MAPAS VISUAIS • FEITOS PARA 50+

Gov.br Sem Mistério

50+

80 mapas visuais com o passo a passo de onde tocar para resolver gov.br, Meu INSS, documentos e muito mais pelo celular.



O QUE TEM AQUI DENTRO

- **20 mapas: Conta gov.br**
- **20 mapas: Meu INSS e Aposentadoria**
- **20 mapas: Documentos Digitais**
- **20 mapas: Saúde, Dinheiro e Serviços**

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Como usar os mapas

Você não precisa decorar. Use este guia ao lado do celular e avance no seu ritmo.

1 Ache a tarefa no sumário

Cada mapa resolve uma tarefa só. Procure pelo nome do que você quer fazer.

2 Abra o app ao lado do mapa

Deixe o mapa aberto no computador, no tablet ou impresso, e o app no celular.

3 Siga os números

Faça um passo de cada vez. O botão destacado em coral é onde você toca.

4 Leia a dica antes de terminar

A dica do rodapé evita os erros mais comuns.

5 Volte quando esquecer

Não precisa decorar. O mapa fica com você para sempre.

Importante: este é um guia independente, feito para ajudar quem tem dificuldade com tecnologia. Não temos vínculo com o governo. Os serviços oficiais são gratuitos: nunca pague para usar o gov.br, o Meu INSS ou o Valores a Receber.

As telas são ilustrações didáticas. No PDF, toque no título do sumário para abrir o mapa; use o rodapé para voltar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Conta gov.br

Toque no título para abrir o mapa.

01 Baixar o app gov.br no celular

02 Criar a sua conta gov.br

03 Entrar na conta gov.br

04 Recuperar a senha esquecida

05 Entender os níveis bronze, prata e ouro

06 Ver o nível da sua conta

07 Subir o nível da conta pelo banco

08 Subir o nível pelo reconhecimento facial

09 Ativar a verificação em duas etapas

10 Trocar a senha da conta

11 Atualizar celular e e-mail da conta

12 Trocou de celular? Leve a conta junto

13 Ver dispositivos autorizados na conta gov.br

14 Ver as autorizações de uso de dados

15 Entrar em outro site usando o gov.br

16 Conta bloqueada: o que fazer

17 Ver notificações do gov.br

18 Encontrar um serviço pelo nome

19 Ajudar um familiar com a conta dele

20 Sair da conta com segurança

Uma tarefa por mapa. Consulte sempre que precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Meu INSS e Aposentadoria

Toque no título para abrir o mapa.

21 Baixar e entrar no Meu INSS

22 Usar a busca 'Do que você precisa?'

23 Ver o extrato de pagamento do benefício

24 Baixar o extrato do Imposto de Renda

25 Ver o extrato de empréstimo consignado

26 Bloquear o benefício para empréstimo

27 Consultar o CNIS (tempo de contribuição)

28 Simular a aposentadoria

29 Pedir aposentadoria pelo celular

30 Acompanhar um pedido (protocolo)

31 Responder a uma exigência do INSS

32 Agendar perícia médica

33 Remarcar ou consultar a perícia

34 Emitir a carta de concessão

35 Emitir declaração de beneficiário do INSS

36 Prova de vida: como funciona hoje

37 Atualizar endereço e telefone no INSS

38 Ver o calendário de pagamento

39 Pedir cópia de processo

40 Falar com o INSS (135)

Uma tarefa por mapa. Consulte sempre que precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

SUMÁRIO • MÓDULO 3

Documentos Digitais

Toque no título para abrir o mapa.

41 Consultar a situação do CPF

42 Imprimir o comprovante do CPF

43 Atualizar dados do CPF

44 Baixar a CNH digital

45 Ver multas e pontos da CNH

46 Documento do carro (CRLV) no celular

47 Baixar a Carteira de Trabalho Digital

48 Enviar a carteira de trabalho em PDF

49 Consultar o abono salarial

50 Consultar o seguro-desemprego

51 Baixar o título de eleitor digital (e-Título)

52 Ver o local de votação

53 Certidão de quitação eleitoral

54 Pedir a nova Carteira de Identidade (CIN)

55 Ver documentos na Carteira do gov.br

56 Tirar atestado de antecedentes criminais

57 Consultar o PIS/NIS

58 Salvar um documento digital em PDF

59 Mandar um documento pelo WhatsApp

60 Fotografar um documento para anexar

Uma tarefa por mapa. Consulte sempre que precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

SUMÁRIO • MÓDULO 4

Saúde, Dinheiro e Serviços

Toque no título para abrir o mapa.

61 Baixar e entrar no Meu SUS Digital

62 Ver o cartão do SUS

63 Ver as vacinas tomadas

64 Ver exames e resultados

65 Ver medicamentos e receitas

66 Consultar valores a receber

67 Pedir o dinheiro esquecido

68 Consultar o Registrato

69 Consultar a restituição do Imposto de Renda

70 Ver se caiu na malha fina

71 Ver a declaração pré-preenchida

72 Assinar um documento pelo gov.br

73 Conferir um documento assinado

74 Consultar o Bolsa Família / CadÚnico

75 Usar o Pix com segurança

76 Pedir devolução de Pix de golpe (MED)

77 Registrar boletim de ocorrência online

78 Agendar atendimento presencial

79 Fazer reclamação no consumidor.gov.br

80 Avaliar e reclamar de um serviço público

Uma tarefa por mapa. Consulte sempre que precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 01 • CONTA GOV.BR

Baixar o app gov.br no celular

Instale o app certo e evite cópias falsas

1 Abra a loja

Abra a loja de aplicativos do celular (Play Store ou App Store).

TOQUE EM / PROCURE
Play Store



2 Faça a busca

Na busca, digite: gov.br

TOQUE EM / PROCURE
Buscar: gov.br



3 Confira a origem

Confira se o desenvolvedor é o Governo do Brasil.

TOQUE EM / PROCURE
Governo do Brasil



4 Instale o aplicativo

Toque em Instalar e espere terminar.

TOQUE EM / PROCURE
Instalar



DICA IMPORTANTE

Nunca baixe o app por link recebido em mensagem. Só pela loja do celular.

NO IPHONE

O botão de instalação pode aparecer como Obter. Confira o nome do aplicativo antes de baixar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 02 • CONTA GOV.BR

Criar a sua conta gov.br

Faça o cadastro do zero com o seu CPF

1 Acesse sua conta

Abra o app gov.br e toque em Entrar com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



2 Informe seus dados

Digite o seu CPF e toque em Continuar.

TOQUE EM / PROCURE
Continuar



3 Leia com atenção

Leia e aceite os termos de uso.

TOQUE EM / PROCURE
Aceitar



4 Confirme que é você

Escolha uma forma de validar: reconhecimento facial ou banco.

TOQUE EM / PROCURE
Reconhecimento facial



5 Cuide da sua senha

Crie uma senha e anote num lugar seguro.

TOQUE EM / PROCURE
Criar senha



! DICA IMPORTANTE

Tenha o CPF em mãos e o celular com bateria e internet.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 03 • CONTA GOV.BR

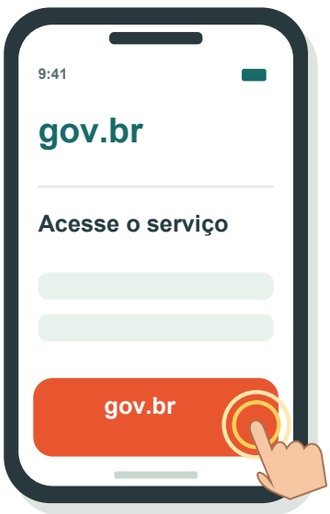
Entrar na conta gov.br

Acesse a conta com CPF e senha

1 Abra o serviço

Abra o app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
gov.br



2 Acesse sua conta

Toque em Entrar com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



3 Informe seus dados

Digite o CPF e toque em Continuar.

TOQUE EM / PROCURE
Continuar



4 Digite sua senha

Digite a sua senha e toque em Entrar.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar



DICA IMPORTANTE

Se o acesso pedir o código de duas etapas, toque em Gerar código de acesso no app gov.br. Esse código não chega por SMS ou e-mail.

PRECISA ATIVAR A PROTEÇÃO?

Veja o mapa 09 para ativar a verificação em duas etapas na sua conta.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 04 • CONTA GOV.BR

Recuperar a senha esquecida

Volte a entrar sem precisar ir a um posto

1

Recupere o acesso

Na tela de senha, toque em Esqueci minha senha.

TOQUE EM / PROCURE

Esqueci minha senha



2

Escolha o caminho

Escolha como recuperar: reconhecimento facial, banco ou e-mail.

TOQUE EM / PROCURE

Reconhecimento facial



3

Confirme que é você

Siga as instruções da tela até confirmar a identidade.

TOQUE EM / PROCURE

Confirmar



4

Cuide da sua senha

Crie a nova senha e guarde num lugar seguro.

TOQUE EM / PROCURE

Nova senha



! **DICA IMPORTANTE**

Recuperar pelo reconhecimento facial costuma ser o caminho mais rápido.

SE NÃO APARECER ESSA OPÇÃO

Use outra forma oferecida na tela. Não precisa tentar todos os caminhos de uma vez.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Entender os níveis bronze, prata e ouro

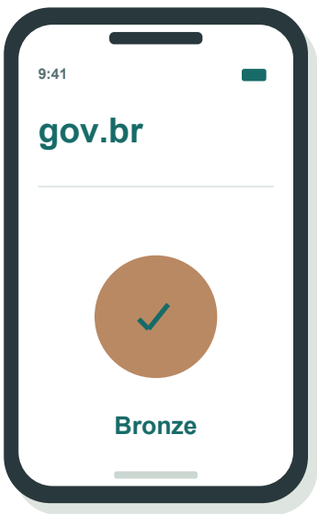
Saiba por que alguns serviços pedem nível mais alto

1 Conheça o bronze

Bronze: conta criada só com dados básicos.

NA TELA / REFERÊNCIA

Bronze

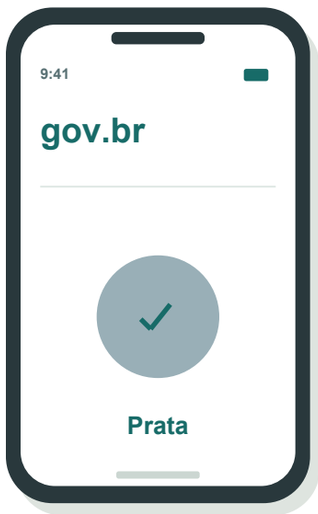


2 Conheça o prata

Prata: validada pelo banco ou pela foto da CNH.

NA TELA / REFERÊNCIA

Prata

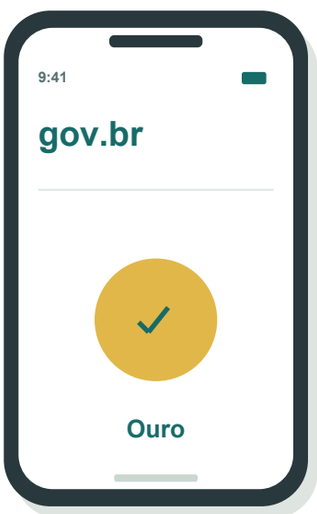


3 Conheça o ouro

Ouro: validada pela biometria da Justiça Eleitoral ou certificado digital.

NA TELA / REFERÊNCIA

Ouro

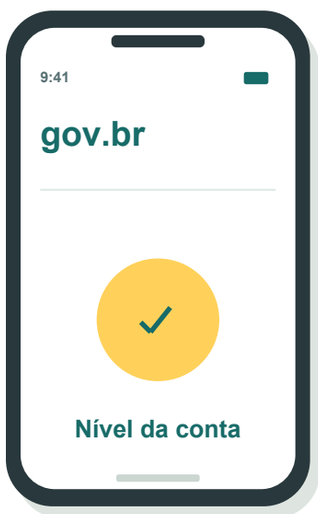


4 Veja o nível

Vários serviços (INSS, valores a receber) pedem prata ou ouro.

