

1 - Dados Básicos

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
1º	Nome	Identificação do serviço para o usuário	Deve iniciar com verbo no infinitivo e representar a ação que o usuário deseja realizar com o serviço.	"Obter Carteira de Identidade" "Obter autorização para ampliar área construída de terreno"	Obrigatório
2º	Título Destaque	Nome que aparecerá nos cards 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.	"Tirar o habite-se" "Renovar a CNH"	Opcional para a publicação do serviço, mas obrigatório para o serviço constar de cards de destaque.
3º	Sigla	Caso o serviço possua uma sigla oficial ou uma não oficial mas que é amplamente associada com o serviço pelos usuários, ela deve ser informada neste campo.	Somente a sigla principal, preferencialmente uma palavra.	"CPF" "PIS/PASEP" "DNI"	Opcional
4º	Nomes Populares	Nomes pelos quais o usuário conhece o serviço, ainda que não sejam oficiais.	Um nome popular por linha do campo.	"Tiro de Guerra" "Zé Gotinha"	Opcional
5º	Descrição	De forma sintética, do que se trata o serviço, para quem 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.	"Através deste serviço o usuário poderá obter sua carteira de identidade, que é o documento oficial de identificação do cidadão brasileiro"	Obrigatório.
6º	Breve Descrição	Resumo de uma linha da descrição do serviço, que aparecerá quando o	Limite de 120 caracteres	"Documento de identificação do cidadão brasileiro"	Opcional para a publicação do serviço,

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
		usuário do Portal passar o mouse por cima do card de destaque			mas obrigatório para o serviço constar de cards de destaque.
7º	Órgão Responsável	Órgão "dono" do serviço, aquele que tem o poder/responsabilidade de ditar as regras de prestação do serviço (quais documentos pedir, quem pode receber, etc.)	Escolha em lista pré-definida, apenas órgãos e entidades assim definidas no SIORG. Somente um órgão pode ser escolhido.	"Ministério da Economia" "Controladoria-Geral da União"	Obrigatório.
8º	Categoria	Classificação do serviço na 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.	"Agricultura e Pecuária > Apoio e Promoção > Assistência Técnica e Financiamentos" "Forças Armadas e Defesa Civil > Produtos e Atividades Controladas > Armamentos e Explosivos"	Obrigatório
9º	Solicitação Digital do Serviço	Link utilizado quando o usuário clica no botão "solicitar" do serviço. Quando o campo é deixado vazio, o botão "solicitar" não aparece na página.	Só deve ser utilizado para serviços totalmente digitais ou que tenham, pelo menos, a primeira etapa digital. Link deve levar diretamente para a execução da primeira etapa do serviço, sem exigir qualquer clique a mais do usuário para atingir tal situação. O link deve estar atualizado e em pleno e constante funcionamento.	"https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/iniciar?codServico=2622" "http://www.patrimoniode todos.gov.br/#!/conteudo/1"	Opcional
10º	Validade do documento	Quando o resultado do serviço for uma autorização ou documento, por exemplo, deve ser indicado neste campo se existe um prazo de validade e qual é ele.	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	"Válido por 5 anos" "Sem validade"	Opcional

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
			unidade de medida, onde deve ser escolhida uma das opções apresentadas.		
11º	Informações Adicionais ao Tempo de Validade	Explicações sobre exceções ou variações no tempo de validade.	Limite de 500 caracteres.	"Após a terceira renovação o documento não terá mais data de validade." "Para autorização do tipo 1, a validade é de 5 anos, do tipo 2 é de 3 anos e do tipo 3, 1 ano".	Opcional

[voltar](#)

2 - Solicitantes

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
1º	Tipo de Solicitante	Indicação do grupo ou grupos de usuários que tem direito ao serviço.	O campo pode ser duplicado, em conjunto com o posterior. Caso haja mais que um grupo de usuários, com requisitos diferentes, eles devem ser indicados cada grupo em um campo. Limite de 500 caracteres por campo.	"Cidadãos maiores de 18 anos" "Famílias de Baixa Renda"	Obrigatório pelo menos um campo do tipo preenchido.
2º	Requisitos necessários	Indicação de 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 que um grupo de usuários, com requisitos diferentes, eles devem ser descritos cada grupo em um campo.	"Ser cidadão brasileiro nato ou naturalizado" "Possuir renda familiar inferior a um salário mínimo".	Opcional

[voltar](#)

3 - Etapas

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
1º	Título da etapa	Identificação da 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.	"Protocolar documentos" "Cadastrar-se" "Realizar pedido"	Obrigatório para todas as etapas criadas.

