

# SOU GOV.BR

A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DE GESTÃO  
DE PESSOAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

2020 - 2023

MINISTÉRIO DA  
GESTÃO E DA INOVAÇÃO  
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

## GOVERNO FEDERAL

MINISTRA DE ESTADO DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS  
Esther Dweck

SECRETÁRIO DA SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL  
Rogério Souza Mascarenhas

SECRETÁRIA SUBSTITUTA DA SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS E DE RELAÇÕES DE TRABALHO  
Marilene Ferrari Lucas Alves Filha

DIRETOR DA DIRETORIA DE SOLUÇÕES DIGITAIS E INFORMAÇÕES GERENCIAIS  
Antonio Fiuza de Sousa Landim

Realização:  
Secretaria de Gestão de Pessoas e de Relações de Trabalho  
Secretaria de Governo Digital  
Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Apoio:  
Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro  
ConectaGente - Secretaria de Gestão de Pessoas e de Relações de Trabalho

1ª Edição - Maio/2023  
ELABORAÇÃO: Mayara Nascimento F. D. de Andrade  
COLABORAÇÃO E REVISÃO: Grazielle Seabra Durães Aguiar

Todos os direitos reservados  
Brasília, 2023

[www.gov.br/sougov](http://www.gov.br/sougov)

**SOUGOV.BR**



# APRESENTAÇÃO

*Marilene Ferrari Lucas Alves Filha  
Secretária de Gestão de Pessoas e de  
Relações de Trabalho - Substituta*

"O SOUGOV.BR é a agilidade, simplificação e desburocratização acontecendo em gestão de pessoas na Administração Pública Federal. É a porta de entrada e o canal único direcionados para servidoras, servidores, aposentadas, aposentados e pensionistas. Uma transformação digital que os conecta a mais de 200 órgãos e entidades espalhados pelo Brasil. Com soluções ágeis e transparentes exploramos todo o potencial do meio digital. Simplificando e modernizando juntos, proporcionamos uma experiência excepcional para servidores e contribuimos para melhor atuação das unidades de gestão de pessoas."

*Rogério Souza Mascarenhas  
Secretário de Governo Digital*

"O SOUGOV.BR é mais uma startup do Governo Federal que impulsiona a transformação digital no Brasil! A plataforma foi criada para oferecer soluções digitais de qualidade, que contribuem para uma melhoria no relacionamento do servidores públicos federais com o Estado. A startup SOUGOV.BR está tornando a vida de todos os servidores mais conectada e simplificada. Vamos continuar trabalhando para seguir transformando a vida das pessoas por meio do digital e oferecer cada vez mais serviços públicos digitais de qualidade para todos."

*Antonio Fiuza de Sousa Landim - Diretor de  
Soluções Digitais e Informações Gerenciais*

"O SOUGOV.BR não se limitou apenas à digitalização, mas foi capaz de aperfeiçoar processos, revisar normas, promover integrações e, com isso, alcançou um nível de excelência nos serviços prestados aos nossos usuários. Além de facilitar o acesso, a plataforma tornou a administração mais eficiente na forma de tratamento das necessidades dos usuários. É inovação aplicada do início ao fim. O SOUGOV.BR representa a transformação digital voltada à Gestão de Pessoas do Governo Federal."



## EQUIPE DESTACADA PARA O PROJETO

### **Samuel Café Guedes**

Gerente do Projeto (SGPRT)

### **Grazielle Seabra Durães Aguiar**

Especialista em Gestão de Projetos (SGPRT)

### **Cristiane Perini Araújo Bachiega**

Especialista em Análise de Processos de Negócios (SGPRT)

### **Gustavo Nunes Ribeiro**

Especialista em Análise de Processos de Negócios (SGPRT)

### **Luiz Fernando Goulart de Miranda**

Especialista em Análise de Processos de Negócios (SGPRT)

### **Carine Santos Couto**

Especialista em Desenvolvimento de Software (SGPRT)

### **Márcio Sobral e Silva**

Especialista em Sistemas de Gestão de Pessoas (SGPRT)

### **Valdevino Siqueira Campos Neto**

Especialista em Sistemas de Gestão de Pessoas (SGPRT)







# NESTA EDIÇÃO

---

|                              |    |
|------------------------------|----|
| MUITO MAIS QUE UM APLICATIVO | 08 |
| UM POUCO DE HISTÓRIA         | 09 |
| NÃO É SÓ TECNOLOGIA          | 13 |
| GESTÃO ÁGIL                  | 16 |
| DESIGN MODERNO E FUNCIONAL   | 26 |
| MAPA DE ENTREGAS             | 30 |
| PARCERIA SERPRO              | 35 |
| RESULTADOS                   | 37 |
| PALAVRA DE USUÁRIO           | 42 |
| CARTA DE SERVIÇOS            | 45 |
| PROTEÇÃO DE DADOS            | 68 |
| ROTINA PÓS PROJETO           | 80 |
| COLABORAÇÃO                  | 83 |



# MUITO MAIS QUE UM APLICATIVO

O SOUGOV.BR veio trazer mais simplicidade e conectividade entre a Administração Pública Federal e seus servidores ativos, aposentados e pensionistas.

A plataforma digital faz parte de um amplo trabalho de transformação digital. Refere-se a uma plataforma de serviços de gestão de pessoas que aplica não apenas tecnologia, mas também metodologias ágeis para reformulação e simplificação de processos ponta a ponta, com uma visão sistêmica e de experiência do usuário.

O SOUGOV.BR surgiu da "vontade" de proporcionar aos servidores públicos a mesma qualidade de serviços digitais que são empregados aos cidadãos brasileiros e possibilitar que tenham um canal de relacionamento para o atendimento dos serviços de gestão de pessoas de seu interesse mais moderno e funcional.

Criou novos serviços e unificou os canais de atendimento aos usuários, migrando diversas funcionalidades para um só lugar.

A implementação de automações trouxe mais agilidade e rapidez na execução dos serviços e fez com que o SOUGOV.BR se tornasse símbolo concreto da transformação digital de gestão de pessoas no Poder Executivo Federal. Foi além de um simples canal de relacionamento, para realizar uma verdadeira transformação cultural, trazendo mudanças não somente na forma como os serviços passaram a ser processados com o uso de novas tecnologias, mas principalmente nas melhorias aplicadas à experiência do usuário, que deixou de utilizar os meios tradicionais para usufruir dos benefícios e comodidade de acessar uma plataforma digital com muito mais recursos na palma da mão.

Para empregar mais qualidade aos serviços foi preciso ir além da tecnologia e transformar a forma como a Administração Pública enxerga seus servidores ativos, aposentados e pensionistas, tornando-se facilitadora do dia a dia de seus mais de 1,3 milhão clientes internos, servindo-os para acompanhar e celebrar todos os marcos de sua vida funcional, além de garantir tranquilidade para o que vier após.

# UM POUCO DE HISTÓRIA

O mundo vem vivenciando um momento de grandes mudanças em seu processo produtivo, caracterizadas principalmente pela intensa aplicação de tecnologias de informação, telecomunicações, robótica e inteligência artificial que afeta, também, o formato de consumo dos produtos e serviços pelos usuários.

É a Quarta Revolução Industrial. O grande diferencial desse marco está na transformação cultural e de ritmo que a tecnologia tem imposto não somente às indústrias, mas também às experiências cotidianas dos clientes, à agricultura, ao transporte, à educação, ao lazer e até mesmo às relações de trabalho.

Em dois séculos, o homem atravessou uma jornada de mudanças evolutivas envolvendo os instrumentos utilizados no processo produtivo de bens, em sua maioria, impulsionado pelo fator econômico e financeiro das organizações. Hoje, além dos fatores já conhecidos, os próprios consumidores têm motivado mudanças nesse cenário, orientando os procedimentos para um foco maior na experiência do usuário, muito além do que para o próprio produto ou serviço gerado.

Em ritmo acelerado, os consumidores buscam cada vez mais por uma experiência que lhes proporcionem qualidade, celeridade, acessibilidade e comodidade no atendimento, fatores que ficaram ainda mais ressaltados com o advento da Pandemia da Covid-19.

## REVOLUÇÕES INDUSTRIAIS



Em 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou situação de Pandemia em razão da Covid-19 e instituiu *lockdown* para a maioria dos países do mundo. Do dia para noite, boa parte da sociedade precisou viver em isolamento, com apenas atividades listadas como essenciais podendo atuar em ambiente externo e, ainda assim, com diversas restrições. As populações, independente de sua maturidade digital, precisaram adaptar-se a utilização de ferramentas que permitissem o acesso a produtos e serviços que exigissem o mínimo de contato pessoal.

Os impactos decorrentes desse movimento atingiram tanto pessoas físicas quanto jurídicas. Assim, até mesmo os países com grande desenvolvimento tecnológico precisaram acelerar ainda mais a inserção de tecnologias que permitissem o acesso digital não somente para execução do processo produtivo pelas organizações, mas para o próprio acesso a produtos e serviços pelos consumidores, de modo a garantir a continuidade dos negócios nesse novo contexto e a própria sobrevivência dos cidadãos.

Nesse sentido, as alterações não poderiam limitar-se às ferramentas, mas precisaram focar também na forma de atuar, na atualização dos requisitos exigidos para acesso e no formato de consumo desses bens.

No Brasil, com os serviços públicos não foi diferente. Dada a determinação de *lockdown*, todos os servidores que não atuavam em atividades tidas como essenciais foram direcionados a cumprir o isolamento social, mantendo suas atividades em regime de teletrabalho e condicionando o atendimento ao público restrito às possibilidades existentes a distância, afetando também aposentados e pensionistas.

Nos últimos anos, mesmo antes da situação de Pandemia, o Governo Federal brasileiro já estava investindo recursos significativos para promover

a digitalização dos serviços públicos que são entregues à sociedade, isso significa que a população brasileira já estava, de certa maneira, guarnecida com ferramentas que lhes permitissem o acesso remoto e sem riscos para boa parte dos serviços públicos de seu interesse. No entanto, até pouco tempo atrás, o mesmo ritmo não estava sendo aplicado à digitalização de serviços que atendem a processos cujo foco é o seu usuário interno, os servidores públicos.

O principal foco da Estratégia de Governo Digital, instituída por meio do Decreto nº 10.332 de 28 de abril de 2020, cujo objetivo é tornar a Administração Pública Federal mais acessível à população e mais eficiente em prover serviços aos cidadãos, abrangia apenas serviços finalísticos, ou seja, aqueles diretamente entregues à população, o que não atingia os serviços considerados "meio", que não têm correlação com uma entrega direta ao cidadão, mas são necessários à manutenção da rotina da Administração Pública.

Alinhada à essa visão estratégica, ao que prevê a Lei nº 14.129 de 29 de março de 2021 - que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública - e com um "empurrãozinho" da condição imposta pela Pandemia, percebeu-se clara a necessidade em atingir muito mais que os cidadãos como público-alvo da transformação digital, mas também os servidores públicos.





Foi nesse contexto que o antigo Ministério da Economia enxergou a oportunidade de criar uma StartupGOV.BR para promover melhorias e digitalização dos processos de gestão de pessoas, que fazem parte do rol de atribuições sob a sua responsabilidade, buscando prover maior acessibilidade digital aos mais de 1,3 milhão de servidores, aposentados e pensionistas que compõem o Poder Executivo Federal. Para isso, direcionou recursos financeiros e humanos a fim de apoiar a digitalização de serviços de sua área meio, com vistas a aprimorar a sua performance. Criou, então, o Projeto de Transformação Digital de Gestão de Pessoas do Poder Executivo Federal, que deu vida ao aplicativo SOUGOV.BR.

O Programa *Startup GOV.BR* é uma iniciativa que visa apoiar projetos estratégicos de transformação digital, desde que alinhados à Estratégia de Governo Digital 2020-2022, disponibilizando analistas de tecnologia da informação contratados temporariamente para este fim, formando um Squad com qualificações adequadas à execução deste tipo de ação.

Dadas as expectativas de resultado para a Administração Pública, usuários diretos e indiretos e o claro alinhamento às diretrizes de Estado, o SOUGOV.BR foi, então, considerado um projeto estratégico no âmbito da Estratégia Digital, em alinhamento ao objetivo que trata de *"Promover a transformação digital do Estado para torná-lo menor e mais eficiente"*.

Enfim, em outubro de 2020, foi iniciado o estudo para planejamento e execução do Projeto de Transformação Digital de Gestão de Pessoas do Poder Executivo Federal, que conta com a participação ativa, desde a ideação, do Serpro - Serviço Federal de Processamento de Dados, fornecedor de tecnologia contratado.



O Projeto tem como propósito principal construir uma nova Interface para disponibilização dos serviços relacionados à vida funcional e à concessão de direitos de que faz jus no pós trabalho dos servidores ativos, inativos e beneficiários de pensão do Poder Executivo Federal. Para isso, busca prover acesso único e digital aos serviços, por meio de uma interface única de acesso mobile e web, com design mais moderno e funcional; além de simplificar, padronizar e automatizar os processos internos de gestão de pessoas, melhorando a qualidade e tempestividade dos serviços prestados aos usuários.

São objetivos do Projeto SOUGOV.BR, alinhados com a Estratégia de Governo Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional:

- Oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível;
- Conceder acesso amplo à informação e aos dados abertos governamentais, para possibilitar o exercício da cidadania e a inovação em tecnologias digitais;

- Promover a interoperabilidade das bases de dados governamentais;
- Implementar a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito do Governo Federal, e garantir a segurança das plataformas de governo digital; e
- Otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação.

Em avaliação ao cenário *As Is* que foi identificado na ocasião dos estudos iniciais, percebeu-se disfunções cujo projeto precisaria tratar, tais como: diversos e despadronizados canais de disponibilização de serviços de gestão de pessoas, a exemplo do Sigepe Mobile, Sigepe Web, Sigepe Gestor, Sigepe Banco de Talentos, além do SEI, Protocolo Eletrônico, Ouvidoria, Central de Informações ao Cidadão, Central Telefônica, atendimento presencial, e-mail institucional; baixa automação de atividades operacionais de *backoffice*; controle de demandas precário e desintegrado dos sistemas de *backoffice*; e ausência de informações estruturadas com foco na gestão de pessoas.



# NÃO É SÓ TECNOLOGIA

Atualmente, são mais de 14 mil servidores públicos atuando em unidades de gestão de pessoas distribuídas entre os mais de 200 órgãos setoriais que fazem parte do Sistema de Pessoal Civil (Sipecc) e que realizam suas atividades de forma manual ou distribuídas em uma imensa e despadronizada variedade de sistemas e ferramentas.

O SOUGOV.BR surgiu buscando não apenas otimizar o acesso para os usuários dos serviços de gestão de pessoas, mas, também, para automatizar atividades operacionais para aqueles que atuam no processamento desses serviços, possibilitando uma maior qualidade nas entregas e na rotina desses agentes que poderão, em um futuro próximo, dedicar-se a atividades mais analíticas e estratégicas, voltadas aos reais cuidados com as pessoas.

A implementação da automação de serviços não tem como foco apenas impactos de cunho financeiro, apesar do potencial de reduções de custos operacionais ser um grande atrativo à essa opção, a exemplo dos mais de R\$ 52 milhões<sup>1</sup> economizados com papel, impressões e correios e dos mais de R\$ 430 milhões<sup>2</sup> de economia com gastos públicos decorrente da redução no tempo de envolvimento dos agentes de gestão de pessoas com atividades operacionais, o que foi possível com apenas um ano de lançamento e somente metade do escopo do projeto implementado.

Essa estratégia apresenta, ainda, possibilidades de inserção do Estado em uma cultura digital já globalizada, um melhor direcionamento dos recursos humanos voltados para atividades de cunho estratégico e analítico, promoção de interoperabilidade dos sistemas de governo, além de possibilitar uma maior organização e controle das entregas que são realizadas, facilitando a identificação do volume demandado às áreas meio.

As necessidades de digitalização dos serviços de gestão de pessoas ficaram ainda mais evidentes com o advento da Pandemia do Covid-19, que obrigou um percentual significativo de servidores atuarem longe de sua infraestrutura comum de trabalho, precarizando não somente o desempenho de suas funções, mas o acesso aos serviços para usuários, especialmente aposentados e pensionistas, já que os atendimentos presenciais foram suspensos. Com isso, a nova rotina precisou ser rapidamente adequada a uma realidade que possibilitasse prover a esse público uma infraestrutura condicionada à prestação de serviços a distância.

Quando falamos em automação de processos, a princípio, vem à mente que o ser humano é um ator substituível. Porém, para promover transformação digital, ao contrário disso, é preciso ter o ser humano como protagonista, sob o risco de insucesso da iniciativa. São as pessoas que motivam, alimentam, avaliam e fazem uso das ferramentas digitais e sem elas ou sua “vontade” em estar aderente a uma cultura digital, nada faz sentido.

<sup>1 2</sup> Ver detalhamento no capítulo de: RESULTADOS.

Para promover a automação de processos, basta instituir um padrão e implementá-lo em uma ferramenta e o processo estará automatizado. Somente isso já é bem complexo. Mas, quando o desejo é de promover uma transformação digital, a complexidade aumenta de maneira relevante, justamente pela necessidade de adequar a cultura organizacional e, quando falamos em cultura, estamos falando de pessoas

O engajamento, seja das pessoas que terão suas atividades automatizadas seja dos usuários que usufruirão da ferramenta a ser entregue, é imprescindível, já que não adianta automatizar um processo quando se continua utilizando o procedimento manual, seja porque o acha mais simples ou por uma questão de costume. Quem atua no processo a ser automatizado precisa enxergar o benefício para o desempenho de sua função ou de outras a que possa ser direcionado, assim como o usuário precisa enxergar o benefício em utilizar a ferramenta para o seu dia a dia.

É justamente em razão da importância que tem as pessoas no processo de transformação digital, que o Projeto SOUGOV.BR constrói todos os serviços em parceria com equipes do órgão central, responsável pela definição e normatização das regras de negócios; com as equipes setoriais, responsáveis pela execução dos serviços; com a equipe de analistas de requisitos e processo que compõem o projeto; com a equipe de desenvolvimento de TI, do fornecedor Serpro; e, com a própria equipe multidisciplinar do Projeto. Todos unidos pelo propósito de ir além de prover uma ferramenta digital, mas instituir um fluxo de processo que permita otimizar o acesso e prestação dos serviços de modo a transformar a própria experiência do usuário.

O SOUGOV.BR já entregou mais de 100 serviços, em um cronograma de 2 anos, construídos sob uma perspectiva que vai além do foco no cliente, busca aplicar o foco “do” cliente. Por isso há grande preocupação quanto à avaliação de toda a jornada que o usuário de

gestão de pessoas faz para ter acesso aos serviços e remodela e simplifica os processos envolvidos com a expectativa de promover uma melhor experiência.

Para isso, não é suficiente disponibilizar uma ferramenta intuitiva e amigável, é preciso focar, principalmente, na melhoria do processo, buscando eliminar requisitos dispensáveis ao atendimento dos serviços, além de promover a integração da ferramenta com os diversos sistemas que podem facilitar a entrada e tratamento de dados ou o próprio processamento dos serviços.

A unificação dos canais digitais é outra premissa importante que tem sido utilizada para a construção do projeto, já que atualmente os usuários precisam ter diversos sistemas e senhas para conseguir acesso pleno a seus serviços, o que com SOUGOV.BR será apenas um, ainda que os canais de atendimento presencial e por telefone permaneçam para atendimento àqueles usuários com maior dificuldade de acesso digital. Nesse sentido, está previsto no escopo do Projeto a desativação dos Sigepe Mobile, Sigepe Banco de Talentos, Sigepe Gestor e Sigepe Serviço do Servidor (web), inicialmente.



Ainda no contexto de unificação de canais, um destaque é importante: o aplicativo faz parte do GOV.BR, plataforma digital de relacionamento do cidadão com o Governo, isso significa que, com o mesmo login, o usuário tem acesso a diversos serviços que lhes são ofertados na condição de cidadão ou de servidor, aposentado ou pensionista do Poder Executivo Federal.





A conta GOV.BR permite ao usuário não apenas um acesso único, mas garante maior segurança na autenticação da identificação do usuário, em especial quando as contas têm Selos de Confiabilidade Prata ou Ouro, que requer uma maior qualificação dos usuários para acesso aos serviços com conteúdos mais sensíveis, o que é o caso do SOUGOV.BR, que dispõe não somente de dados pessoais e funcionais, mas também financeiros.

O GOV.BR é uma plataforma de serviços que permite, ainda, acesso a ferramentas que muitas vezes estão disponíveis em outros aplicativos de governo, o que possibilita otimizar a utilização dos recursos públicos para provimento de serviços.

Um exemplo disso é a ferramenta de biometria facial, que é disponibilizada no aplicativo GOV.BR para os cidadãos se autenticarem a serviços em que esse é um requisito de acesso. O SOUGOV.BR utiliza as informações geradas no uso dessa funcionalidade para qualificar a Prova de Vida de aposentados e pensionistas. Dessa maneira, a Administração não precisa duplicar gastos com uma tecnologia que pode ser compartilhada para diversos fins e o usuário não precisa se cadastrar com diversos logins e

senhas para prover seu relacionamento com o Estado.

Assim, fica claro que a transformação digital que veio para trazer serviços de gestão de pessoas para os servidores ativos, aposentados e pensionistas à palma da mão, foi preciso ir muito além da tecnologia, transformando processos e pessoas.

## VOCÊ SABE A DIFERENÇA?

Entenda para que serve cada um dos aplicativos disponibilizados pelo Governo Federal para os seus serviços digitais

### CONTA GOV.BR

Cadastro único que permite a utilização da mesma senha para acesso aos diversos aplicativos de serviços digitais do Governo.

Contempla informações e serviços dos diversos órgãos disponíveis aos cidadãos e servidores em um só lugar.

[acesso.gov.br](https://acesso.gov.br)



### APLICATIVO GOV.BR

Aplicativo que possui a ferramenta que permite a validação facial de usuários cadastrados com Título de Eleitor (TRE) ou Carteira Nacional de Habilitação (Denatran).



A validação facial realizada por ele permite o acesso seguro a diversos serviços disponíveis ao cidadão e a realização de Prova de Vida para os aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.

### SOU GOV.BR

Aplicativo que disponibiliza serviços de gestão de pessoas para servidores, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal, acessível pelo celular ou computador.



# GESTÃO ÁGIL

Para construir a plataforma SOUGOV.BR, são empregadas metodologias de gestão de projetos ágeis, que são boas práticas e técnicas de mercado para o gerenciamento de projetos. Esse modelo busca desenvolver entregas constantes e incrementais de serviços com o "olhar" do cliente; ter os agentes participantes da construção das entregas atuando engajados e em colaboração; e garantir flexibilidade para adaptar-se às mudanças e aos desafios diários. Os compromissos e as metas são ajustados a cada ciclo de entregas planejadas, possibilitando que os produtos gerados sejam disponibilizados àqueles beneficiados com o projeto de forma célere e constante.