NA TELA / REFERÊNCIA

Nível da conta



! **DICA IMPORTANTE**

Quanto mais alto o nível, mais serviços você consegue usar sozinho.

MAIS UMA FORMA DE CHEGAR AO OURO

A CIN também permite elevar o nível: leia seu QR Code no app gov.br e siga a validação facial.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 06 • CONTA GOV.BR

Ver o nível da sua conta

Descubra se a sua conta é bronze, prata ou ouro

1

Acesse sua conta

Entre no app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE

Entrar



2

Abra o seu perfil

Toque no seu nome ou na sua foto, no alto da tela.

TOQUE EM / PROCURE

Meu perfil



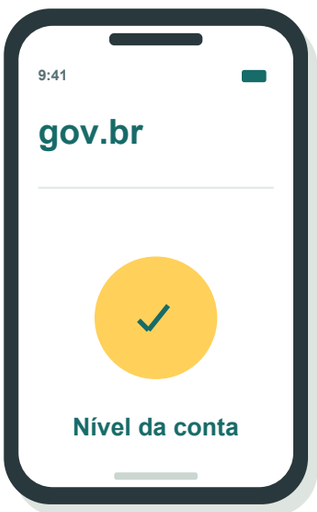
3

Veja o nível

Procure a parte Nível da conta.

NA TELA / REFERÊNCIA

Nível da conta



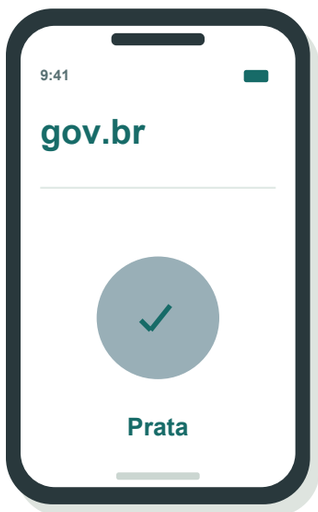
4

Conheça o prata

Veja o selo: bronze, prata ou ouro.

NA TELA / REFERÊNCIA

Prata



! **DICA IMPORTANTE**

Se a conta for bronze, veja o mapa 'Subir o nível da conta'.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 07 • CONTA GOV.BR

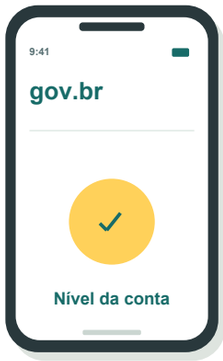
Subir o nível da conta pelo banco

Passe para prata usando o app do seu banco

1 Veja o nível

No app gov.br, entre em Nível da conta.

NA TELA / REFERÊNCIA
Nível da conta



2 Use seu banco

Toque em Aumentar nível e escolha Validar pelo banco.

TOQUE EM / PROCURE
Validar pelo banco



3 Use seu banco

Escolha o seu banco na lista.

TOQUE EM / PROCURE
Seu banco



4 Confira e autorize

Entre no app do banco e autorize o compartilhamento.

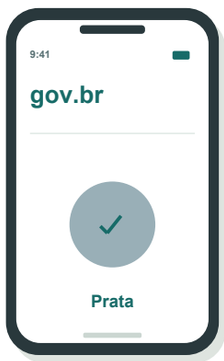
TOQUE EM / PROCURE
Autorizar



5 Conheça o prata

Volte ao gov.br e confira o novo nível.

NA TELA / REFERÊNCIA
Prata



! DICA IMPORTANTE

Funciona com os bancos credenciados que aparecem na lista.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 08 • CONTA GOV.BR

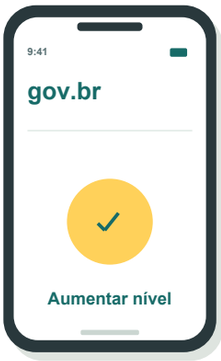
Subir o nível pelo reconhecimento facial

Valide o rosto direto pelo celular

1 Veja o nível

Em Nível da conta, toque em Aumentar nível.

TOQUE EM / PROCURE
Aumentar nível



2 Confirme que é você

Escolha Reconhecimento facial.

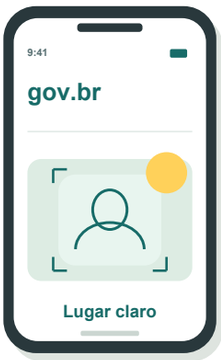
TOQUE EM / PROCURE
Reconhecimento facial



3 Prepare o ambiente

Fique num lugar claro, sem óculos escuros nem boné.

NA TELA / REFERÊNCIA
Lugar claro



4 Confirme que é você

Centralize o rosto no círculo e siga os comandos.

NA TELA / REFERÊNCIA
Centralize o rosto



5 Confira o resultado

Aguarde a confirmação na tela.

NA TELA / REFERÊNCIA
Validado



! DICA IMPORTANTE

Luz de frente ajuda muito. Evite janela atrás de você.

ANTES DE TENTAR

Limpe a lente da câmera e mantenha o celular firme. Siga os movimentos pedidos na tela.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ativar a verificação em duas etapas

Coloque uma tranca a mais na conta

1

Proteja sua conta

No app gov.br, toque em Segurança da conta.

TOQUE EM / PROCURE

Segurança



2

Proteja sua conta

Abra Verificação em duas etapas.

TOQUE EM / PROCURE

Verificação em duas etapas



3

Ative a proteção

Toque em Habilitar no app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE

Habilitar



4

Confira o código

Quando o acesso pedir um código, gere-o no app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE

Gerar código de acesso



DICA IMPORTANTE

Para ativar o recurso, sua conta precisa ser Prata ou Ouro. Ative também a data e a hora automáticas no celular.

GUARDE O ACESSO AO APP

O código é gerado no gov.br. Cadastre o e-mail de recuperação indicado pelo aplicativo.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 10 • CONTA GOV.BR

Trocar a senha da conta

Mude a senha quando desconfiar de algo

1

Acesse sua conta

Entre no app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE

Entrar



2

Proteja sua conta

Toque em Segurança da conta.

TOQUE EM / PROCURE

Segurança



3

Cuide da sua senha

Toque em Alterar senha.

TOQUE EM / PROCURE

Alterar senha



4

Cuide da sua senha

Digite a senha atual e depois a nova duas vezes.

TOQUE EM / PROCURE

Salvar



! **DICA IMPORTANTE**

Use uma senha que você não usa em nenhum outro lugar.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Atualizar celular e e-mail da conta

Mantenha os contatos certos para receber códigos

1 Abra o seu perfil

Entre no app gov.br e toque em Meu perfil.

TOQUE EM / PROCURE
Meu perfil



2 Revise os contatos

Toque em Dados pessoais ou Contato.

TOQUE EM / PROCURE
Contato



3 Revise os contatos

Toque em Alterar no celular ou no e-mail.

TOQUE EM / PROCURE
Alterar



4 Confira o código

Confirme com o código que chegar.

TOQUE EM / PROCURE
Confirmar



DICA IMPORTANTE

Celular desatualizado é a causa nº 1 de não conseguir recuperar a conta.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 12 • CONTA GOV.BR

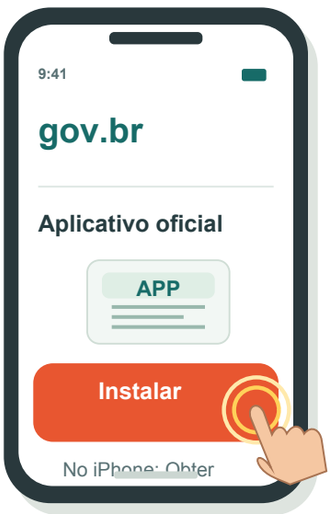
Trocou de celular? Leve a conta junto

Instale e entre no aparelho novo sem perder o acesso

1 Instale o aplicativo

No celular novo, instale o app gov.br pela loja.

TOQUE EM / PROCURE
Instalar



2 Digite sua senha

Entre com CPF e senha.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar



3 Confirme que é você

Se pedir, confirme com reconhecimento facial.

TOQUE EM / PROCURE
Reconhecimento facial



4 Saia com segurança

No aparelho antigo, saia da conta antes de vender ou doar.

TOQUE EM / PROCURE
Sair da conta



DICA IMPORTANTE

Antes de se desfazer do celular velho, saia de todos os apps e apague os dados.

ANTES DE APAGAR O APARELHO ANTIGO

Se usa verificação em duas etapas, confirme que consegue gerar o código no novo aparelho.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ver dispositivos autorizados na conta gov.br

Confira quais aparelhos e navegadores você marcou como confiáveis

1 Proteja sua conta

No app gov.br, abra Segurança da conta e toque em Verificação em duas etapas.

TOQUE EM / PROCURE

Verificação em duas etapas



2 Confira os aparelhos

Abra a lista de Dispositivos autorizados.

TOQUE EM / PROCURE

Dispositivos autorizados



3 Confira os aparelhos

Confira os aparelhos, os navegadores e o histórico de acessos.

TOQUE EM / PROCURE

Histórico de acessos



4 Revise o acesso

Se não reconhecer algum, toque em Excluir todos e troque a senha.

TOQUE EM / PROCURE

Excluir todos



DICA IMPORTANTE

Excluir todos limpa toda a lista de aparelhos autorizados. Você pode voltar a marcar como confiáveis os aparelhos que usa.

QUANDO O CÓDIGO VOLTA A SER PEDIDO

Nos aparelhos excluídos, o gov.br volta a pedir o código no próximo acesso.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 14 • CONTA GOV.BR

Ver as autorizações de uso de dados

Saiba quais serviços você autorizou a usar seus dados

1 Acesse sua conta

Entre no app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar



2 Proteja sua conta

Toque em Privacidade.

TOQUE EM / PROCURE
Privacidade



3 Escolha na lista

Veja os serviços autorizados.

TOQUE EM / PROCURE
Autorizações



4 Revise o acesso

Revogue o que não reconhecer.

TOQUE EM / PROCURE
Revogar



DICA IMPORTANTE

Revogar não apaga sua conta: só tira a permissão daquele serviço.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Entrar em outro site usando o gov.br

Use a mesma conta em vários serviços públicos

1 Acesse sua conta

No site do serviço, procure o botão Entrar com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



2 Informe seus dados

Digite o CPF e a senha da sua conta.

TOQUE EM / PROCURE
CPF e senha



3 Confira e autorize

Se pedir, autorize o uso dos dados.

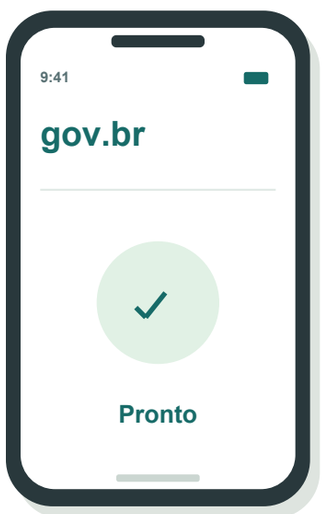
TOQUE EM / PROCURE
Autorizar



4 Confira o resultado

Pronto: você entra sem criar outra senha.

NA TELA / REFERÊNCIA
Pronto



DICA IMPORTANTE

Confira se o endereço do site termina em .gov.br antes de digitar a senha.

CONFIRA O ENDEREÇO COMPLETO

O domínio vem antes da primeira barra: um endereço como gov.br.site-falso.com não é gov.br.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 16 • CONTA GOV.BR

Conta bloqueada: o que fazer

Destrave a conta após várias tentativas erradas

1

Aguarde um pouco

Espere alguns minutos antes de tentar de novo.

