

KIT DE TRANSFORMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Guia de Edição de Serviços no Portal de Serviços

ORIENTAÇÕES

CrITÉrios para cada campo do Editor

Os campos indicados por * (asterisco) são de preenchimento obrigatório no editor.

1. Dados Básicos

a) Nome do serviço *

- I. Deve ser de fato caracterizado como um serviço e não como uma etapa de um serviço, nem como programa de governo, nem como sistema, nem como biblioteca, nem como protocolo, nem como ouvidoria ou SIC.

Etapas que normalmente são cadastradas equivocadamente como serviços: retirar/receber documentos, consultas de situação/andamento do serviço, retirar/receber licenças, solicitações, pagamentos e agendamentos.

Minha Casa Minha Vida é um **Programa** de Governo e não um serviço. Alguns dos serviços associados a este Programa são: Obter financiamento de moradias nas áreas urbanas; Obter acesso à moradia digna no campo. Nesse caso, sugere-se cadastrar o Programa à parte em uma Página Temática do portal (ver [Guia de Serviços do Governo Federal](#)) com o *link* para os serviços associados já cadastrados.

Cadastur é um **Sistema** e não um serviço. Deve ser cadastrado como um canal de prestação do serviço que permite às empresas turísticas e profissionais da área emitirem um certificado de regularização. Assim, sugere-se cadastrar esse serviço no portal como "Obter Certificado de Regularização de Empresas Turísticas".

Ouvidorias em geral não deverão ser cadastradas como serviço pois trabalham no sentido de melhorar a prestação dos serviços de um órgão, ou seja, são transversais a todos os serviços do órgão ao qual faz parte. Cabe mencionar que será possível a cada órgão cadastrar sua respectiva ouvidoria na Página do Órgão no portal (ver [Guia de Serviços do Governo Federal](#)). No entanto, na página de cada serviço, já existe uma referência ao sistema central de ouvidorias da Ouvidoria Geral da União (e-Ouv). A ouvidoria apenas poderá ser cadastrada como um canal de prestação de um serviço quando atuar externamente ao órgão. Exemplo: Há ouvidorias que tratam de denúncias realizadas não apenas em relação aos serviços prestados pelo órgão mas em relação a atores externos, como é o caso Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos que tem a competência de receber, examinar e encaminhar denúncias e reclamações, atuar na resolução de tensões e conflitos sociais que envolvam violações de direitos humanos, além de orientar e adotar providências para o tratamento desses casos, podendo agir de ofício e atuar diretamente ou em articulação com outros órgãos públicos e organizações da sociedade. Nesse caso, esta ouvidoria será um canal de prestação de alguns serviços dessa natureza.

Bibliotecas, acervos bibliográficos, consultas públicas, acervos documentais e legislações dos órgãos que não possuem este serviço como atividade fim não devem ser cadastrados como serviços. Esses itens possuem caráter informacional, assim como o portal institucional de cada órgão, sendo este último o local ideal para disponibilizar essas informações. A Página do Órgão dentro do Portal de Serviços também poderá conter as informações sobre estes temas.

Protocolo não é um serviço prestado pelo órgão, e sim um canal de prestação presencial para obter serviços. Protocolar um documento, por exemplo, não gera valor para o cidadão, mas sim o propósito para qual aquele documento foi entregue, sendo este o serviço propriamente dito.

Serviços internos do órgão não são serviços a serem cadastrados no Portal de Serviços, tais como: recepção predial, concessão de auxílio funeral a família de servidor falecido, alteração de dados cadastrais de servidores do órgão, informações sobre consignações, emissão de contracheque, concursos públicos, etc. No Portal haverá uma Página Temática única sobre os principais serviços internos dos órgãos.

Relatórios de informações quantitativas e estatísticas não são serviços a serem cadastrados no Portal de Serviços, essas informações são de qualidade orientativa e podem ser melhor classificadas no conceito de dados abertos para o consumo pelo cidadão ou empresas. Ou seja, quaisquer informações que podem ser requeridas via SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) não podem ser consideradas como serviços passíveis de serem cadastrados no Portal.

