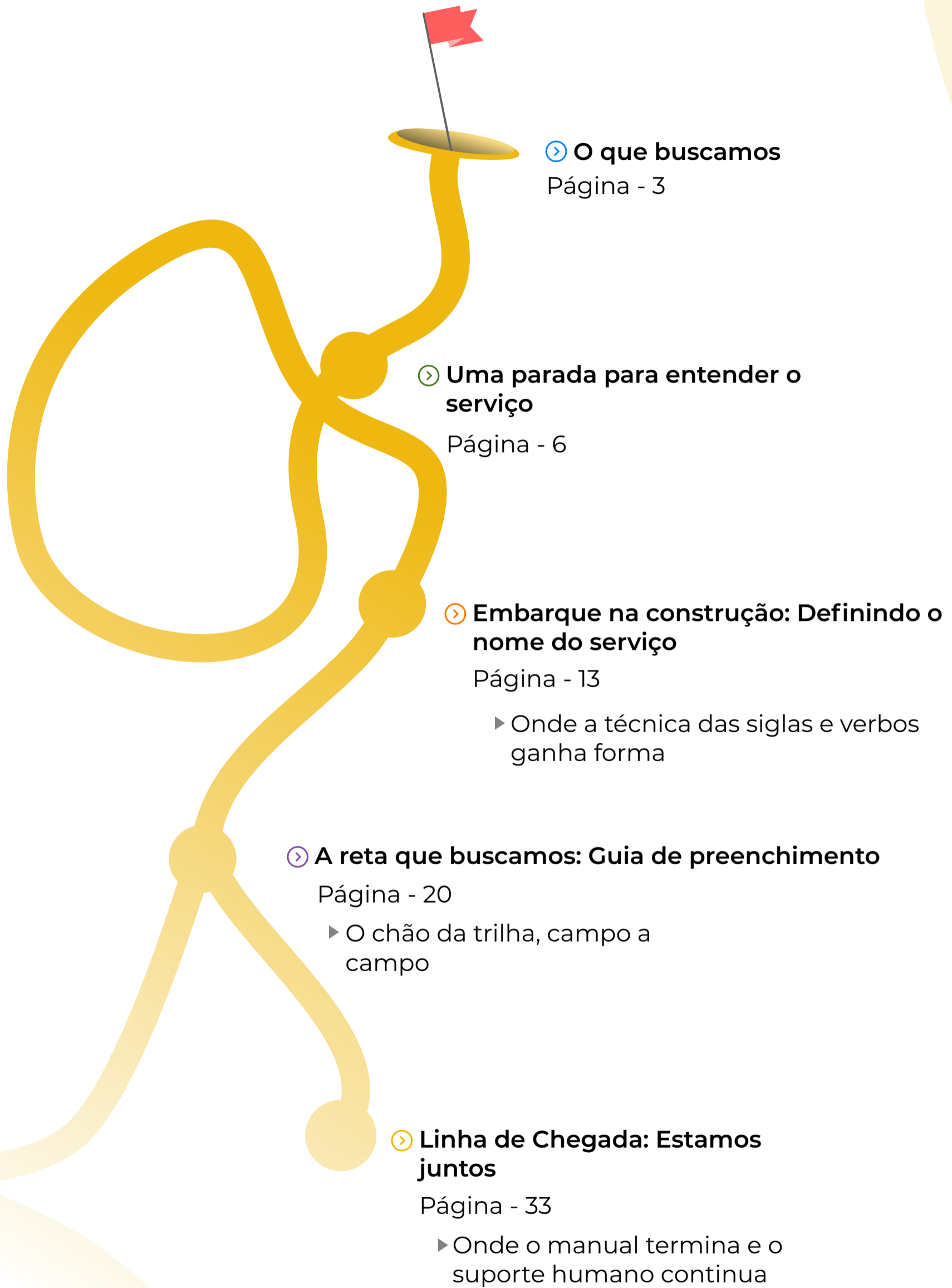


# GUIA DE MAPEAMENTO

Como falar a língua  
do cidadão

# O Mapa da Nossa Jornada





# Ponto de Partida

## O que buscamos?

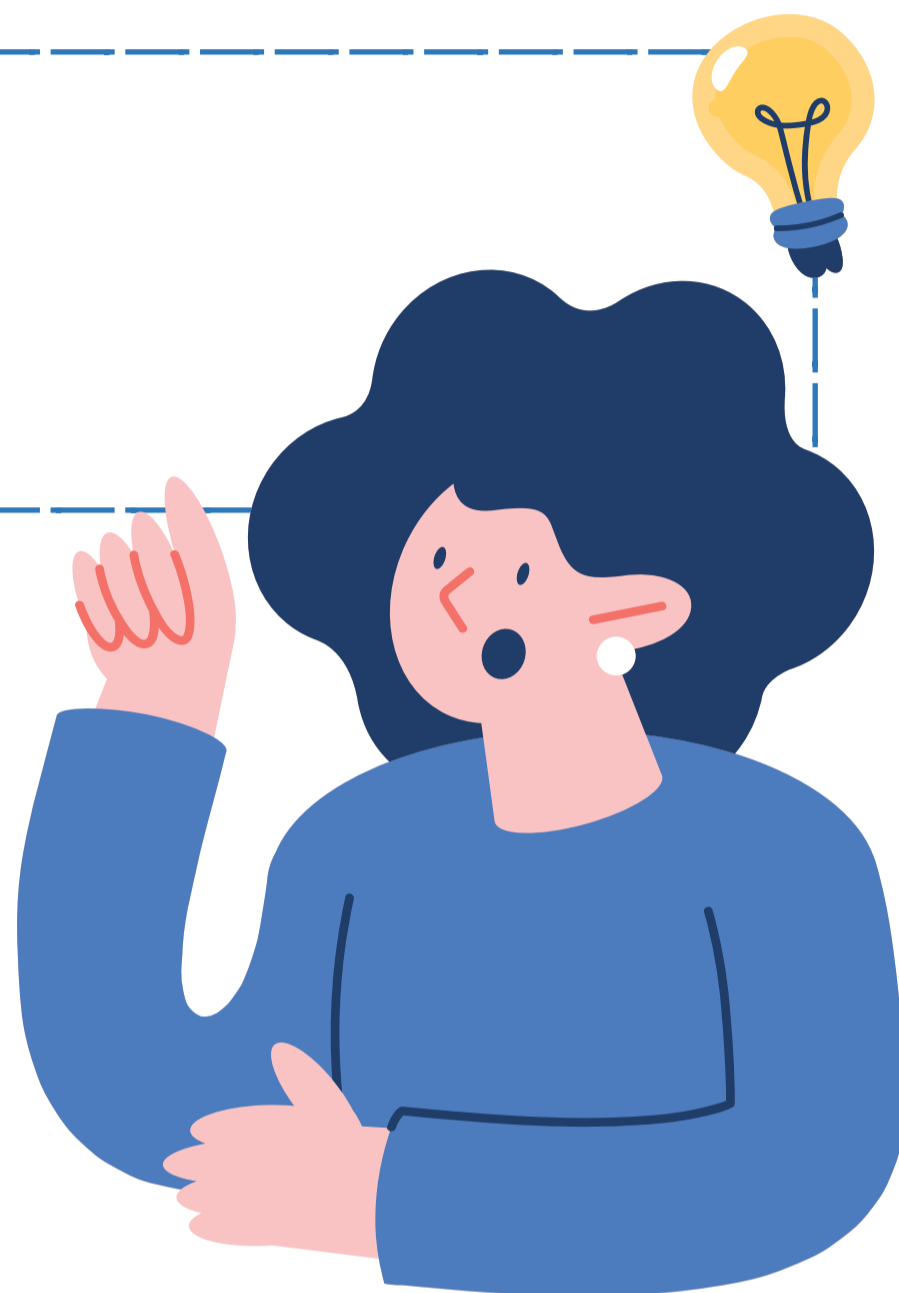
### Introdução

Este manual orienta o mapeamento de serviços públicos com foco na experiência do cidadão. O objetivo é padronizar a disponibilização de informações, garantindo que o usuário compreenda seus direitos e deveres de forma rápida e autônoma. Ao adotar as diretrizes aqui descritas, asseguraremos uma comunicação pública eficiente, acessível e simples.

# Uso de Linguagem Simples

A disponibilização de informações sobre os serviços deve seguir as diretrizes de Linguagem Simples, conforme o Guia do Estado do Acre. O objetivo é reduzir o esforço cognitivo do cidadão, utilizando termos **familiares** e **estruturas diretas**.

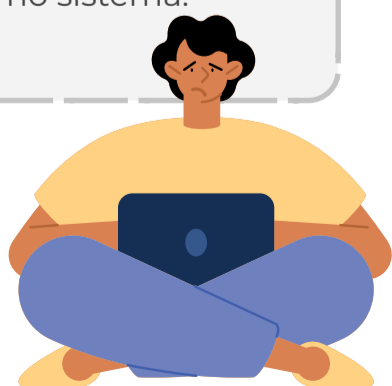