NA TELA / REFERÊNCIA

Aguarde



2

Recupere o acesso

Toque em Esqueci minha senha.

TOQUE EM / PROCURE

Esqueci minha senha



3

Escolha o caminho

Recupere pelo reconhecimento facial ou pelo banco.

TOQUE EM / PROCURE

Recuperar



4

Cuide da sua senha

Crie uma senha nova e anote.

TOQUE EM / PROCURE

Nova senha



! **DICA IMPORTANTE**

Errar muitas vezes seguidas bloqueia por segurança. Calma e siga o passo a passo.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 17 • CONTA GOV.BR

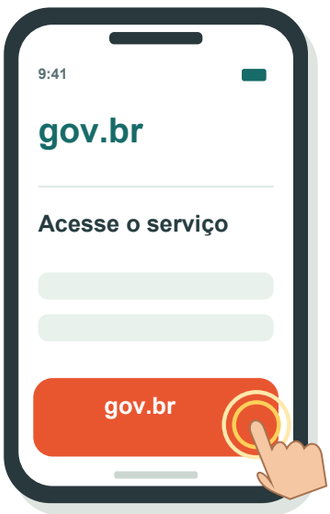
Ver notificações do gov.br

Não perca avisos de serviços e pedidos

1 Abra o serviço

Abra o app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
gov.br



2 Abra os avisos

Toque no sininho no alto da tela.

TOQUE EM / PROCURE
Notificações



3 Leia a mensagem

Leia cada aviso.

NA TELA / REFERÊNCIA
Aviso



4 Encontre a opção

Toque no aviso para abrir o serviço.

TOQUE EM / PROCURE
Abrir



! DICA IMPORTANTE

O gov.br não pede senha nem pagamento por mensagem.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

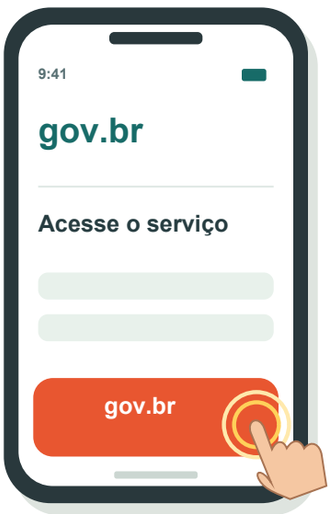
Encontrar um serviço pelo nome

Ache qualquer serviço sem se perder nos menus

1 Abra o serviço

Abra o app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
gov.br



2 Faça a busca

Toque na lupa de busca.

TOQUE EM / PROCURE
Buscar



3 Faça a busca

Digite o que precisa, ex.: aposentadoria.

TOQUE EM / PROCURE
aposentadoria



4 Encontre a opção

Toque no serviço da lista.

TOQUE EM / PROCURE
Serviço



DICA IMPORTANTE

Use palavras simples: 'carteira de trabalho', 'CPF', 'vacina'.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 19 • CONTA GOV.BR

Ajudar um familiar com a conta dele

Como ajudar sem pegar a senha de ninguém

1

Abra o serviço

Use o celular da própria pessoa, com ela do lado.

NA TELA / REFERÊNCIA

Celular dela



2

Digite sua senha

Deixe a pessoa digitar a senha.

NA TELA / REFERÊNCIA

Senha dela



3

Confirme que é você

No reconhecimento facial, o rosto é sempre o dela.

NA TELA / REFERÊNCIA

Rosto dela



4

Saia com segurança

No fim, toque em Sair da conta.

TOQUE EM / PROCURE

Sair



! **DICA IMPORTANTE**

Nunca faça reconhecimento facial com o seu rosto na conta de outra pessoa.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 20 • CONTA GOV.BR

Sair da conta com segurança

Feche a conta em celular emprestado ou computador público

1 Abra o seu perfil

Toque na sua foto ou no seu nome.

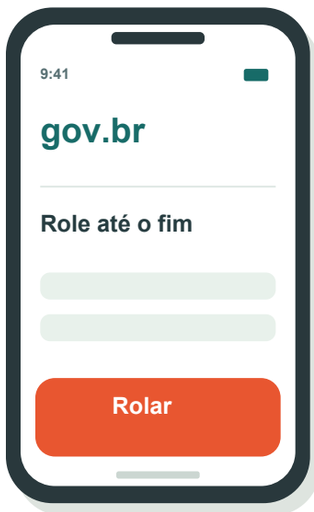
TOQUE EM / PROCURE
Meu perfil



2 Role a tela

Role até o fim da tela.

NA TELA / REFERÊNCIA
Rolar



3 Saia com segurança

Toque em Sair.

TOQUE EM / PROCURE
Sair



4 Feche o aplicativo

Feche o navegador ou o app.

TOQUE EM / PROCURE
Fechar



! **DICA IMPORTANTE**

Em computador de lan house ou de outra pessoa, saia sempre.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Baixar e entrar no Meu INSS

Abra o Meu INSS com a sua conta gov.br

1

Faça a busca

Na loja do celular, busque: Meu INSS.

TOQUE EM / PROCURE

Buscar: Meu INSS



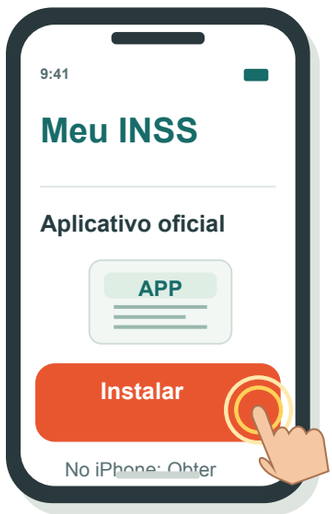
2

Instale o aplicativo

Instale o app do INSS (Governo do Brasil).

TOQUE EM / PROCURE

Instalar



3

Acesse sua conta

Abra e toque em Entrar com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE

Entrar com gov.br



4

Informe seus dados

Digite CPF e senha da conta gov.br.

TOQUE EM / PROCURE

CPF e senha



DICA IMPORTANTE

É a mesma senha da conta gov.br.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Usar a busca 'Do que você precisa?'

O atalho para achar qualquer serviço no Meu INSS

1

Encontre a opção

Na tela inicial do Meu INSS, ache Do que você precisa?.

TOQUE EM / PROCURE

Do que você precisa?



2

Encontre a opção

Toque no campo e digite o assunto.

TOQUE EM / PROCURE

Digitar



3

Encontre a opção

Escolha o serviço que aparecer.

TOQUE EM / PROCURE

Serviço



4

Encontre a opção

Siga as telas do pedido.

TOQUE EM / PROCURE

Avançar



! **DICA IMPORTANTE**

Palavras simples funcionam melhor: 'extrato', 'perícia', 'aposentadoria'.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ver o extrato de pagamento do benefício

Confira quanto e quando vai cair

1 Acesse sua conta

Entre no Meu INSS.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar



2 Faça a busca

Busque: extrato de pagamento.

TOQUE EM / PROCURE
Extrato de pagamento



3 Confira a data

Escolha o benefício e o mês.

NA TELA / REFERÊNCIA
Mês



4 Veja o documento

Veja valores e descontos.

TOQUE EM / PROCURE
Ver extrato



DICA IMPORTANTE

Os descontos aparecem com nome: confira se reconhece todos.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Baixar o extrato do Imposto de Renda

Pegue o informe de rendimentos do INSS

1 Faça a busca

No Meu INSS, busque: imposto de renda.

TOQUE EM / PROCURE
Imposto de renda



2 Encontre a opção

Toque em Extrato para Imposto de Renda.

TOQUE EM / PROCURE
Extrato IR



3 Confira a data

Escolha o ano.

NA TELA / REFERÊNCIA
Ano



4 Salve o PDF

Toque em Baixar PDF.

TOQUE EM / PROCURE
Baixar PDF



! DICA IMPORTANTE

Guarde o PDF: você ou o contador vão usar na declaração.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ver o extrato de empréstimo consignado

Confira os empréstimos descontados do benefício

1 Faça a busca

No Meu INSS, busque: empréstimo.

TOQUE EM / PROCURE
Empréstimo



2 Encontre a opção

Toque em Extrato de empréstimos.

TOQUE EM / PROCURE
Extrato de empréstimos



3 Escolha na lista

Veja banco, parcelas e datas.

NA TELA / REFERÊNCIA
Ver



4 Salve o PDF

Baixe o PDF se precisar.

TOQUE EM / PROCURE
Baixar PDF



! DICA IMPORTANTE

Empréstimo que você não fez? Procure o banco e registre reclamação.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Bloquear o benefício para empréstimo

Impeça empréstimos feitos sem você saber

1

Faça a busca

No Meu INSS, busque: bloquear.

TOQUE EM / PROCURE
Bloquear



2

Proteja sua conta

Toque em Bloquear/Desbloquear benefício para empréstimo.

TOQUE EM / PROCURE
Bloquear benefício



3

Proteja sua conta

Confirme a opção Bloquear.

TOQUE EM / PROCURE
Confirmar



4

Veja o documento

Guarde o comprovante.

NA TELA / REFERÊNCIA
Comprovante



! **DICA IMPORTANTE**

Quando quiser fazer um empréstimo, é só desbloquear pelo mesmo caminho.

DESBLOQUEAR EXIGE VALIDAÇÃO

Siga a identificação exigida pelo Meu INSS. Há regras e prazos; não basta apenas tocar na opção.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Consultar o CNIS (tempo de contribuição)

Veja os seus vínculos e contribuições

1 Faça a busca

No Meu INSS, busque: CNIS ou extrato de contribuição.

TOQUE EM / PROCURE
Extrato CNIS



2 Encontre a opção

Toque em Extrato de Contribuição (CNIS).

TOQUE EM / PROCURE
CNIS



3 Escolha na lista

Confira empregos e datas.

NA TELA / REFERÊNCIA
Vínculos



4 Salve o PDF

Baixe o PDF.

TOQUE EM / PROCURE
Baixar PDF



DICA IMPORTANTE

Faltou algum emprego? Separe a carteira de trabalho antiga para pedir acerto.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Simular a aposentadoria

Saiba quando você pode se aposentar

1 Faça a busca

No Meu INSS, busque: simular aposentadoria.

TOQUE EM / PROCURE
Simular aposentadoria



2 Encontre a opção

Toque no serviço.

TOQUE EM / PROCURE
Simular



3 Aguarde um pouco

Aguarde o cálculo com os seus dados.

NA TELA / REFERÊNCIA
Calculando



4 Veja o documento

Leia as regras e as datas possíveis.

NA TELA / REFERÊNCIA
Resultado



DICA IMPORTANTE

A simulação usa o CNIS. Se ele estiver incompleto, a data muda.

USE COMO ESTIMATIVA

A simulação não é um pedido nem garante a concessão. Confira o histórico de contribuições.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Pedir aposentadoria pelo celular

Faça o pedido sem precisar de intermediário

1 Encontre a opção

No Meu INSS, toque em Novo Pedido.

TOQUE EM / PROCURE
Novo Pedido



2 Faça a busca

Digite: aposentadoria e escolha o tipo.

TOQUE EM / PROCURE
Aposentadoria



3 Anexe o arquivo

Confira os dados e anexe documentos se pedir.

TOQUE EM / PROCURE
Anexar



4 Guarde o protocolo

Toque em Enviar e anote o número do protocolo.

TOQUE EM / PROCURE
Enviar



DICA IMPORTANTE

O protocolo é a prova do seu pedido. Tire print ou anote.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Acompanhar um pedido (protocolo)

Veja em que pé está o seu pedido

1 Encontre a opção

No Meu INSS, toque em Consultar Pedidos.

TOQUE EM / PROCURE
Consultar Pedidos



2 Escolha na lista

Escolha o pedido da lista.

