request Data). It contains two columns of information:

Descrição	Identificação da solicitação
11903 - Registro de obras	
Nome do contribuinte	CPF do contribuinte
Número de referência 105	Valor total do serviço

At the bottom of this section are two buttons: 'Regerar boleto' (Regenerate boleto) and 'Concluir' (Conclude).

The footer of the page features three logos: 'TESOURO NACIONAL' (Treasury National), 'MINISTÉRIO DA FAZENDA' (Ministry of Finance), and 'GOVERNO FEDERAL' (Federal Government) with the text 'UNIR E RECONSTRUIR' (Unite and Rebuild).

Após isso, clicar em “CONFIRMAR DADOS”, anexar o boleto bancário (1) e comprovante na aba abaixo e clicar em “ENVIAR SOLICITAÇÃO”:

Serviço Solicitado

Serviço	Pessoa física	Pessoa Jurídica	Nº Páginas
Registro Simples	R\$ 20,00	R\$ 40,00	-

20 1 - 1 de 1

Valor a ser pago: R\$ 20,00

1 Comprovante de Pagamento (anexar PDF - 10MBs) \*  
teste.pdf

☒ Declaro que a realização da obra intelectual ora apresentada para registro e/ou averbação é de minha inteira responsabilidade, isentando assim a Fundação Biblioteca Nacional de quaisquer questões judiciais futuras. De acordo com os termos da lei nº. 9.810, de 19/02/98, o(s) supracitado(s) vem requerer o registro e/ou averbação da obra acima caracterizada, para o qual entrega(m) o(s) exemplar(es), ora apresentado (s), e, por serem suas declarações fiel expressão da verdade, sob pena de lei, penalidade o deferimento. \*

Conteúdo

VOLTAR ↶ ENVIAR SOLICITAÇÃO ✓

gov.br

Para requerente pessoa jurídica, seguir os mesmos passos acima, preenchendo o formulário e anexando as documentações pertinentes a cada caso.

#### 4. SERVIÇOS CORRELATOS AO REGISTRO

Ao optar por este serviço, o formulário a ser preenchido segue abaixo:

Portal de serviços

Buscar

OU

Minhas Solicitações | Meus Compromissos | Meu Cadastro | Consultar Processos | Sair

VOCÊ ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [MINHAS SOLICITAÇÕES](#) > [ESCOLHER TIPO DE SOLICITAÇÃO](#)

### Escolher Tipo de solicitação

Fases do atendimento

- 1 Solicitação
- 2 Ajustes
- 3 Análise
- 4 Resultado

Responder Formulário

Salvar formulário

(\*) Campos de preenchimento obrigatório.

N.º do Protocolo da Solicitação: 000984.0000468/2022

CPF

CNPJ

E-mail

Limpar itens selecionados

- Registro de obra ou Averbação
- Serviços correlatos ao registro

CANCELAR

SEGUIR

Voltar para o topo

gov.br

Caso o pedido seja feito por procurador, o login deverá ser feito em nome deste, que assinalará a opção “solicitação para terceiros (procurador)” no formulário e deverá anexar a respectiva procuração no campo que será aberto. Não se incluir no campo “requerentes”.



(\*) Campos de preenchimento obrigatório.

Tipo de Solicitação  
Serviços correlatos ao registro

---

**Formulário de Requerimento de serviços correlatos ao registro** ^

Tipo de solicitante \*

☒ Pessoa Física  
☐ Pessoa Jurídica

Nome completo \* CPF \* N° Identidade \*

Teste [ ] 123456

Órgão expedidor \* Data de Nascimento \* Celular \* Telefone 2

teste 19/04/2022 (21) 1234-5678 [ ]

E-mail \* CEP \* UF \*

teste@teste.com.br 20210-911 RJ

Município \* Bairro \*

Rio de Janeiro Cidade Nova

Logradouro \* N° \*

Avenida Presidente Vargas 3131 702

Complemento

Teleporto


Referência \* [ ]

[ ]

O campo “REFERÊNCIA” deve ser utilizado somente para **“Indicar o número de protocolo do pedido ou o número do registro a que se refere o serviço.”**

Para escolher o serviço desejado, clicar na lupa, conforme imagem abaixo e escolher o serviço desejado na listagem que será exibida. Após isso, clicar em “ADICIONAR DADOS NA TABELA”.