Por isso, tenha sempre em mente que você precisa conhecer a forma como o usuário se relaciona com o serviço, por qual nome ele o conhece e qual o conceito ele tem sobre o serviço que você vai mapear.




## Sendo assim,

evite o uso de siglas, de termos técnicos e de palavras estrangeiras. Quando usar siglas, explique o que significam.

 Realizar o **upload** dos documentos no sistema.



 Envie os **documentos pelo sistema** (upload significa enviar arquivos)



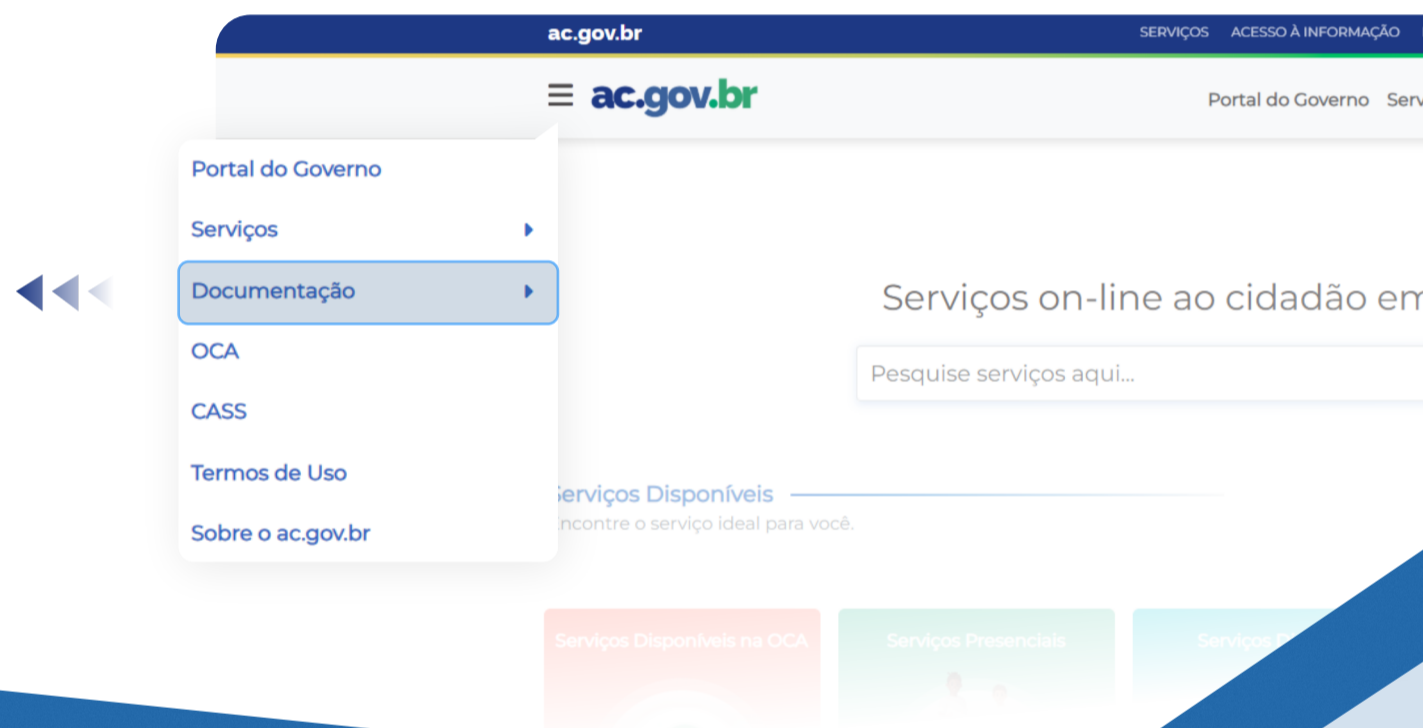
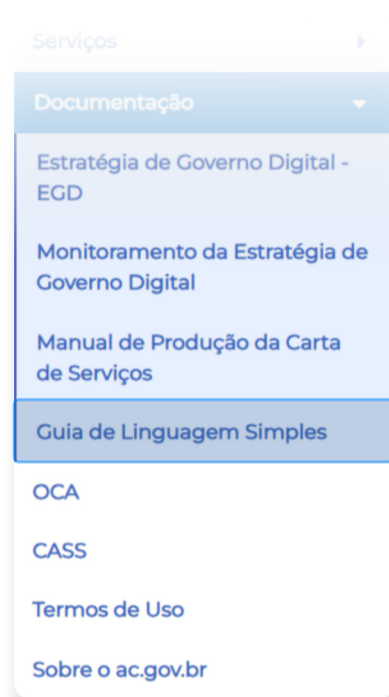
No caso de siglas mais conhecidas, como **CPF**, por exemplo, não é necessário explicar.

### Atenção!

Da mesma forma, é importante substituir termos técnicos por palavras mais comuns sempre que possível, ou explicar o que significam. Essas orientações serão detalhadas mais adiante nos campos em que são mais recorrentes.