TOQUE EM / PROCURE
Pedido



3 Veja a situação

Veja a situação: em análise, exigência ou concluído.

NA TELA / REFERÊNCIA
Situação



4 Leia a mensagem

Toque para ver detalhes e mensagens.

TOQUE EM / PROCURE
Detalhes



! **DICA IMPORTANTE**

Se aparecer 'exigência', o INSS está pedindo algo. Veja o mapa seguinte.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Responder a uma exigência do INSS

Envie o documento pedido dentro do prazo

1 Veja a situação

Em Consultar Pedidos, abra o pedido com exigência.

TOQUE EM / PROCURE
Exigência



2 Leia a mensagem

Leia o que foi pedido e o prazo.

NA TELA / REFERÊNCIA
Ler



3 Anexe o arquivo

Toque em Cumprir exigência e anexe o documento.

TOQUE EM / PROCURE
Anexar



4 Confira e envie

Toque em Enviar.

TOQUE EM / PROCURE
Enviar



DICA IMPORTANTE

Foto legível: papel sobre a mesa, com luz, sem cortar as bordas.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Agendar perícia médica

Marque a perícia sem ligar nem enfrentar fila

1 Faça a busca

No Meu INSS, busque: perícia.

TOQUE EM / PROCURE
Perícia



2 Escolha na lista

Escolha o tipo de perícia.

TOQUE EM / PROCURE
Tipo



3 Confira a data

Escolha a agência e o horário.

NA TELA / REFERÊNCIA
Horário



4 Veja o documento

Confirme e guarde o comprovante.

NA TELA / REFERÊNCIA
Comprovante



! DICA IMPORTANTE

Leve documento com foto e laudos médicos no dia.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Remarcar ou consultar a perícia

Mude a data ou confira o local

1 Confira a data

No Meu INSS, toque em Agendamentos.

TOQUE EM / PROCURE
Agendamentos



2 Encontre a opção

Escolha a perícia.

TOQUE EM / PROCURE
Perícia



3 Confira a data

Toque em Remarcar ou veja o endereço.

TOQUE EM / PROCURE
Remarcar



4 Confira o resultado

Confirme.

TOQUE EM / PROCURE
Confirmar



! **DICA IMPORTANTE**

Chegue com antecedência e com todos os laudos.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Emitir a carta de concessão

Pegue o documento que prova o seu benefício

1 Faça a busca

No Meu INSS, busque: carta de concessão.

TOQUE EM / PROCURE
Carta de concessão



2 Escolha na lista

Escolha o benefício.

NA TELA / REFERÊNCIA
Benefício



3 Veja o documento

Toque em Emitir.

TOQUE EM / PROCURE
Emitir



4 Salve o PDF

Baixe ou compartilhe o PDF.

TOQUE EM / PROCURE
Baixar PDF



DICA IMPORTANTE

Útil para banco, crediário e comprovar renda.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Emitir declaração de beneficiário do INSS

Gere o documento que informa se existe benefício do INSS em seu nome

1 Abra o serviço

Entre no Meu INSS com sua conta gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Meu INSS



2 Faça a busca

Na busca, digite Declaração de Beneficiário.

TOQUE EM / PROCURE
Declaração de Beneficiário



3 Encontre a opção

Selecione a declaração na lista de serviços.

TOQUE EM / PROCURE
Consta ou nada consta



4 Salve o PDF

Baixe o PDF.

TOQUE EM / PROCURE
Baixar PDF



DICA IMPORTANTE

Guarde no celular para mandar por WhatsApp quando pedirem.

PARA COMPROVAR O VALOR DA RENDA

A declaração informa se há benefício. Para mostrar valores pagos, use também o extrato de pagamento (mapa 23).

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Prova de vida: como funciona hoje

Entenda se você precisa fazer alguma coisa

1

Entenda o processo

A prova de vida é feita pelo governo, cruzando dados (vacina, banco, documentos).

NA TELA / REFERÊNCIA

Automática



2

Abra os avisos

Se precisar, o INSS avisa no Meu INSS e no banco.

NA TELA / REFERÊNCIA

Aviso



3

Confirme que é você

Quando pedido, dá para fazer por reconhecimento facial no app.

TOQUE EM / PROCURE

Reconhecimento facial



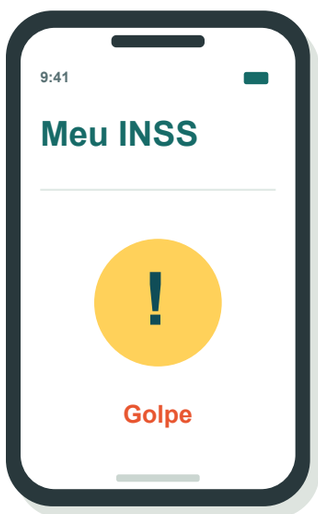
4

Fique atento

Desconfie de quem ligar pedindo prova de vida com pagamento.

NA TELA / REFERÊNCIA

Golpe



DICA IMPORTANTE

O INSS não liga pedindo dados ou dinheiro para prova de vida.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Atualizar endereço e telefone no INSS

Mantenha o cadastro certo para receber avisos

1 Faça a busca

No Meu INSS, busque: atualizar dados.

TOQUE EM / PROCURE
Atualizar dados



2 Revise os contatos

Toque em Atualizar dados de contato.

TOQUE EM / PROCURE
Contato



3 Revise os contatos

Edite endereço, telefone e e-mail.

TOQUE EM / PROCURE
Editar



4 Salve a alteração

Toque em Salvar.

TOQUE EM / PROCURE
Salvar



! DICA IMPORTANTE

Cadastro desatualizado faz você perder cartas e avisos.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ver o calendário de pagamento

Saiba o dia em que o benefício cai

1 Faça a busca

No Meu INSS, busque: extrato de pagamento.

TOQUE EM / PROCURE
Extrato



2 Confira a data

Veja a data de pagamento do mês.

NA TELA / REFERÊNCIA
Data



3 Veja o documento

O dia depende do final do número do benefício.

NA TELA / REFERÊNCIA
Final do benefício



4 Confira a data

Anote no calendário do celular.

NA TELA / REFERÊNCIA
Agenda



DICA IMPORTANTE

O 13º também aparece no extrato quando é pago.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Pedir cópia de processo

Peça a cópia do seu processo no INSS

1 Faça a busca

No Meu INSS, busque: cópia de processo.

TOQUE EM / PROCURE
Cópia de processo



2 Veja o documento

Escolha o processo.

TOQUE EM / PROCURE
Processo



3 Confira e envie

Envie o pedido.

TOQUE EM / PROCURE
Enviar



4 Veja a situação

Acompanhe em Consultar Pedidos.

TOQUE EM / PROCURE
Consultar Pedidos



DICA IMPORTANTE

A cópia ajuda a entender um benefício negado.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Falar com o INSS (135)

Quando usar a central e o que ter em mãos

1

Use o telefone

Ligue 135 de telefone fixo ou celular.

NA TELA / REFERÊNCIA

135



2

Informe seus dados

Tenha o CPF e o número do benefício.

NA TELA / REFERÊNCIA

CPF



3

Use o telefone

Siga o menu de voz.

TOQUE EM / PROCURE

Menu



4

Guarde o protocolo

Anote o número do protocolo do atendimento.

NA TELA / REFERÊNCIA

Protocolo



! **DICA IMPORTANTE**

O 135 funciona de segunda a sábado, em horário comercial.

HORÁRIO DETALHADO

Atendimento humano: segunda a sábado, das 7h às 22h (Brasília). Atendimento eletrônico: 24 horas.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Consultar a situação do CPF

Veja se o CPF está regular

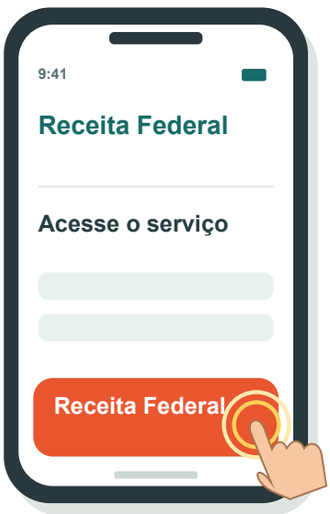
1

Abra o serviço no site

No celular, abra o site da Receita Federal ou o app da Receita.

TOQUE EM / PROCURE

Receita Federal



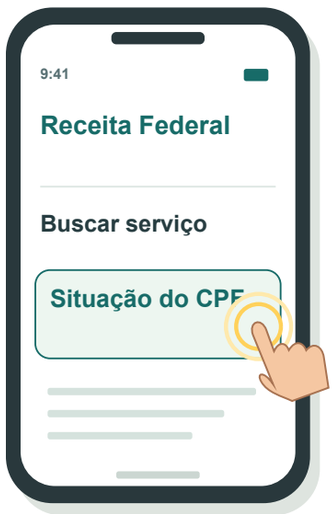
2

Faça a busca

Procure: Consultar situação do CPF.

TOQUE EM / PROCURE

Situação do CPF



3

Preencha os dados

Digite CPF e data de nascimento.

TOQUE EM / PROCURE

CPF e nascimento



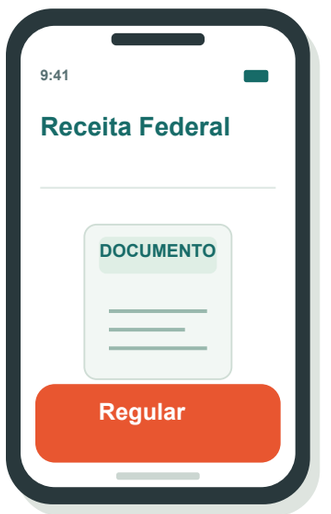
4

Veja o documento

Veja: regular, suspenso ou pendente.

NA TELA / REFERÊNCIA

Regular



DICA IMPORTANTE

CPF irregular trava aposentadoria, banco e cadastro em loja.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Imprimir o comprovante do CPF

Tire o comprovante oficial do CPF

1 Encontre a opção

No site da Receita, acesse Comprovante de inscrição no CPF.

TOQUE EM / PROCURE
Comprovante CPF



2 Preencha os dados

Digite CPF e data de nascimento.

TOQUE EM / PROCURE
Dados



3 Encontre a opção

Toque em Consultar.

TOQUE EM / PROCURE
Consultar



4 Salve o PDF

Salve em PDF ou imprima.

TOQUE EM / PROCURE
Salvar PDF



DICA IMPORTANTE

Serve para provar o número do CPF quando pedem.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Atualizar dados do CPF

Corrija endereço ou nome do CPF pela internet

1 Faça a busca

No site da Receita, busque: alterar dados do CPF.

TOQUE EM / PROCURE
Alterar CPF



2 Acesse sua conta

Entre com a conta gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



3 Preencha os dados

Edite os dados e confirme.

TOQUE EM / PROCURE
Editar



4 Veja o documento

Guarde o comprovante.

NA TELA / REFERÊNCIA
Comprovante



DICA IMPORTANTE

Mudou de nome no casamento ou divórcio? Precisa atualizar.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

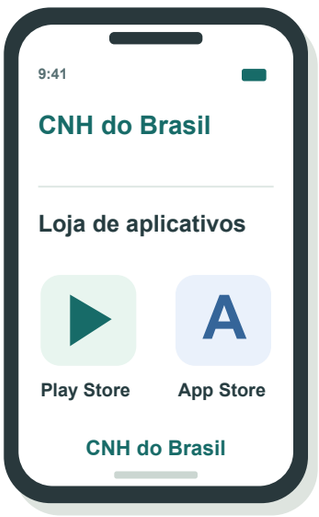
Baixar a CNH digital

Tenha a carteira de motorista no celular

1 Abra a loja

Na loja do celular, procure o aplicativo oficial CNH do Brasil.