De acordo com Jim Highsmith<sup>3</sup>, *"Agilidade é a habilidade de criar valor aos clientes, em um ambiente dinâmico, com incerteza, volatilidade, mudanças e adaptação constante. É necessário saber equilibrar a flexibilidade e estabilidade para ser ágil"*. O Projeto SOUGOV.BR realiza entregas ágeis, customizadas e inovadoras, as equipes atuam em um ambiente aberto, criativo e com liberdade de exposição de ideias para solucionar problemas por meio de comunicação frequente.

Do planejamento à execução, o projeto conta com um ambiente colaborativo e multidisciplinar, envolvendo a participação de servidores atuantes nas diversas camadas de perspectivas dos serviços impactados, tais como: elaboração normativa, necessidades negociais e execução dos processos, construção de ferramentas, entre outros; e a participação também de analistas especializados, de desenvolvedores de tecnologia,

de unidades de gestão de pessoas e dos próprios usuários.

Outro fator relevante que tem permitido entregas rápidas diz respeito à dedicação integral de uma equipe, focada na identificação, orientação e coordenação das etapas necessárias à definição de regras de negócios,, no desenvolvimento do aplicativo, na homologação das entregas e no monitoramento e replanejamento dos compromissos e metas estabelecidos.

Apesar de haver uma equipe dedicada ao projeto, muitos agentes que atuam nas áreas de negócios da Secretaria de Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho participam fortemente da construção dos serviços em todas suas etapas, especialmente da Departamento de Soluções Digitais e Informações Gerenciais, que são copatrocinadores da iniciativa e atuam no desenvolvimento e aprimoramento dos sistemas de pessoal que, por ventura, precisam ser também adaptados aos novos processos instituídos pelo projeto.

## PLANEJAMENTO DO PROJETO

A fase de ideação e planejamento do projeto durou dois meses e buscou identificar os principais problemas a serem resolvidos, os benefícios almejados e os serviços importantes para composição do escopo.

Para construção do escopo do projeto, foram consideradas como premissas ações que pudessem resolver os principais problemas identificados no relacionamento Administração Pública - Servidores, que foram:

- Excesso de requisitos desnecessários para acesso aos serviços de gestão de pessoas;
- Variedade e despadronização dos canais e do atendimento;
- Imprecisão quanto ao tempo e esforço para

<sup>3</sup> HIGHSMITH, J. <https://www.thoughtworks.com/insights/blog/what-agility>. Acesso em: 03 de jun. 2022

atendimento aos serviços; e

- Imprecisão por parte da Administração quanto às informações a respeito dos servidores, aposentados e pensionistas atendidos.

Considerando o propósito em solucionar esses gargalos, foi realizada uma *sprint* de design de solução que pudesse alcançar essas e outras questões levantadas em pesquisa junto às unidades de gestão de pessoas dos diversos órgãos, que apontou reflexões importantes para a sua operação, tais como:

- Entender a maturidade digital do público-alvo, através do conhecimento de quais e quantos usuários utilizam as ferramentas disponíveis;
- Identificar as funcionalidades mais utilizadas nas ferramentas digitais e a satisfação dos usuários em relação a elas;
- Identificar os serviços que os usuários mais tinham expectativa de digitalização;
- Identificar os serviços mais onerosos para as unidades de gestão de pessoas;
- Identificar os serviços mais demandados pelos usuários às unidades de gestão de pessoas, independentemente de haver um canal específico para o seu requerimento; e, por fim
- Identificar o real uso dos usuários quanto aos serviços disponibilizados digitalmente.

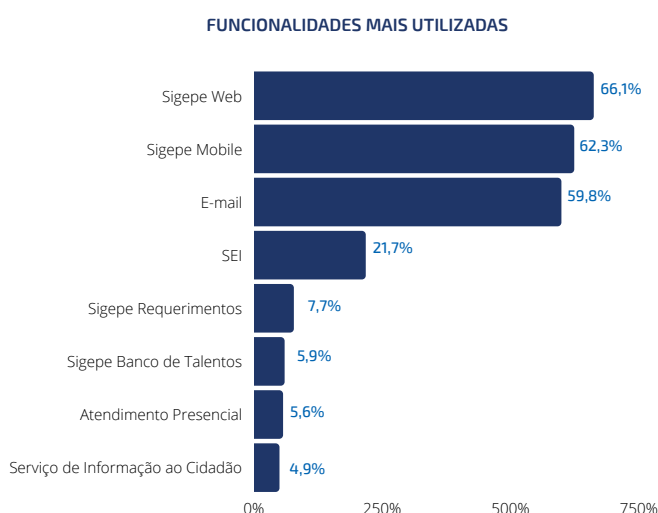
Os resultados da pesquisa, que contou com mais de seis mil respostas, evidenciaram diversas informações relevantes para nortear a composição dos serviços que fariam parte do escopo do projeto, bem como a percepção dos usuários quanto às ferramentas atuais.

Das funcionalidades pesquisadas, um fator interessante foi levantado sobre o Sigepe Banco de Talentos, que era um aplicativo disponível para



os servidores cadastrarem suas informações curriculares. Um número bastante significativo dos participantes informaram não utilizar ou não conhecer a ferramenta. Isso demonstrou que além da própria ferramenta, iniciativas de comunicação e divulgação são relevantes para serem incluídas e valorizadas na construção do projeto.

A pesquisa também revelou o percentual de usuários e suas preferências quanto às ferramentas disponíveis para realizar algum tipo de solicitação de serviço à área de gestão de pessoas:



Os serviços de autoatendimento mais acessados dos canais digitais existentes foram, basicamente Consultar Contracheque, Consultar Informe de Rendimentos e Consignações.

Já na funcionalidade de Requerimentos, que provê diversos serviços para serem direcionados à análise das unidades de gestão de pessoas, foram identificados como os 80% serviços mais demandados, por ordem do maior para o menor:

- Saúde Suplementar: Comprovante de quitação de ressarcimento de plano particular;
- Autorização de acesso à Declaração de Ajustes Anual do IRPF por órgãos de controle;
- Auxílio Transporte;

- Cadastro de dependente;
- Pagamento de Substituição;
- Saúde Suplementar - Adesão, alteração e exclusão de plano de convênio ou contrato;
- Alteração de dados bancários; e
- Declarações legais .

A ordenação desses serviços foi muito relevante para nortear as prioridades que seriam propostas à composição do escopo do Projeto SOUGOV.BR, o que foi posteriormente validado com as unidades de negócios da então Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal.

Para construção do aplicativo e em consonância com a metodologia de projetos ágeis, o projeto buscou construir seu cronograma considerando ciclos de desenvolvimento que possibilitassem a entrega de serviços em pacotes e em versão minimamente viável. Isso significa que o produto é entregue por versões, iniciando por uma que se tem ciência não ser plena, mas é suficiente para o atendimento de sua função principal, o que passará por evoluções até chegar em sua versão final, trata-se do MVP (*Minimum Viable Product*), Mínimo Produto Viável.

A ideia é não somente gerar valor para o usuário o mais rápido possível, mas também, possibilitar receber um feedback dos usuários para orientar as melhorias e evoluções do produto. Assim, não se gasta tempo e recurso no "escuro", no que se refere às expectativas dos usuários.

A percepção do usuário, aliás, é tema recorrente nas etapas de construção do aplicativo, que buscam trazer uma visão bem próxima do público-alvo, buscando aproximar-se da melhor experiência possível em sua jornada de utilização dos serviços disponíveis na plataforma. Por isso, avaliar, constantemente, a experiência do usuário por meio de pesquisas e feedback identificados nas avaliações das lojas, ouvidorias, central de atendimento e até os reportes diretos à equipe desenvolvedora, é imprescindível para a

promoção de adequações durante todo o processo de implementação da ferramenta.

Com isso, considerou-se como benefícios almejados com os resultados do SOUGOV.BR:

- Menos burocracia quanto aos requisitos exigidos dos usuários para acesso aos serviços de gestão de pessoas;
- Maior agilidade no atendimento ao usuário;
- Maior comodidade, facilidade e acessibilidade com ferramenta digital;
- Maior interoperabilidade no consumo de dados pessoais já acessíveis pela Administração;
- Otimização da força de trabalho na administração pública federal, desonerando os agentes de gestão de pessoas de atividades operacionais e os direcionando àquelas com maior valor estratégico e analítico;
- Economia para os cofres públicos em relação à melhor utilização dos recursos materiais, com eliminação de papel, impressão, serviços de correios, etc; e
- Ganhos para o cidadão que tem uma administração pública cada vez mais moderna e eficiente, com maior racionalidade no uso dos recursos públicos.





Nesse contexto, dado o alinhamento estratégico, objetivos perseguidos, problemas a serem resolvidos e benefícios a serem gerados, foi definido o escopo, não escopo, cronograma inicial, identificação do orçamento necessário e membros da equipe, com e sem dedicação exclusiva ao projeto.

## EXECUÇÃO DO PROJETO

Dados os conceitos e conhecendo os serviços mais relevantes à transformação de gestão de pessoas para o "mundo digital", foi possível construir, alinhada à capacidade de execução do Serpro, um cronograma que contemplou atividades direcionadas às necessidades de cada serviço considerando um ciclo de implementação ágil.

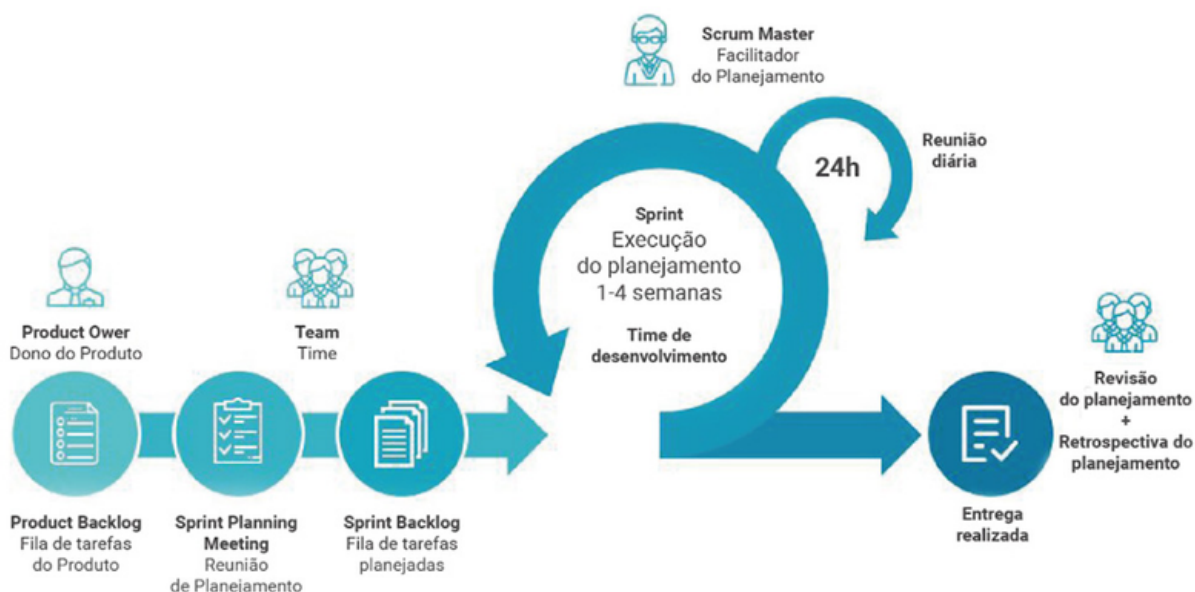
Cada um desses ciclos buscou permitir não somente revisar o processo As Is de cada serviço, mas também redefini-lo com as otimizações e adequações digitais necessárias, além de considerar ações importantes para a promoção do engajamento das equipes e divulgação das mudanças implementadas.

Nesse contexto, ficou estabelecido para o ciclo de implementação ágil do SOUGOV.BR que todos os serviços passassem pelas seguintes etapas:

### Levantamento de Requisitos:

Nesta fase, a participação conjunta das áreas de negócios, analistas de processos, unidades executoras (setoriais e seccionais) e desenvolvedor de TI são imprescindíveis. Nela, são realizadas, principalmente, as seguintes atividades:

- Identificar as regras de negócio, público afetado, informações e documentos necessários na entrada e saída do serviço, interfaces e sistemas de relacionamento com o usuário e com o *backoffice* do processo existente;
- Identificar e estudar os modelos de sistemas, fluxos, legislações ou normativos que já existam a respeito do serviço cujos requisitos serão levantados;
- Identificar as necessidades de adequações nos sistemas impactados e normativos;
- Redefinir o processo de modo a considerar a otimização e aprimoramento das ferramentas e recursos utilizados e da automação ponta a ponta dos serviços;
- Identificar erros ou propor sugestões relacionadas à usabilidade do usuário.



Fonte: <https://sus.ce.gov.br/felicilab/onboarding/scrum/>. Acesso em: 05 de jun. 2022

## **Prototipação:**

Nesta fase, já sob a perspectiva do novo processo a ser implementado, é construída uma versão "não funcional" do aplicativo, visando prover um modelo de alta fidelidade sobre a versão que será desenvolvida no aplicativo. Trata-se de uma visão gráfica das regras de negócios e requisitos levantados, possibilitando às áreas de negócios, especialmente, experimentar a solução e avaliar a experiência de usabilidade para o usuário. Assim, as equipes de desenvolvimento têm o protótipo como referência para implementação.

A pesquisa também revelou o percentual de usuários e suas preferências quanto às ferramentas que estão disponíveis atualmente para realizar alguma solicitação de serviço de gestão de pessoas: uma referência clara do que deve ser desenvolvido e é complementar à documentação de requisitos.

## **Desenvolvimento:**

Enquanto nas fases de Levantamento de Requisitos e de Prototipação as equipes podem se dividir para focar na sua elaboração por serviços,

individualmente, na fase de desenvolvimento, a equipe do Serpro atua observando pacotes de serviços em uma janela de tempo, chamada de Iteração, que é a fase de desenvolvimento concretamente, em que os serviços são construídos, integrados e testados.

Para atendimento do SOUGOV.BR, no prazo de pouco mais de dois anos, estão contempladas em cronograma a realização de 25 Iterações, cada uma com, no mínimo, 15 dias úteis.

## **Homologação:**

Nesta fase, as áreas de negócios, analistas de processos e analistas de sistemas avaliam se o serviço desenvolvido está, de fato, funcional e totalmente alinhado às regras de negócios, requisitos e protótipo construído.

Assim, são atividades importantes desempenhadas nesta oportunidade, para o serviços entregues por pacotes:

- Avaliar se as funcionalidades definidas para a entrega estão de acordo com as regras de negócios, integrações e automações especificadas e aprovadas nas versões Android e Web - Chrome e de forma exploratória para IOS, Firefox, MS Edge, Safari e Tablet/Ipad;
- Identificar, registrar e classificar a criticidade de erros identificados nas funcionalidades definidas para a entrega que não estejam de acordo com as regras de negócios, integrações e automações especificadas e aprovadas;
- Identificar erros ou propor sugestões relacionadas à usabilidade prevista para o usuário.

## **Capacitação:**

Comunicar as mudanças na forma de utilização dos serviços é importante não somente para os usuários, mas principalmente para todos os



agentes das unidades de gestão de pessoas, já que são eles os responsáveis por processar os serviços e apoiar esses usuários no uso das novas funções.

Dessa maneira, a fase de capacitação das unidades de gestão de pessoas dos diversos órgãos é muito significativa para o sucesso da iniciativa. A equipe, então, busca divulgar as mudanças a esse público com antecedência de, pelo menos, dez dias ao lançamento dos serviços.

Para garantir a disseminação das informações relevantes sobre os novos processos e funções do aplicativo, são construídos tutoriais, tanto sob a perspectiva de uso do usuário, quanto sob a perspectiva do processamento do serviço pelos agentes de gestão de pessoas. Todo material fica disponível na página do SOUGOV.BR no Portal de Servidores, no endereço: [gov.br/servidor/sougov](http://gov.br/servidor/sougov).

Além disso, mensalmente, informações são disseminadas às unidades de gestão de pessoas no ConectaGente, que é o núcleo de governança estratégica da rede do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – Sipec, da Secretaria de Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho. O ConectaGente tem como objetivo conduzir os processos de integração e comunicação entre o órgão central e os demais órgãos e entidades integrantes do Sipec, atuando como facilitador de relacionamento e promotor de gestão e governança colaborativa dessa rede.

### **Comunicação:**

Esta é uma fase imprescindível e estratégica para o sucesso do projeto, dado que em nada adiante construir serviços sem que o usuário tome conhecimento de sua existência.

Então, todos os canais e formatos para publicidade das ações do SOUGOV.BR, no âmbito da Administração Pública, são utilizados, com o apoio da assessoria de comunicação da

Secretaria de Governo Digital, tal como dos diversos órgãos.

São canais utilizados para divulgação:

- Central de Mensagens (mensageria);
- Canal do Ministério no YouTube;
- Redes Sociais do Ministério (Instagram, Facebook, LinkedIn, Twitter);
- Webinar de lançamento;
- Banner digital nas repartições;
- Portal do Servidor;
- Portais dos diversos órgãos;
- Imprensa, se couber.

### **Sustentação:**

Esta fase, teoricamente, não faria parte do projeto, pois trata-se do processo de gestão dos serviços e sistemas que os atende em situação de rotina. No entanto, dada a relevância dos relatos do dia a dia sobre o uso das funções, para prover as melhorias, sob a perspectiva do usuário, o SOUGOV.BR busca o acompanhamento dos serviços, mesmo após a sua implementação, até a conclusão do projeto.

São atividades realizadas para sustentação dos serviços já implantados:

- Identificar erros e propor melhorias em relação à usabilidade prevista para o usuário;
- Direcionar os relatos das centrais de atendimento ao cliente e lojas de aplicativos e acompanhar possíveis correções requeridas;
- Elaborar os conteúdos que alimentam as interações da assistente virtual do aplicativo.

### **MONITORAMENTO**

O andamento do projeto e seus resultados são acompanhados periodicamente pelas:

- Secretaria de Governo Digital;
- Secretaria de Gestão de Pessoas e de Relações de Trabalho;

- Secretaria Executiva do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Neste contexto, são avaliados o desempenho quanto ao cumprimento do cronograma e do escopo do projeto, consoante planejado. A composição e utilização dos recursos financeiros disponibilizados para execução do projeto também é um fator controlado, em especial pela Secretaria de Gestão de Pessoas e de Relações de Trabalho, dado o risco de adequações e restrições orçamentárias a que é submetido qualquer órgão público.

### EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX)

O aplicativo vem sendo desenvolvido utilizando técnicas de UX (*User Experience*), que traz uma abordagem focada em aperfeiçoar as ferramentas de acordo com as experiências dos usuários.

Para isso, a equipe do SOUGOV.BR conta com profissionais de Design de UX, disponíveis na equipe do Serpro, e uma Especialista de TI Analista de UX, disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital para compor o *Squad* do Projeto.

Além de metodologias já conhecidas na literatura sobre UX, foram realizadas consultas a usuários por meio de testes direto e pesquisa com participantes voluntários. Foram mais de 20 mil inscritos no banco de usuários de teste, entre servidores ativos, aposentados e pensionistas.

Os *feedbacks* dos usuários, recebido por meio das lojas de aplicativo, canais de ouvidoria e de atendimento ao cliente ou e-mail, também foram subsídios para considerar ajustes na ferramenta, com novas configurações de design, terminologias, botões, entre outros, para melhorar a experiência dos usuários.

### DESAFIOS DE ACESSIBILIDADE

O SOUGOV.BR pode ser acessado por smartphone, computador e tablet e, por isso, precisa adequar-se a diferentes níveis de resolução e brilho de tela, o que deveria facilitar a navegação e visualização de todos, no entanto, garantir acessibilidade aos conteúdos, não é tarefa simples.

Acessibilidade é uma preocupação constante na construção do SOUGOV.BR, buscando garantir que todos, inclusive as pessoas com deficiência, daltonismo ou com dificuldade de manuseio de ferramentas digitais por razão da idade, consigam utilizar com segurança e autonomia seu aplicativo.

Quando o aplicativo foi lançado, foram identificadas várias oportunidades de melhoria nos elementos que deveriam apoiar o público com dificuldade de visão. Alguns usuários voluntários, com deficiência visual, ajudaram na identificação dos erros e dos pontos de melhoria, além de testar os ajustes após as adequações implementadas.

Os desafios em permitir uma ampla acessibilidade ao aplicativo somente foram





superados com o apoio dos usuários que conhecem as necessidades reais para o atendimento à sua experiência no uso da plataforma, demonstrando total alinhamento e valorização das técnicas de UX no projeto.

## FERRAMENTA DE APOIO À GESTÃO DO PROJETO

Para gestão do projeto é utilizada uma ferramenta simples e compartilhada, que contempla os conteúdos de planejamento, execução e monitoramento, disponível a todos os agentes que atuam no projeto.