Você pode consultar o Guia de Linguagem Simples do Estado do Acre na íntegra no Portal de Serviços, disponível em

<https://www.ac.gov.br>



## Resumindo

### Prioridade

Use termos familiares e estruturas diretas para o cidadão

### Siglas e termos técnicos

Evite-os ou explique o significado ao usá-los.

### Foco no usuário

Use o nome pelo qual o cidadão conhece o serviço.

# Uma parada para entender o serviço



## 1 | O que é serviço?

Há vários conceitos de serviço na literatura, mas há um ponto em comum entre os vários registros: o fato de sempre terem **natureza coletiva** para fazer cumprir um dever ou garantir um direito.

Vejamos o que diz o **Guia de Identificação** de Serviços Público do Governo Federal.



“Serviço público é a ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas ao exercício de direito ou ao cumprimento de um dever.”

Nesse sentido, adotaremos esse conceito para facilitar nossa caminhada daqui em diante.

## 2 | Aprofundando

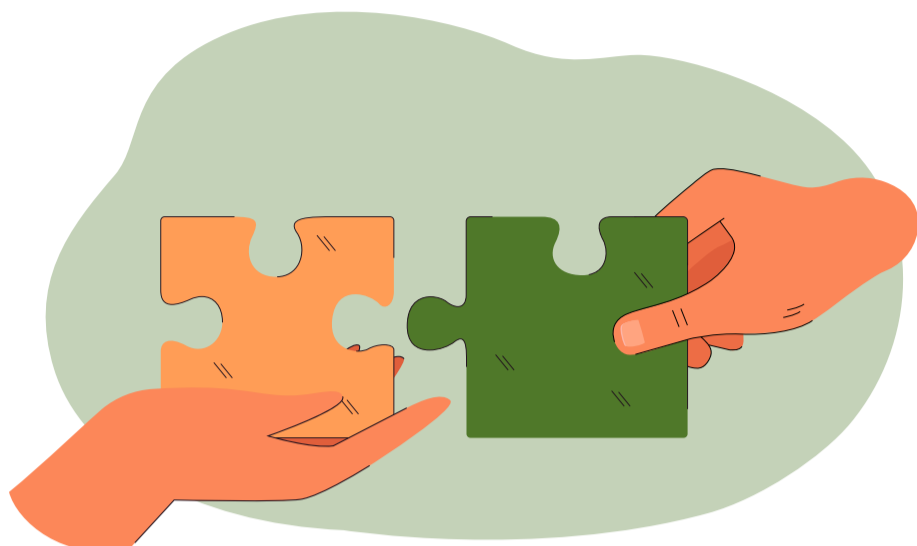
As possibilidades de serviços, algumas vezes, se apresentam tão complexas e vastas que podem envolver várias ações, modalidades, qualificadores ou públicos-alvo.

↘ Vamos entender isso mais adiante.



### 3 | Mapeando

Pensemos também que os serviços podem possuir desdobramentos, situação em que devem ser **desmembrados** sendo assim:



Cada possibilidade passa a ser um serviço **independente**.

### 4 | Por que isso deve ser feito?

Porque para cada possibilidade, é comum que se adote procedimentos diferentes: por exemplo, é muito provável que o procedimento de 1ª via de um serviço seja **diferente do procedimento de 2ª**, que por sua vez pode ser diferente da Renovação.



Juntar todos os procedimentos em um único serviço confunde o usuário.

↘ Você verá isso melhor nos próximos passos.

# Explicando melhor...

Quando o usuário busca por um serviço no Portal, ele tem consciência, embora não seja uma regra absoluta, do tipo/modalidade do serviço que vai atender a sua necessidade.

## Vejam...

Considere o seguinte: um usuário, em casa, dá pela falta de seu Título de Eleitor. Nesse cenário, é comum que ele se depare com a seguinte constatação: perdi meu Título; e, em seguida, com o questionamento:



**e agora?**  
como faço para  
solicitar a 2ª via?

Com isso em mente,  
ao buscar no Portal,  
ele precisa encontrar  
exatamente o que  
suscitou sua dúvida

Título de Eleitor – 2ª via



Se fosse um serviço genérico sem modalização, ele teria que supor que o procedimento de 2ª via estaria dentro do serviço **“Título de Eleitor”**, o que lhe custaria certo trabalho e esforço cognitivo.

## Resumindo

### Definição de serviço

Ação pública para garantir direitos ou cumprir deveres.

### Desmembramento

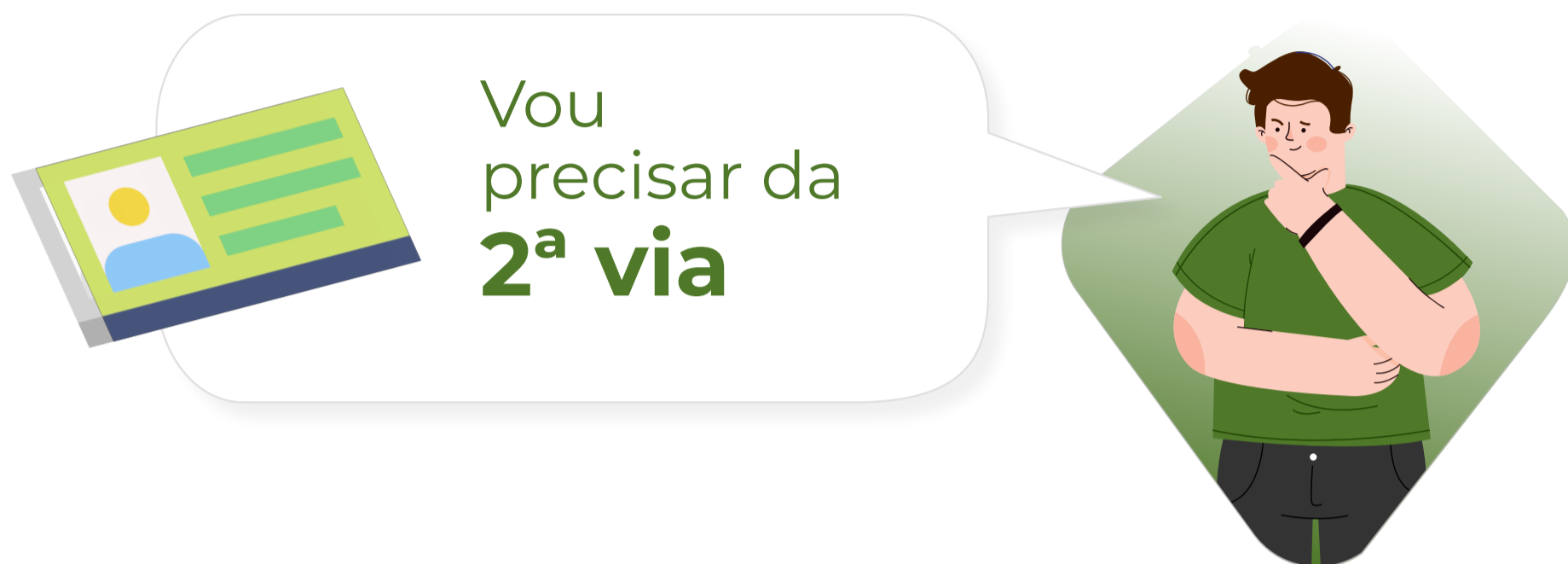
E os procedimentos mudam (ex: 1ª e 2ª via), trate cada um como um serviço independente.