TOQUE EM / PROCURE
CNH do Brasil



2 Acesse sua conta

Entre com a conta gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



3 Encontre a opção

Na área Condutor, abra Ver Habilitação.

TOQUE EM / PROCURE
Ver Habilitação



4 Salve o PDF

Toque em Baixar CNH-e para acessar o documento digital.

TOQUE EM / PROCURE
Baixar CNH-e



DICA IMPORTANTE

A CNH digital vale como documento. Mostre o QR Code se pedirem.

NOME ATUAL DO APLICATIVO

O app CNH do Brasil substituiu a CDT. Se a habilitação não aparecer, confira as orientações da Senatran.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ver multas e pontos da CNH

Consulte infrações pelo app da CNH

1 Abra o serviço

Abra o app da CNH digital.

TOQUE EM / PROCURE
CNH digital



2 Encontre a opção

Toque em Infrações.

TOQUE EM / PROCURE
Infrações



3 Escolha na lista

Veja multas e pontos.

NA TELA / REFERÊNCIA
Pontos



4 Veja o documento

Toque numa multa para ver detalhes.

TOQUE EM / PROCURE
Detalhes



! DICA IMPORTANTE

Multa de valor muito estranho por SMS? Confira sempre no app oficial.

ONDE CONSULTAR

O aplicativo oficial é o CNH do Brasil, anteriormente chamado Carteira Digital de Trânsito (CDT).

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Documento do carro (CRLV) no celular

Tenha o licenciamento do veículo digital

1 Encontre a opção

No app da CNH digital, toque em Veículos.

TOQUE EM / PROCURE
Veículos



2 Escolha na lista

Escolha o veículo.

TOQUE EM / PROCURE
Veículo



3 Veja o documento

Toque em CRLV digital.

TOQUE EM / PROCURE
CRLV



4 Veja o documento

Salve ou mostre na tela.

TOQUE EM / PROCURE
Mostrar



DICA IMPORTANTE

Só aparece se o licenciamento do ano estiver pago.

ONDE CONSULTAR

Use o CNH do Brasil (antiga CDT). Se o documento não estiver disponível, confira a situação no Detran.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 47 • DOCUMENTOS DIGITAIS

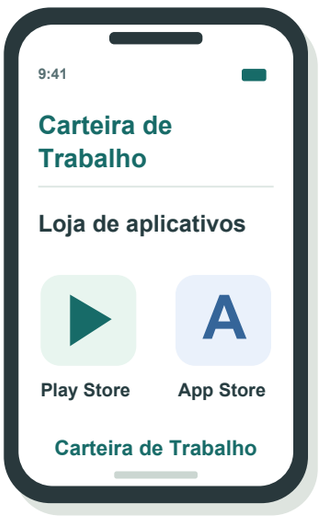
Baixar a Carteira de Trabalho Digital

Veja todos os seus empregos no celular

1 Abra a loja

Na loja, busque: Carteira de Trabalho Digital.

TOQUE EM / PROCURE
Carteira de Trabalho



2 Acesse sua conta

Instale e entre com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



3 Escolha na lista

Toque em Contratos.

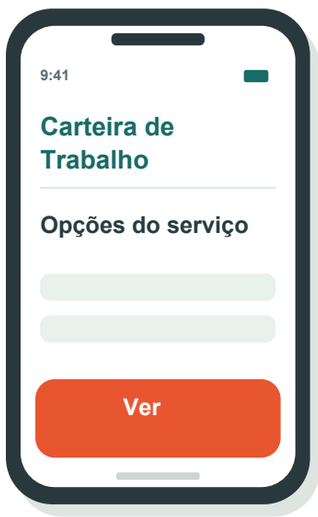
TOQUE EM / PROCURE
Contratos



4 Escolha na lista

Veja empregos, datas e salários.

NA TELA / REFERÊNCIA
Ver



DICA IMPORTANTE

Ótimo para conferir o tempo de trabalho antes da aposentadoria.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

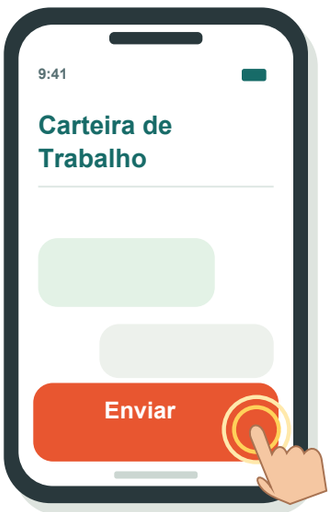
Enviar a carteira de trabalho em PDF

Mande para um empregador ou advogado

1 Confira e envie

No app da Carteira de Trabalho, toque em Enviar.

TOQUE EM / PROCURE
Enviar



2 Confira a data

Escolha o período.

NA TELA / REFERÊNCIA
Período



3 Salve o PDF

Toque em Enviar carteira de trabalho.

TOQUE EM / PROCURE
Gerar PDF



4 Compartilhe

Compartilhe pelo WhatsApp ou e-mail.

TOQUE EM / PROCURE
Compartilhar



DICA IMPORTANTE

Compartilhe só com quem você confia.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

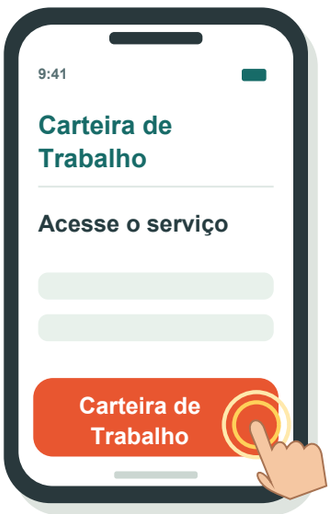
Consultar o abono salarial

Veja se tem abono para receber

1 Abra o serviço

Abra a Carteira de Trabalho Digital.

TOQUE EM / PROCURE
Carteira de Trabalho



2 Encontre a opção

Toque em Benefícios.

TOQUE EM / PROCURE
Benefícios



3 Encontre a opção

Toque em Abono Salarial.

TOQUE EM / PROCURE
Abono Salarial



4 Confira a data

Veja valor e data.

NA TELA / REFERÊNCIA
Ver



DICA IMPORTANTE

Quem tem direito depende do ano-base e do salário.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

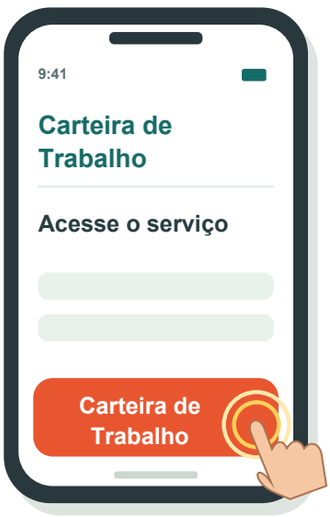
Consultar o seguro-desemprego

Acompanhe as parcelas do seguro

1 Abra o serviço

Abra a Carteira de Trabalho Digital.

TOQUE EM / PROCURE
Carteira de Trabalho



2 Encontre a opção

Toque em Benefícios.

TOQUE EM / PROCURE
Benefícios



3 Encontre a opção

Toque em Seguro-desemprego.

TOQUE EM / PROCURE
Seguro-desemprego



4 Confira a data

Veja parcelas e datas.

NA TELA / REFERÊNCIA
Parcelas



DICA IMPORTANTE

O pedido também pode ser feito ali, quando você é dispensado.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

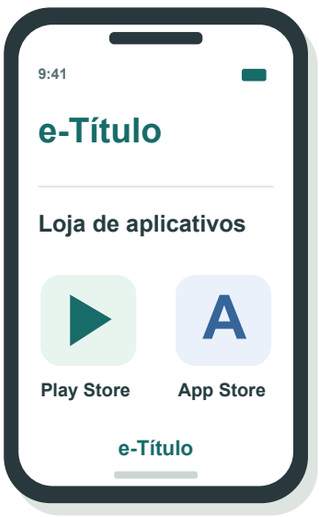
Baixar o título de eleitor digital (e-Título)

Tenha o título e o local de votação no celular

1 Abra a loja

Na loja, busque: e-Título.

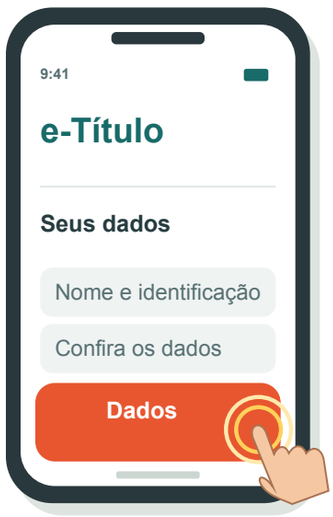
TOQUE EM / PROCURE
e-Título



2 Preencha os dados

Instale e informe seus dados.

TOQUE EM / PROCURE
Dados



3 Preencha os dados

Confirme as perguntas de segurança.

TOQUE EM / PROCURE
Confirmar



4 Veja o documento

Veja o título e a seção de votação.

NA TELA / REFERÊNCIA
Seu título



DICA IMPORTANTE

Se tiver biometria cadastrada, o e-Título mostra sua foto.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

MAPA 52 • DOCUMENTOS DIGITAIS

Ver o local de votação

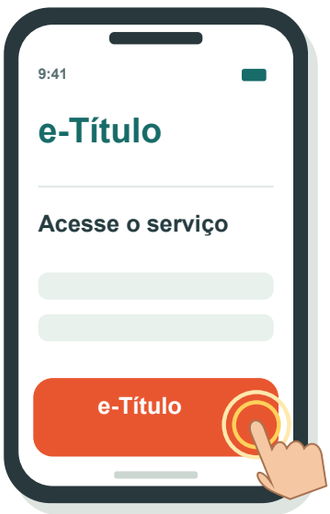
Descubra onde você vota

1

Abra o serviço

Abra o e-Título.

TOQUE EM / PROCURE
e-Título



2

Encontre a opção

Toque em Onde votar.

TOQUE EM / PROCURE
Onde votar

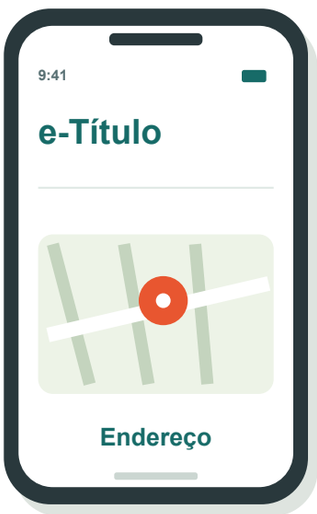


3

Confira o local

Veja o endereço e a seção.

NA TELA / REFERÊNCIA
Endereço



4

Confira o local

Toque no mapa para abrir o caminho.

NA TELA / REFERÊNCIA
Mapa



DICA IMPORTANTE

Confira antes do dia da eleição.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Certidão de quitação eleitoral

Prove que está em dia com a Justiça Eleitoral

1

Encontre a opção

No e-Título, abra o menu.

TOQUE EM / PROCURE

Menu



2

Encontre a opção

Toque em Certidão de quitação.

NA TELA / REFERÊNCIA

Certidão



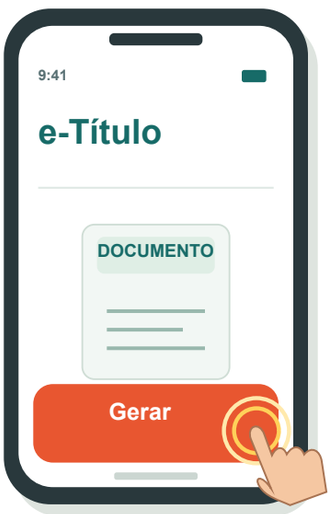
3

Veja o documento

Gere o documento.