- Mapa de Entregas: identificação de todos os serviços e das previsões de entrega, por pacotes;
- Processos: identificação e descrição dos serviços a serem avaliados, bem como detalhamento de seus requisitos;
- Cronograma: identificação de todas as etapas e prazos a serem cumpridos no projeto;
- Orçamento: identificação dos itens contratados e valores para compor as necessidades de recursos financeiros, bem como gestão de sua utilização;
- Riscos: identificação dos fatores de riscos, probabilidade, impacto, ações de mitigação e de contingência;

|                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                             |                                                                                           |                                                                                              |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                          |                                                                                               |                                                                                            |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  PRINCIPAL |  EQUIPE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  PROCESSOS |  ROADMAP |  CRONOGRAMA |  PLANOS |  ORÇAMENTO |  RISCOS |  INDICADORES |  REUNIÕES |  COMUNICAÇÃO |  ESTATÍSTICA |  GESTÃO |  REGULAMENTO |  sou.gov.br |
| <b>PROJETO:</b> SouGov.br - Transformação Digital de Gestão de Pessoas                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                             |                                                                                           |                                                                                              |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                          |                                                                                               |                                                                                            |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                |
| <b>OBJETIVO ESTRATÉGICO:</b>                                                                | Mapa Estratégico do Ministério da Economia 2019-2022:<br>"Promover a transformação digital do Estado para torná-lo menor e mais eficiente".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                             |                                                                                           |                                                                                              |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                          |                                                                                               |                                                                                            |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                |
| <b>ÁREA RESPONSÁVEL:</b>                                                                    | Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital - SEDOG<br>Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal - SGP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |                                                                                           |                                                                                              |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                          |                                                                                               |                                                                                            |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                |
| <b>DESCRIÇÃO:</b>                                                                           | O projeto se propõe a construir uma nova interface digital para disponibilização dos serviços relacionados à vida funcional e à concessão de direitos que faz jus no pós-trabalho os servidores ativos, inativos e beneficiários de pensão da Administração Pública Federal, do Poder executivo, melhorando o relacionamento, tempestividade e qualidade das entregas feitas a estes usuários.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                             |                                                                                           |                                                                                              |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                          |                                                                                               |                                                                                            |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                |
| <b>OBJETIVO:</b>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prover acesso único e digital aos serviços de gestão de pessoas, por meio de uma interface única de acesso mobile e web, chamada SouGov.br, com design mais moderno e funcional;</li><li>- Simplificar, padronizar e automatizar os processos internos de gestão de pessoas, melhorando a qualidade e tempestividade dos serviços prestados aos usuários; e</li><li>- Disponibilizar informações funcionais de interesse da administração e dos servidores para apoiar os gestores e unidades de gestão de pessoas dos diversos órgãos públicos.</li></ul> <p>São objetivos do projeto alinhados com a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, instituída por meio do Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível;</li><li>- Conceder acesso amplo à informação e aos dados abertos governamentais, para possibilitar o exercício da cidadania e a inovação em tecnologias digitais;</li><li>- Promover a integração e a interoperabilidade das bases de dados governamentais;</li><li>- Implementar a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito do Governo Federal, e garantir a segurança das plataformas de governo digital; e</li><li>- Otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação.</li></ul> |                                                                                             |                                                                                           |                                                                                              |                                                                                          |                                                                                             |                                                                                          |                                                                                               |                                                                                            |                                                                                               |                                                                                               |                                                                                           |                                                                                                 |                                                                                                |

Trata-se de uma ferramenta colaborativa que permite interação constante e online dos profissionais envolvidos, inclusive do Serpro. Nela, é possível identificar, principalmente:

- Sobre o projeto: objetivo estratégico vinculado, descrição, áreas responsáveis, descrição do projeto, escopo, não escopo, problemas a serem resolvidos, benefícios gerados, regulamentações aplicáveis;
- Equipe: patrocinadores, membros do *Squad* e do Serpro, pontos focais das diversas áreas de negócios envolvidas e de monitoramento. Além das responsabilidades de todos os envolvidos no projeto;

- Indicadores: identificação, descrição e controle dos resultados dos indicadores do projeto;
- Comunicação: identificação e monitoramento das estratégias de comunicação.

## FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Para atingir seus objetivos, o Projeto SOUGOV.BR tem fatores relevantes que merecem destaque por serem essenciais para que as entregas sejam realizadas no ritmo e qualidade planejados: patrocínio e autonomia; gestão interativa; foco "DO" cliente; e, equipe dedicada, comprometida e multidisciplinar.

# FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

## Gestão interativa

Todo conteúdo, operacional e de gestão, é compartilhado em um único lugar com todos integrantes das equipes ME e Serpro.

Todos que atuam no projeto, inclusive em seu monitoramento, conseguem acompanhar o andamento das ações em tempo real.

Toda a equipe conhece os resultados das atribuições de todos os integrantes.

## Foco “DO” cliente

Ter empatia pelo usuário, redesenhando os procedimentos sob a perspectiva do cliente, ainda que mudanças normativas sejam necessárias.

## Patrocínio e autonomia

Direcionar recursos humanos e financeiros para atender as diretrizes e expectativas do projeto, sem interferências no “como” o projeto será gerenciado.

## Equipe dedicada, comprometida e multidisciplinar

Parceria total das equipes do órgão central, setoriais e Serpro.

Os integrantes da equipe conhecem suas atribuições e têm autonomia para realizá-las, cada um dentro de suas habilidades.

Todos conhecem os prazos e o quanto as responsabilidades impactam neles.

Todos os processos são revisitados de forma conjunta: equipe do projeto, Serpro, órgão normativo e unidades operacionais.



## Gestão interativa:

O compartilhamento de todos os conteúdos gerados para construção do SOUGOV.BR são disponibilizados para todos os agentes que atuam no projeto, o que lhes permite interação entre os diversos atores, com informações para execução e monitoramento em tempo real.

As decisões sobre os processos, ferramentas e configurações em cada serviço são tomadas, também, de forma compartilhada e colaborativa, unindo agentes de setores do órgão normativo, executor, de tecnologia e do próprio projeto. Isso garante uma maior imparcialidade, engajamento e disseminação sobre as mudanças e o porquê delas.

### Foco "DO" cliente:

Durante toda a construção da interface e dos próprios serviços, foi considerada a premissa de permitir ao usuário a melhor experiência de uso possível.

Um dos fatores de grande impacto para melhoria da experiência do usuário diz respeito às revisões de requisitos exigidos para acesso e concessão de benefícios, eliminando a necessidade de reporte daquelas informações que não fazem mais sentido em razão do novo processo e ferramentas a serem aplicadas ao serviço ou daquilo que a Administração já tem acesso em seus bancos de dados, conforme prevê a Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, que dispõe sobre a racionalização dos atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

O "olhar" do usuário identificado por meio das técnicas de UX também têm demonstrado grande relevância para permitir que o aplicativo seja considerado mais simples e intuitivo.

### Equipe dedicada, comprometida e multidisciplinar:

Ter profissionais dedicados e de qualificações diversas para a ideação dos serviços e condução das ações necessárias à sua execução é fator crucial para entregas ágeis do projeto. As equipes têm atuado juntas e em parceria. Cada agente com um olhar de impacto para o segmento que atua, mas todos com uma visão sistêmica da entrega que precisa ser realizada.

Agentes normativos, executores, de TI, de negócio, usuário, todos juntos em prol de um processo otimizado e com uma ferramenta intuitiva e simples para o usuário.

Dado que o cronograma estabelece prazos curtos para suas atividades, o que não seria cumprido se não houvesse dedicação integral dos profissionais ao projeto. Além disso, tanto no Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, quanto no Serpro, há profissionais nas diversas localidades do Brasil, por isso, todos os integrantes da equipe atuam em regime de teletrabalho, o que permitiu acesso a profissionais com grande experiência e qualificação nas disciplinas necessárias. O teletrabalho demonstrou, ainda uma grande produtividade das equipes, que realizam um número expressivo de reuniões diárias para desenvolvimento das soluções, o que certamente não seria possível em ambiente presencial.



# DESIGN MODERNO E FUNCIONAL

O SOUGOV.BR utiliza elementos do design system do GOV.BR, que apresenta padrões para composição da interface de aplicativos e portais, tais como: fonte de letra, cores, ícones, layout, imagens, botões, vocabulário; que permitem ao usuário ter uma experiência única com os sistemas interativos do Governo Federal.

Apesar da referência do GOV.BR, o SOUGOV.BR buscou implementar características próprias, especialmente após o reporte do usuário sobre a sua experiência, na fase de testes.

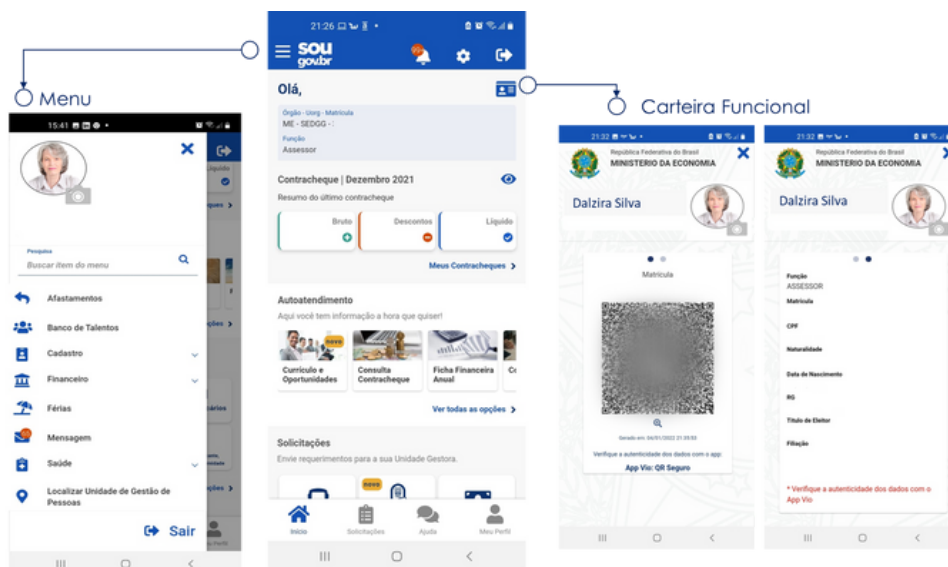
Vamos conhecer o aplicativo e navegar por seus principais componentes?



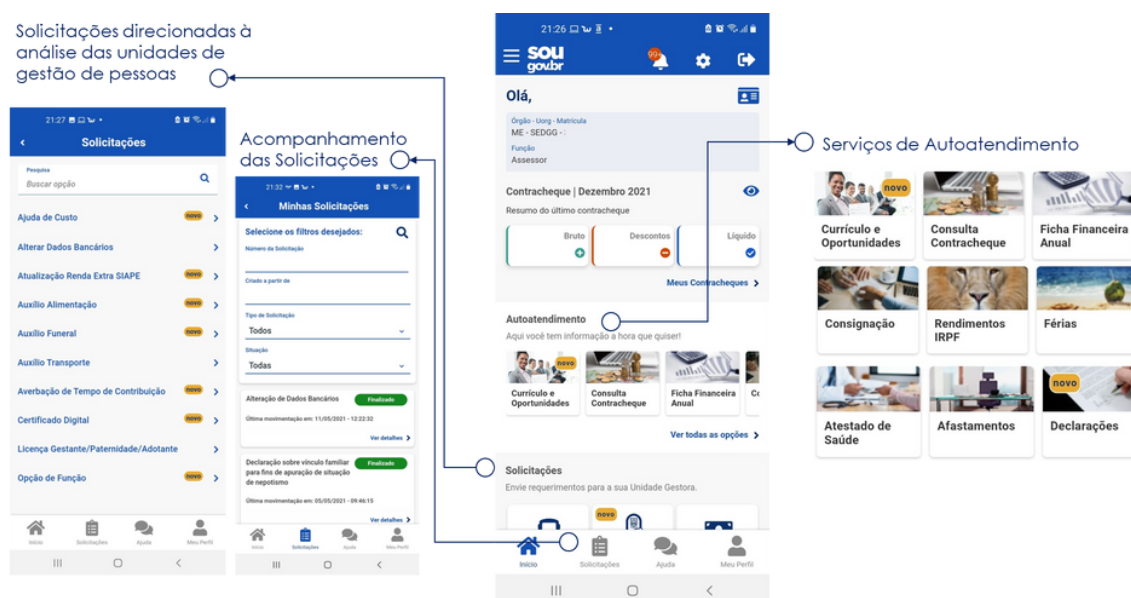
## BEM-VINDO AO SOUGOV.BR



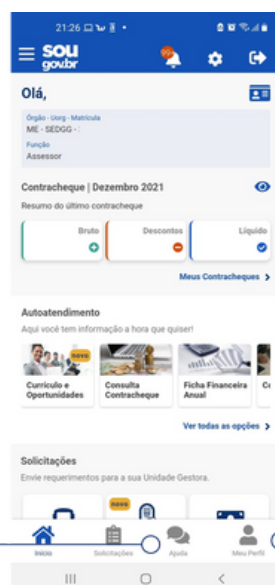
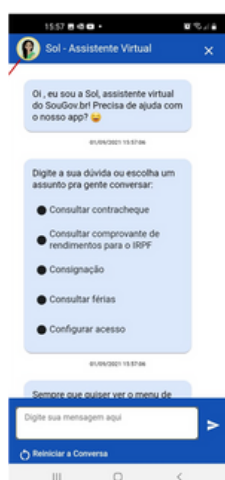




Solicitações direcionadas à análise das unidades de gestão de pessoas



Assistente Virtual - Sol

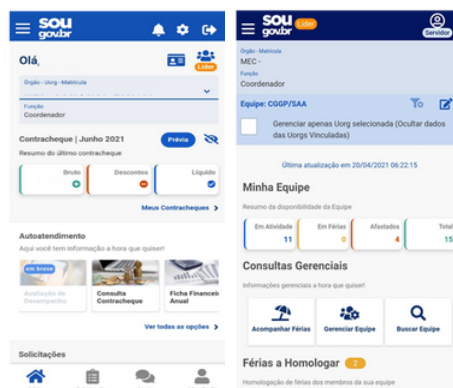


Informações Pessoais, Funcionais e dos Dependentes



Os líderes também contam com um ambiente exclusivo para eles, onde conseguem acessar conteúdos relevantes para a sua gestão do dia a dia junto à sua equipe.

Poderão alternar a qualquer tempo entre ambientes que disponibilizam os serviços destinados a sua situação enquanto servidor e enquanto líder, sem precisar acessar outro aplicativo.



Acesso restrito às Chefas e Substitutos

Informações de disponibilidade e afastamentos da equipe

Gerenciamento de férias da equipe

Identificação e possibilidade de filtro das unidades vinculadas

Consultas Gerenciais

## SOU GOV.BR USUÁRIO EXTERNO

Em razão de algum tipo de relação com servidores ativos, aposentados e pensionistas, usuários que não têm vínculo com a Administração Pública podem ter direito a benefícios que podem ser solicitados via aplicativo, a exemplo dos serviços de: Auxílio funeral, Resíduos remuneratórios em razão de falecimento, Pensão, Ajuda de custo e transporte em razão de remoção de servidor.

E, ainda que não tenha qualquer vínculo com servidores, qualquer cidadão poderá acessar, também, o Banco de Talentos da Administração Pública Federal. Lá poderá incluir suas informações curriculares e ter acesso a todas as oportunidades disponíveis no âmbito do Poder Executivo Federal.

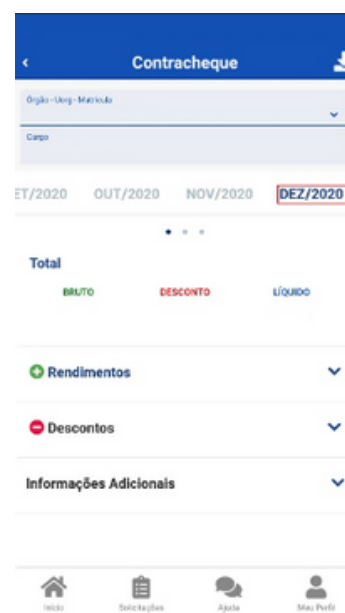
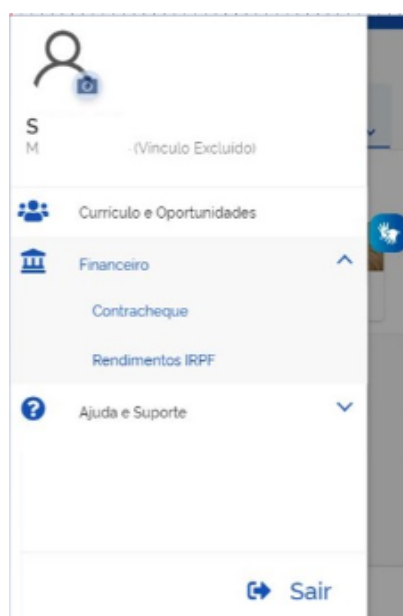
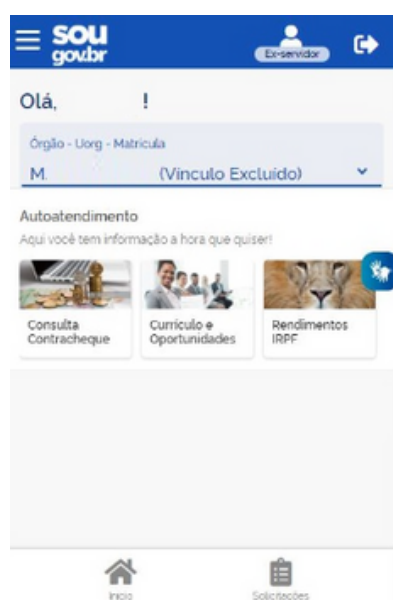


Cadastro de Currículos e Acesso às vagas e oportunidades do setor público federal

Solicitação de benefício sob análise das unidades de gestão de pessoas

Os ex-servidores contam com um ambiente exclusivo para eles, onde conseguem acessar alguns serviços.

Após acessar o SOUGOV.BR, (aplicativo ou web) no perfil de Ex-servidor (observar o ícone de "Ex-Servidor" no canto superior à direita), o usuário será direcionado para o ambiente do sistema onde estão disponibilizados serviços que poderão ser acessados tanto pelo "Autoatendimento".



# MAPA DE ENTREGAS

A transformação digital de gestão de pessoas, implementada por meio do SOUGOV.BR possui um escopo amplo de serviços e duração significativa. As entregas são compostas por pacotes de serviços que serão disponibilizados ao longo do projeto.

Prevê-se entregas de serviços a cada 2 ou 3 meses, buscando manter um ritmo constante de geração de valor para os usuários.

Os serviços poderão apresentar-se nas seguintes classificações:

- Autoatendimento (AA), que são aqueles que não têm qualquer atuação de agentes de gestão de pessoas para análise ou processamento do serviço. O usuário tem a prestação de seu serviço online;
- Requerimento automatizado (RA), que são os serviços em que os usuários realizam suas solicitações junto às unidades de gestão de pessoas que irão realizar análise quanto ao mérito, caso seja deferida, o processamento do serviço será realizado automaticamente;
- Requerimento simplificado (RS), que são os serviços em que os usuários realizam suas solicitações junto às unidades de gestão de pessoas que irão realizar tanto a análise quanto o mérito e o processamento do serviço em caso de deferimento. Não há automação no serviço.
- Completamente automatizado (CA), que são aqueles serviços onde não haverá mais a necessidade de interações do usuário ou dos agentes de gestão de pessoas para o seu

processamento. A identificação de elegibilidade ao benefício e o processamento do serviço se darão de forma completamente automática.

Vale salientar que, apesar de destinado ao público de servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal, o SOUGOV.BR também apresenta serviços que podem ser usufruídos por usuários externos (\*).

São mais de 100 serviços disponibilizados na plataforma, considerando serviços migrados de canais que já existiam e foram centralizados e a inovação de novos serviços. Os serviços priorizados no escopo do projeto, apresentam-se o Mapa de Entregas do SOUGOV.BR:



# ROADMAP SOU GOV.BR

A transformação digital de gestão de pessoas vem sendo implementada pelo SOUGOV.BR desde o ano de 2020 e prevê concluir seu escopo em 2023.

## ENTREGA 1 - JANEIRO

1. Tela Home
2. Manter Dados Pessoais
3. Consultar Inconsistências Cadastrais
4. Consultar Dependentes
5. Consultar Demonstrativo de Rendimento Anual
6. Consultar Dados Funcionais
7. Localizar Unidade Gestora
8. Consultar Comprovante de Rendimentos
9. Consultar Comprovante de Pensão Alimentícia
10. Consultar Prévia do Contracheque
11. Consultar Prévia do 13º Salário e Consultar Contracheque)

## ENTREGA 2 - MAIO

1. Acesso Gov.br
2. Atendimento a Termo de Uso da LGPD
3. Consignação
4. Consulta Férias
5. Carteira Funcional
6. Central de Mensagens e Notificações
7. Atestado web
8. Prova de vida
9. Criação do Chatbot Auxílio Transporte

## ENTREGA 3 - JULHO

1. Migração do Banco de Talentos (Área de atuação, Áreas de conhecimento e Meus talentos)
2. Cadastro de Dados Bancários
3. Autorização de Acesso à Declaração de Ajuste Anual do IRPF
4. Licença Gestante, Adotante e Paternidade
5. Distribuição de requerimentos por UORG e Não UPAG (Equipe Requerimento - serviço interno) Home de acesso a terceiros

## ENTREGA 4 - OUTUBRO

1. SouGov.br Líder - Dados equipe
2. SouGov.br Líder - Afastamentos equipe, Consultar afastamentos servidor
3. SouGov.br Líder - Acesso a currículos e contatos da equipe SouGov.br Líder - Homologação de Férias )

## ENTREGA 5 - DEZEMBRO

1. Declarações para aposentados;
2. Auxílio Alimentação (para todos os órgãos);
3. Ajuda de custo;
4. Cadastro de Função;
5. Certificado Digital;
6. Averbação de Tempo de Contribuição;
7. Oportunidades;
8. Renda Extra-Siape.