### Vantagem

Reduz o esforço cognitivo e evita dúvidas no atendimento.

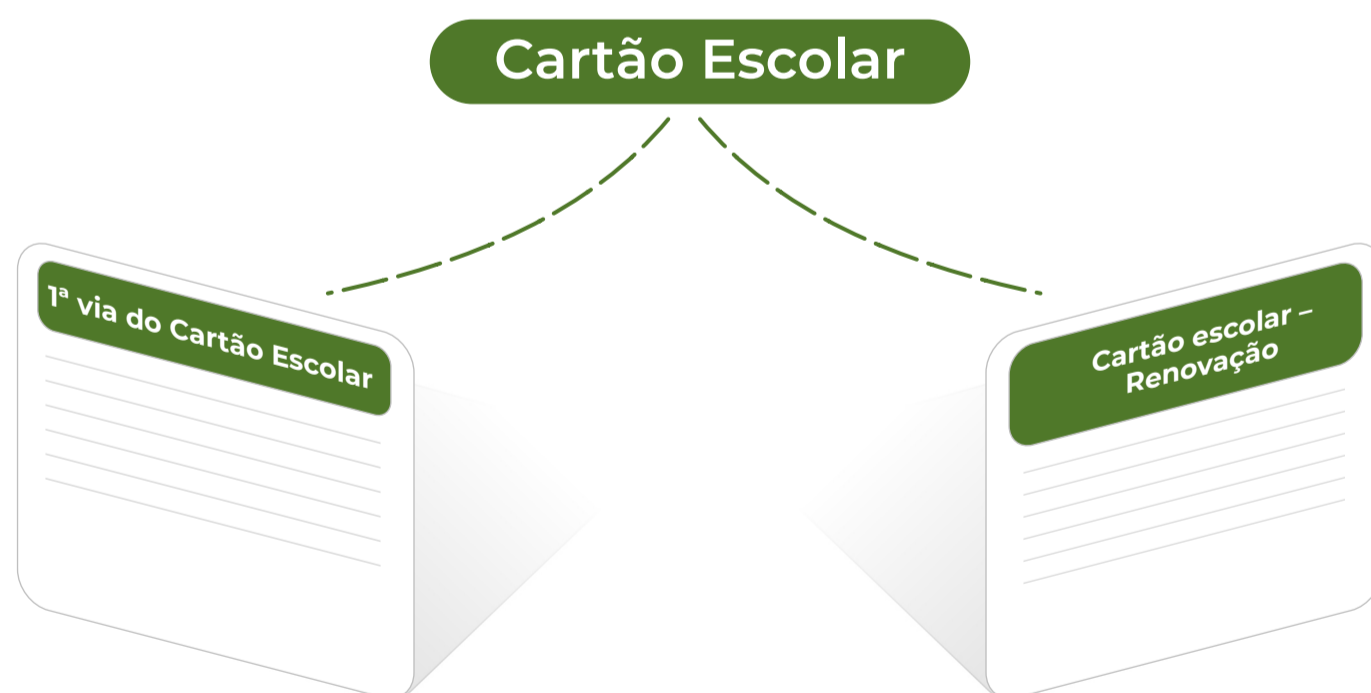
## 5 Mas, afinal, o que é modalidade?

Às vezes pensamos que o documento é indivisível, e é mesmo, tecnicamente. Mas não é assim que o usuário entende. Se ele possui a 1ª via de uma CIN (Carteira de Identidade Nacional) e perde, imediatamente o raciocínio que ele faz é:



Cada necessidade que se apresenta para solicitar esse serviço corresponde a um tipo (**modalidade**) do mesmo documento.

**Em outros casos**, ainda pode aparecer a modalidade “renovação”, como no caso de “Cartão escolar – Renovação”.



Nos dois exemplos, notamos que todas as possibilidades giram em torno de um documento principal e que elas se comportam como partes de um núcleo maior.

Então, adotemos que modalidades são “tipos” de um mesmo documento/serviço.

## Resumindo

### Conceito de modalidades

São os "tipos" de um mesmo documento ou serviço (ex: 1ª via, 2ª via, Renovação).

### Percepção

O usuário não vê o documento como indivisível; ele busca a solução para sua necessidade específica.

### Aplicação

Trate cada modalidade como um serviço independente para facilitar a busca no Portal.

## 6 Qualificadores

Seguindo nesses conceitos, chegamos aos qualificadores. Estes, por sua vez, **são palavras que não se comportam como ações** (verbos) **nem constituem modalidades** (1ª, 2ª via), mas sim termos que servem para desfazer ambiguidades ou evitar interpretações equivocadas.

Veja o que acontece com esse exemplo:



Cartão Vale Transporte - Orientação

Notemos que o termo **“orientação”** não é ação, nem modalidade, mas uma forma de **evitar** uma interpretação que leve o usuário a acreditar que ele pode solicitar a 1ª ou a 2ª via desse cartão.

Na prática, é a empresa que contratou o usuário que deve solicitar o serviço, mas o usuário pode buscar informações de como adquirir o cartão no atendimento da OCA. Logo, o qualificador está exercendo aqui o seu papel esperado: prevenir falhas de interpretação.

## Resumindo

### Função

Termos que desfazem dúvidas e evitam erros de interpretação (exemplo: "Orientação").

### Uso

O usuário não vê o documento como indivisível; ele busca a solução para sua necessidade específica.

### Exemplo

"Cartão Vale Transporte – Orientação" deixa claro que a OCA apenas orienta, não emite o cartão.

## 7 Público-alvo

Por último, precisamos entender que muitas vezes o serviço dispensa ações (verbos), não possui modalidades (1ª, 2ª via) nem precisa de qualificadores para desfazer ambiguidades. No entanto, requer a especificação do público a quem se destina para criar vínculo, conexão, representatividade ou – ainda – pelo fato de o procedimento para cada público ser diferente.

Isso acontece no exemplo de Cartão de Estacionamento, disponível para idosos e pessoa com Transtorno do Espectro Autista.

↘ Vamos detalhar a seguir.



Nesse caso, os requisitos exigidos para cada público são diferentes, o que por si só já justificaria o desmembramento do serviço. Mas, é para além da técnica que precisamos olhar: o que se impõe aqui como critério maior é a ideia de que o público ao buscar pelo serviço precisa se encontrar no nome do serviço (representatividade, pertencimento).

Dessa forma, a correta construção deve ser:

**Cartão de Estacionamento – Pessoa idosa**

---

---

---

---

---

---

**Cartão de Estacionamento – Pessoa com Transtorno do Espectro Autista**

---

---

---

---

---

---

Assim, estabeleceremos vínculo e exigiremos menos esforço para que o cidadão encontre facilmente o que procura.