TOQUE EM / PROCURE

Gerar



4

Salve o PDF

Salve o PDF.

TOQUE EM / PROCURE

Salvar PDF



! **DICA IMPORTANTE**

Concursos e alguns cadastros pedem essa certidão.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

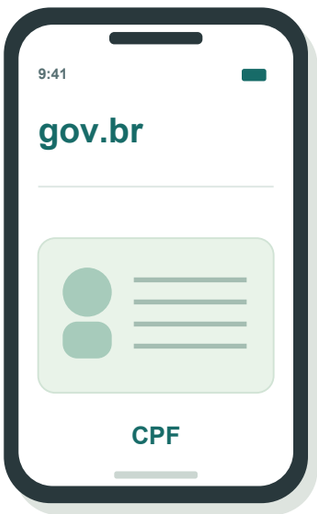
Pedir a nova Carteira de Identidade (CIN)

Entenda como tirar a nova identidade com o CPF

1 Veja o documento

A nova identidade usa o CPF como número único.

NA TELA / REFERÊNCIA
CPF



2 Confira a data

O agendamento é feito no órgão de identificação do seu estado.

TOQUE EM / PROCURE
Agendar no estado



3 Veja o documento

Leve certidão de nascimento ou casamento.

NA TELA / REFERÊNCIA
Certidão



4 Veja o documento

Depois de emitida, ela aparece no app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
gov.br



! DICA IMPORTANTE

A primeira via da nova identidade é gratuita.

SE A VERSÃO DIGITAL NÃO APARECER

A disponibilização depende do envio dos dados pelo órgão emissor. Aguarde e consulte o órgão.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

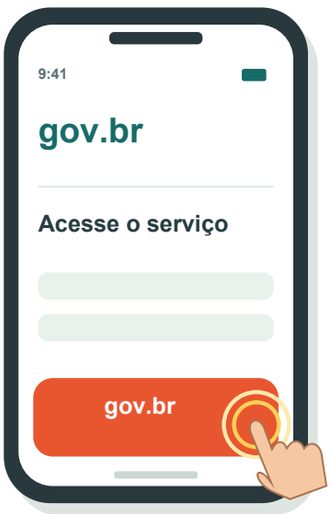
Ver documentos na Carteira do gov.br

Junte seus documentos digitais num só lugar

1 Abra o serviço

Abra o app gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
gov.br



2 Veja o documento

Toque em Carteira de documentos.

TOQUE EM / PROCURE
Carteira



3 Encontre a opção

Toque em Adicionar documento.

TOQUE EM / PROCURE
Adicionar



4 Veja o documento

Escolha o documento disponível.

TOQUE EM / PROCURE
Documento



DICA IMPORTANTE

Os documentos disponíveis dependem de cada órgão.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Tirar atestado de antecedentes criminais

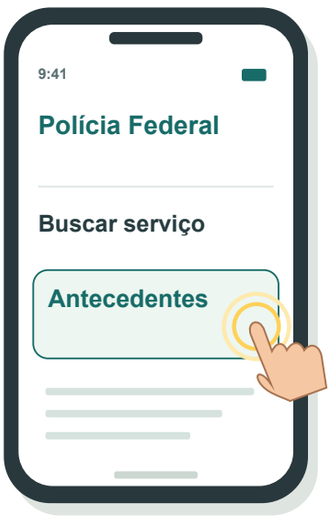
Emita a certidão da Polícia Federal

1

Faça a busca

No gov.br, busque: antecedentes criminais.

TOQUE EM / PROCURE
Antecedentes

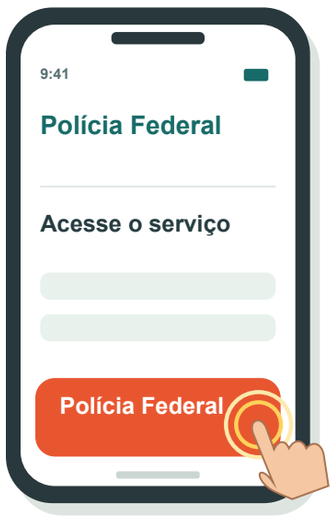


2

Abra o serviço no site

Abra o serviço da Polícia Federal.

TOQUE EM / PROCURE
Polícia Federal



3

Preencha os dados

Preencha seus dados.

TOQUE EM / PROCURE
Dados



4

Salve o PDF

Emita e salve o PDF.

TOQUE EM / PROCURE
Emitir



! **DICA IMPORTANTE**

Empregos e cadastros costumam pedir. É gratuito.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Consultar o PIS/NIS

Descubra o seu número do PIS

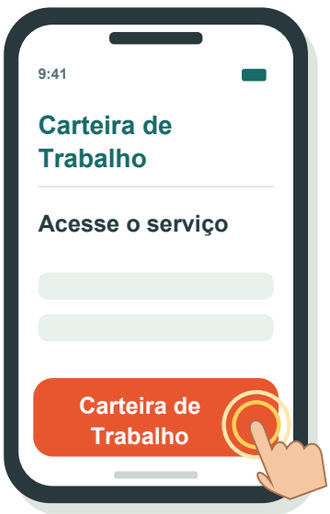
1

Abra o serviço

Abra a Carteira de Trabalho Digital.

TOQUE EM / PROCURE

Carteira de Trabalho



2

Abra o seu perfil

Toque em Dados pessoais.

TOQUE EM / PROCURE

Dados pessoais



3

Veja o documento

Veja o número do PIS/NIS.

NA TELA / REFERÊNCIA

PIS



4

Veja o documento

Anote ou tire print.

NA TELA / REFERÊNCIA

Print



! **DICA IMPORTANTE**

O PIS também aparece no CNIS do Meu INSS.

SE O PIS NÃO APARECER

A Carteira de Trabalho usa o CPF e pode não exibir o PIS. Use a alternativa do CNIS indicada na dica.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

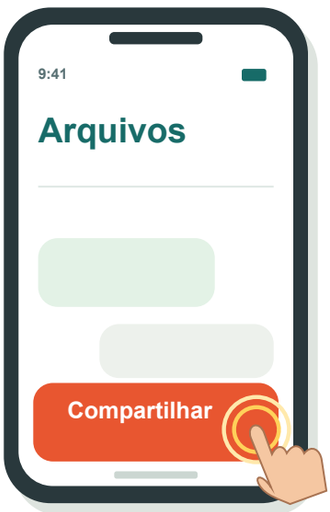
Salvar um documento digital em PDF

Guarde a prova no celular

1 Compartilhe

Na tela do documento, procure Baixar ou Compartilhar.

TOQUE EM / PROCURE
Compartilhar



2 Salve o PDF

Toque em Salvar como PDF ou Salvar em arquivos.

TOQUE EM / PROCURE
Salvar PDF



3 Organize o arquivo

Escolha a pasta Downloads.

TOQUE EM / PROCURE
Downloads



4 Organize o arquivo

Confira no app Arquivos.

TOQUE EM / PROCURE
Arquivos



DICA IMPORTANTE

Dê um nome fácil: 'carta_concessao_2026'.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

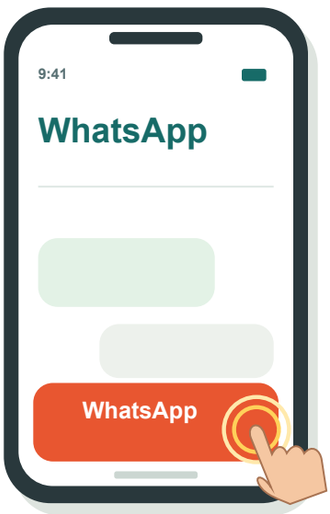
Mandar um documento pelo WhatsApp

Envie o PDF para quem precisa

1 Abra a conversa

Abra a conversa no WhatsApp.

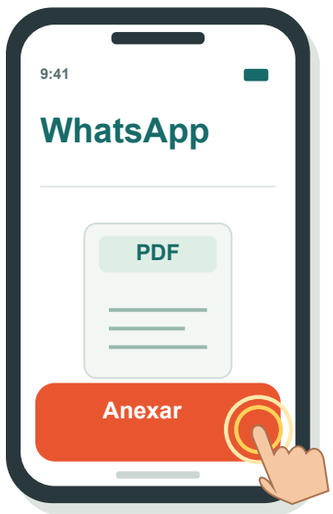
TOQUE EM / PROCURE
WhatsApp



2 Anexe o arquivo

Toque no clipe ou no +.

TOQUE EM / PROCURE
Anexar



3 Veja o documento

Toque em Documento.

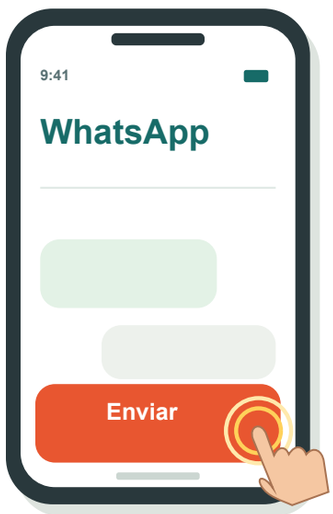
TOQUE EM / PROCURE
Documento



4 Confira e envie

Escolha o PDF e toque em Enviar.

TOQUE EM / PROCURE
Enviar



DICA IMPORTANTE

Mande documentos só para pessoas e empresas que você conhece.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Fotografar um documento para anexar

Tire uma foto que o atendente consiga ler

1

Prepare a foto

Coloque o papel numa mesa escura e lisa.

NA TELA / REFERÊNCIA

Mesa



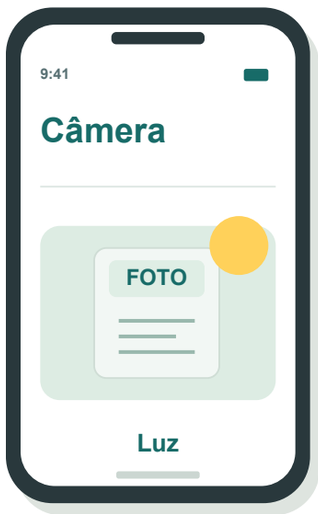
2

Prepare o ambiente

Use a luz do dia, sem flash.

NA TELA / REFERÊNCIA

Luz



3

Prepare a foto

Enquadre o papel inteiro, sem cortar bordas.

NA TELA / REFERÊNCIA

Enquadrar



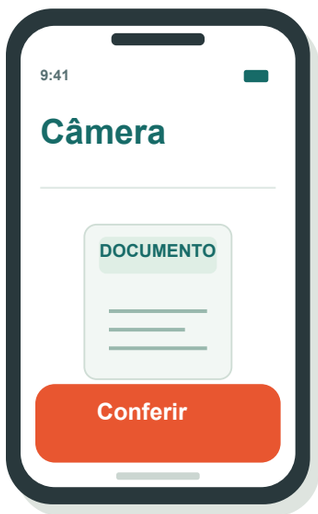
4

Veja o documento

Confira se dá para ler antes de enviar.

NA TELA / REFERÊNCIA

Conferir



! **DICA IMPORTANTE**

Muitos pedidos voltam por foto ilegível. Capriche nessa parte.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Baixar e entrar no Meu SUS Digital

Tenha o cartão do SUS e o histórico de saúde

1 Abra a loja

Na loja, busque: Meu SUS Digital.

TOQUE EM / PROCURE
Meu SUS Digital



2 Acesse sua conta

Instale e toque em Entrar com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



3 Informe seus dados

Digite CPF e senha.

TOQUE EM / PROCURE
CPF e senha



4 Leia com atenção

Aceite os termos.

TOQUE EM / PROCURE
Aceitar



DICA IMPORTANTE

É o mesmo login do gov.br.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ver o cartão do SUS

Mostre o número do Cartão Nacional de Saúde

1

Abra o serviço

Abra o Meu SUS Digital.