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
2º	Descrição da etapa	Explicação 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.	“O usuário deve acessar o endereço, preencher o questionário de requisição e fazer upload da documentação apontada”	Opcional
3º	Tempo de duração da etapa	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 de tempo. O campo é duplicado todas as vezes que uma nova etapa é criada.	“Entre 15 e 30 dias” “Em média 30 minutos” “Até 2 meses”	Obrigatório para todas as etapas criadas.
4º	Documentação Necessária	Listagem da 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.	“CPF” “Documento de identificação oficial com foto” “Histórico escolar”	Opcional
5º	Casos específicos de documentação	Listagem da 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 do campo de documentação necessária. É possível especificar quantos casos específicos forem necessários.	“ Cidadãos com menos de 18 anos ” Certidão de Nascimento”	Opcional
6º	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. A terceira se destina a informar o valor (se fixo) ou a forma de cálculo (se variável) da taxa. Se o valor for fixo, só serão aceitos números maiores que zero na área, e uma quarta área surgirá para que seja informada a unidade monetária em que o custo está determinado, reais ou dólares. É possível acrescentar quantos campos de custos forem necessários.	“Campo 1: Taxa de Emissão de Documento; Campo 2: Fixo; Campo 3: 3,75; Campo 4: R\$ > Aparecerá no Portal: Taxa de Emissão de Documento – R\$ 3,75” “Campo 1: Contrapartida; Campo 2: Variável; Campo 3: 10% do valor do contrato > Aparecerá no Portal:	Opcional

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
				Contrapartida – 10% do valor do contrato”	
7º	Casos Específicos de Custo.	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 custos normal. É possível acrescentar quantos campos de casos específicos de custos forem necessários.	"Pessoas com Baixa Renda Taxa de Inscrição – Isenta” “Estudantes com diplomas obtidos em universidades estrangeiras Taxa de Tradução – R\$ 10,00”	Opcional.
8º	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 vamos especificar cada opção de subcampos que podem aparecer. Os dois subcampos que serão constantes são o tipo e o campo descrição, onde deve ser incluso o “endereço” do canal em questão (url, número do telefone, endereço postal, etc.). Não devem ser incluídas outras informações não relacionadas ao atendimento no canal. Podem ser adicionados tantos campos de canais quanto forem necessários.	“Tipo de Canal: web – Descrição: www.exemplo.gov.br ” Tipo de canal: presencial – Descrição: Em uma agência do órgão (com o link para a página de endereços das agências)”	Obrigatório pelo menos um para cada etapa criada.
8.1	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.	“15 minutos” “1 hora”	Obrigatório quando os canais informados forem do tipo presencial ou telefônico.
8.2	Procedimento 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.	“O usuário deverá ligar na central 123” “O usuário deverá utilizar algum dos outros canais apontados”	Opcional
9º	Casos específicos de canal de prestação	Informar ao usuário os canais específicos para determinado grupo de usuários ou situação	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	“Usuários que não falam português Tipo: e-mail Endereço: foreigner@example.gov.br ”	Opcional

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
		específica que necessitem de canal próprio.	regras e limitações do campo normal de canais de prestação. Podem ser acrescentados quantos canais forem necessários por caso específico e quantos casos específicos forem necessários.		

[voltar](#)

4 - Outras Informações

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
1º	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.	“O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes: · Urbanidade; · Respeito; · Acessibilidade; · Cortesia; · Presunção da boa-fé do usuário; · Igualdade; · Eficiência; · Segurança; e · Ética”	Obrigatório
2º	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.	Os contatos listados devem estar todos ativos e responsivos, preferencialmente diretamente listados no campo ao invés de encaminha o usuário para uma segunda página.	“Ligue para 9999-9999” “Mande-nos sua dúvida aqui (com link para mural de recados ou equivalente)”	Obrigatório
3º	Tempo Estimado	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	“Entre 5 e 10 dias úteis”	Obrigatório.

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
			campos, as outras 3 opções requerem o preenchimento da quantidade (somente números maiores que zero) e escolha da unidade de tempo.	“Em média 3 meses” “Até 2 anos”	
4º	Informações Adicionais sobre o tempo estimado	Explicações 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.	“Nos meses de dezembro e janeiro este prazo pode se estender por mais 10 dias”. “Nas localidades X, Y e Z este tempo pode sofrer variações devido às condições climáticas”.	Opcional
5º	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.	“O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento. “	Obrigatório
6º	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.	“Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.”	Obrigatório
7º	Público Alvo	Especificar a que segmentos da sociedade o serviço se destina.	Marcação de múltipla escolha, com 4 opções: cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas e demais segmentos. No mínimo uma opção deve ser marcada.	“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”.	Obrigatório
8º	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”.	Uma palavra ou expressão chave por linha.	“identificação” “carta de motorista” “encostar pelo INSS”	Obrigatório

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
9º	Serviços Relacionados	Indicar aqueles serviços que tem 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.	Para “viajar para outro país com seu cão ou gato”: “Obter o certificado internacional de vacinação e profilaxia” “Obter passaporte comum para brasileiro.”	Opcional
10º	Novo	Indicar com a tag “novo” o serviço quando ele aparecer em um card destaque	Marcação simples	-	Opcional
11º	Destaque	Fazer com que o serviço apareça entre os cards de destaque na página do Órgão	Marcação simples	-	Opcional
12º	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. Somente para serviços em que todas as etapas são automatizadas.	-	Opcional.

[voltar](#)

5 - Legislação

Ordem	Campo	Para que serve	Padrões exigidos e limitações	Exemplos	Status
1º	Descrição	Indicar as leis e regulamentos que regem o serviço.	Nome da lei contendo o link para a mesma. O campo deve ser adicionado e, preferencialmente, deve ser incluída uma legislação por campo. É possível incluir quantos campos forem necessários.	“Lei 8.112 de 1990” (com link no nome para o site: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm)	Opcional