## Resumindo

### Representatividade

O cidadão deve se reconhecer no nome do serviço (ex: "Pessoa idosa").

### Conexão

Use para criar vínculo direto e facilitar a identificação do usuário.

### Clareza

Desmembre o serviço quando o atendimento for específico para cada grupo.

# Embarque na construção

## Definindo o nome do serviço



### 1 | A cara do serviço

Nesse momento, você irá definir um nome que se conecte diretamente com o usuário. Para isso, o seguinte raciocínio pode ajudar você nessa tarefa: “o nome do serviço é X; mas o cidadão, como conhece? Que nome ele usa?”. Muitas vezes, ao final dessa reflexão, você vai constatar que precisará renunciar ao nome oficial ou ao termo técnico para que, já no nome do serviço, a comunicação seja garantida, pois o foco é o usuário.

Nesse sentido, procure utilizar nomenclatura popular e observe as seguintes instruções:



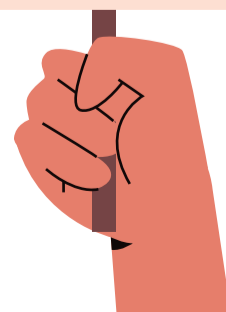
**Siglas:** evite o uso, salvo nos casos em que elas sejam mais conhecidas do que seu próprio significado (CPF é um exemplo disso). Nesse caso, não precisa explicar a sigla.



**RNE**



**Registro Nacional  
de Estrangeiro**



# Detalhando...

Algumas vezes, o usuário acaba rebatizando o nome dos serviços (apelido) e usa a sigla oficial, com graus de comunicabilidade muito próximos.



Isso acontece, por exemplo, com a CNH (Carteira Nacional de Habilitação), a qual o cidadão também conhece pelo nome “Carteira de motorista”.

Aqui, é possível notar que Carteira de motorista é um apelido do documento, e CNH é a sigla oficial, ambos amplamente conhecidos pelos usuários. Nesse caso, devem ser utilizados os dois registros, sem necessidade de explicar a sigla. Sendo assim, o serviço terá a seguinte nomenclatura: Carteira de motorista (CNH).

## 2 | Aprendendo outra regra

Você notou no exemplo anterior que a sigla CNH foi usada entre parênteses. Isso também deve orientar você de agora em diante, isto é, sempre que precisar usar sigla no nome do serviço, o que é uma exceção, utilize parênteses para marcá-la.

## Resumindo

### Representatividade

O cidadão deve se reconhecer no nome do serviço (ex: "Pessoa idosa").

### Conexão

Use para criar vínculo direto e facilitar a identificação do usuário.

### Clareza

Desmembre o serviço quando o atendimento for específico para cada grupo.



**Verbos:** evite o uso, isso previne nomes extensos e impede que forcemos o cidadão a interpretar que tipo de ação o verbo desempenha.



Solicitar Cartão Escolar - 2º via

Veja um exemplo do que **não deve ser feito**, em que o verbo “solicitar” é totalmente dispensável:

É importante lembrar ainda que, tecnicamente, a ação não é da natureza do serviço, isto é, ele não age. Quem age sobre ele é o próprio usuário. E como a ação do usuário sobre o serviço é ampla, totalmente aberta, e varia de acordo com cada percepção, não cabe ao mapeador presumir qual verbo o cidadão usaria (solicitar, pedir, requerer). Por isso, remover o verbo neutraliza a interpretação e foca no objeto.



*Então, nunca posso utilizar verbo?*



**Calma!**



A regra é **evitar** o uso, mas o verbo pode ser necessário para dar sentido ao nome do serviço ou para desfazer ambiguidade.

## Vejam os seguintes exemplos:

“Verificação em 2 etapas da conta GOV.BR”. Devemos saber, inicialmente, que para esse serviço existem duas ações possíveis:



Nesse exemplo, sem a **ação** (verbo), não conseguimos definir a qual serviço estamos nos referindo (é habilitar a verificação em 2 etapas ou desativar essa verificação?).

Por esse motivo, no exemplo em tela, a nomenclatura **requer** verbo, da seguinte forma, e sempre no final do nome: “Verificação em 2 etapas da conta GOV.BR – Desativar” ou “Verificação em 2 etapas da conta GOV.BR



Para marcar a inclusão da ação, note que está sendo utilizado o **sinal travessão**. Nesse sentido, orientamos que sempre utilize esse sinal nessas situações.



Agora, observe que o mesmo **não** acontece com serviços/documentos que possuem modalidades, nesse caso, dispensando verbo.

### Veja este exemplo:

Carteira de Identidade Nacional (CIN) - 1º via

Carteira de Identidade Nacional (CIN) - 2º via

onde 1ª e 2ª funcionam como modalidades do documento principal Carteira de Identidade Nacional (CIN). Aqui, a ação (verbo) é totalmente **dispensável** para que o nome do serviço tenha sentido.



Reforçamos que, a exemplo do caso anterior, também deve ser utilizado o sinal travessão para **separar** a modalidade do serviço principal. Aproveitamos para lembrar que também deve ser usado o mesmo sinal para separar o elemento qualificador do serviço principal, como demonstrado nesse exemplo: “Cartão Vale Transporte – Orientação”.

## Resumindo

### Objetividade

Evitar verbos é a regra;

### Estrutura

Se for usar verbo, separe com travessão;

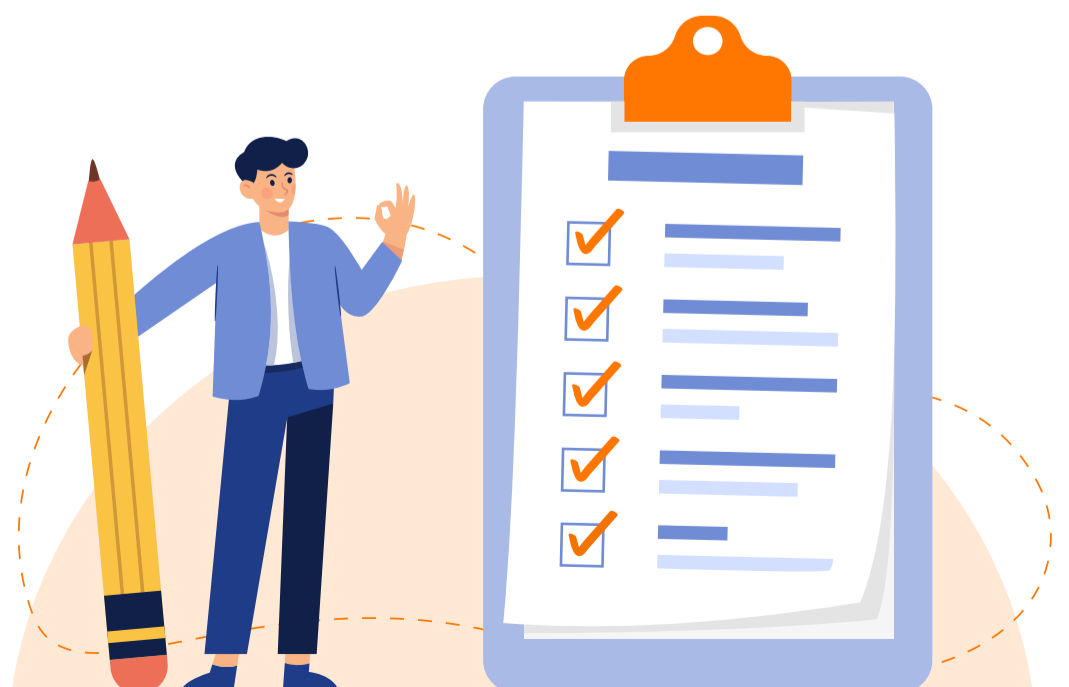
### Padronização

A mesma regra se aplica à modalidade e a outros complementos, ou seja, usar travessão para separar esses elementos.