TOQUE EM / PROCURE
Meu SUS Digital



2

Veja o documento

Na tela inicial, toque em Cartão SUS.

TOQUE EM / PROCURE
Cartão SUS



3

Veja o documento

Veja o número e o QR Code.

NA TELA / REFERÊNCIA
QR Code



4

Veja o documento

Tire print para ter sempre à mão.

NA TELA / REFERÊNCIA
Print



! **DICA IMPORTANTE**

Postos e hospitais pedem o número do cartão.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ver as vacinas tomadas

Confira a carteira de vacinação digital

1 Encontre a opção

No Meu SUS Digital, toque em Vacinas.

TOQUE EM / PROCURE
Vacinas



2 Escolha na lista

Veja vacinas, doses e datas.

NA TELA / REFERÊNCIA
Lista



3 Veja o documento

Toque numa vacina para detalhes.

TOQUE EM / PROCURE
Detalhes



4 Salve o PDF

Baixe o certificado se precisar.

TOQUE EM / PROCURE
Certificado



DICA IMPORTANTE

Se faltar alguma vacina que você tomou, avise no posto.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ver exames e resultados

Consulte exames registrados no SUS

1 Encontre a opção

No Meu SUS Digital, toque em Exames.

TOQUE EM / PROCURE
Exames



2 Escolha na lista

Escolha o exame.

NA TELA / REFERÊNCIA
Exame



3 Veja o documento

Veja o resultado.

NA TELA / REFERÊNCIA
Resultado



4 Compartilhe

Compartilhe com o médico se precisar.

TOQUE EM / PROCURE
Compartilhar



! **DICA IMPORTANTE**

Nem todo laboratório envia para o app. Guarde também o papel.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Ver medicamentos e receitas

Consulte remédios receitados e dispensados

1 Encontre a opção

No Meu SUS Digital, toque em Medicamentos.

TOQUE EM / PROCURE
Medicamentos



2 Escolha na lista

Veja receitas e retiradas.

NA TELA / REFERÊNCIA
Receitas



3 Veja o documento

Toque para ver dose e data.

TOQUE EM / PROCURE
Detalhes



4 Veja o documento

Mostre na farmácia se pedirem.

TOQUE EM / PROCURE
Mostrar



DICA IMPORTANTE

Pergunte no posto sobre o programa Farmácia Popular.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Consultar valores a receber

Veja se tem dinheiro esquecido em banco

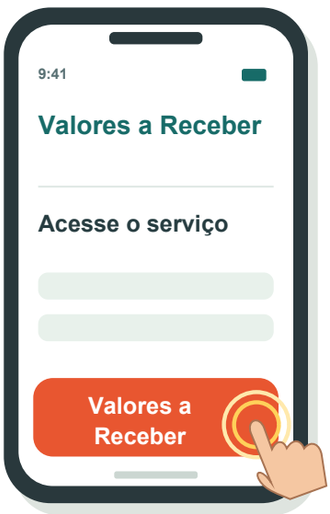
1

Abra o serviço no site

No navegador, acesse o site Valores a Receber do Banco Central.

TOQUE EM / PROCURE

Valores a Receber



2

Preencha os dados

Toque em Consultar e informe CPF e nascimento.

TOQUE EM / PROCURE

Consultar



3

Veja o documento

Veja se há valores.

NA TELA / REFERÊNCIA

Resultado



4

Acesse sua conta

Para pedir, entre com a conta gov.br prata ou ouro.

TOQUE EM / PROCURE

Entrar com gov.br



! **DICA IMPORTANTE**

O Banco Central não manda link nem cobra taxa para devolver valores.

PREPARE O ACESSO

Para acessar valores e solicitar a devolução, use conta prata ou ouro com verificação em duas etapas.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Pedir o dinheiro esquecido

Solicite a devolução pelo Pix

1 Acesse sua conta

No Valores a Receber, entre com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



2 Encontre a opção

Ao lado do valor, toque em Solicitar por aqui, se aparecer.

TOQUE EM / PROCURE
Solicitar por aqui



3 Confira com calma

Escolha uma chave Pix disponível e confirme a solicitação.

TOQUE EM / PROCURE
Chave Pix



4 Guarde o protocolo

Guarde o protocolo.

NA TELA / REFERÊNCIA
Protocolo



DICA IMPORTANTE

Ao solicitar pelo sistema com uma chave Pix, o prazo é de até 12 dias úteis.

IMPORTANTE PARA ENTRAR

Use conta Prata ou Ouro com verificação em duas etapas. Sem a opção Solicitar por aqui, contate a instituição indicada.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Consultar o Registrato

Veja empréstimos, contas e chaves Pix no seu nome

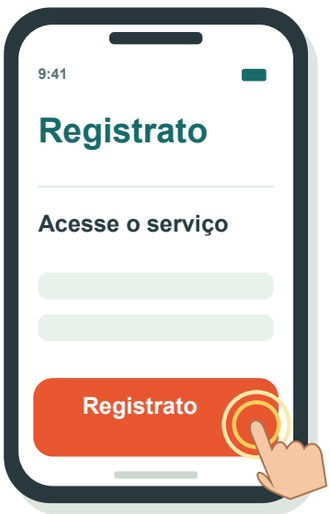
1

Abra o serviço no site

Acesse o Registrato no site do Banco Central.

TOQUE EM / PROCURE

Registrato



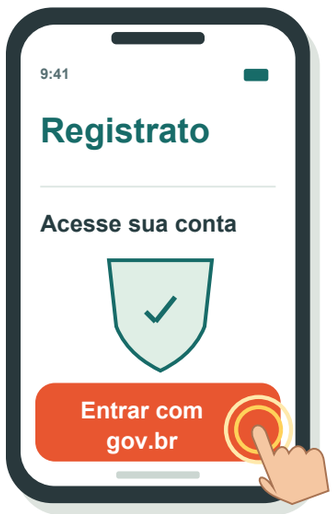
2

Acesse sua conta

Entre com a conta gov.br Prata ou Ouro e verificação em duas etapas.

TOQUE EM / PROCURE

Entrar com gov.br



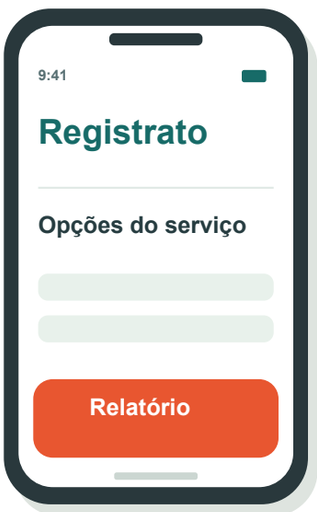
3

Escolha na lista

Escolha o relatório: empréstimos, contas ou Pix.

NA TELA / REFERÊNCIA

Relatório



4

Veja o documento

Confira se reconhece tudo.

NA TELA / REFERÊNCIA

Conferir



! **DICA IMPORTANTE**

Conta ou empréstimo que você não abriu? Procure o banco na hora.

ATENÇÃO AO CÓDIGO

O Registrato exige verificação em duas etapas. Gere o código no aplicativo gov.br para acessar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Consultar a restituição do Imposto de Renda

Saiba se e quando a restituição cai

1

Abra o serviço

Abra o app Meu Imposto de Renda.

TOQUE EM / PROCURE

Meu Imposto de Renda



2

Acesse sua conta

Entre com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE

Entrar com gov.br



3

Encontre a opção

Toque em Restituição.

TOQUE EM / PROCURE

Restituição



4

Veja a situação

Veja o lote e a situação.

NA TELA / REFERÊNCIA

Situação



! **DICA IMPORTANTE**

Situação 'em fila' é normal. 'Pendência' pede atenção.

NOME DO APLICATIVO

No celular, o serviço Meu Imposto de Renda está disponível no aplicativo Receita Federal.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

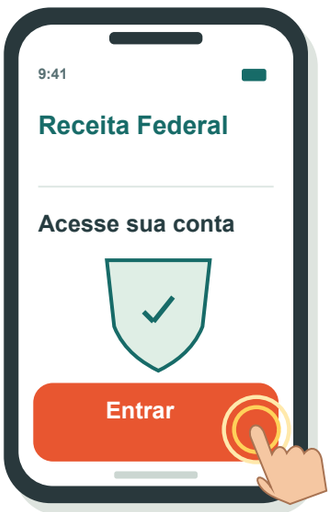
Ver se caiu na malha fina

Confira pendências da declaração

1 Acesse sua conta

No Meu Imposto de Renda, entre com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar



2 Veja a situação

Toque em Pendências da declaração.

TOQUE EM / PROCURE
Pendências



3 Leia a mensagem

Leia o motivo.

NA TELA / REFERÊNCIA
Motivo



4 Peça orientação

Se precisar, procure um contador.

NA TELA / REFERÊNCIA
Contador



DICA IMPORTANTE

Corrigir cedo evita multa.

ONDE ACESSAR NO CELULAR

Abra o aplicativo Receita Federal e procure o serviço Meu Imposto de Renda.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

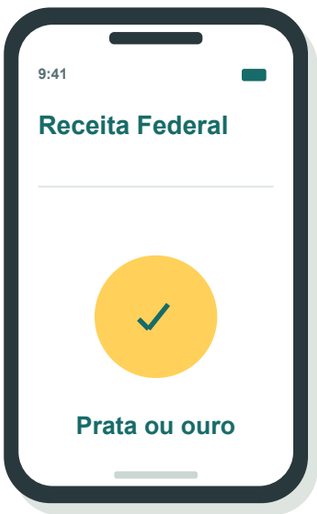
Ver a declaração pré-preenchida

Comece o imposto de renda já com os dados

1 Veja o nível

No Meu Imposto de Renda, entre com conta prata ou ouro.

NA TELA / REFERÊNCIA
Prata ou ouro



2 Veja o documento

Toque em Declaração pré-preenchida.

TOQUE EM / PROCURE
Pré-preenchida



3 Veja o documento

Confira os dados que vieram.

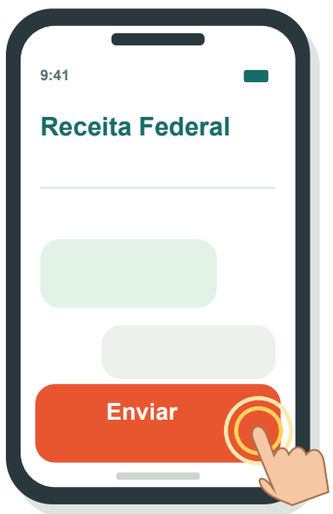
NA TELA / REFERÊNCIA
Conferir



4 Confira e envie

Complete o que faltar e envie.

TOQUE EM / PROCURE
Enviar



DICA IMPORTANTE

Confira tudo: o pré-preenchido pode ter erro.

ONDE ACESSAR NO CELULAR

Use Meu Imposto de Renda dentro do aplicativo Receita Federal e confira todos os dados antes de enviar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Assinar um documento pelo gov.br

Assine PDFs com validade, sem cartório

1 Abra o serviço no site

No navegador, acesse o serviço Assinatura eletrônica do gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Assinatura gov.br



2 Acesse sua conta

Entre com conta prata ou ouro.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar



3 Posicione a assinatura

Envie o PDF e posicione a assinatura.

TOQUE EM / PROCURE
Posicionar



4 Salve o PDF

Confirme com o código e baixe o PDF assinado.

TOQUE EM / PROCURE
Baixar assinado



! DICA IMPORTANTE

Gratuito. Vale para muitos documentos do dia a dia.