# 2021

LANÇAMENTO



## ENTREGA 6 - FEVEREIRO

1. Adequações de Acessibilidade do Aplicativo

## ENTREGA 7 - MARÇO

1. Qualificações Cadastrais – Servidores;
  2. Qualificações Cadastrais – Líderes;
  3. Dispositivo de Segurança – Deslogar o usuário (web)
  4. Dispositivo de Segurança – Alerta de login
- Carteira Funcional Especial

## ENTREGA 8 - JUNHO

1. Programar Férias
2. Informar Afastamentos
3. Cadastrar Dependentes
4. Funcionalidade Avaliação de solicitações
5. Financeiro – Consultar Pagamento de Decisão Judicial
6. Evolução Segurança: alteração do e-mail institucional
7. Melhoria da ferramenta de busca do Menu Principal
8. Múltiplos anexos no requerimento de Averbação de Tempo de Contribuição
9. Evolução no Detalhamento de Solicitações
10. Cadastro – Consultar Redução da Jornada de Trabalho
11. Cadastro – Consultar Licença Incentivada
12. Cadastral – Consultar Dossiê Consolidado
13. Minha Saúde – Promoção a saúde
14. Minha Saúde – Exame Periódico

## ENTREGA 9 - SETEMBRO

1. Minha Saúde – Agendamento de Perícia Médica
  2. Minha Saúde – Listagem e detalhamento de Perícias
  3. Minha Saúde – Solicitar Reconsideração e Recurso de Perícia
  4. Minha Saúde: Atestado (ajustes)
  5. Saúde Suplementar: Adesão/Alteração/Exclusão Plano Particular (evolução e melhorias)
  6. Saúde Suplementar: Adesão/Alteração e Encerramento de Convênio ou Contrato (Sem API)
- Frequência (conta e extrato, registro de frequência e ficha de frequência)

## ENTREGA 10 - OUTUBRO

1. Inclusão de Mensagem Explicativa (OCR) ao anexar documento nos serviços do SOUGOV
2. Currículo e Oportunidades – Oportunidades para você (Match de Oportunidades)
3. Previdência – Aderir Funpresp
4. Previdência – Aderir Funpresp – Gerar PDF e Alterar
5. Previdência – Consultar Minhas Solicitações – Consultar, Detalhar e Histórico

## ENTREGA 11 - DEZEMBRO

1. Licença Capacitação
2. Abono Permanência
3. Pagamento de Substituição
4. Auxílio Natalidade – pai – Evolução
5. Consultar Dados do Beneficiário (a) de Pensionista
6. Ajuste CID no Exame Periódico – SIASS7. Solicitação de Declaração

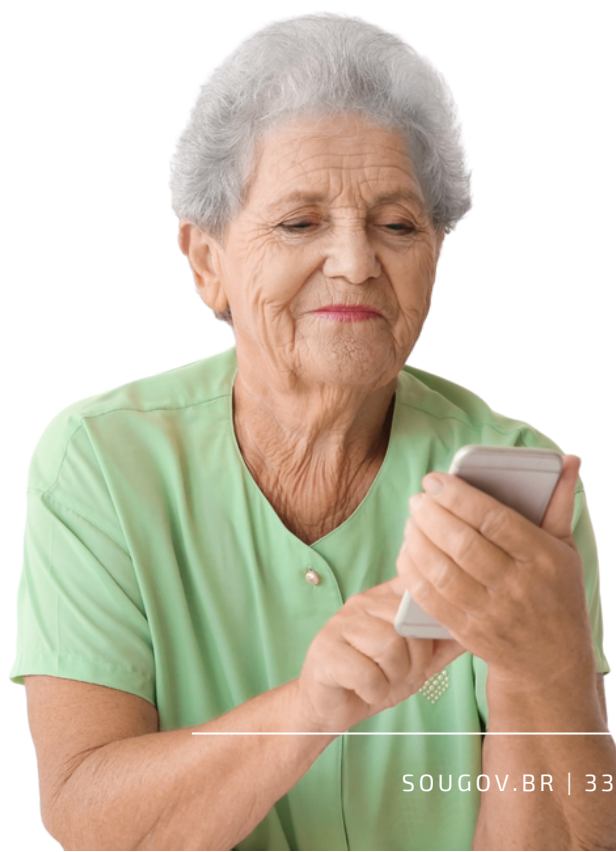


## ENTREGA 12 - FEVEREIRO

1. Saúde Suplementar: Convênio e Contrato - GEAP [evolução]
2. Evolução no Login do SOUGOV.BR quando há Alteração de Vínculo ou de Chefia
3. SIASS - Decreto 11.255/2022 - Fase 1: Dispensa de perícia mudança de prazo DE: 5 dias/PARA: 15 dias.
4. Frequência - evoluções movimentação e reforma - Ficha de Frequência [Servidor] / [Chefe] e Registro de Ponto [Servidor] -
5. Saúde Suplementar - Comprovação de Quitação - por CNPJ
6. Comprovante de Matrícula em Curso Regular (Migração Sigepe)
7. Oportunidades: Evolução - Anexar de documento por parte do usuário
8. Ex-Servidor: Informe de Rendimentos
9. Ex-servidor: Comprovante de diária e ajuda de custo
10. Ex-servidor: Informe de rendimento dos alimentados)
11. Ex-servidor: Tratamento perfil e home ex-servidor
12. Ex-servidor: Consulta contracheque -
13. Ex-servidor: Currículo e Oportunidades
14. Mensagem de celebração de aniversário de nascimento
15. Mensagem de celebração de aniversário de anos de serviço público
16. Notificação de comemoração do Dia Internacional das Mulheres
17. Pacote de Ajustes do SOUGOV.BR
  - 17.1. Ajuste de texto na tela inicial do SOUGOV.BR (área deslogada);
  - 17.2. Ajuste de texto na Central de Ajuda e no botão "Sobre o Aplicativo";
  - 17.3 Ajuste na Home da área Líder em relação à atividade do cargo/função;
  - 17.4. Ajuste no Ícone "Servidor" para "Servidor(a)".

## ENTREGA 13- ABRIL

1. Perfil Ex-Servidor: Consultar Consignação
2. Perfil Ex-Servidor: Ficha Financeira
3. Personalização da Home do SOUGOV.BR
  4. Home de Solicitações: Minhas Solicitações/Registrar Solicitações
  5. Evolução Solicitações: Detalhamento Requerimentos Sigepe
6. Segurança: Deslogar sessões e dispositivos (inclusive biometria)
7. Fase 2 do Decreto do SIASS - Evolução Junta Médica
8. Consultar (listar) resultados processados da avaliação de desempenho
9. Visualização dos resultados processados da avaliação de desempenho -
10. Baixar resultado (download) da avaliação de desempenho
11. Baixar cálculo (download) da avaliação de desempenho 13. Solicitar Adicionais Ocupacionais (Requerimento Simplificado)
14. Licença Gestante: Prorrogação por Internação (ADI 6.327/2022)











# PARCERIA SERPRO

---

A transformação digital dos processos de gestão de pessoas do Poder Executivo Federal conta com a parceria da Empresa de Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro para desenvolvimento do SOUGOV.BR.

O Serpro participou do Projeto desde a sua concepção, coordenando eventos de ideação do aplicativo e aplicando técnicas UX - *User Experience* (experiência do usuário), com identificação das principais personas, desafios de usabilidade e proteção de dados para os usuários, além da avaliação da melhor tecnologia a ser aplicada.

Essa participação foi determinante para a definição do Roadmap do Projeto, apoiando não apenas na construção de um cronograma que atendesse a premissa de velocidade e constância das entregas, mas também na coleta de dados importantes às definições dos serviços que compõem o escopo do SOUGOV.BR. Já que atua no desenvolvimento e manutenção dos sistemas estruturantes de pessoal da Administração Pública Federal, com o apoio do Serpro foi possível otimizar a construção do planejamento do Projeto, aproveitando todo o *know-how* das equipes de desenvolvimento.

O conhecimento, acumulado ao longo de muitos anos de parceria nas soluções de gestão de pessoas se mostrou um fator diferencial para a evolução célere e o excepcional desempenho na execução das entregas. Ocorre que o SOUGOV.BR atua como uma camada de tecnologia que faz interface e se integra com diversos sistemas que processam os serviços de pessoal e o Serpro possui equipes de desenvolvimento que têm plena expertise nessas ferramentas por atuarem em sua construção e sustentação. Isso possibilitou reduzir a natural curva de conhecimento necessária para compreensão dos desafios, identificação de soluções e até mesmo nas adequações necessárias desses sistemas.

A utilização da metodologia ágil de gerenciamento de projetos permitiu uma entrega de valor e o lançamento da versão inicial com poucos meses de trabalho, ritmo que continuou com os lançamentos

frequentes de novos serviços e funcionalidades, o que reforça a sensação de crescente inovação para os usuários.

Para funcionamento desse formato ágil de trabalho, foi necessária uma complexa orquestração entre diferentes equipes de desenvolvimento de serviços, espalhadas por diversas localidades do país, envolvendo toda a família de sistemas de Gestão de Pessoas, tais como: SIAPE, SIGEPE, SIAPENET, SIASS e SIAPECAD, além de integração com soluções do GOV.BR.

A premissa de transformar os processos de ponta a ponta e o empoderamento da visão “do” usuário levaram a um forte foco no produto, o que refletiu na necessidade de intensa proximidade das equipes de trabalho para as discussões de modelos de negócio e requisitos, sejam internamente ao Serpro, seja do Serpro com as equipes do Ministério da Economia. Além disso, a fase de desenvolvimento é orientada, principalmente, pelo protótipo de alta fidelidade elaborado para orientar e garantir uma maior agilidade ao apresentar às equipes de desenvolvimento uma visão mais próxima do usuário.

O Serpro também teve um papel essencial na avaliação do que seria aplicado ao SOUGOV.BR na definição da arquitetura e nos impactos de utilização de tecnologias emergentes no mercado, tais como: *lowcode*, inteligência artificial, barramento de serviço, infraestrutura em nuvem, por exemplo.

Uma das premissas apresentadas pelos Patrocinadores do Projeto, considerada para a escolha da tecnologia ideal, é a de ter o SOUGOV.BR com uma característica de *mobile first*. Ou seja, o usuário até pode acessar por outros dispositivos como computador e *tablet*, mas o objetivo é que seu uso principal seja o *smartphone*. Assim, o aplicativo precisa ter não somente responsividade, mas também espelhamento de serviços que garanta que as mesmas funcionalidades disponíveis no celular são também acessíveis por qualquer outro meio de acesso.

Nesse contexto, optou-se pela utilização de uma tecnologia que possibilita a geração de pacotes *mobile* (Android e iOS) e *Web*, a partir do mesmo código. Essa

característica facilita o desenvolvimento, a manutenção e permite ganhos para a usabilidade da aplicação, além de tempestividade na disponibilização de novas versões a todos os usuários.

Outro fator relevante para as definições de tecnologias e de formato de desenvolvimento dos serviços está na aderência à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e nos aspectos de segurança do aplicativo, cuja expertise do Serpro e apoio técnico consultivo de seus parceiros internacionais permitiram atribuir maior credibilidade e segurança jurídica às escolhas realizadas.

Em todas as fases, o Serpro tem demonstrado um apoio que ultrapassa o próprio fornecimento de sistemas. Tem dedicado ao Projeto equipes competentes e comprometidas, que participam não apenas da execução, mas de todo processo de idealização das soluções de ponta a ponta para os serviços. Atua junto, como parceiros, motivados por inovações e engajados no propósito de fazer entregas bem sucedidas e cada vez melhores para os usuários.

Somado ao conhecimento relevante dos processos de negócio e sistemas relacionados à gestão de pessoas, o espírito de equipe dos profissionais do Serpro tem feito desta parceria um grande sucesso.



# RESULTADOS

Desde o seu lançamento, o SOUGOV.BR teve metas claras a serem perseguidas, compromissadas com os stakeholders do Projeto.

São indicadores e metas definidos:

## SERVIÇOS DIGITALIZADOS

Este indicador avalia o número de serviços que estão sendo disponibilizados aos usuários no SOUGOV.BR, podendo ser funcionalidades que são migradas de outras ferramentas já existentes ou novos serviços.

### Detalhamento do Indicador, Metas e Resultados:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                               |  |                 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|-----------------|--|
| <b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b> Número absoluto: quantidade de funcionalidades digitalizadas no aplicativo SouGov.br.<br>Percentual: (Número de funcionalidades digitalizadas no aplicativo SouGov.br no mês de referência / Número total de funcionalidades previstas para serem digitalizadas no aplicativo SouGov.br)*100. |  |                                             |  |                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                               |  |                 |  |
| <b>A QUEM REPORTAR RESULTADOS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | <b>FREQUÊNCIA DE REPORTE PARA O GESTÃO:</b> |  | <b>UNIDADE:</b>                                                                                                                                                                                                                 | <b>DURAÇÃO DA MENSURAÇÃO:</b> | <b>META TOTAL DO PROJETO:</b> |  | <b>absoluto</b> |  |
| Qualitín (ME), DGE, SEDGG e SGP                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Mensal                                      |  | Absoluta e %                                                                                                                                                                                                                    | 2021 e 2022                   | 70 %                          |  | 100% Serviços   |  |
| <b>FONTE DE INFORMAÇÕES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                             |  | <b>ÁREA RESPONSÁVEL:</b>                                                                                                                                                                                                        |                               |                               |  |                 |  |
| Funcionalidades implantadas nas entregas do Projeto SouGov.br.                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                             |  | Departamento de Sistemas de Gestão de Pessoas (DESIN), da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal (SGP), vinculado à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG) do Ministério da Economia. |                               |                               |  |                 |  |

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Este indicador avalia a satisfação do usuário com o aplicativo, baseado nas notas alcançadas nas lojas dos sistemas operacionais, desde o seu lançamento.

### Detalhamento do Indicador, Metas e Resultados:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |                               |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <p>Número absoluto: quantidade de usuários que fizeram avaliações nas lojas, para o período.</p> <p>Nota: Média das notas calculada com base nas avaliações dos usuários durante o mês de referência, considerando as duas lojas, proporcionalmente ao número de usuários avaliadores.</p> <p>Média Anual: Média das notas calculada com base nas avaliações dos usuários durante o ano de referência.</p> |  |                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                 |                               |                               |
| <b>A QUEM REPORTAR RESULTADOS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | <b>FREQUÊNCIA DE REPORTE PARA MONITORAMENTO:</b>                                                                                                                                                                                |                 | <b>UNIDADE:</b> | <b>DURAÇÃO DA MENSURAÇÃO:</b> | <b>META TOTAL DO PROJETO:</b> |
| SEDGG, SGP e SGP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Mensal                                                                                                                                                                                                                          | Número Absoluto | 2021 e 2022     | absoluto 4.2 %                | -                             |
| <b>FONTE DE INFORMAÇÕES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>ÁREA RESPONSÁVEL:</b>                                                                                                                                                                                                        |                 |                 |                               |                               |
| Play Store (Android)<br>App Store (IOS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Departamento de Sistemas de Gestão de Pessoas (DESIN), da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal (SGP), vinculada à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG) do Ministério da Economia. |                 |                 |                               |                               |

Este indicador avalia o percentual de usuários adeptos ao aplicativo em relação ao público-alvo de usuários dos serviços de gestão de pessoas do Poder Executivo, que é de 1,3 milhão de pessoas, entre servidores ativos, aposentados e pensionistas.

### Detalhamento do Indicador, Metas e Resultados:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |                                               |                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|
| <p>Número absoluto: quantidade de usuários que fizeram o download do aplicativo SouGov.br.</p> <p><b>FÓRMULA DE</b> Percentual: (Número de usuários que fizeram download do aplicativo SouGov.br no mês de referência / Número total de usuários dos serviços de gestão de pessoas da APF)*100</p> <p><b>CÁLCULO:</b> Acumulado: (Número total de usuários que fizeram download do aplicativo SouGov.br no mês de referência / Número total de usuários dos serviços de gestão de pessoas da APF)*100.</p> |                                  |                                               |                                                                                                                                                                                                                                 |                               |                                          |
| <b>A QUEM REPORTAR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SEDGG, SGP e SGP.                | <b>PERÍODO DE REPORTE PARA MONITORAMENTO:</b> | Mensal                                                                                                                                                                                                                          | <b>UNIDADE:</b>               | Número Absoluto                          |
| <b>RESULTADOS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                  | <b>DURAÇÃO DA MENSURAÇÃO:</b>                 | 2021 e 2022                                                                                                                                                                                                                     | <b>META TOTAL DO PROJETO:</b> | absoluto 1,3 milhão de usuários<br>% 70% |
| <b>FONTE DE INFORMAÇÕES:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SI interno - Usuários Sou Gov.br | <b>ÁREA RESPONSÁVEL:</b>                      | Departamento de Sistemas de Gestão de Pessoas (DESIN), da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal (SGP), vinculada à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG) do Ministério da Economia. |                               |                                          |

### OTIMIZAÇÃO ESTIMADA DOS GASTOS PÚBLICOS

Este indicador avalia melhoria da utilização de recursos públicos que deixam de ser empregados pelas unidades de gestão de pessoas, em razão da substituição de mão de obra operacional por automações.

Para mensuração do indicador, foi utilizada uma metodologia que buscou identificar os impactos causados pela digitalização dos serviços prestados pelas unidades de gestão de pessoas através do SOUGOV.BR, considerando as variações de tempo e materiais consumidos em seus processos. Foi mensurado, ainda o tempo e os materiais gastos antes e depois da implantação de cada serviço no aplicativo desde as suas implantações até maio de 2022, quando o aplicativo completou um ano.

A coleta das informações foi possível por meio de pesquisa realizada com os agentes que atuam nos serviços disponibilizados no SOUGOV.BR até aquele momento (de 11 a 23 de março de 2022).

Para a realização do cálculo da Otimização Estimada dos Gastos Públicos foram utilizados como parâmetros de comparação:

- Quantidade de serviços realizados através do aplicativo;
- Média do tempo de processamento dos serviços antes e depois do SOUGOV.BR;
- Média sobre o custo total da hora trabalhada de um servidor da área de gestão de pessoas;
- Quantidade e valor dos recursos físicos utilizados antes e depois do SOUGOV.BR.

A identificação do volume de demandas por serviços processados durante o período analisado foi extraído do *FireBase* (ferramenta de acompanhamento de dados estatísticos utilizada pelo time SOUGOV.BR).

Os serviços implementados foram divididos em dois grupos: serviços de Autoatendimento e os que ainda passam por algum tipo de análise de agentes que atuam nas unidades de gestão de pessoas.

O primeiro, serviços de Autoatendimento, agrupa todos os serviços que foram transformados em rotinas do sistema, desonerando as unidades de gestão de pessoas do trabalho manual e evitando o consumo de recursos como papel e tinta de impressora. Já o segundo grupo de serviços com interferência humana, foi alvo de melhorias que diminuíram parte das etapas burocráticas, mas ainda necessitam de ações dos servidores das unidades de gestão de pessoas para serem efetuados.

Assim, a partir da classificação desses serviços, foi possível formular e aplicar a pesquisa em forma de questionário composto por perguntas abertas e de múltipla escolha com o objetivo de identificar o órgão e local de origem do participante da pesquisa e a sua percepção de tempo trabalhado para realizar determinados serviços em sua unidade de gestão de pessoas. Foi solicitado que o participante indicasse, dentro de uma escala de cinco pontos, quanto tempo levava para processar uma série de serviços, antes e depois de sua implementação no SOUGOV.BR.

| COMPARAÇÃO                                                                        |                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Antes do serviço ser implantado no SouGov                                         | X Depois do serviço ser implantado no SouGov                                                           |
| Estimativa de custo da realização dos serviços utilizando meios tradicionais*     | X Estimativa de otimização dos gastos com base na quantidade de serviços realizados através do SouGov* |
| HIPÓTESE DE PESQUISA                                                              |                                                                                                        |
| Média de tempo gasto para a realização de um determinado serviço                  | > Média de tempo gasto para a realização de um determinado serviço                                     |
| Quantidade de recursos físicos gastos para a realização de um determinado serviço | > Quantidade de recursos físicos gastos para a realização de um determinado serviço                    |
| *Valores calculados considerando o custo total da hora trabalhada por um servidor |                                                                                                        |

**Figura:** Hipótese de pesquisa: média de tempo e recursos gastos por serviço diminuíram após implantação no SOUGOV.BR.

Os custos da realização do serviço, consideraram, também, custos de pessoal com encargos foram baseados no valor da remuneração média, gratificação natalina e 1/3 de férias dos servidores públicos civis do Poder Executivo Federal lotados em unidades organizacionais de recursos humanos.

Resultados alcançados em 1 ano:



## Detalhamento do Indicador, Metas e Resultados:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FÓRMULA DE CÁLCULO:</b> Otimização Estimada dos Gastos Públicos: (Número de transações realizadas no SouGov.br x Média do tempo de processamento dos serviços antes do SouGov.br pelas unidades de gestão de pessoas) - (Número de transações realizadas no SouGov.br x Média do tempo de processamento dos serviços depois do SouGov.br pelas unidades de gestão de pessoas).<br>Economia Real: (Número de processos executados no SouGov.br que antes requeriam papel ou correspondência x Valor estimado dos custos com papel, impressão e correios, se for o caso). |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>A QUEM REPORTAR RESULTADOS:</b> SEDGG, SGP e SGP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>PERIODICIDADE DE REPORTE PARA MONITORAMENTO:</b> Anual                                                                                                                                                                                                |
| <b>FONTE DE INFORMAÇÕES:</b> Pesquisa e Firebase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>UNIDADE:</b> Real                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>DURAÇÃO DA MENSURAÇÃO:</b> 2021 e 2022                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>ÁREA RESPONSÁVEL:</b> Departamento de Sistemas de Gestão de Pessoas (DESIN), da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal (SGP), vinculada à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital (SEDGG) do Ministério da Economia. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>META TOTAL DO PROJETO:</b> absoluto -<br>% -                                                                                                                                                                                                          |



**1,2 MILHÃO**  
DE USUÁRIOS

**+100 SERVIÇOS**  
DISPONÍVEIS





**R\$ 52 MILHÕES**

ECONOMIA REAL

**R\$ 430 MILHÕES**

MELHORIA DOS GASTOS PÚBLICOS

# PALAVRA DE USUÁRIO

---

Melhor que os números expressivos dos resultados já alcançados pelo SOUGOV.BR são os *feedbacks* recebidos pelos usuários por meio dos diversos canais de interação, em especial, loja dos aplicativos e redes sociais.

Quer conhecer alguns deles?



*"Hoje meu elogio vai para os servidores públicos que estão por trás dos bastidores e promovem a melhoria dos sistemas governamentais. Todas as informações sobre nossa vida profissional em uma só plataforma, acessados com uma mesma senha, da plataforma GOV.BR. Por conta de um rito processual interno, tive que atualizar meu currículo e fiquei encantada com as mudanças de um exercício para o outro, tanto na forma de preenchimento, quanto no layout do arquivo em PDF. Agora a gente não precisa mais ficar buscando nos nossos arquivos perdidos o currículo desejado e pode ir atualizando na medida em que for preciso.  
#sougov #bancodetalentos #currículo".*



*"O comparecimento físico requer gastos. A solução por meio do aplicativo facilita e muito para o aposentado, pensionista, etc. É praticidade e rapidez, e favorece também quem tem dificuldade de deslocamento. Que seja prático, rápido, transparente, fácil, preciso e claro. Espero, ainda, que seja possível anexar por aqui os documentos (se necessário) por meio de foto, utilizando o próprio aplicativo (não sei se isso já é possível)".*



*"Ótimo app. Fácil de usar, intuitivo, funciona bem, não apresenta problemas, permite resolver muitas coisas por ele e nos dá acesso a várias informações. Muito bom".*



*"O SOUGOV.BR é perfeito!! Estou gostando muito!! Fácil de lidar, bem elaborado, prático, feito com clareza para o entendimento ser melhor e rápido no retorno do que se pede, por exemplo a presteza de transformar em PDF quando se necessita enviar algum documento o que para mim era um sacrifício no Sigepe!! Amei e com certeza ainda teria muito o que falar! Parabéns!".*



*"Excelente aplicação, que está a cada dia melhor e mais prático. Ajuda e muito para evitar filas e resolver problemas, que de outra forma teríamos que nos deslocar pra isso. Vale a pena conferir".*



**SOU**  
**gov.br**



"Experiência super positiva! Passa uma sensação de independência. Nunca pensei, que na terceira idade, eu fosse capaz de aprender a usar uma ferramenta como essa. Parabéns a todos os envolvidos na criação desse app!!!".



"O aplicativo ficou sensacional, pessoal. Sei o quanto é trabalhoso desenvolver um app para atender um público tão grande e diverso. O design está ótimo, a usabilidade está ótima, as funcionalidades, enfim. Parabéns a todos os envolvidos".



"Esse aplicativo é muito eficaz e eficiente, faz tudo que se propõe, facilitador do contato e solução entre aposentados e pensionistas, pessoal da ativa com todos os órgãos federais. Estão de parabéns com essa iniciativa".



"Acho o aplicativo bem útil e prático. Acabo não utilizando todas as possibilidades que ele oferece por serem muitas, mas todas as vezes que precisei usar, tudo pareceu bastante intuitivo".



"Lu, mudei minhas férias, como falamos. Agora é só Homologar.  
20 segundos (é sério) depois: homologadas!  
Pelo app, na palma da mão, sem buroca, sem perda de tempo e com segurança!  
I love Sougov (eu amo o Sougov)!".