### Serviço Solicitado

Serviço \* 

Pessoa física \*

Pessoa Jurídica \*

ADICIONAR DADOS NA TABELA +

Serviço	Pessoa física	Pessoa Jurídica	Ações
Nenhum dado adicionado			

20 ▾1 - 0 de 0

Valor a ser pago \*

Comentário

VOLTAR ↶

SEGUIR PARA O PAGAMENTO ✓

Lupa

LIMPAR

FILTRAR

Serviço	Pessoa Jurídica	Pessoa física
Certidão de Registro Simples	R\$ 20,00	R\$ 20,00
Certidão de Registro de Obras Visuais em Preto e Branco	R\$ 30,00	R\$ 30,00
Certidão de Registro de Obras Visuais Coloridas	R\$ 60,00	R\$ 60,00
Certidão de Inteiro Teor	R\$ 20,00	R\$ 20,00
Certidão de Busca de Anterioridade	R\$ 20,00	R\$ 20,00
Cópia Simples(p/pg)	R\$ 0,30	R\$ 0,30
Cópia Autenticada(p/pg)	R\$ 0,50	R\$ 0,50
Recurso de Indeferimento	R\$ 40,00	R\$ 20,00
Retificação de Registro	R\$ 40,00	R\$ 20,00

20

1 - 9 de 9

FECHAR

Após escolher o serviço correlato, clicar em “SEGUIR PARA O PAGAMENTO” e seguir os passos conforme página 13.

## 5. ATENDIMENTO ÀS PENDÊNCIAS

Após enviar a solicitação para análise, a mesma entrará na fila para ser analisada pelo Escritório de Direitos Autorais.

Durante todo o trâmite, em cada mudança de status do pedido (figura abaixo), o usuário receberá um e-mail de notificação.



O e-mail de comunicação entre o EDA e o usuário será enviado pelo endereço **notificacao@servicos.gov.br** e terá o layout abaixo:



**O usuário terá até 90 dias para regularizar a pendência. Após este prazo, a solicitação será indeferida pelo Escritório de Direitos Autorais por não cumprimento das normas.**

Para resolver as pendências existentes, o usuário solicitante deverá se logar no Portal Gov.Br (<https://solicitacao.servicos.gov.br/processos>) e clicar em “MINHAS SOLICITAÇÕES” (1) para abrir a página a seguir. Após isso, clicar em “RESPONDER” (2)

Portal de **Serviços**

1

Buscar

Olá, [nome] | Minhas Solicitações | Meus Compromissos | Meu Cadastro | Consultar Processos | Sai

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

### Minhas Solicitações

Veja todas as solicitações que ainda estão em tramitação.

Pessoa Física

Concluídas ☒ Em andamento ☐ Pendentes para você ☐

Pesquisa avançada

Nº do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
000984.0000172/2022	[MTUR] Registrar Obra na Biblioteca Nacional	04/10/2022	2 Ajustes	2 <b>RESPONDER</b>

Ao abrir o formulário que foi preenchido, o usuário deverá rolar a tela até o final para ter acesso ao motivo da pendência.

### Parecer setor de protocolo

Parecer

Solicitar Ajustes

Justificativa

Anexar comprovante.

O usuário deverá apenas corrigir a pendência existente, sem apagar nenhuma informação ou anexar outro documento. Após efetuar a correção, clicar em “ENVIAR”.

O serviço poderá ser deferido, colocado em pendência novamente para novos ajustes ou indeferido definitivamente.

Caso seja indeferido, o valor pago não será devolvido ao usuário.

## 6. PEDIDO DEFERIDO / INDEFERIDO

Após as fases anteriores, caso o pedido seja deferido, o requerente responsável pelo pedido, deverá realizar o download da certidão pelo link <https://solicitacao.servicos.gov.br/processos>.

O mesmo descrito acima, valerá para o pedido indeferido, quando o requerente deverá baixar a carta de indeferimento.

Nº do Protocolo	Nome do serviço	Data da requisição	Fase	O que fazer
000984.	[MTUR] Registrar Obra na Biblioteca Nacional		4 Resultado	<b>RESPONDER</b>

**Portal de Serviços**

Buscar

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

VOCE ESTÁ AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [MINHAS SOLICITAÇÕES](#) > [\[MTUR\] REGISTRAR OBRA NA BIBLIOTECA NACIONAL](#)