- II. Recomenda-se começar com um verbo de ação no infinitivo indicando qual é a ação desejada para o serviço.
Exemplos: Obter, manter, renovar, declarar, cancelar, registrar, etc.
- III. Não deve haver informações que podem estar descritas nos outros campos do editor de serviços.
- IV. Recomenda-se que o campo possua entre 20 e 65 letras (incluindo espaços). Essa sugestão é dada em função de mecanismos de busca, tais como o Google, excluam dos seus resultados frases maiores do que este tamanho e também para que tenhamos um padrão visual sempre que o serviço estiver em destaque na página principal do Portal de Serviços.
- V. Recomenda-se que o campo não tenha nome muito parecido com outros serviços do portal que possam confundir o cidadão no resultado da busca do Portal de Serviços.
- VI. Recomenda-se que o **tipo do solicitante** não seja mencionado no Nome do Serviço.
Exemplo:
 - No serviço "Obter acesso à moradia digna no campo para famílias de baixa renda" a inclusão do tipo de solicitante "famílias de baixa renda" não é adequada porque depende de critérios que não são de conhecimento geral ou que pode depender do serviço. Ou seja, baixa renda pode ter múltiplas definições.

Entretanto, há casos excepcionais.

Exemplo:

- No serviço "Obter pensão especial" é Adequado inserir o tipo de solicitante para não ficar muito abrangente. Nesse

caso recomenda-se utilizar o nome completo incluindo o tipo de solicitante: Obter pensão especial para pessoas com hanseníase e internados compulsoriamente.

- VII. O nome do serviço não deve ser genérico, deve ser claro e bem descrito. Ao invés de "Passaporte" deve-se utilizar algo como "Emitir passaporte comum".

b) Sigla do serviço

- I. A sigla deve ter relação com o Nome do Serviço e pode ser uma abreviação do mesmo.
Exemplo: Para o serviço que emite a Carteira Nacional de Habilitação, a sigla cadastrada deve ser CNH.

c) Nomes populares

- I. Deve ser diferente do nome do serviço. Podem ser nomes que já são conhecidos pela população.
- II. Todos os serviços que fazem parte de um Programa de Governo devem ter o nome do Programa cadastrado neste campo.

Exemplos:

- Nome do serviço: Obter Carteira de Habilitação
Nome popular: Carta de motorista
- Nome do serviço: Obter financiamento de moradias nas áreas urbanas
Nome popular: Minha Casa Minha Vida
- Nome do serviço: Obter Certificado de Regularização de Empresas Turísticas
Nome popular: Cadastur
- Nome do serviço: Obter aposentadoria por tempo de serviço
Nome popular: Encostar

d) Descrição *

- I. Não deve haver informações que podem estar descritas em outros campos.
- II. Deve conter o resultado que será entregue ao solicitante em termos de benefícios adquiridos, direitos exercidos ou deveres cumpridos.
Exemplo: A descrição do serviço de emissão de passaporte poderia conter o seguinte: O documento permite ao cidadão brasileiro entrar e sair pelos portos, aeroportos e todas as vias de acesso internacional, de acordo com a legislação do País de destino. Para assegurar a identidade do portador, o Passaporte contém informações como nacionalidade, data de nascimento, assinatura, além da fotografia do titular.
- III. Informações necessárias para a manutenção do direito ou cumprimento de dever após execução deste serviço devem estar descritas neste campo.
Exemplo: Para o serviço Obter Carteira Nacional de Habilitação é importante reforçar para o cidadão que este documento possui período de validade. Nesse caso, é necessário renovar depois deste período.

e) Tempo estimado para realizar este serviço *

- I. O tempo estimado deve ser o período de tempo desde o início até a conclusão do serviço para o solicitante.
Exemplos:
 - até 12 meses
 - entre 15 e 30 dias
 - 6 dias úteis
- II. Recomenda-se que haja explicações caso o tempo varie dependendo de algumas situações específicas tais como: local de prestação, período de maior demanda, etc.
Exemplo: Em alguns períodos do ano esse prazo pode variar por excesso na procura e/ou aproximação de período de férias escolares.

2. Solicitantes

a) Tipo do solicitante *

- I. Caso o serviço esteja restrito a algum tipo de solicitante, este deve ser informado. O objetivo é fazer com que o cidadão não seja surpreendido após o início da execução do serviço, descobrindo que o mesmo não se

encaixa no perfil e nos requisitos necessários enquanto estiver em alguma etapa do serviço.