"Hoje pela manhã entrei no Sougov e consegui navegar pelo sistema, tive uma experiencia muito boa, o sistema está incrível, achei uma opção de averbação que tenho que fazer de quando trabalhei na iniciativa privada, a tela contendo todas as informações.  
Bom, queria deixar registrado meu agradecimento como servidora e a admiração pelo trabalho q vocês têm feito para este grande avanço num sistema tão complexo e que atende milhares de servidores.  
Recebe meu agradecimento, como servidora, cidadã e usuária do sistema".



"Uma das melhores ideias de acesso às informações e serviços dos Servidores Públicos. Mas, o melhor de tudo, é que não ficou somente na ideia. Foi posta em prática. Se mantém atualizada. Agrega também funcionalidades pertinentes com o passar do tempo. Há facilidade de acesso. Obviamente, para àqueles que tratam todos os dias com este tipo de acesso é mais fácil. Mas, se torna igualmente fácil para outros com o uso.



"Fiz minha prova de vida e foi bem satisfatório o resultado"



"Gostei, simplificou tudo pra mim".



"Muito útil e de fácil acesso".



"O app é muito intuitivo e fácil de operar".



"Embora eu seja um iniciante no sistema acho muito importante e preciso como facilitador de tarefas".



"Excelente! Muito útil e de extrema importância para o servidor".





# CARTA DE SERVIÇOS

Conheça os serviços disponíveis no SouGov.br:

## ACESSO ÚNICO GOV.BR



### O que é o serviço?

Utilização do mesmo login e senha GOV.BR, que é o canal de relacionamento do cidadão com o Governo.

Para acesso ao SOUGOV.BR é necessário que a conta GOV.BR possua Selo de Confiabilidade de, no mínimo, níveis Prata ou Ouro, isso garante maior segurança para o usuário, dado que o aplicativo trata de dados sensíveis e exige uma autenticação mais segura.

A conta GOV.BR poderá ser cadastrada no portal [www.gov.br/pt-br/acesso-a-informacao/faq/sou-gov.br/acesso-sou-gov-br-senha-gov-br-e-instalacao/1](https://www.gov.br/pt-br/acesso-a-informacao/faq/sou-gov.br/acesso-sou-gov-br-senha-gov-br-e-instalacao/1), assim como a obtenção dos Selos de Confiabilidade.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal, ex-servidor e, qualquer usuário externo.

### Onde esclareço dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/acesso-a-informacao/faq/sou-gov.br/acesso-sou-gov-br-senha-gov-br-e-instalacao/1>



Para acesso por smartphone e tablet, basta baixar o aplicativo nas lojas da Play Store ou APP Store e, por computador, acessar pelo portal: [www.gov.br/sougov](https://www.gov.br/sougov).

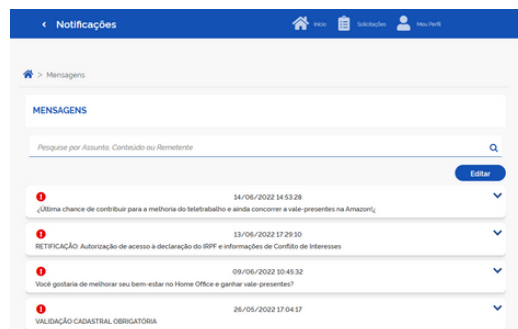
## CENTRAL DE MENSAGENS

### O que é o serviço?

Esta funcionalidade permite ao usuário receber mensagens enviadas pela Administração Pública e notificações a respeito dos serviços solicitados por meio do aplicativo.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.



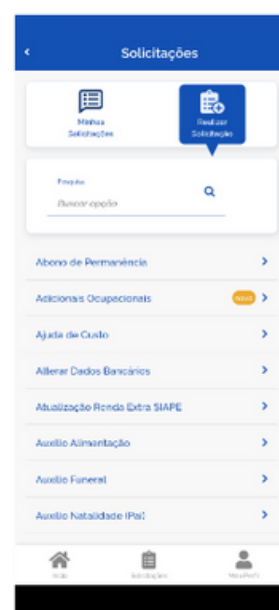
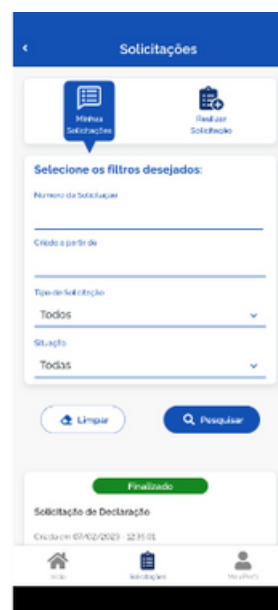
## SOLICITAÇÕES

### O que é o serviço?

Esta funcionalidade permite ao usuário acompanhar o status e o detalhamento de suas solicitações e realizar Solicitação.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.



## AFASTAMENTOS

### O que é o serviço?

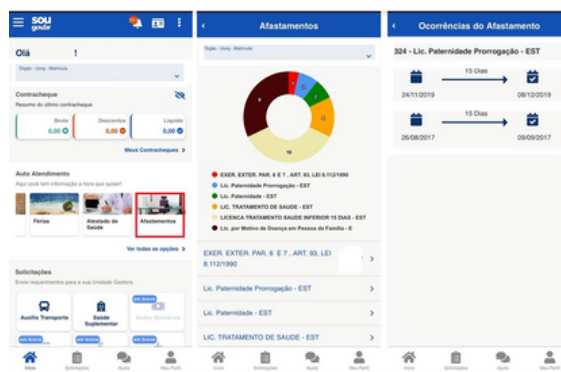
Nesta funcionalidade é possível consultar todos os afastamentos, licenças e ausências, previstas em lei, de maneira simples e rápida.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/afastamento/afastamento>



## ABONO PERMANÊNCIA

### O que é o serviço?

O abono de permanência é um benefício pecuniário concedido ao servidor ativo, no valor equivalente à sua contribuição previdenciária, que opte por permanecer em atividade após ter cumprido todos os requisitos para aposentadoria voluntária, até completar os requisitos para a aposentadoria compulsória.

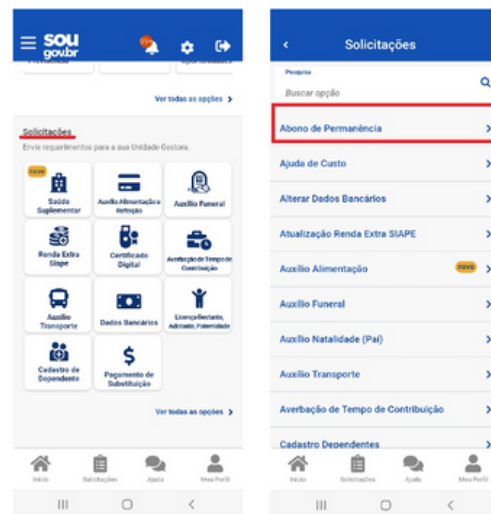
### Quem pode acessar?

Todos os servidores ativos que reúnam, cumulativamente, os seguintes requisitos:

- Que contribuam para o Regime Próprio de Previdência Social – RPPS;
- Que se enquadrem em algum fundamento constitucional de aposentadoria voluntária, com exceção da aposentadoria por idade e compulsória;
- Que optem, via requerimento, por permanecer em atividade.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/abono-permanencia/como-solicitar-o-abono-permanencia>



## ALTERAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS

### O que é o serviço?

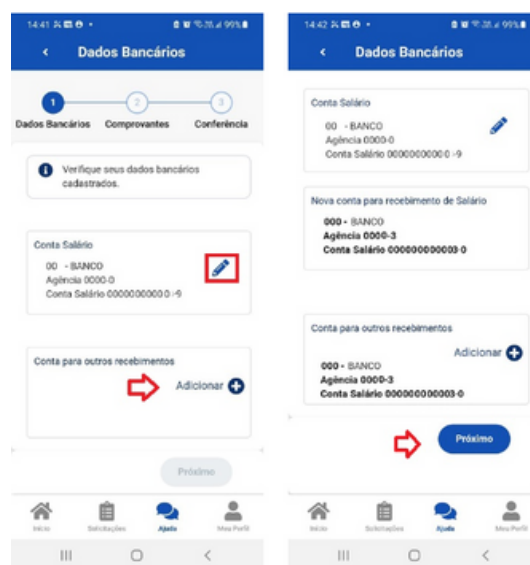
Nessa funcionalidade é possível realizar sua alteração bancária pelo SOUGOV.BR, aplicativo ou web, de forma simples e rápida.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/alteracao-de-dados-bancarios/alteracao-de-dados-bancarios>





## AUXÍLIO TRANSPORTE

### O que é o serviço?

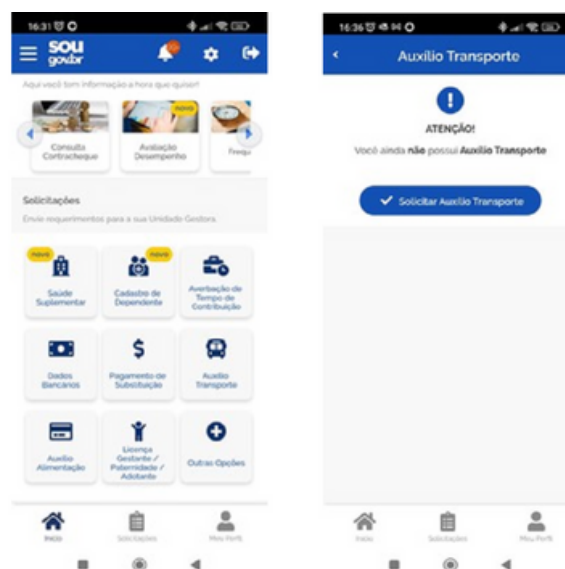
O servidor ocupante de cargo efetivo, cargo em comissão, empregado público ou contratado temporário, vinculado a órgão da administração direta, autárquica e fundacional, em efetivo exercício, poderá fazer a solicitação do Auxílio Transporte de forma muito simples, prática e ágil pelo SOUGOV.BR

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/acesso-a-informacao/faq/sou-gov.br/auxilio-transporte/como-solicitar-o-auxilio-transporte-pelo-aplicativo-sougov-br>



## AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO E REFEIÇÃO

### O que é o serviço?

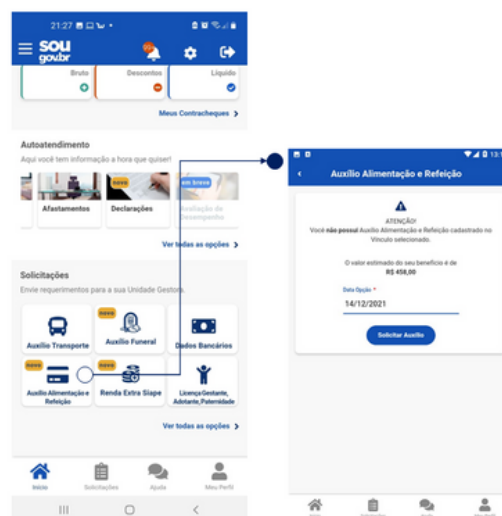
O servidor ocupante de cargo efetivo, cargo em comissão, empregado público ou contratado temporário, vinculado a órgão da administração direta, autárquica e fundacional, em efetivo exercício, poderá fazer a solicitação do Auxílio Alimentação e Refeição de forma muito simples, prática e ágil pelo SOUGOV.BR.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.

### Onde tirar dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/auxilio-alimentacao-e-refeicao/auxilio-alimentacao-e-refeicao>



## AJUDA DE CUSTO

### O que é o serviço?

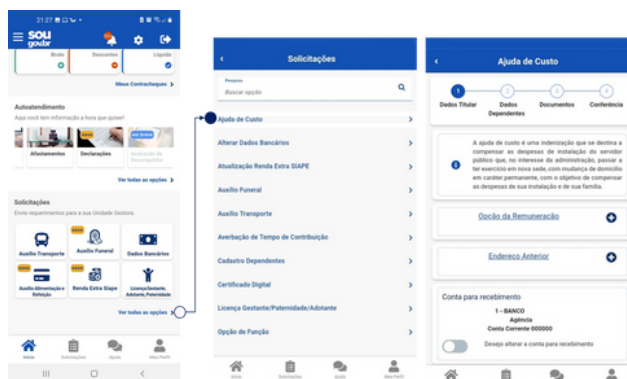
A Ajuda de Custo é um benefício concedido a servidores que, no interesse da administração, passam a ter exercício em nova sede com mudança de domicílio em caráter permanente.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal.

### Onde tirar dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/ajuda-de-custo/ajuda-de-custo>



## AUTORIZAÇÃO DE ACESSO À DECLARAÇÃO DE AJUSTE ANUAL DO IRPF

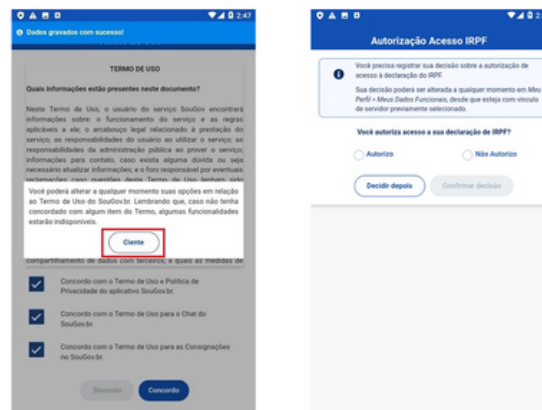
### O que é o serviço?

A Lei nº 8.730, de novembro de 1993 estabelece a obrigatoriedade de apresentação das declarações de bens e rendas de servidores aos Órgãos de Controle. Essa obrigação, até então, era cumprida pelas Unidades de Gestão de Pessoas que, anualmente, enviavam relatório com essas informações.

O servidor ativo, por meio do aplicativo SOUGOV.BR, poderá permitir o acesso, pelos Órgãos de Controle, à sua Declaração de Imposto de Renda de forma simples e rápida.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.



### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/autorizacao-de-aceso-a-declaracao-de-imposto-de-renda-pessoa-fisica/autorizacao-de-aceso-a-declaracao-de-imposto-de-renda-pessoa-fisica>

## AUXÍLIO FUNERAL

### O que é o serviço?

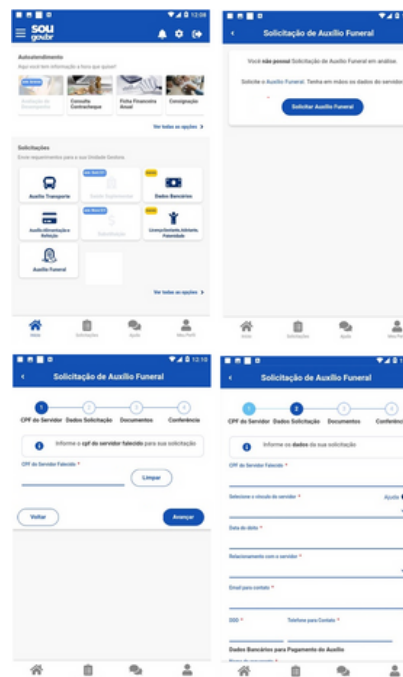
O auxílio funeral é um benefício concedido em razão de falecimento do servidor. É concedido à família ou a terceiro que tenha custeado o funeral de servidor falecido em atividade ou aposentado. Caso seja custeado por familiares (cônjuge, companheiro(a), pais, filhos), o valor será equivalente a um mês da remuneração ou provento. Caso custeado por terceiros, será indenizado o valor custeado, devidamente comprovado, até o limite do valor da última remuneração ou provento do servidor falecido.

### Quem pode acessar?

Usuários externos.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/auxilio-funeral/auxilio-funeral-1>



## AVERBAÇÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO

### O que é o serviço?

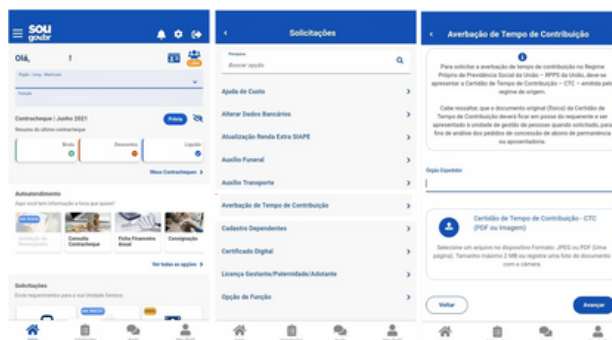
A Averbação de Tempo de Contribuição é um serviço que permite ao usuário incluir as contribuições que deseja considerar para os cálculos de sua aposentadoria, mesmo que de exercício laboram em regimentos diferentes.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/tempo-de-contribuicao/averbacao-de-tempo-de-contribuicao>



## CERTIFICADO DIGITAL

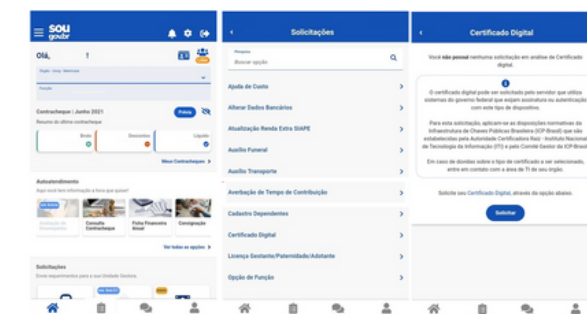
### O que é o serviço?

O Certificado Digital pode ser solicitado pelo servidor ATIVO que utiliza sistemas do governo federal que exijam assinatura ou autenticação com esse tipo de dispositivo.

Para a solicitação, aplicam-se as disposições normativas da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) que são estabelecidas pela Autoridade Certificadora Raiz - Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) e pelo Comitê Gestor da ICP - Brasil.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal.



### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/certificado-digital/certificado-digital>



## AUXÍLIO MORADIA

### O que é o serviço?

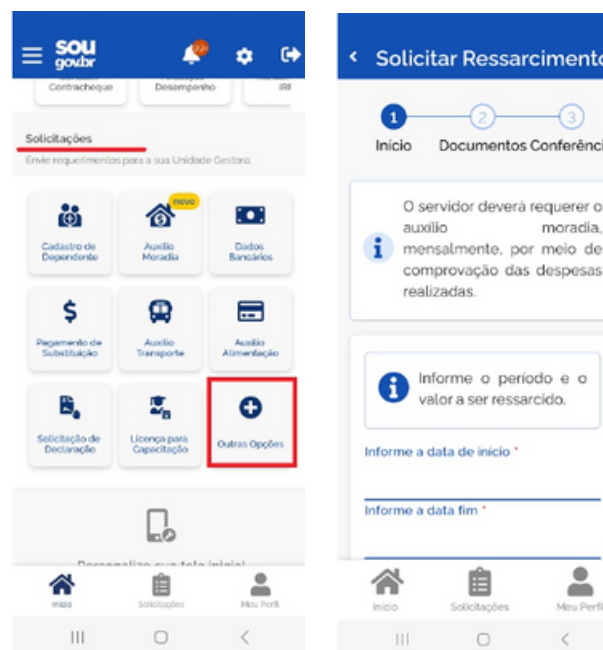
Trata-se de indenização devida ao servidor que, no interesse da Administração, tenha se deslocado do local de residência ou de seu domicílio para ocupar cargo em comissão e de função de confiança na Administração Pública, Cargo de Natureza Especial, de Ministro de Estado ou equivalentes, de modo a ressarcir a despesa comprovadamente realizada com aluguel de moradia ou com meio de hospedagem administrado por empresa hoteleira.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/auxilio-moradia/auxilio-moradia>



## AUXÍLIO NATALIDADE

### O que é o serviço?

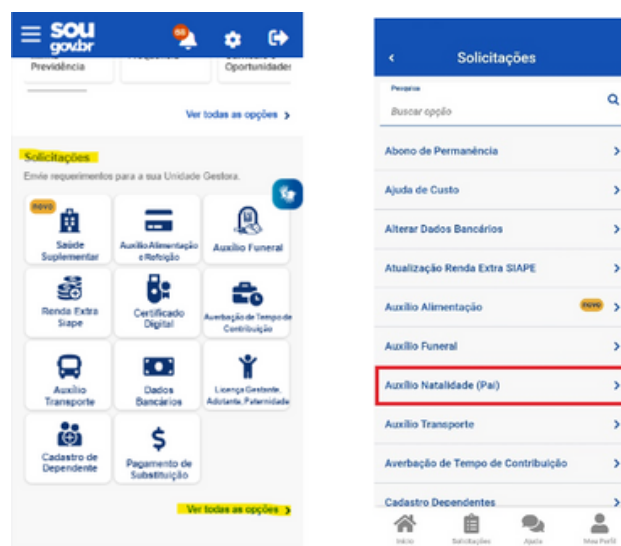
O auxílio natalidade é devido a parturiente (mãe) servidora pública por motivo do nascimento do filho, inclusive natimorto ou adoção da criança.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/auxilio-natalidade/como-solicitar-o-auxilio-natalidade>



## CARTEIRA FUNCIONAL E CARTEIRA FUNCIONAL ESPECIAL

### O que é o serviço?

Esta funcionalidade traz a Carteira Funcional dos servidores para um ambiente seguro e digital.

A Carteira Funcional Especial está disponível para servidores que exerçam atividades de fiscalização, auditoria e polícia, com atribuições de poder de polícia ou atividades especiais correlatas.

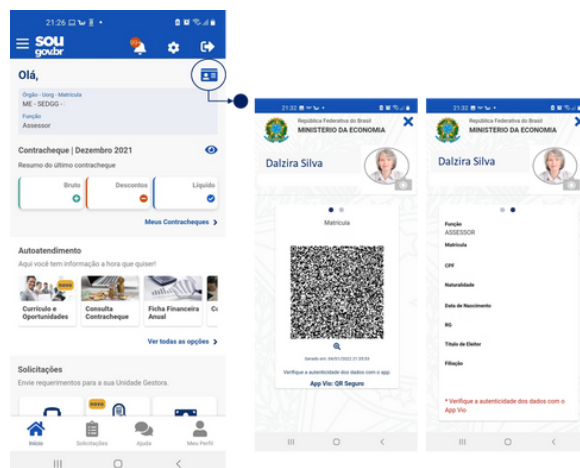
### Quem posso acessar?

Carteira funcional: Servidores ativos

Carteira funcional especial: Servidores ativos que exerçam atividades de fiscalização, com atribuições de poder de polícia ou atividades especiais correlatas

### Onde posso tirar dúvida?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/carteira-funcional-especial-digital/carteira-funcional-especial-digital>



## CADASTRO DE DEPENDENTES

### O que é o serviço?

Essa funcionalidade permite cadastrar ou alterar dependente(s) para possibilitar o acesso a benefícios que alcancem este público.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/cadastrar-dependentes/capa-cadastrar-dependente>



## CARTÕES COMEMORATIVOS

### O que é o serviço?

O SOUGOV.BR, além de disponibilizar serviços de gestão de pessoas, também proporciona reconhecimentos e alegrias por meio de cartões comemorativos que celebram a data do aniversário do servidor e a data de tempo de serviço. É uma forma de reconhecer quem tanto faz pelo serviço público.