CONFIRME A ACEITAÇÃO

A assinatura gov.br é do tipo avançada. Confirme se quem receberá o documento aceita essa modalidade.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Conferir um documento assinado

Veja se a assinatura é válida

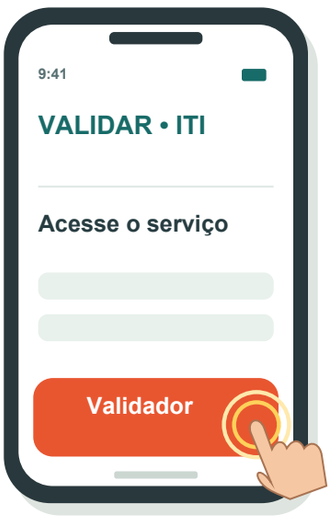
1

Abra o serviço no site

Acesse o validador de assinaturas do governo (validar.iti.gov.br).

TOQUE EM / PROCURE

Validador



2

Anexe o arquivo

Envie o PDF assinado.

TOQUE EM / PROCURE

Enviar PDF



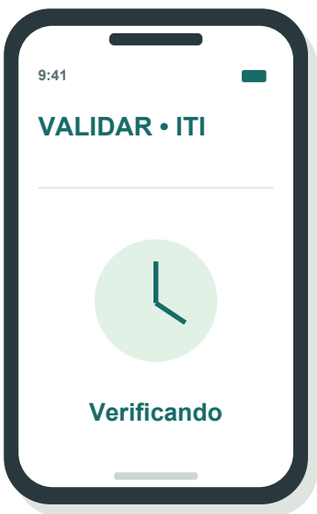
3

Aguarde um pouco

Aguarde a verificação.

NA TELA / REFERÊNCIA

Verificando



4

Confira o resultado

Veja o resultado: válida ou não.

NA TELA / REFERÊNCIA

Válida



! **DICA IMPORTANTE**

Desconfie de documento 'assinado' que não passa no validador.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

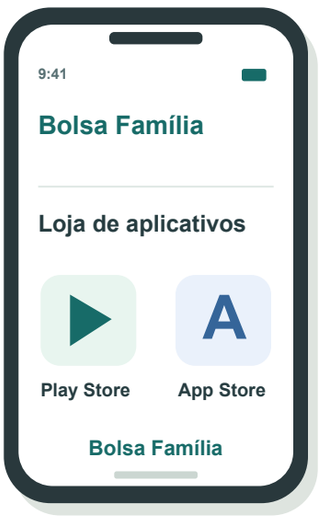
Consultar o Bolsa Família / CadÚnico

Veja a situação do benefício e do cadastro

1 Abra a loja

Na loja, busque o app oficial do Bolsa Família ou do CadÚnico.

TOQUE EM / PROCURE
Bolsa Família



2 Acesse sua conta

Entre com gov.br ou com o NIS.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar



3 Veja a situação

Veja a situação e o calendário.

NA TELA / REFERÊNCIA
Situação



4 Leia a mensagem

Leia as mensagens.

TOQUE EM / PROCURE
Mensagens



! **DICA IMPORTANTE**

Atualize o CadÚnico sempre que mudar endereço ou família.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Usar o Pix com segurança

Evite cair em golpe na hora de pagar

1

Confira com calma

Antes de confirmar, leia o nome de quem vai receber.

NA TELA / REFERÊNCIA

Nome do recebedor



2

Confira com calma

Confira o valor duas vezes.

NA TELA / REFERÊNCIA

Valor



3

Fique atento

Desconfie de pressa e de 'parente com número novo'.

NA TELA / REFERÊNCIA

Pressa



4

Use o telefone

Na dúvida, ligue para a pessoa antes.

TOQUE EM / PROCURE

Ligar



! **DICA IMPORTANTE**

Ninguém do governo pede Pix para liberar benefício.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Pedir devolução de Pix de golpe (MED)

Saiba o que fazer logo após um golpe

1 Use seu banco

Ligue ou fale no app do seu banco na hora.

TOQUE EM / PROCURE
Banco



2 Fique atento

Peça a abertura do MED (Mecanismo Especial de Devolução).

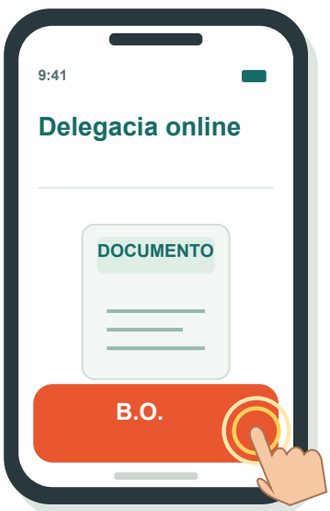
TOQUE EM / PROCURE
MED



3 Veja o documento

Registre boletim de ocorrência online.

TOQUE EM / PROCURE
B.O.



4 Organize o arquivo

Guarde prints e comprovantes.

NA TELA / REFERÊNCIA
Prints



! DICA IMPORTANTE

Quanto mais rápido avisar o banco, maior a chance de reaver.

NÃO ESPERE PARA AVISAR

O pedido ao banco deve ser feito em até 80 dias do Pix. O MED não garante a devolução do dinheiro.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

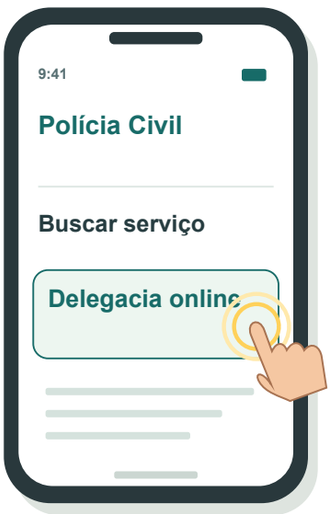
Registrar boletim de ocorrência online

Faça o B.O. pela internet

1 Faça a busca

Busque no navegador: delegacia online + seu estado.

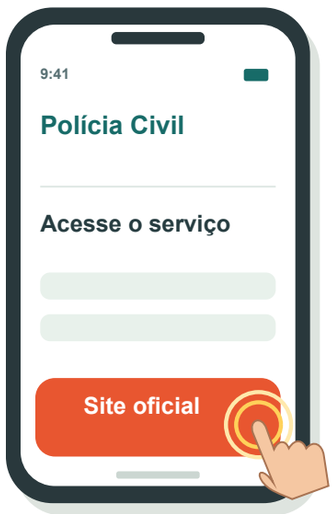
TOQUE EM / PROCURE
Delegacia online



2 Abra o serviço no site

Entre no site oficial da polícia do estado.

TOQUE EM / PROCURE
Site oficial



3 Escolha na lista

Escolha o tipo de ocorrência.

TOQUE EM / PROCURE
Tipo



4 Preencha os dados

Preencha e guarde o número.

NA TELA / REFERÊNCIA
Número do B.O.



DICA IMPORTANTE

Cada estado tem o seu site. Confira se o endereço é oficial.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

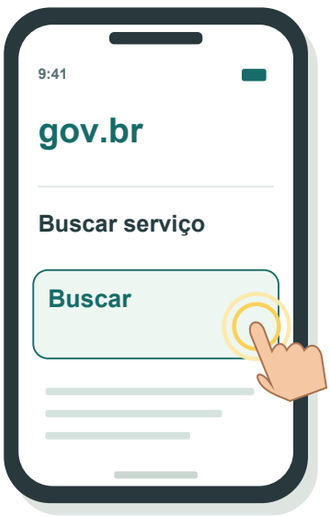
Agendar atendimento presencial

Marque horário quando não der pelo celular

1 Faça a busca

No gov.br, busque o serviço que você precisa.

TOQUE EM / PROCURE
Buscar



2 Encontre a opção

Procure a opção Agendar atendimento.

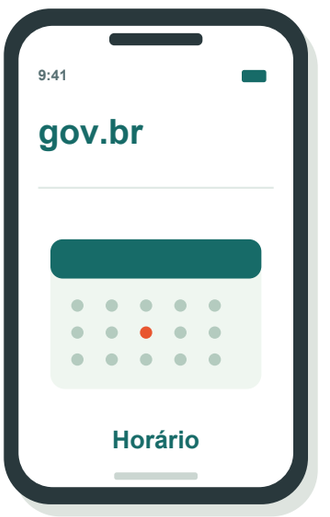
TOQUE EM / PROCURE
Agendar



3 Confira a data

Escolha local, dia e horário.

NA TELA / REFERÊNCIA
Horário



4 Veja o documento

Guarde o comprovante.

NA TELA / REFERÊNCIA
Comprovante



! **DICA IMPORTANTE**

Leve documento com foto e o comprovante.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Fazer reclamação no consumidor.gov.br

Reclame de banco, loja ou operadora

1 Abra o serviço no site

No navegador, acesse consumidor.gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
consumidor.gov.br



2 Acesse sua conta

Entre com a conta gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



3 Preencha os dados

Escolha a empresa e descreva o problema.

TOQUE EM / PROCURE
Reclamar



4 Leia a mensagem

Acompanhe a resposta pelo site.

TOQUE EM / PROCURE
Acompanhar



! DICA IMPORTANTE

As empresas costumam responder em até 10 dias.

ANTES DE RECLAMAR

Separe datas, valores, comprovantes e protocolos. A empresa precisa participar da plataforma.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

Avaliar e reclamar de um serviço público

Use a Ouvidoria (Fala.BR)

1 Abra o serviço no site

No navegador, acesse o Fala.BR.

TOQUE EM / PROCURE
Fala.BR



2 Acesse sua conta

Entre com gov.br.

TOQUE EM / PROCURE
Entrar com gov.br



3 Encontre a opção

Escolha: reclamação, sugestão ou denúncia.

TOQUE EM / PROCURE
Reclamação



4 Guarde o protocolo

Guarde o protocolo.

NA TELA / REFERÊNCIA
Protocolo



DICA IMPORTANTE

É gratuito e você pode acompanhar a resposta.

NO SEU RITMO Faça um passo de cada vez. Volte a este mapa quando precisar.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

PARA CONSULTAR QUANDO PRECISAR

Fontes e ajuda oficial

Os links abaixo apoiam os complementos deste guia. Toque no nome para abrir a orientação oficial.

Conta gov.br: verificação em duas etapas

Mapas 03, 09, 13, 12 • Abrir orientação oficial

INSS: Central de Atendimento 135

Mapas 40 • Abrir orientação oficial

Conta gov.br: aumentar o nível com a CIN

Mapas 05, 54 • Abrir orientação oficial

MTE: perguntas frequentes da Carteira de Trabalho Digital

Mapas 57 • Abrir orientação oficial

Senatran: instalar aplicativo CDT (CNH do Brasil)

Mapas 44, 45, 46 • Abrir orientação oficial

Banco Central: Sistema de Valores a Receber

Mapas 66, 67 • Abrir orientação oficial

Banco Central: verificação em duas etapas no Registrato

Mapas 68 • Abrir orientação oficial

Complementos consultados em 15/11/2026. Os serviços podem mudar menus, critérios e formas de acesso; confira a orientação do órgão quando a tela for diferente.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.

PARA CONSULTAR QUANDO PRECISAR

Fontes e ajuda oficial

Os links abaixo apoiam os complementos deste guia. Toque no nome para abrir a orientação oficial.

Banco Central: como funciona o MED

Mapas 76 • Abrir orientação oficial

Receita Federal: programa e aplicativo do Imposto de Renda

Mapas 69, 70, 71 • Abrir orientação oficial

Governo Digital: assinatura eletrônica

Mapas 72 • Abrir orientação oficial

INSS: serviços do Meu INSS

Mapas 35 • Abrir orientação oficial

Consumidor.gov.br: como registrar uma reclamação

Mapas 79 • Abrir orientação oficial

INSS: regras e validação para empréstimo consignado

Mapas 26 • Abrir orientação oficial

Complementos consultados em 15/11/2026. Os serviços podem mudar menus, critérios e formas de acesso; confira a orientação do órgão quando a tela for diferente.

Guia independente, sem vínculo com o governo. Telas ilustrativas; os aplicativos podem mudar com atualizações.