Exemplos:

- Estudante
- Maiores que 65 anos
- Família rural de baixa renda
- Menores de 18 anos

b) Requisitos necessários para o solicitante

- I. Deve possuir uma descrição mais detalhada das características do solicitante e não a documentação necessária.

Exemplos:

- estar matriculado em uma instituição de ensino reconhecida pelo MEC
- família morar em zona rural e renda familiar per capita de até R\$ 154,00

- II. Devem ser indicadas as restrições que impedem o prosseguimento do serviço em alguma etapa.

Exemplo: o serviço de "Interromper Registro de Contabilista" só pode ser solicitado caso o cidadão esteja quite com suas obrigações junto ao Conselho Regional de Contabilidade, incluindo o pagamento da anuidade e realmente não estar mais prestando serviços relacionados à atividade.

3. Etapas do serviço

a) Título da etapa *

- I. Recomenda-se começar com um verbo de ação no infinitivo indicando qual é a ação desejada para a etapa.

Exemplos:

- emitir documento
- consultar situação/andamento de pedido
- efetuar pagamento
- realizar agendamento
- preencher formulário
- realizar vistoria
- entregar documentação

- II. Para que seja caracterizada como uma etapa, **deve haver uma interação completa com o solicitante**. Nesse caso, se o usuário estiver seguindo os passos de um formulário, mesmo que esteja utilizando várias telas para finalizar o preenchimento, haverá apenas uma etapa. **Complementando, se o solicitante apenas preenche um formulário mas não o envia para o órgão, a etapa ainda não está finalizada. Para que a etapa seja caracterizada neste caso, é necessário o envio do formulário para o órgão.**

Não devem ser cadastradas etapas internas do órgão que não tenham interação com o solicitante (a exemplo de análises internas de documentações entregues em outras etapas).

Caso haja algum tipo de retorno (telefonema, email de resposta, visita técnica, etc.) para o cidadão por parte do órgão em momento posterior, isto **deve ser caracterizado como mais uma etapa**.

Caso seja necessário um cadastro prévio do solicitante em um sistema específico do órgão para solicitar ou executar um serviço, **este cadastramento de usuário não deve ser considerado como uma etapa do serviço** e sim como um requisito necessário para que o solicitante utilize o serviço. As informações detalhadas de procedimentos de como utilizar o sistema, cadastrar um usuário, alterar cadastros, reiniciar senha de acesso, etc., podem ser inseridas em uma Página Temática apropriada apenas para este fim, inclusive utilizando imagens (*prints*) das telas desse sistema. Dessa forma, a etapa já presume que os requisitos para acessar o sistema foram atendidos e ela se inicia a partir do ponto realmente necessário para realizar o serviço em si.

Exemplos:

- realizar agendamento (trata-se de uma interação completa mesmo que haja várias telas de formulário em passos diferentes no site da instituição para a realização do agendamento)
- efetuar o pagamento da GRU
- solicitar a emissão do passaporte
- receber resultado de pedido
- receber inspeção por técnico autorizado

b) Descrição da etapa

- I. Recomenda-se que sejam inseridas todas as informações referentes à etapa que não cabem nos outros campos e que o órgão julgue importantes.
Exemplo: orientações de preenchimento de um formulário.
- II. Caso haja uma próxima etapa, recomenda-se que seja informado aqui qual o tempo previsto para que o cidadão possa iniciá-la.
- III. Caso haja possíveis pendências identificadas durante a execução desta etapa que impeçam o prosseguimento do serviço recomenda-se indicá-las neste campo, assim como no campo "Requisitos do Solicitante".

c) Documentação necessária para a etapa *

- I. Se o documento a ser cadastrado já consta na lista abaixo, deve ser utilizada a descrição a seguir.

Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS
Certificado de Reservista
Cadastro de Pessoa Física - CPF
Certidão de Nascimento
Documento de Identidade - RG
Certidão de Casamento
Título de Eleitor
Carteira Nacional de Habilitação - CNH
Certidão de Quitação Eleitoral
Certidão de Antecedentes Criminais - Estadual
Certidão de Antecedentes Criminais - Federal
Comprovante de residência
Comprovante de rendimento

- II. Deve ser informado apenas um documento por linha. Quando um documento pode ser substituído por outros, recomenda-se colocá-los na mesma linha que o primeiro.
- III. Se o documento já tiver sido adicionado em serviços ou etapas anteriores, deve conter a mesma descrição.

c.1) Caso

- I. Aqui devem ser descritos os documentos que dependem de algumas situações específicas. Se o documento depender do tipo de solicitante, por exemplo, deve ser utilizado a mesma descrição utilizada no campo "Tipo de solicitante".