## COMPROVAÇÃO DE MATRÍCULA

### O que é o serviço?

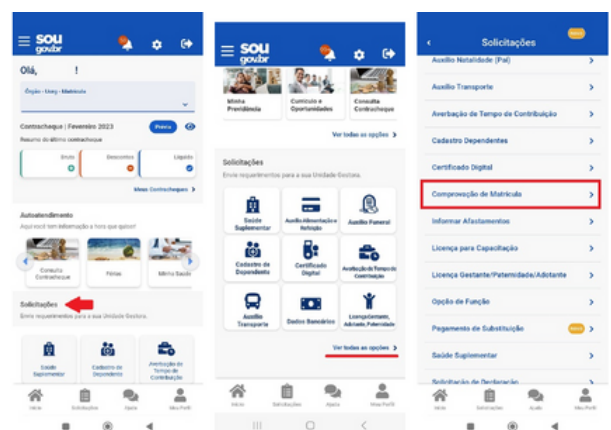
A funcionalidade permite comprovar a matrícula em curso regular para dependentes econômicos **maiores de 21 e menores de 24 anos**, garantindo que você possa manter os benefícios associados a ele.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal

### Onde tirar dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/comprovacao-de-matricula/comprovacao-de-matricula-para-dependentes-maiores-de-21-anos-e-menores-de-24-anos>



## CONTRACHEQUE

### O que é o serviço?

Esta funcionalidade permite ao usuário consultar seu contracheque, prévia, 13º, férias e pensão alimentícia, bem como seu detalhamento.

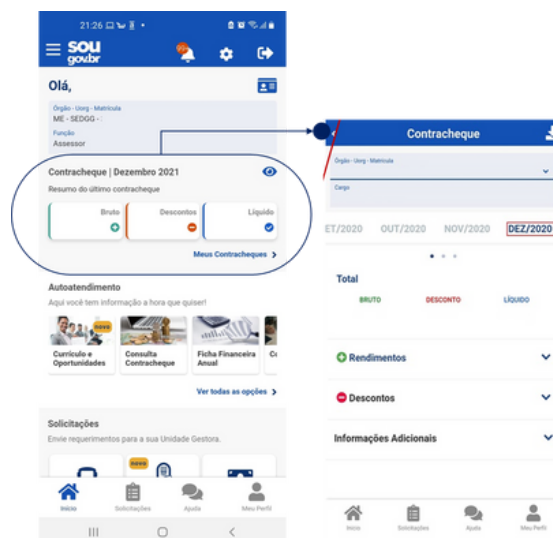
Na funcionalidade é possível selecionar o mês desejado, os componentes da sua remuneração e as informações adicionais disponibilizadas. Também é possível baixar o arquivo contendo o contracheque.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/acesso-a-informacao/faq/sou-gov.br/contracheque/contracheque>



## CONSIGNAÇÕES

### O que é o serviço?

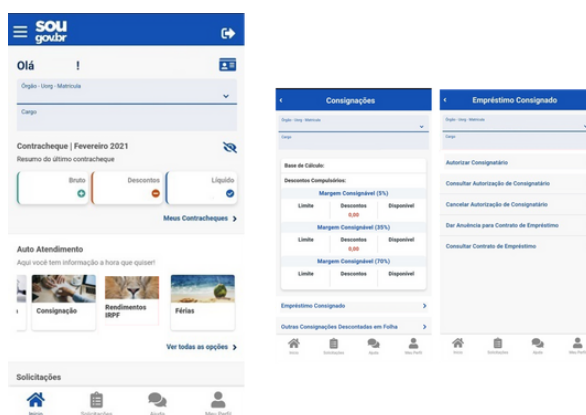
Esta função permite ao usuário consultar margem consignável, avaliar e realizar empréstimo pessoal com a consignatária de sua preferência e anuir o débito para pagamento de suas parcelas com desconto diretamente em seu contracheque.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/acesso-a-informacao/faq/sou-gov.br/consignacoes/6>





## DECLARAÇÕES - APOSENTADORIA

### O que é o serviço?

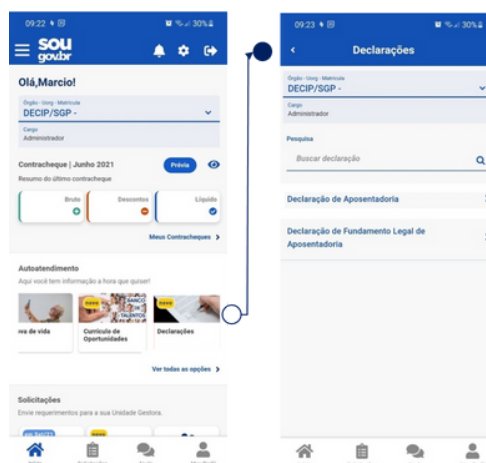
Estão disponíveis No SOUGOV.BR dois tipos de Declarações: A Declaração de Aposentadoria e a Declaração de Fundamento Legal de Aposentadoria.

### Quem pode acessar?

Aposentados do Poder Executivo Federal.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/sou-gov-declaracoes/sumario>



## FICHA FINANCEIRA ANUAL

### O que é o serviço?

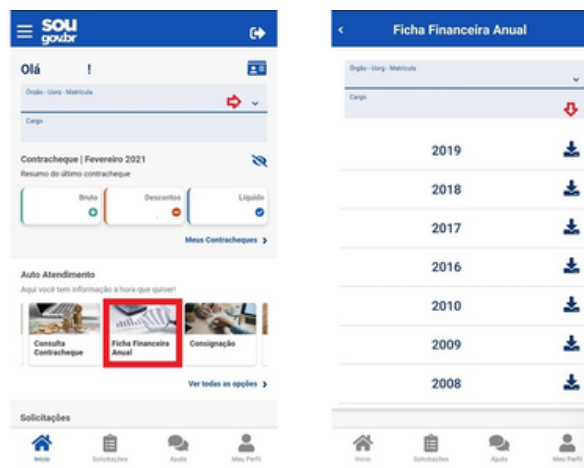
A ficha financeira anual é o demonstrativo detalhado dos rendimentos e descontos do servidor, que são lançados em sua folha de pagamento (contracheque). No aplicativo SOUGOV.BR é possível consultar e compartilhar a ficha financeira anual.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/ficha-financeira-anual/ficha-financeira-anual>



## CURRÍCULO E OPORTUNIDADES

### O que é o serviço?

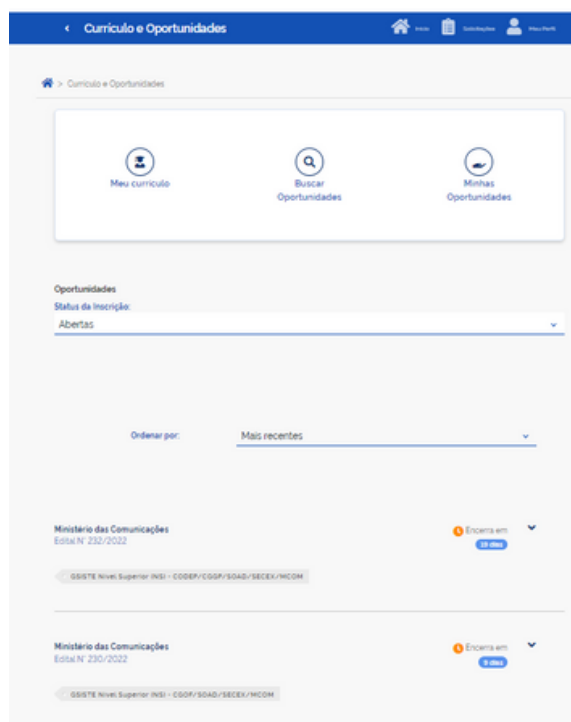
Esta funcionalidade beneficia servidores, empregados públicos e profissionais sem vínculo: SOUGOV.BR Oportunidades. Com ele é possível visualizar e acompanhar as vagas disponíveis nos órgãos da Administração Pública de forma mais ágil e simples.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados, pensionistas do Poder Executivo Federal, ex-servidores e usuários externos.

### Onde tirar dúvidas?

[https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/sougov-br-oportunidades/copy\\_of\\_sougov-br-oportunidades](https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/sougov-br-oportunidades/copy_of_sougov-br-oportunidades)



## EX-SERVIDOR

### O que é o serviço?

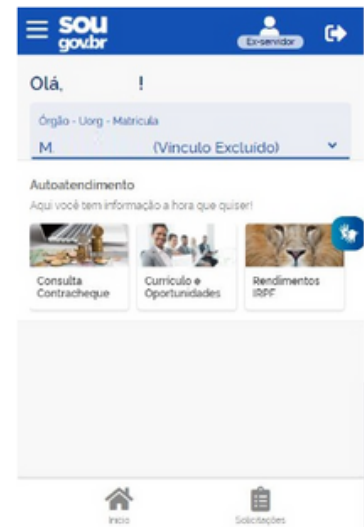
Esta funcionalidade permite ao "Ex-Servidor" acessar serviços, como o Contracheque, Currículo e Oportunidades, Ficha Financeira, Rendimentos IRPF, dentre outros

### Quem pode acessar?

Ex- servidores do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/ex-servidor/ex-servidor>



## FREQUÊNCIA

### O que é o serviço?

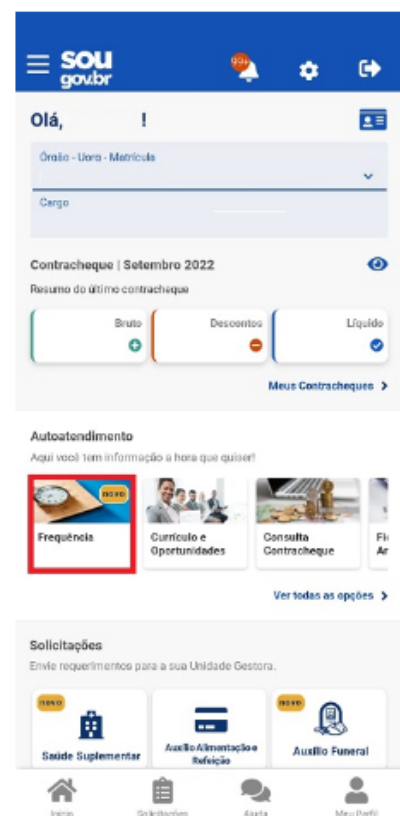
Com o objetivo de migrar o SISREF para o SOUGOV, BR/SIGEPE, realizar a unificação de plataformas e o acesso centralizado via Gov.br/Autoriza, esse novo serviço foi criado para facilitar o registro da frequência, contribuir para a gestão da liderança, reduzir o retrabalho na área de gestão de pessoas e substituir gradativamente o SISREF.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/frequencia/frequencia-1>



## LICENÇA CAPACITAÇÃO

### O que é o serviço?

Os servidores públicos podem solicitar Licença para Capacitação diretamente no SOUGOV.BR. A utilização do novo módulo, disponível na aba "Solicitações" da plataforma, padroniza a operação, moderniza o processo e traz mais segurança e agilidade tanto para o usuário, como para as unidades de Gestão de Pessoas, que receberá o requerimento e procederá a análise e manifestação seguindo o fluxo habitual.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/licenca-capacitacao/como-acesar-o-servico-licenca-capacitacao>



## MINHA SAÚDE

### O que é o serviço?

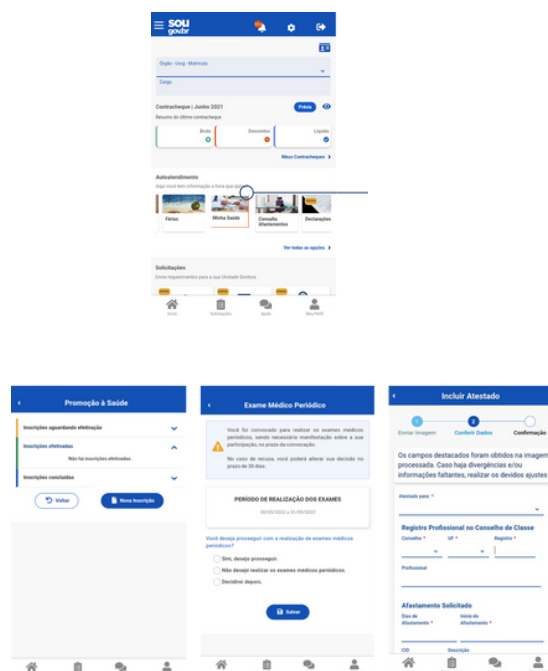
Esta função permite ao usuário encaminhar seu atestado de saúde, realizar o autoagendamento da Perícia, confirmar sua participação e imprimir as guias dos exames médicos periódicos, e se inscrever nos programas de promoção à saúde.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/minha-saude>





## MINHA PREVIDÊNCIA

### O que é o serviço?

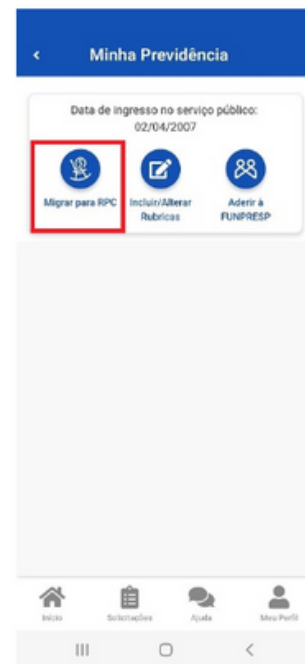
O Regime de Previdência Complementar limita o valor dos benefícios de aposentadoria e pensão, a serem concedidos pelo Regime Próprio de Previdência Social da União (RPPS) da União, ao teto dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social (RGPS). Por consequência, a base das contribuições previdenciárias destinadas ao RPPS da União também fica limitada ao teto RGPS. Ou seja, as bases de contribuição são limitadas ao teto assim como o valor máximo dos benefícios de aposentadoria e pensão por morte oferecidos pelo RPPS da União.

### Quem pode acessar?

Os servidores que ingressaram em cargo efetivo do Poder Executivo Federal antes de 4 de fevereiro de 2013.

### Onde tirar dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/minha-previdencia/minha-previdencia-1>



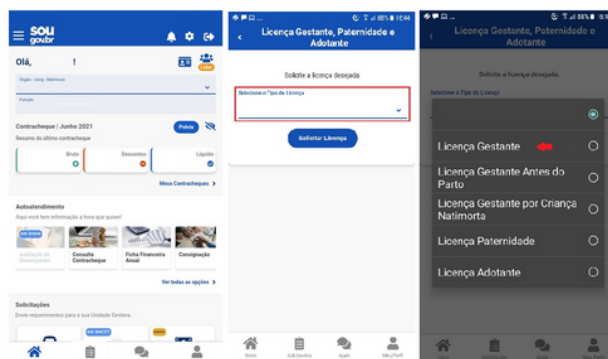
## LICENÇA GESTANTE, ADOTANTE E PATERNIDADE

### O que é o serviço?

É possível solicitar a Licença Gestante, Paternidade e Adotante no SOUGOV.BR. A Licença-gestante é o afastamento da servidora gestante ou adotante pelo prazo de 120 dias consecutivos, sem prejuízo da remuneração. Os prazos da licença adotante não podem ser inferiores aos prazos da licença gestante, o mesmo valendo para as respectivas prorrogações. A Licença paternidade é a licença de cinco dias concedida ao servidor em decorrência de nascimento ou adoção de filho. A prorrogação é a extensão da referida licença por mais 15 dias ao servidor público que requeira o benefício no prazo de dois dias úteis após o nascimento ou a adoção.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal.



### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/solicitacao-de-licenca-gestante-paternidade-e-adotante/solicitacao-de-licenca-gestante-paternidade-e-adotante>

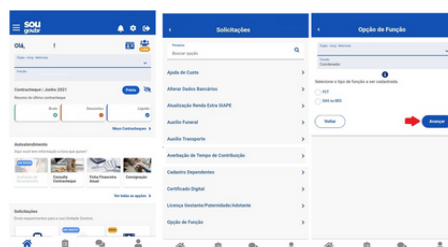
## OPÇÃO DE FUNÇÃO

### O que é o serviço?

O servidor ocupante de cargo efetivo, o militar ou o empregado permanente, investido nos cargos em comissão (DAS ou NES), poderá fazer a opção por uma das remunerações: Remuneração do Cargo em Comissão; Diferença entre as Remunerações do Cargo em Comissão; Diferença entre as Remunerações do Cargo em Comissão e do Cargo Efetivo; Remuneração do Cargo Efetivo, Acrescida de 60% (Art. 2º da Lei 11526).

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal.



### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/funcoes/cargo-comissionado>

## PAGAMENTO DE SUBSTITUIÇÃO

### O que é o serviço?

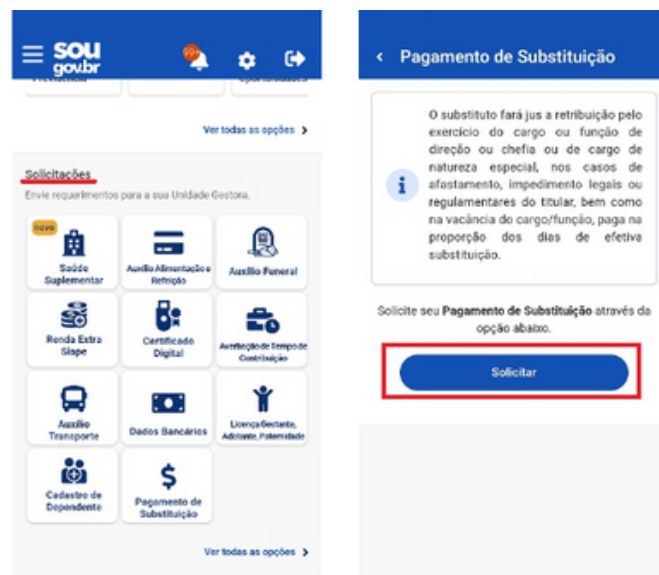
O substituto fará jus à retribuição pelo exercício do cargo ou função de direção ou chefia ou de cargo de Natureza Especial, nos casos dos afastamentos ou impedimentos legais ou regulamentares do titular, bem como na vacância do cargo/função, paga na proporção dos dias de efetiva substituição.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/pagamento-de-substituicao/como-solicitar-o-pagamento-de-substituicao>



## PERSONALIZAÇÃO DA HOME

### O que é o serviço?

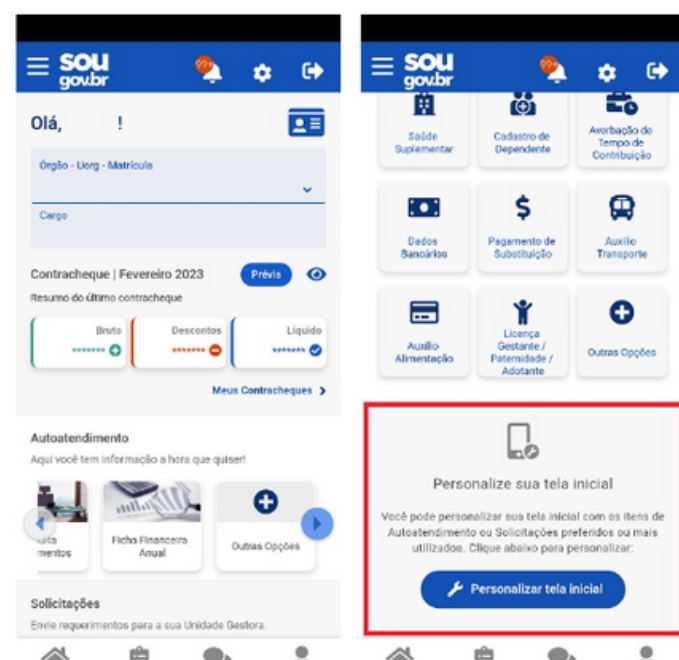
É possível personalizar o "Autoatendimento", "Solicitações" ou a exibição do seu nome e valores do seu contracheque.

### Quem pode acessar?

Servidores, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/personalizacao-do-sougov.br/personalizacao-do-sougov.br>



## PROVA DE VIDA

### O que é o serviço?

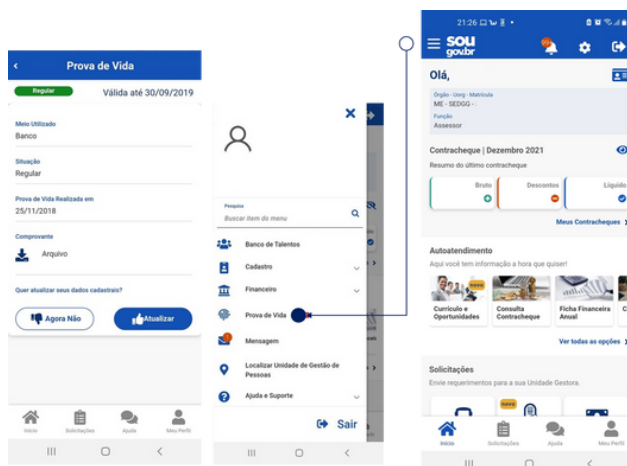
Esta funcionalidade permite aos usuários obter orientações para realização de sua validação biométrica facial, que é efetivada no aplicativo GOV.BR, além disso pode consultar a regularidade de sua situação e obter o comprovante da realização de Prova de vida.

### Quem pode acessar?

Aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal

### Onde tirar dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/prova-de-vida/prova-de-vida>



## RENDA EXTRA SIAPE

### O que é o serviço?

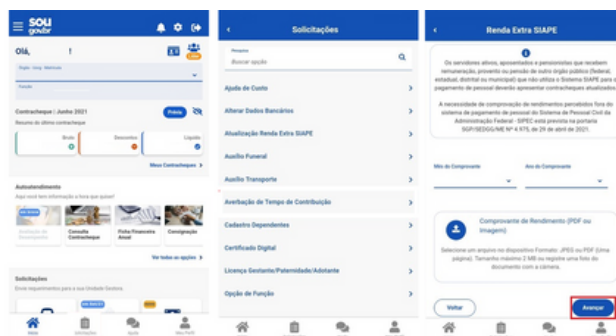
Os servidores que recebem remuneração de entidades do governo, que não fazem parte do SIAPE, poderão enviar a comprovação pelo SOUGOV.BR.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.