**[MTUR] Registrar Obra na Biblioteca Nacional**

Fases do atendimento

✓

Solicitação

✓

Ajustes

✓

Análise

4

Resultado

Responder Formulário

**Salvar formulário****Etapa de Finalização.****Certidão assinada no final da página**

N.º do Protocolo da Solicitação

000984

CPF

CNPJ

Nome

E-mail

Tipo de Solicitação

Registro de obra ou Averbação

23


Parecer

ParecerAnexo de indeferimento

Indeferir

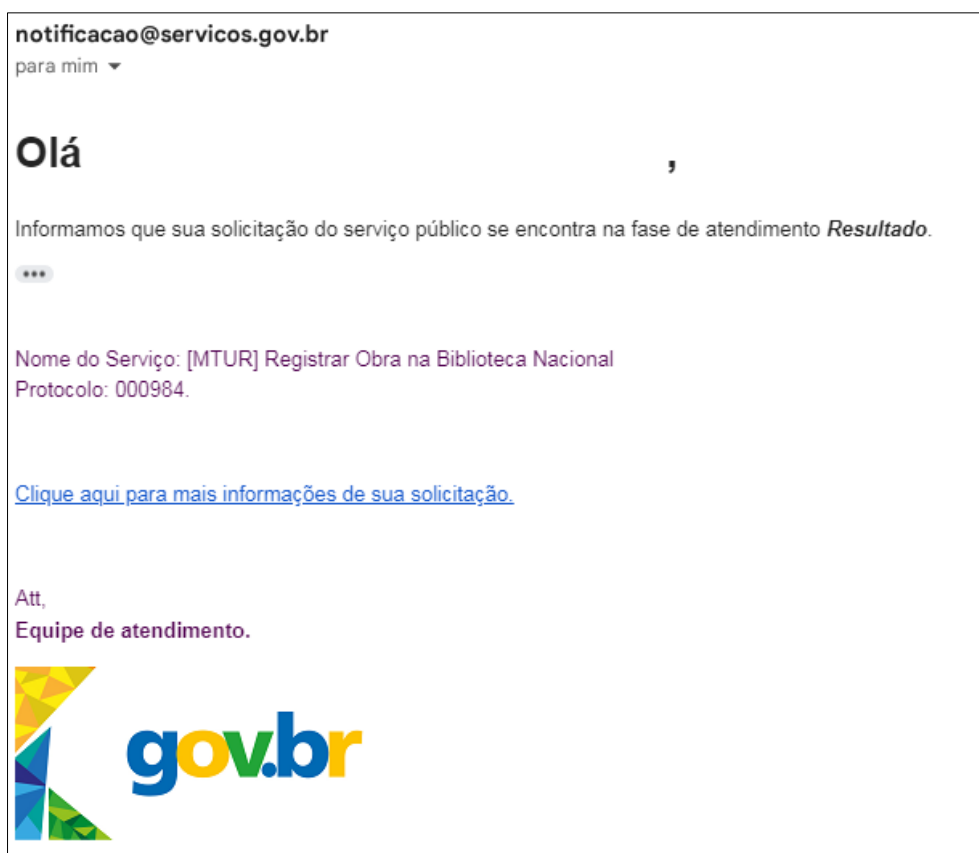
Anexos

Certidão Assinada

 26890.pdf

FINALIZAR E AVALIAR

Após chegar nesta fase, o requerente responsável pelo pedido receberá um e-mail com esta notificação, conforme a seguir:





Para pedidos feitos por procuradores, os requerentes vinculados à obra intelectual receberão um e-mail informando se o seu pedido foi deferido ou indeferido, ao término do processo.

**Prezado(a),**

Informamos que a solicitação realizada no Escritório de Direitos Autorais, Protocolo: 000984.

, foi **deferida**.

**O envio da certidão para os requerentes vinculados à obra intelectual será de responsabilidade do procurador, responsável pelo pedido.**

## 7. CANCELAMENTO DE PEDIDO

### 7.1. Pedido pago

O pedido de cancelamento deverá ser feito pelo usuário através do Fale Conosco EDA, mediante envio de e-mail com a seguinte informação:

- Nome completo do solicitante;
- CPF;
- Protocolo da solicitação no Transforma.Gov

Após recebimento do e-mail, a solicitação será encaminhada ao usuário na opção “SOLICITAR AJUSTES” e o campo justificativa será preenchido com a seguinte mensagem: ***Enviado para cancelamento por parte do usuário, conforme solicitação.***

Após este processo, o usuário deverá se logar no Portal Gov.Br, clicar em “MINHAS SOLICITAÇÕES” e escolher a respectiva solicitação. Após abrir o formulário, no final deste, clicar em “CANCELAR”.

**O valor pago não será devolvido ao cidadão.**

### 7.2. Pedido não pago

Neste caso, o cancelamento do pedido deverá ser feito exclusivamente pelo usuário.

Ao se logar no Portal Gov.Br, e clicar em “MINHAS SOLICITAÇÕES”, escolher a respectiva solicitação e clicar em “RESPONDER” e no final da página seguinte, no formulário de solicitação, clicar em “CANCELAR SOLICITAÇÃO”.