Exemplo:

Tipo de solicitante: Menores de 18 anos

Caso: Se for para menores de 18 anos

d) Canal de prestação da etapa *

- I. Se o tipo do canal for "telefone" ou "presencial", deverão ser indicados os horários de atendimento.
Exemplo: Telefones (61) 3335-2178 ou 3378-2985, atendimento das 8h às 12h e das 14h às 18h, de segunda a sexta-feira.
- II. Se o canal for do tipo "presencial" e puder ser utilizado em diversos locais, tais como em Estados ou Municípios, deverá ser indicado o endereço eletrônico onde se encontram todos os endereços possíveis.
Exemplo: deve se alistar na Junta de Serviço Militar mais próxima de sua residência, ver *link*: <http://www.sermilweb.eb.mil.br/sermilweb/jsm.action>
- III. Se o tipo do canal for "web", deve apontar para o endereço eletrônico onde a etapa poderá ser realizada. Ou seja, não devem ser indicadas páginas informativas, apenas páginas na web para execução da etapa de forma digital.
Exemplo: na etapa de agendamento no serviço "Obter passaporte comum para Brasileiros" deve ser colocado o *link* do agendamento (<https://servicos.dpf.gov.br/sinpa/paginalInicialAgendamento.do>) e não o *link* do portal institucional do órgão (<http://www.pf.gov.br/>).
- IV. Se a etapa puder ser realizada nas agências dos Correios, casas lotéricas, postos de atendimento, deverão ser mencionados sem necessariamente indicar os endereços.

d.1) Caso

- I. Se o canal mudar conforme alguma situação, esta deve ser informada.

Exemplo:

Tipo de solicitante: Estrangeiros

Caso: Se o solicitante estiver no exterior

Canal de prestação: O endereço depende do Consulado ou Embaixada de cada país, e pode ser consultado por este endereço:

<http://www.portalconsular.mre.gov.br/sites-dos-postos/por-ordem-alfabetica>

4. Outras informações

a) Contato do serviço

- I. Caso o serviço possua algum contato direto, deverá ser indicado na descrição do campo que está sendo descrito. Não trata-se de ouvidoria ou SIC.

Exemplos:

- Central de Atendimento do MEC: 0800-616161
- O telefone depende do Consulado ou Embaixada de cada país, e pode ser consultado por este endereço: <http://www.portalconsular.mre.gov.br/sites-dos-postos/por-ordem-alfabetica>
- Central 135

b) Segmento da sociedade *

- I. A escolha deve estar aderente ao serviço.

c) Áreas de interesse *

- I. A escolha deve estar aderente ao tema do serviço.

Exemplo: para o serviço "Obter passaporte comum para Brasileiros" temos as seguintes opções: Relações Diplomáticas, Relações Internacionais, Trabalho, Turismo.

d) Legislações relacionadas ao serviço *

- I. É desejável que o *link* aponte para o lexml.

Exemplo: www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:1990-12-11:8112

Critérios gerais

1. A Página do Órgão deve estar integrada ao portal institucional do órgão via Barra Brasil segundo procedimento apresentado em <https://portalservicos.gitbooks.io/guia-de-servicos-publicos-do-governo-federal/content/integrando-a-carta-de-servicos-eletronica-com-o-po.html>
2. Recomenda-se que as informações sobre o serviço não estejam concorrendo com informações disponíveis em outros canais de comunicação do órgão, a exemplo do portal institucional.
3. Todos os *links* informados não devem estar quebrados, descontextualizados ou desatualizados.
4. Não deve haver erros gramaticais em quaisquer campos.
5. Os textos dos campos abertos que possuem mais de uma linha devem estar bem formatados e bem alinhados.
6. Deve-se evitar textos em letras maiúsculas em todos os campos, exceto siglas.
7. Os campos opcionais deverão ser preenchidos se a informação relacionada for necessária. Tais como: siglas, nomes populares, requisitos necessários para o solicitante, descrição da etapa, documentação necessária, caso, contato do serviço, dentre outros.