### Onde tirar dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/renda-extra-siape/renda-extra-siape>



## SAÚDE SUPLEMENTAR

### O que é o serviço?

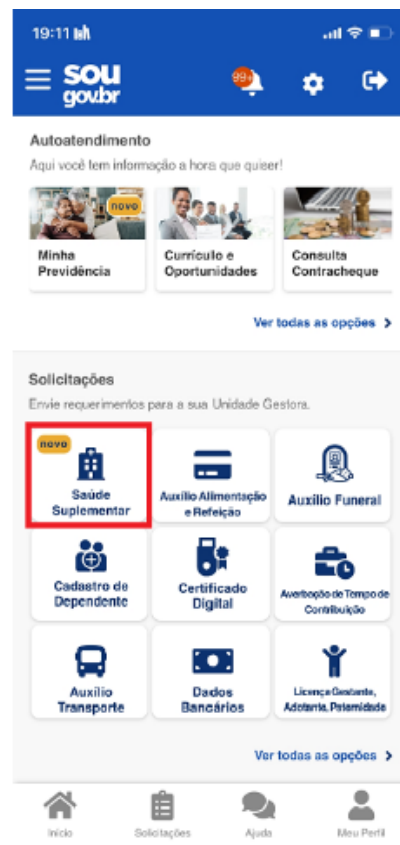
A assistência à saúde suplementar: compreende assistência médica, hospitalar, odontológica, psicológica e farmacêutica, terá como diretriz básica o implemento de ações preventivas voltadas para a promoção da saúde e será prestada pelo Sistema Único de Saúde – SUS, diretamente pelo órgão ou entidade ao qual estiver vinculado(a) servidor(a) ou mediante convênio ou contrato, ou ainda na forma de auxílio, mediante ressarcimento parcial do valor despendido pelas servidoras e servidores com vínculo ativo ou aposentado(a), e seus dependentes ou pensionistas com planos ou seguros privados de assistência à saúde.

### Quem pode acessar?

Servidores com vínculo ativo ou aposentados(a), e seus dependentes ou pensionistas com planos ou seguros privados de assistência à saúde.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/saude-suplementar>



## RENDIMENTOS DO IRPF

### O que é o serviço?

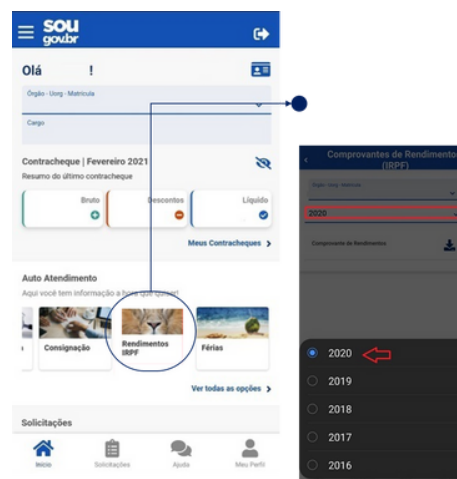
É disponibilizado no aplicativo o comprovante de rendimentos para apoiar os usuários na realização de sua Declaração de Ajustes Anual do IRPF.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/comprovante-de-rendimentos/1-como-faco-para-consultar-o-meu-comprovante-de-rendimentos>





## SEGURANÇA

### O que é o serviço?

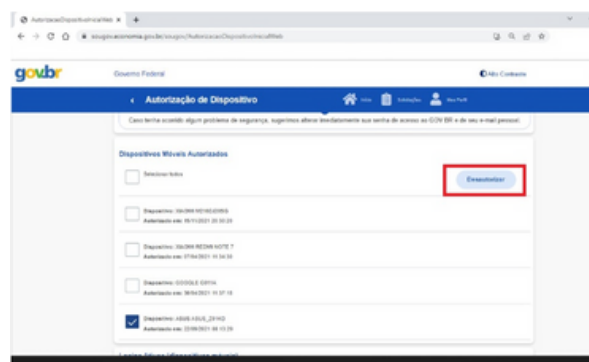
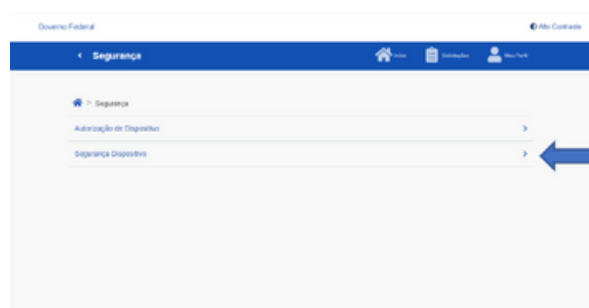
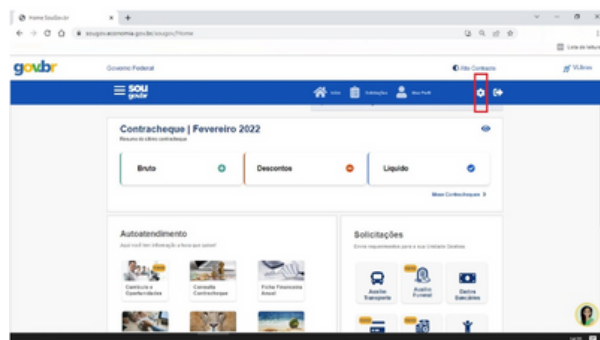
O usuário pode encerrar as sessões ativas do aplicativo SOUGOV bem como desabilitar as biometrias por ventura cadastradas. O encerramento da sessão e exclusão das biometrias pode ser realizado por meio do SOUGOV Web - [www.gov.br/sougov](http://www.gov.br/sougov). Após o login clicar no ícone de configurações ao lado do botão de sair, "Segurança", "Segurança Dispositivos" e clicar em "Desautorizar" os dispositivos móveis autorizados, clicar em "Deslogar" os logins ativos que possam existir e, por fim, clicar em "Desabilitar" para excluir as biometrias caso existam. Você ainda pode fazer tudo isso com único clique no botão 'Encerrar Todas'.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.

### Onde tirar dúvidas?

[https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/seguranca-sougov/copy\\_of\\_seguranca-sougov](https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/seguranca-sougov/copy_of_seguranca-sougov)



## SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÕES

### O que é o serviço?

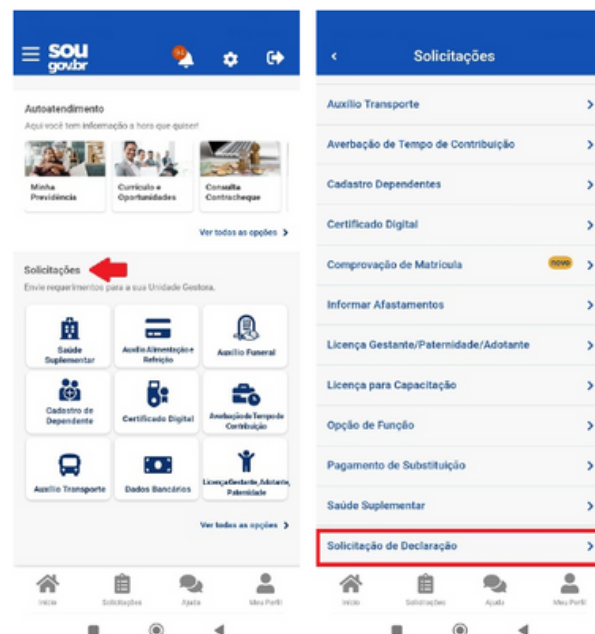
Essa funcionalidade permite solicitar uma declaração para ser emitida pelo seu órgão.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/declaracoes/solicitacao-de-declaracao>



## VALIDAÇÃO CADASTRAL

### O que é o serviço?

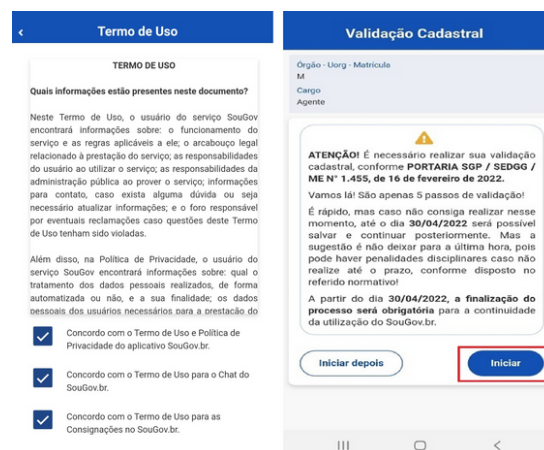
A atualização e a validação obrigatórias de dados cadastrais pessoais e funcionais dos agentes públicos civis do Poder Executivo Federal é realizada pelo SOUGOV.BR.

### Quem pode acessar?

Servidores ativos do Poder Executivo Federal.

### Onde tiro dúvidas?

<https://www.gov.br/servidor/pt-br/aceso-a-informacao/faq/sou-gov.br/atualizacao-cadastral>



E muito mais...

Acesse [www.gov.br/servidor/sougov](https://www.gov.br/servidor/sougov) e conheça todos os serviços disponíveis no SouGov.br.



# PROTEÇÃO DE DADOS

---

O SOUGOV.BR é um aplicativo que visa prover o relacionamento da Administração Pública Federal com seus servidores ativos, aposentados e pensionistas e, para alguns serviços, usuários externos. Apesar da relação se dar em razão do vínculo empregatício, precipuamente, os serviços prestados e os dados compartilhados não ficam à margem do que estabelece a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

São fundamentos da LGPD, segundo seu art. 2º: respeito à privacidade; autodeterminação informativa; liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

Ainda no contexto da Lei, consoante prevê o art. 3º, o regulamento aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional.

Dado que o SOUGOV.BR utiliza dados pessoais e funcionais dos usuários coletados dos sistemas de pessoal da Administração, bem como dados considerados sensíveis pela referida Lei, tais como origem racial ou étnica, saúde ou vida sexual, dado genético ou biométrico, além de informações financeiras, todo o aplicativo foi construído observando e respeitando as regras legais para tratamento dessas informações.

Para obter o aplicativo, o SOUGOV.BR requer o consentimento do usuário para uso de suas informações apropriadamente, por meio de manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para finalidades determinadas e explícitas em seu Termo de Uso.

## TERMO DE USO

Ao utilizar os serviços SOUGOV, o usuário confirma que leu, entende que seus dados pessoais serão tratados e compartilhados nas formas descritas no Aviso de Privacidade e concorda com seus termos. Assim, ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo deste Termo de Uso/Aviso de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições e compromissos aqui previstos.

### Descrição do serviço.

Esse serviço tem como objetivo permitir o acesso às informações cadastrais e financeiras dos servidores ativos, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal e do Governo do Distrito Federal – GDF, anistiados políticos, estagiários e empregados públicos que recebem seus vencimentos, proventos ou pensões pelos Sistemas Estruturantes de Gestão de Pessoal da Administração Pública Federal.

### Aceitação do Termo de Uso e Política de Privacidade

Ao utilizar os serviços, o usuário confirma que leu e compreendeu os Termos e Políticas aplicáveis ao serviço SOUGOV.BR e concorda em ficar vinculado a eles. Para melhor compreensão deste documento, descrevemos abaixo o conceito de das expressões utilizadas. Neste Termo de Uso e Política de Privacidade, consideram-se:

- **Agente público:** pessoa que exerce, mesmo que por um certo período ou sem receber pelo trabalho, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de posse ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta.
- **Agentes de tratamento:** são o Controlador e o Operador.

- **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** órgão da administração pública responsável por proteger, executar e fiscalizar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em todo o país.
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, responsável pelas decisões que dizem respeito ao tratamento de dados pessoais.
- **Cookies:** os cookies são pequenos arquivos de texto enviados pelo site ao computador do usuário e que nele ficam armazenados, com informações relacionadas à navegação do site.
- **Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- **Dado pessoal sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.
- **Dispositivo eletrônico:** computador, celular ou tablet.
- **Encarregado:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- **Internet:** rede de conexões mundial que permite o compartilhamento instantâneo de dados entre dispositivos de uso público e ilimitado.
- **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais):** é a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.



- Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- Política de segurança da informação do SIAPE: conjunto de portarias que institui a Política de segurança da informação do Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE).
- SIAPE (Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos): É um sistema de abrangência nacional criado com a missão de integrar todas as plataformas de gestão da folha de pessoal dos servidores públicos.
- Usuários (ou "Usuário", quando individualmente considerado): todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço SOUGOV ou que possua conta na plataforma de autenticação GOV BR.
- Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- Uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entes privados.

## Legislação Aplicada

Abaixo estão leis e normativos que você pode consultar para esclarecer dúvidas relacionadas ao tratamento dos dados, transparência na administração pública, direitos dos titulares, entre outros:

- § Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012 - Regulamenta a Lei no 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação). [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm)
- § Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/decreto/d7845.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7845.htm)
- § Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016 - Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm)
- § Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9637.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9637.htm)
- § Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019 - Compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/D10046.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10046.htm)
- § Decreto nº 10.715, de 8 de junho de 2021 - Institui os Sistemas Estruturantes de Gestão de Pessoal da Administração Pública Federal. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Decreto/D10715.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Decreto/D10715.htm)
- § Decreto nº 67.326, de 5 de outubro de 1970 - Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decret/1970-1979/d67326.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decret/1970-1979/d67326.htm)



- § Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.  
<https://legis.sigepe.planejamento.gov.br/legis/detalhar/9968>
  - § Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet.  
<https://legis.sigepe.planejamento.gov.br/legis/detalhar/9968>
  - § Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - Participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.  
<https://legis.sigepe.planejamento.gov.br/legis/detalhar/9968>
  - § Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).  
<https://legis.sigepe.planejamento.gov.br/legis/detalhar/9968>
  - § Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR):
    - o IN GSI Nº 3, de 28 de maio de 2021
    - o IN GSI Nº 5, de 30 de agosto de 2021
    - o NC nº 08/IN01/DSIC/ GSIPR, de 24 de agosto de 2010
    - o NC nº 12/IN01/DSIC/GSIPR, de 10 de fevereiro de 2012
    - o NC nº 20/IN01/DSIC/GSIPR, de 15 de dezembro de 2014
    - o NC nº 21 /IN01/DSIC/ GSIPR, de 10 de outubro de 2014
    - o Portaria GSI/PR Nº 103, de 29 de março de 2022
- <https://legis.sigepe.planejamento.gov.br/legis/detalhar/9968>
- § Portaria SEGES/MPOG nº 236, de 9 de dezembro de 2014, alterada pela Portaria SGP/SEDGG/ME nº 1.596, de 10 de setembro de 2019 - Política de segurança da informação do Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE).  
<https://legis.sigepe.planejamento.gov.br/legis/detalhar/9968>

## **Direitos do usuário do serviço?**

O usuário do serviço possui os seguintes direitos, segundo a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

- Ser atendido de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.
- Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços (inciso I do art. 6º).
- Obtenção de informações precisas e de fácil acesso (inciso VI do art. 6º).
- Comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço (inciso VII do art. 6º).

## **Responsabilidades do usuário do serviço**

O usuário se responsabiliza pela precisão e veracidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência destes poderá implicar a impossibilidade de se utilizar o serviço SOUGOV.

Durante a utilização do serviço, a fim de resguardar e de proteger os direitos de terceiros, o usuário se compromete a fornecer somente seus dados pessoais, e não os de terceiros.

O login e senha só poderão ser utilizados pelo usuário cadastrado. Ele se compromete em manter o sigilo da senha, que é pessoal e intransferível, não sendo possível, em qualquer hipótese, a alegação de uso indevido, após o ato de compartilhamento.

O usuário do serviço é responsável pela atualização das suas informações pessoais e consequências na omissão ou erros nas informações pessoais cadastradas.

O usuário não deve, em hipótese alguma, fornecer e/ou digitar dados pessoais em campos e/ou formulários do serviço não designados para tal finalidade. A inserção de dados pessoais pelo usuário nas interfaces do serviço SOUGOV deve ser realizada somente nas situações sinalizadas pelo serviço.

O Usuário é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários, de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual, de sigilo e de personalidade), que sejam causados à Administração Pública, a qualquer outro Usuário, ou, ainda, a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

Ainda, conforme disposto no art. 8º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, são responsabilidades do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### **Responsabilidades do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos**

O Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) se compromete a:

§ Observar os princípios de proteção de dados estabelecidos no art. 6º da LGPD, a cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais do cidadão de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados no serviço, bem como a garantir todos os direitos e garantias legais que você possui. É nossa responsabilidade implementar controles de segurança para proteção dos dados que são coletados.

§ Realizar serviços públicos e atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, de acordo com a Lei nº 13.460/2017, art. 4º.

§ Prestar orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados oficiais, observadas as disposições legais aplicáveis.

O Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos poderá, quanto às ordens judiciais de pedido das informações, compartilhar informações necessárias para investigações.

É importante destacar que o MGI não se responsabiliza pelas seguintes situações:

1. Dispositivo eletrônico infectado ou invadido;
2. Dispositivo eletrônico avariado no momento do consumo de serviços;
3. Proteção do dispositivo eletrônico;
4. Proteção das informações baseadas no dispositivo eletrônico do usuário;
5. Abuso de uso do dispositivo eletrônico do usuário;
6. Monitoração clandestina do dispositivo eletrônico do usuário;
7. Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas do usuário;
8. Perímetro inseguro.

### **Órgão responsável pela prestação do serviço**

O responsável pelo serviço SOUGOV é o Departamento de Soluções Digitais e Informações Gerenciais (DESIN) da Secretaria de Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho (SEPRT) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco C, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília - DF.

E-mail: [sgp.desin@economia.gov.br](mailto:sgp.desin@economia.gov.br).

Telefone: (61) 2020-1943.

## **Informações sobre indisponibilidade e para contato com o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos**

Para manifestação acerca do serviço como dúvidas sobre indisponibilidade, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, entrar em contato com a Central SIPEC:

A qualquer hora pelo link [https://www.gov.br/servidor/pt-br/canais\\_atendimento/central-sippec](https://www.gov.br/servidor/pt-br/canais_atendimento/central-sippec)

Por telefone: 0800 978 9009 (horário de atendimento: 08:00 às 18:00hrs, de segunda-feira a sexta-feira).

### **Legislação e foro**

Este Termo de Uso será regido pela legislação brasileira. Qualquer reclamação ou controvérsia com base neste Termo será dirimida pelo foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do domicílio do usuário, em consonância com o disposto no art. 109, §§ 1º, 2º e 3º, da Constituição Federal.

### **Alteração deste Termo de Uso**

A presente versão 2.0 deste Termo de Uso foi atualizada em 10/05/2023.

As regras e as condições previstas neste Termo de Uso poderão ser modificadas pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos a qualquer momento, especialmente para adaptá-las às evoluções do serviço SOUGOV, adaptá-las a alterações legislativas supervenientes, ou disponibilizar ao usuário novas funcionalidades e mesmo suprimir e/ou modificar as já existentes.

O usuário será explicitamente notificado ao acessar o serviço SOUGOV em caso de alteração deste Termo de Uso.

As alterações e/ou atualizações terão vigência a partir da data de sua publicação no sítio eletrônico do serviço.

### **AVISO DE PRIVACIDADE**

Privacidade e segurança são prioridades para o serviço SOUGOV, que tem comprometimento com a transparência do tratamento de dados pessoais de seus usuários (titular dos dados).

Por isso, este Aviso de Privacidade estabelece como é realizado o tratamento de dados dos usuários que acessam o SOUGOV.

### **Descrição dos dados pessoais tratados pelo serviço**

A utilização, pelo usuário, de determinadas funcionalidades do serviço dependerá do tratamento dos seguintes dados:

#### **Dados Pessoais**

§ Nome completo

§ Nome social

§ Número de inscrição no CPF

§ Endereço de e-mail pessoal

§ Endereço

§ Número de telefone

§ RG

§ Data de nascimento

§ Sexo

§ Filiação

§ Naturalidade

§ Nacionalidade

§ Estado civil

§ Grupo sanguíneo

§ Grau de instrução

§ Informação de deficiência

§ Título de eleitor

§ Certificado de comprovação militar

§ Carteira de motorista

§ Carteira de trabalho

§ PIS/PASEP/NIT

§ Número de Passaporte

§ Dados bancários de pagamento

§ Foto do usuário

§ Dados financeiros/contracheque do servidor

§ Dados dos dependentes do servidor:

o Nome

o Nome da mãe

o Data de nascimento

o Sexo

o CPF

o Nacionalidade

o Cartório de registro

o Número de documento de identificação

o Grau de parentesco

### **Dados de atestado de saúde**

§ Vínculo: Matrícula - Órgão

§ Imagem ou Documento do Atestado

§ Finalidade do Atestado (Própria Saúde ou Pessoa da Família),

§ Dados de Conselho do Profissional: Tipo (CRM ou CRO), UF, Registro e Nome

§ Dias de afastamento, Início do Afastamento, CID

§ Houve um indicativo de acidente em serviço ou moléstia profissional? (Sim/Não)

§ Contato: DDD, Telefone

§ Data de Solicitação

§ Unidade de Gestão de Pessoas que analisa o atestado

§ Situação e justificativa

### **Informações gerais**

§ Órgão

§ Matrícula

§ Tipo do Vínculo Funcional (Servidor ou Pensionista)

§ Órgão de lotação

§ Classificação do Vínculo (Estável, Temporário ou Comissionado)

§ Dados do dispositivo (modelo de hardware, sistema operacional)

§ Registro de acesso ao serviço

### **Auto Atendimento**

§ Contracheque, ficha financeira, rendimentos IRPF: comum a servidores ativos e inativos, e pensionistas;

§ Férias, afastamentos, atestados de saúde conforme detalhado no item "Quais dados pessoais são tratados pelo serviço?": para servidores ativos;

§ Prova de vida: aposentados e pensionistas.

§ Solicitações (requerimentos):

§ Auxílio Transporte: servidores ativos;

§ Saúde Suplementar (adesão): servidores ativos, aposentados e pensionistas.

### **Natureza dos dados pessoais**

§ Dado de comprovação de identidade oficial (Por exemplo, nº RG, CPF, CNH)

§ Dado financeiro

§ Nomes de usuário ou senhas de sistemas de informação

### **Finalidade do tratamento dos dados**

Os dados são tratados com a finalidade de promover um auto atendimento por parte do usuário nas seguintes funcionalidades:

§ Consulta de contracheque, ficha financeira, rendimentos IRPF: comum a servidores ativos, inativos e pensionistas

§ Férias, afastamentos, atestados de saúde: servidores ativos

§ Prova de vida: aposentados e pensionistas

§ Solicitações (requerimentos)

§ Auxílio Transporte: servidores ativos

§ Saúde Suplementar (adesão): servidores ativos, aposentados e pensionistas

### **Forma de coleta dos dados**

Os seguintes dados vêm da base de dados do Sistemas Estruturantes de gestão de Pessoal: nome completo; nome social; endereço; RG; data de nascimento; sexo; filiação; naturalidade; nacionalidade; estado civil; grupo sanguíneo; grau de instrução; informação de deficiência; título de eleitor; certificado de comprovação militar; carteira de motorista; carteira de trabalho; PIS/PASEP/NIT; número de passaporte; dados bancários de pagamento; dados dos dependentes do servidor; dados financeiros/contracheque do servidor.