## 3 Uso de letras minúscula x maiúscula no nome do serviço



De modo geral, adotaremos regras gramaticais combinadas com normas da ABNT.



Desse modo, temos:

Documentos escolares –  
Validação



Use apenas a **primeira letra** maiúscula no início do nome do serviço.

Use a inicial maiúscula de cada palavra em **nomes próprios**. Nesse exemplo, é nome próprio do documento.



Alvará de Localização e  
Funcionamento

Carteira Nacional de  
Habilitação (CNH)



Use a inicial maiúscula de **cada palavra** que compõe a sigla.

Use a inicial maiúscula **após o travessão**, que normalmente introduz ação, modalidade ou qualificador do serviço.



Ligação de água – Corte a  
pedido

Aa

## Respira...

Se você não utilizar as regras de minúsculas e maiúsculas com precisão, não é um problema. Embora o uso de algumas regras represente conformidade gramatical, entendemos que a comunicação com o usuário será mantida, mesmo que não alinhadas totalmente com a gramática.

Então, use a regra com tranquilidade e leveza.

Enfim... Depois de entendermos esses conceitos mais elementares, e com isso em mente, passaremos, em seguida, a definir as **regras específicas** de cada campo.



# A reta que buscamos

## Guia de preenchimento




### Campos que compõem os serviços

A maioria dos campos é de preenchimento obrigatório, mas essa regra pode variar conforme a natureza do serviço. Vamos indicar isso sempre em cada campo para transmitir mais segurança e evitar que você se perca no processo.

#### I. O que é o serviço?

- ! Campo de preenchimento obrigatório.
- A Elabore um conceito curto, utilizando termos que o usuário conheça;
- B Utilize frases diretas com até 30 palavras, as quais devem, preferencialmente, ocupar apenas um parágrafo do texto.

Veja este exemplo do serviço Carteira de Identidade Nacional:

 O que é o serviço? ♥ Favoritar ↗ Compartilhar

A Carteira de Identidade é um documento oficial que serve como identificação civil do cidadão, é um documento obrigatório para residentes no Brasil.

Essas delimitações estão amparadas pelo Guia de Linguagem Simples.

### Confira estas passagens:

#### Escreva frases curtas (20 a 30 palavras)

Ler uma frase longa pode cansar ou confundir. Portanto, o melhor é escrever frases com até 30 palavras. Se possível, alterne frases maiores e menores para tornar a leitura mais fluida.

#### Escreva apenas o necessário

O tempo do público é muito importante. Não vamos desperdiçá-lo escrevendo demais.  
**Vá direto ao ponto!**

### Use palavras mais frequentes para o público

#### Prefira

**endereço** <<< em lugar de **logradouro**

**comprar** <<< em lugar de **adquirir**

**ter** <<< em lugar de **possuir**

**aprovar** <<< em lugar de **homologar**

Ler uma frase longa pode cansar ou confundir. Portanto, o melhor é escrever frases com até 30 palavras. Se possível, alterne frases maiores e menores para tornar a **leitura mais fluida**.

#### Checklist de validação

- O conceito é curto e utiliza termos que o cidadão conhece?
- A frase tem, no máximo, 30 palavras?
- O texto ocupa preferencialmente apenas um parágrafo?
- Evitei termos técnicos complexos ou siglas sem explicação?

## II. O que é o serviço?

 Campo de preenchimento obrigatório.

Aqui você deve indicar o Órgão/ Instituição responsável por todas as informações sobre o serviço, com a seguinte escrita: nome oficial seguido da sigla, se houver. Exemplo: Instituto de Administração Penitenciária (Iapen).

## Checklist de validação

- Indiquei o nome oficial do Órgão/ Instituição, seguido da sigla, se houver?
- O Órgão/ Instituição é o responsável legal por todas as informações e pela execução do serviço?

## III. Vou pagar pelo serviço?

**!** Campo de preenchimento obrigatório.

**A** Não há cobrança de taxa: nesse caso, responda com a seguinte frase padrão:

**“Não. Este serviço é gratuito”.**

**B** Há cobrança de taxa: informe a cobrança sempre em formato de moeda corrente nacional (R\$), evitando o uso de unidades fiscais ou índices de conversão.

Cada item de cobrança deve ser listado e detalhado, especificando-se o valor e o nome da cobrança; se é fixo, variável, ou condicional, da seguinte forma:

1. Taxa de requerimento: R\$ 1,90;
2. Exame de aptidão física e mental (Serviço do médico): R\$ 150,00;
3. Avaliação Psicológica (Serviço do psicólogo): R\$ 180,00 (somente para condutores com atividade remunerada);
4. Exame toxicológico: o valor dependerá do laboratório credenciado (para CNH nas categorias C, D ou E).



### IMPORTANTE



Observe que os itens de cobrança foram listados com marcadores numéricos. Então, sempre que precisar informar mais de um item de cobrança, use esse tipo de marcador não só para indicar organização, mas para dar ideia de quantidade.

## Checklist de validação



**!** Este campo exige rigor na formatação de valores e no uso de frases padrão para garantir a transparência da cobrança.

### 1. Se o serviço for gratuito:

Usei a frase padrão exata: “Não. Este serviço é gratuito”?

### 2. Se o serviço for pago:

Usei a frase padrão “Sim” para iniciar o campo?

Os valores estão informados em moeda corrente (R\$)?

Detalhei se cada item de cobrança é fixo, variável ou condicional?

Usei marcadores numéricos (1., 2.) para listar mais de um item de cobrança?

## IV Passo a passo

**!** Preenchimento variável: pode ser ou não obrigatório.

Algumas vezes, o serviço envolve mais de uma etapa para ser concluído. É nesse campo que você deve detalhar cada uma delas. Veja este exemplo extraído do serviço **“Conta GOV.BR – Aumentar nível”**:



### Passo a Passo

1. Acesse sua conta GOV.BR no aplicativo do celular;
2. Digite o seu CPF no campo indicado e clique em "Continuar";
3. Insira sua senha de acesso (aparecerá a mensagem para fazer o reconhecimento facial);
4. Siga as instruções apresentadas para captura facial;
5. Após a validação facial, o aumento do nível será efetivado.