O endereço de e-mail pessoal e número de telefone vêm da base de dados do Sistemas Estruturantes de gestão de Pessoal ou inseridos pelo usuário por meio de campo próprio no serviço SOUGOV.

O número de inscrição no CPF é informado pelo usuário no momento do login no serviço SOUGOV.

A foto do usuário é incluída pelo usuário no serviço SOUGOV em funcionalidade designada para esta finalidade.

Os dados de registro de acesso, do dispositivo (modelo de hardware, sistema operacional) e dados armazenados por meio de cookies são coletados pelo serviço SOUGOV a cada evento de login/acesso ao serviço e são comuns para todas as aplicações. Tais dados são tratados de forma anônima, sem permitir a identificação do usuário.

#### **Objetivo de utilização e tratamento utilizado nos dados**

Os dados pessoais nome completo; nome social; filiação; endereço de e-mail pessoal; número de telefone; RG; grupo sanguíneo; informação de deficiência; título de eleitor; certificado de comprovação militar; carteira de motorista; carteira de trabalho; PIS/PASEP/NIT; número de passaporte; dados bancários de pagamento; dados dos dependentes do servidor; dado financeiro/contracheque do servidor são necessários para a gestão de Pessoal no âmbito do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC). São armazenados na base de dados oficial do SIAPE, sendo previamente avaliados quanto à sua integridade. São transferidos para órgãos com atribuições para uso dessa base. As operações de controle e monitoramento são feitas para garantir a correta utilização e o acesso apenas por pessoal autorizado. São utilizados para comunicação entre órgãos integrantes do SIPEC e o titular do dado e são modificados pela solicitação do próprio titular ou quando ocorre alteração pelos órgãos integrantes do SIPEC. São utilizados para realizar a gestão cadastral e financeira do titular.

Os dados pessoais data de nascimento; sexo; naturalidade; nacionalidade; número de inscrição no CPF; estado civil; endereço; grau de instrução são necessários para a gestão de Pessoal no âmbito do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC).

São armazenados na base de dados oficial do SIAPE, sendo previamente avaliados quanto à sua integridade. São transferidos para órgãos com atribuições para uso dessa base. As operações de controle e monitoramento são feitas para garantir a correta utilização e o acesso apenas por pessoal autorizado. São utilizados para comunicação entre órgãos integrantes do SIPEC e o titular do dado e são modificados pela solicitação do próprio titular ou quando ocorre alteração pelos órgãos integrantes do SIPEC. São utilizados para realizar a gestão cadastral e financeira do titular. Passa por um processamento para ser disponibilizado no Painel Estatístico de Pessoal de forma anonimizada, onde não é possível a identificação do titular.

A foto do usuário é necessária para a gestão de Pessoal no âmbito do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal (SIPEC). É armazenada na base de dados oficial do SIAPE, sendo previamente avaliada quanto à sua integridade. É transferida para órgãos com atribuições para uso dessa base. As operações de controle e monitoramento são feitas para garantir a correta utilização e o acesso apenas por pessoal autorizado. É modificada pela solicitação do próprio titular. É utilizada para realizar a gestão cadastral e financeira do titular.

As Informações gerais conforme detalhado no item "Quais dados pessoais são tratados pelo serviço?" e as informações do Auto Atendimento são armazenadas na base de dados oficial do SIAPE, sendo previamente avaliadas quanto à sua integridade. São transferidas para órgãos cujas atribuições regimentais demandem a utilização de dados de pessoal armazenados na base de dados oficial do SIAPE. As operações de controle e monitoramento são feitas para garantir a correta utilização e o acesso apenas por pessoal autorizado. São utilizadas para realizar a gestão cadastral e financeira do titular.



Os dados do dispositivo (modelo de hardware, sistema operacional) são necessários para análise do público-alvo do serviço, com o objetivo de desenvolver evoluções e melhorias de acordo com os modelos e sistemas operacionais utilizados pelo usuário no acesso. São armazenados na base de dados oficial do SIAPE, e são utilizados pelo controlador e operador em situações de análise dos modelos de hardware e sistema operacional utilizados no acesso ao serviço SOUGOV.

O registro de acesso ao serviço é necessário para a gestão da segurança da informação e eventuais ações de melhoria no serviço. É armazenado na base de dados oficial do SIAPE e transferidos para órgãos com atribuições para uso dessa base. As operações de controle e monitoramento são feitas para garantir a correta utilização e o acesso apenas por pessoal autorizado.

### **Hipótese de Tratamento**

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o tratamento de dados pessoais será realizado utilizando como bases legais:

"Art. 7º O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;

(...)

III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;" (grifo nosso)

### **Período de armazenamento de dados**

Os dados pessoais tratados através do SOUGOV serão utilizados e armazenados no Brasil, durante o tempo necessário para a prestação do serviço ou para que as finalidades listadas neste Aviso de Privacidade sejam atingidas, considerando os direitos dos usuários e dos responsáveis pelo tratamento de dados (controladores e operadores).

Os dados serão mantidos enquanto relevantes. Após período em que os dados pessoais precisam permanecer armazenados, estes serão excluídos de nossas bases de dados ou anonimizados, respeitando as hipóteses.

legalmente previstas no art. 16 da LGPD. Isto é, informações pessoais que sejam necessárias para o cumprimento de determinações legais, judiciais e administrativas e/ou para o exercício do direito de defesa em processos judiciais e administrativos serão mantidas, apesar da exclusão dos demais dados.

### **Compartilhamento de dados pessoais**

Tendo em vista a preservação de privacidade, o SOUGOV não compartilhará dados pessoais com nenhum terceiro não autorizado. Os dados pessoais do usuário são compartilhados apenas com órgãos públicos que possuem atribuições regimentais para a utilização de dados pessoais armazenados na base de dados oficial do SIAPE.

Existem outras hipóteses em que os dados pessoais poderão ser compartilhados:

I – Determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial, com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes.

II – Proteção dos direitos do serviço SOUGOV em qualquer tipo de conflito, inclusive os de teor judicial.

### **Segurança no tratamento dos dados pessoais do usuário**

O serviço SOUGOV se compromete a aplicar as medidas técnicas e organizativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão de tais dados.

Para a garantia da segurança, serão adotadas soluções que levem em consideração: as técnicas adequadas; os custos de aplicação; a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento; e os riscos para os direitos e liberdades do usuário.

O site utiliza criptografia para que os dados sejam transmitidos de forma segura e confidencial, de maneira que a transmissão dos dados entre o servidor e o usuário, e em retroalimentação, ocorra de maneira totalmente cifrada ou encriptada.

No entanto, o site se exime de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiros, como em caso de ataque de hackers ou crackers, ou culpa exclusiva do usuário, como no caso em que ele mesmo transfere seus dados a terceiro. O serviço SOUGOV se compromete, ainda, a comunicar o usuário em prazo adequado caso ocorra algum tipo de violação da segurança de seus dados pessoais que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular.

A violação de dados pessoais é uma violação de segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizado a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

Por fim, o site se compromete a tratar os dados pessoais do usuário com confidencialidade, dentro dos limites legais.

### **Agentes de tratamento**

A quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais realizado no serviço SOUGOV (Controlador)?

Para o serviço SOUGOV, as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais são de responsabilidade do Departamento de Soluções Digitais e Informações Gerenciais (DESIN) da Secretaria de Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho (SEPR) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco C, - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília - DF.

E-mail: [sgp.desin@economia.gov.br](mailto:sgp.desin@economia.gov.br).

Telefone: (61) 2020-1943.

Para a funcionalidade chat do serviço SOUGOV, o papel de controlador é realizado pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro. Endereço: SGAN Quadra 601 Módulo "V", Brasília-DF, CEP: 70836-900.

E-mail: [css.serpro@serpro.gov.br](mailto:css.serpro@serpro.gov.br)

Telefone: 08009782332

### **Quem realiza o tratamento de dados (Operador)?**

Para o serviço SOUGOV, quem realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador é o operador Serviço Federal de Processamento de Dados - Serpro.

Endereço: SGAN Quadra 601 Módulo "V", Brasília-DF, CEP: 70836-900.

### **Informações do Encarregado**

O canal de comunicação entre você, usuário do serviço SOUGOV, o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e a ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) é pelo [Fala.BR](mailto:Fala.BR) através do link

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>

### **Local e acesso das escolhas de consentimento**

A escolha pelo aceite será realizada por meio do próprio aplicativo, onde o usuário tem a opção de acessar a qualquer tempo, consultar os consentimentos válidos e retirar o consentimento anterior. Para acessar as escolhas de consentimento, com o aplicativo aberto, clicar no MENU (3 traços na horizontal no canto superior esquerdo). Depois clicar em "Ajuda e Suporte" - Termo de Uso".

### **Direitos do titular dos dados pessoais**

O titular tem o direito de obter, em relação aos dados pessoais tratados, mediante requerimento expresso do titular ou por intermédio de representante legalmente constituído, de acordo art. 18 e 20 da Lei nº 13.709:

- a) a confirmação da existência do tratamento.
- b) o acesso aos seus dados pessoais, de forma simplificada e gratuita.
- c) a correção dos seus dados pessoais.
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei nº 13.709, de 2018.
- e) as informações sobre compartilhamento de seus dados pessoais.

### **Alteração deste Aviso de Privacidade**

A presente versão 2.0 deste Aviso de Privacidade foi atualizada em 10/05/2023.

As regras e as condições previstas neste Aviso de Privacidade poderão ser modificadas pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos a qualquer momento, especialmente para adaptá-las às evoluções do serviço

SOUGOV, adaptá-las a alterações legislativas supervenientes, ou disponibilizar ao usuário novas funcionalidades e mesmo suprimir e/ou modificar as já existentes.

O usuário será explicitamente notificado ao acessar o serviço SOUGOV em caso de alteração deste Aviso de Privacidade.

As alterações e/ou atualizações terão vigência a partir da data de sua publicação no sítio eletrônico do serviço.



## OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

Os dados dos usuários elegíveis para uso da plataforma somente são utilizados para as atividades administrativas e regimentais de responsabilidade da Secretaria de Gestão de Pessoas e Relações do Trabalho, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Os incidentes relacionados à segurança da informação, incluindo aqueles relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) são tratados tempestivamente pelas áreas competentes. O Serpro também participa do processo e adota os padrões mais rígidos do mercado para segurança da informação.

Complementarmente, para assegurar aos usuários maior segurança, o aplicativo possui diversas medidas, disponível na versão Web. Para conhecê-las, basta acessar:

[https://www.gov.br/servidor/pt-br/acesso-a-informacao/faq/sou-gov.br/seguranca-sougov/copy\\_of\\_seguranca-sougov](https://www.gov.br/servidor/pt-br/acesso-a-informacao/faq/sou-gov.br/seguranca-sougov/copy_of_seguranca-sougov)



# ROTINA PÓS PROJETO

O Projeto de Transformação Digital de Gestão de Pessoas, que deu vida ao aplicativo SOUGOV.BR compreende diversas ações que precisarão conviver de forma perene na rotina de seus usuários, mas principalmente das unidades de gestão de pessoas dos diversos órgãos que compõe o Poder Executivo Federal, não somente levando em conta a manutenção dos serviços já disponíveis na plataforma, mas, sobretudo, na necessidade de evolução ou de inclusão de novos serviços.

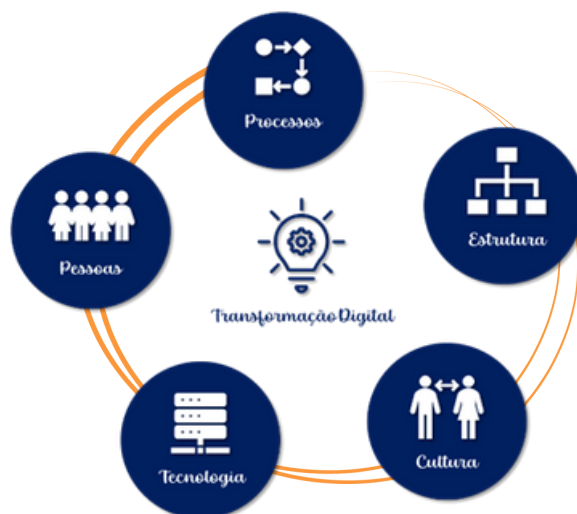
Nesse contexto e dada a proximidade de conclusão do que foi previsto no âmbito de projeto, surge a necessidade de iniciar uma reflexão e tomar medidas para garantir a continuidade das ações necessárias à transformação digital de gestão de pessoas enquanto processo de trabalho, que deve estar enraizado na rotina das áreas do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Assim, esse documento visa apresentar uma proposta de estruturação formal de estratégias, atribuições, normas e métodos de trabalho que respondam às necessidades de internalização do processo e transformação digital no âmbito da SGPRT e órgãos do Sipec.

Ao falar de transformação digital, aspectos além das ferramentas tecnológicas estão envolvidos. É preciso estar atento aos processos, pessoas, ferramentas, estrutura e cultura



organizacionais. Com todos esses aspectos organizados e com responsabilidades bem definidas e colaborativas, há maior probabilidade de obter resultados em menor tempo.



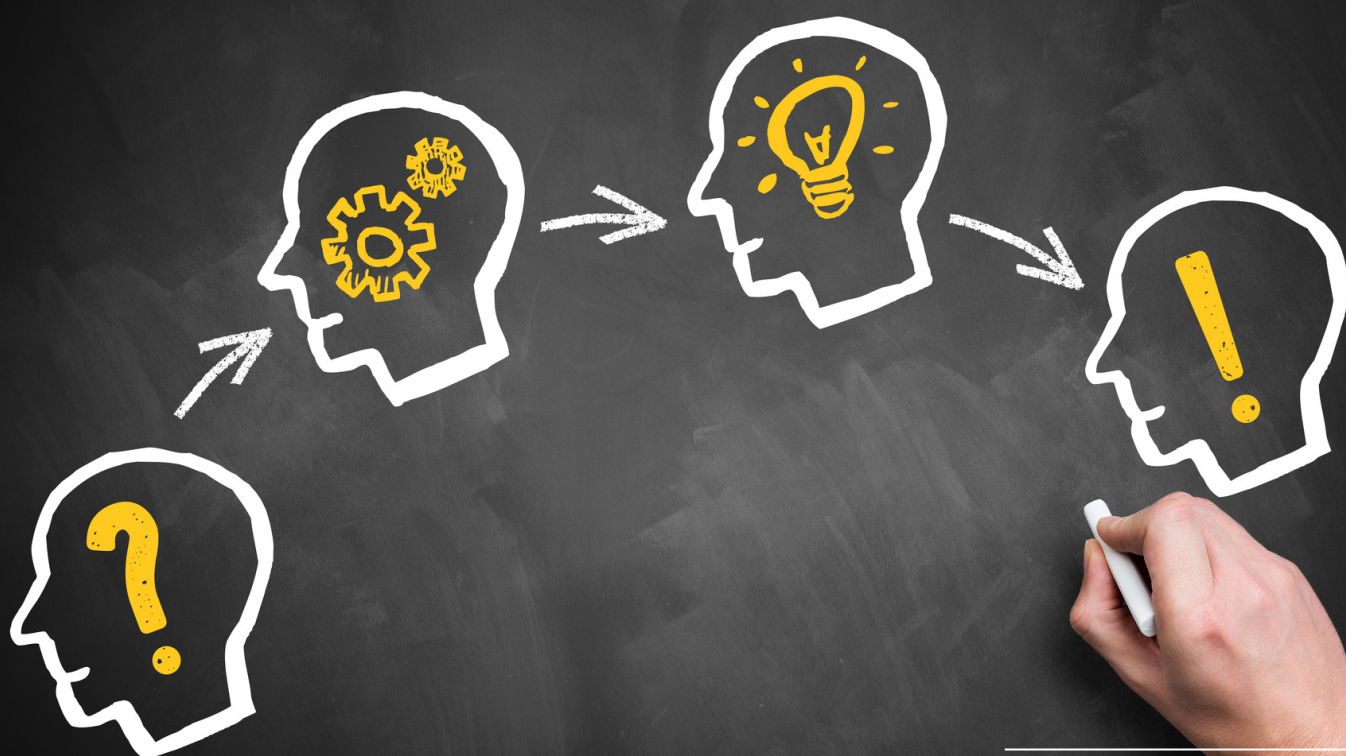
Por isso, alinhado às atividades que o Projeto SOUGOV.BR tem desenvolvido para implementação de serviços, foram identificadas etapas importantes para promoção da transformação digital de um serviço, bem como atribuições, competências comportamentais requeridas e sugestões de formação de estrutura organizacional, onde couber.





Todo projeto gera a necessidade de internalização de novas atribuições, responsabilidades e processos de trabalho diferentes da rotina comum da organização, justamente para garantir manutenção dos resultados esperados pelo projeto.

O SOUGOV.BR é uma realidade que veio para ficar e precisa ter todo corpo técnico e de gestores preparados para entender sua dinâmica de funcionamento na perpetuidade que lhe será conferida, merecendo ajustes, caso seja necessário, à medida em que se perceba mudanças de cultura, de tecnologias, de estrutura organizacional e até mesmo das pessoas que fazem parte do processo.



*"Sonho que se sonha só  
É só um sonho que se sonha só  
Mas sonho que se sonha junto é realidade"*

*Raul Seixas*

O SOUGOV.BR surgiu de uma vontade em entregar aos servidores, aposentados e pensionistas do Poder Executivo Federal o que há de melhor do mundo digital, na palma da mão. O que antes parecia um sonho, se tornou realidade graças à motivação, comprometimento e competência de inúmeros profissionais que atuaram empregando muito suor e amor neste projeto, felizes e honrados por poder servir a quem serve o Brasil.





# COLABORAÇÃO

## REALIZAÇÃO:

Secretaria de Gestão de Pessoas e de Relações de Trabalho  
Secretaria de Governo Digital  
Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

## APOIO:

CONECTAGENTE  
SERPRO

### GERENTE DE PROJETO

Samuel Café Guedes

### TIME SOUGOV.BR

Carine Santos Couto  
Cristiane Perini Araújo Bachiega  
Grazielle Seabra Durães Aguiar  
Gustavo Nunes Ribeiro  
Luiz Fernando G. de Miranda  
Márcio Sobral e Silva  
Valdevino Siqueira Campos Neto

### CONECTAGENTE

Maria Martha Lauande da Costa  
Talitha Lopes Saraiva Pedrosa

### GOVERNO DIGITAL (COORDENAÇÃO DE STARTUPS GOV.BR)

Oto Buregio de Lima  
Rafael Fernandes Lopes de Oliveira

### APOIO DE COMUNICAÇÃO

Rosimeri Veronez  
Renata Cristina Ribas Gomes  
Grazielle Machado

### APOIO DE ALINHAMENTO À LGPD

Marta Juvina de Medeiros

### DIRETORIA DE SOLUÇÕES DIGITAIS E INFORMAÇÕES GERENCIAIS

Antonio Fiuza de Sousa Landim  
Daniela Cardoso Marques  
Eliel Marcos Xavier de Abreu  
Rogério Mendes Meneguim  
Antônio José Correa Júnior  
Patrícia Mariane Kavalco  
Carolina Sgaraboto  
Thiago de Souza Alves  
Ronaldo Balestra Choze  
Jefferson Matos Tomazio  
Raphael de Paiva Gonçalves  
Anna Carolina Neves Martins R. Lima  
Zilda de Oliveira Pego  
Guilherme Henrique Bezerra  
Maria Yaneide de Lucena Pereira  
Marta Celia Zeidan de Oliveira  
Marcia Helena da Silva  
Edma Rodolfo de Queiroz

### DIRETORIA DE REMUNERAÇÃO, ATENÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Cynthia Beltrao de Souza Guerra Curado  
Teomair Correia de Oliveira  
Luís Guilherme de Souza Pecanha  
Fernanda Santamaria de Godoy  
Kelen Rodrigues de Oliveira  
Luana Martins de Godoi Correa  
Fremy de Souza Silva  
Elga Eunides Alves de Araujo  
Alyne Lima Alves  
Manuelita de Almeida Vilela  
Iris Paula de Santana Ramos Moraes  
Cristian Jose Gomes Alves  
Andrea Maria Rampani  
Eduardo Viana Almas

### DIRETORIA DE CENTRALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE INATIVOS, PENSIONISTAS E ÓRGÃOS EXTINTOS

Marco Aurelio Alves da Cruz  
Karolline Ferreira Schiller

### COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO, ATENDIMENTO E DOCUMENTAÇÃO

Leonilda Maria Pereira Parente  
Andrea Karla Mattos Flores  
Antônio Carlos Machado Faria Júnior

**AGRADECEMOS AOS DEMAIS  
COLABORADORES QUE FIZERAM  
PARTE DESSA CONQUISTA!**

### SCRUM MASTER - SERPRO

Leonardo de Oliveira Leite

### TIME SERPRO

Andreia Cristina Manosso  
Amanda Saraiva Bezerra  
Ana Nery Alves Daniel  
Adriano André Kramer Albuquerque  
Arthur Migoto Neto  
Cláudio Pedrosa Teles  
Clovis Orlando Tomadão  
Dielle da Silva Correia Franco  
Daniel Guimarães Pinheiro  
Diego Pedrosa Costa  
Douglas Lopes Gonçalves  
Elizandra Zanin Peron  
Eduardo Pereira Batista  
Emerson Fabiano Martins  
Eraldo Rui Cardoso  
Eric Maciel Ambrosi  
Fábio Brito Santos  
João Paulo Saraiva Correia  
Jupiara Leite Jordani  
Leandro Collaço  
Leon Wlasenko Júnior  
Luciano Bueno Matyak  
Márcio Rocha de Almeida Assis  
Marco Koichiro Fuji  
Maurício Jesuino da Costa  
Rafael Adalberto da Silva  
Rafael Aviani Jucá  
Rafael Almeida Fernandez Soto  
Ricardo Cezar de Moura Jucá  
Rivaldo Zambianco Júnior  
Roberta de Medeiros Fernandes  
Rodolfo Duarte Alves  
Rodrigo Guimarães Vanderlei  
Ronaldo Angra  
Ronaldo Montenegro S. Nunes  
Sandro Almeida de Souza  
Sandro Magno Nogueira Marinho  
Tomaz Rosa Alves  
Waldir José Paraceta  
Wellison Angelim Reis  
Wilian Cardoso



STARTUP  
SOU GOV.BR

**SOU**  
gov.br

APOIO:



REALIZAÇÃO:

SECRETARIA DO GOVERNO DIGITAL  
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS E DE RELAÇÕES DE TRABALHO  
MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

[WWW.GOV.BR/SERVIDOR/PT-BR](http://WWW.GOV.BR/SERVIDOR/PT-BR)

MINISTÉRIO DA  
GESTÃO E DA INOVAÇÃO  
EM SERVIÇOS PÚBLICOS