Liste cada ação com numeral para indicar sequência.

\* Caso não seja necessário especificar **passo a passo**, basta responder com a frase padrão **“não se aplica.”**

**↘ Checklist** A seguir.

## Checklist de validação



- ! O foco aqui é a clareza na sequência de ações para que o cidadão consiga concluir o serviço sem dúvidas.

### 1. Se o serviço não tiver etapas:

- Usei a frase padrão exata: “não se aplica.”?

### 2. Se o serviço tiver etapas:

- Usei marcadores numéricos para indicar a ordem correta das ações?
- Cada item da lista descreve uma ação direta e clara?
- As instruções seguem a lógica de reduzir o esforço cognitivo do usuário?

## V Pode ser feito digitalmente?

- ! Campo de preenchimento obrigatório.

Às vezes, o serviço, além de ser ofertado na modalidade presencial, também pode ser solicitado de forma digital. Veja como tratar essas situações:

- A Disponível digitalmente: informe o meio (site, aplicativo etc.). Aqui, você também deve informar os links diretos dos sites e/ou dos aplicativos.
- B Não disponível digitalmente: basta responder com a frase “não se aplica”.

## Checklist de validação

- ! Este campo direciona o cidadão para o canal de atendimento mais ágil, seja site ou aplicativo.

### 1. Se o serviço for apenas presencial:

- Usei a frase padrão exata: “não se aplica.”?

### 2. Se o serviço estiver disponível digitalmente:

- Informe o meio digital disponível (site, aplicativo etc.)?
- Incluí os links diretos para acesso ao serviço?

## VI Onde posso solicitar?

**!** Campo de preenchimento obrigatório.

Informe todos os locais de prestação do serviço com endereço; dias e horários de atendimento, município, telefone para contato (se houver).

### Exemplo:

**📍 Onde Solicitar?**

DETRAN – Veículos

**📍** Avenida Nações Unidas, 2710  
Estação Experimental.  
CEP.: 69.900-070

**📅** Atendimento: Segunda a Sexta

**🕒** Horário: das 07:30 às 13:30

### Checklist de validação

- !** Este item é fundamental para que o cidadão saiba exatamente para onde se deslocar e quais os horários de funcionamento.
- Informe todos os locais de prestação do serviço com o endereço completo?
  - Especifiquei o município de cada local citado?
  - Incluí os dias e horários de atendimento de forma clara?
  - Adicionei o telefone para contato de cada unidade, se houver?

## VII Este serviço permite agendamento?

**!** Campo de preenchimento obrigatório.

Alguns serviços dependem de agendamento prévio ou disponibilizam alternativas de agendamento para o usuário se programar melhor. Veja como tratar esses casos:

**A** Permite agendamento: basta responder com a frase padrão:

**“se aplica”.**

**B** Não permite agendamento: é só responder como a frase padrão

**“não se aplica”.**

## Checklist de validação

- ! Este item ajuda o usuário a se programar, evitando deslocamentos desnecessários ou esperas prolongadas.

### 1. Se o serviço não possuir agendamento:

- Usei a frase padrão exata: “não se aplica”?

### 2. Se o serviço possuir agendamento:

- Usei a frase padrão exata: "se aplica"?

## VIII Quem pode solicitar?

- ! Campo de preenchimento obrigatório.

A depender da natureza do serviço, ele pode ser solicitado somente pelo titular. Em outros casos, além do titular, procurador, como também pai ou mãe. Um exercício que ajuda a responder esse campo é questionar o seguinte: “Além do titular, outra pessoa pode solicitar em seu lugar?”. Acompanhe estes três exemplos que te ajudarão a preencher esse campo:

- A Somente o titular pode solicitar:** preencha com:

“somente o titular”.

- B O titular e outras pessoas podem solicitar:** preencha com:

“somente o titular ou o pai ou a mãe”.

- C Qualquer pessoa pode solicitar, não sendo necessário que seja o próprio titular:** preencha com

“qualquer pessoa”.

## Checklist de validação

- ! Este campo define a legitimidade de quem pode dar entrada no serviço, evitando que o cidadão perca a viagem.

- Refleti se outra pessoa pode realmente solicitar o serviço no lugar do titular?
- Usei a frase "somente o titular" quando não for permitida a solicitação por terceiros?
- Listei todas as pessoas autorizadas (ex: pai, mãe, procurador) se o titular não for o único?
- Usei a frase "qualquer pessoa" para serviços de acesso universal?

## IX Estou em condições de solicitar o serviço?

 Campo de preenchimento obrigatório.

Sem dúvidas, este é o campo mais complexo, pois ele muitas vezes é confundido com a documentação necessária. Conceitualmente, ele é um implicador que pode inviabilizar a solicitação do serviço (idade, possuir débito etc.). Pensemos no seguinte exemplo: um cidadão precisa solicitar a Carteira de Trabalho. Para isso, ele precisa apresentar basicamente como documentação necessária Carteira de Identidade e CPF.

### IMPORTANTE

Existe uma condição básica para que possa solicitar o serviço, que é o critério de idade: ele precisa ter pelo menos 14 anos completos. Pense que no nosso exemplo hipotético, esse usuário possui 12 anos de idade. Logo, por mais que ele tenha toda a documentação necessária, ele não atende à condição de idade mínima, o que impossibilita a solicitação.

### Como, então, registrar essa condição?

**A** Quando há pré-requisito: Nesse caso, você deve seguir a estrutura abaixo, utilizando a seguinte frase padrão:



#### Estou em condições de solicitar o serviço?

Para solicitar este serviço é preciso atender aos seguintes requisitos:

1. o solicitante deve ter 14 anos de idade;
2. deve estar acompanhado por pai ou mãe ou responsável legal”.

Havendo mais de um requisito, usar marcador numérico para organizar melhor e indicar quantidade. ”

**B** Quando não há pré-requisito: basta responder com a frase padrão:

“Não existem pré-requisitos para este serviço”.

## Checklist de validação



Este campo exige atenção redobrada para não confundir requisitos de admissibilidade com a documentação necessária.

### 1. Se não houver condições específicas :

- Usei a frase padrão exata: “Não existem pré-requisitos para este serviço”?

### 2. Se houver requisitos:

- Usei a frase padrão inicial: “Para solicitar este serviço é preciso atender aos seguintes requisitos:”?
- Usei marcadores numéricos (1., 2.) para organizar os requisitos?

## X Quais documentos necessários para realizar o serviço?



Campo de preenchimento obrigatório.

Esse campo não permite frases genéricas, do tipo “documento oficial com foto”. Deve-se especificar o documento pelo nome e seus substitutos.

Liste tantos quantos forem os documentos necessários, apontando a necessidade de apresentação de cópia(s) ou original. Exemplo:

Carteira de Identidade Nacional (CIN) ou Carteira de Motorista OU Carteira de Identidade Profissional (CRM, OAB, CREA), original;

CPF, original (obrigatório caso não esteja no documento de identificação);

01 cópia simples da Carteira de Trabalho Física ou Digital (frente, verso e do último contrato), que ficará retida;

Informar endereço com CEP.

Aqui também deve ser utilizado marcador numérico quando houver mais de um documento listado.

## Checklist de validação



Este item deve ser preciso e direto, especificando o nome real de cada documento e sua forma de apresentação.

- Especifiquei cada documento pelo nome oficial, evitando termos genéricos?
- Indiquei se a apresentação deve ser em via original, cópia ou ambos?

- Usei o "OU" em destaque para indicar documentos alternativos?
- Usei marcadores numéricos para organizar a lista de documentos?
- Mencionei se o documento ficará retido na instituição, quando for o caso?

## XI Anexos ou formulários

 Preenchimento variável: pode ser ou não obrigatório.

Dependendo da natureza do serviço, o cidadão precisa apresentar um formulário ou requerimento já preenchido. Se esse for o caso, disponibilize o modelo neste campo. A ideia é adiantar alguma etapa do serviço. Contudo, entenda que a não apresentação de um formulário não pode inviabilizar a solicitação do serviço. Caso o usuário não apresente o formulário, a instituição deve fornecer modelo em mesa de atendimento.

Caso não precise apresentar formulário ou requerimento, basta responder com a frase padrão “não se aplica”.

### Checklist de validação



Este campo serve para antecipar etapas do serviço, oferecendo modelos de documentos ao cidadão.

#### 1. Se não houver necessidade de formulário ou anexo:

- Usei a frase padrão exata: “não se aplica”?

#### 2. Se houver necessidade de formulário ou modelo:

- Disponibilizei o link ou o modelo do formulário?

## XII Quanto tempo leva?

 Campo de preenchimento obrigatório.

Aqui você informa o prazo para a finalização do serviço. Há, basicamente, duas naturezas: quando o cidadão precisa retirar algo como parte final do serviço ou quando o serviço se encerra em si mesmo.

Nesse contexto, também existem os serviços de finalização imediata, independentemente de haver ou não documento final como resultado. Veja como informar isso:

- A** O cidadão retira documento como fase final do serviço: utilize a seguinte frase, seguida do prazo:

“Prazo para retirar o documento: 2 dias úteis.”

“Prazo para retirar o documento: imediato.”

- B** O cidadão não retira documento como fase final do serviço: então, você responde assim:

“Prazo para finalizar o serviço: 2 dias úteis.”

“Prazo para finalizar o serviço: imediato.”

A única diferença entre os dois exemplos foi a troca do termo documento por serviço.

### ATENÇÃO!



É importante ficar atento também: os prazos devem ser informados em dias (nunca em horas), especificando se úteis ou corridos, como demonstrado nos exemplos acima.

### Checklist de validação



Este campo deve informar o prazo exato para a entrega do resultado, padronizando a unidade de tempo e o tipo de finalização.

- Usei a frase padrão correta ("Prazo para retirar o documento" ou "Prazo para finalizar o serviço")?
- Informe o prazo em dias (úteis ou corridos), sem utilizar horas?
- Usei o termo "imediato" para serviços que se encerram no momento do atendimento?
- Verifiquei se o prazo condiz com a realidade da entrega final?

## XIII Quem pode retirar?



Preenchimento variável: pode ser ou não obrigatório.

- A** Preenchimento obrigatório: quando o cidadão precisa retirar algum documento como etapa final do serviço. Nesse caso, informe, também, a documentação que deve ser apresentada. Exemplo:



#### Quem pode retirar ?

Somente o titular, apresentando:

1. Carteira de Identidade Nacional (CIN) OU Carteira de Motorista;
2. Protocolo de atendimento.

Use marcadores numéricos se precisar listar mais de um documento.

- A** Preenchimento não obrigatório: quando o cidadão não precisa retirar documento (o serviço se encerra em si mesmo). Nesse caso, basta responder com a frase padrão:

**“não se aplica”.**

### Checklist de validação



Este campo orienta o cidadão sobre quem está autorizado a buscar o resultado do serviço e quais documentos deve portar.

- Usei a frase "Somente o titular" quando a entrega for restrita?
- Listei os documentos necessários para a retirada (exemplo: Carteira de Identidade, Protocolo)?
- Usei marcadores numéricos para organizar a lista de documentos?
- Usei a frase padrão “não se aplica” para serviços que se encerram em si mesmos?

## XIV Onde posso retirar?



Preenchimento variável: pode ser ou não obrigatório.

- A** **Preenchimento obrigatório:** quando o cidadão precisa retirar algum documento como etapa final do serviço.

Pode parecer óbvio este campo se pensarmos que o cidadão vai retirar no local onde solicitou o documento. No entanto, algumas vezes, ele pode retirar em outro local de prestação ou até mesmo pela internet. Nesse caso, devem ser especificados todos os locais ou meios de retirada.

- A** **Preenchimento não obrigatório:** quando o cidadão não precisa retirar documento (o serviço se encerra em si mesmo). Nesse caso, basta responder com a frase padrão:

**“não se aplica”.**

## Checklist de validação



Este campo orienta o cidadão sobre o local físico ou virtual onde ele obterá o resultado do seu pedido.

### 1. Se o serviço não tiver entrega de documento (físico ou digital):

- Usei a frase padrão exata: “não se aplica”?

### 2. Se houver entrega de documento ou resultado:

- Especifiquei todos os locais ou meios (ex: internet) onde a retirada é possível?
- Indiquei o endereço completo e horários caso o local seja diferente de onde o serviço foi solicitado?

## XV Campo adicional



Preenchimento variável: pode ser ou não obrigatório.

**Adotaremos como padrão o nome “Mais informações” para este campo.**

Nesse campo, forneça informações que não foram contempladas pelos outros campos. Normalmente, registram-se legislações aplicadas, validade do documento, condições para solicitar um novo documento, direitos concedidos etc.

## Checklist de validação



Este campo deve ser criado apenas se houver informações essenciais que não se encaixam nos itens anteriores.

### 1. Se não houver informações complementares necessárias:

- Não criei este campo adicional?

### 2. Se houver informações relevantes (legislação, validade etc.):

- Criei o campo utilizando o título padrão exato: "Mais informações"?
- Verifiquei se o conteúdo é realmente necessário para orientar o usuário?
- Tenho certeza de que a informação não deveria estar em outro campo específico antes de inseri-la aqui?

# Linha de Chegada Estamos juntos



## Considerações finais

Dada a complexidade desta tarefa, o mapeamento de serviços, é bem possível que esse manual não esgote todas as possibilidades.

Situações que não se enquadrem nas regras indicadas requerem cautela e o cuidado de sempre ter um olhar humano, acolhedor com foco no cidadão.

Tem alguma dúvida sobre este Guia  
ou quer mandar sugestões?

Escreva para a OCA:

**[diretoria.oca@ac.gov.br](mailto:diretoria.oca@ac.gov.br)**