



Trilha pela Evolução da
Maturidade Digital em Serviços



MATURIDADE EM 5 PASSOS

Superando os desafios
dos padrões mínimos

DEZ 2024

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



1. Integração com a ferramenta de avaliação da satisfação do usuário

Definição:

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal utilizarão ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços – conforme padrão disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital- e os dados obtidos subsidiarão a reorientação e a melhoria da prestação dos serviços.

Classificação como atributo da maturidade:

Trata-se de atributo adotado pela SGD para composição de níveis de maturidade digital de serviços, pertencente a categoria escolha única (implementado ou não implementado), onde o padrão de escolha considerado adequado para a maturidade é o IMPLEMENTADO.

Serão considerados implementados os serviços que apresentam integração ativa com a API de Avaliação de Satisfação disponibilizado pela SGD. Considera-se integração ativa quando existir ao menos uma avaliação respondida nos últimos 24 meses.

Como implementar

A ferramenta está disponível para integração, inclusive com manual técnico, no endereço: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/ferramentas/modelo-de-qualidade-dos-servicos-digitais/avaliacao-de-satisfacao-dos-usuarios>

Responsáveis pela ferramenta

- Coordenação-Geral: Coordenação-Geral de Avaliação, Qualidade e Experiência do Usuário
- Diretoria: Diretoria de Difusão da Transformação Digital
- Secretaria de Governo Digital/ Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos
- Canal de atendimento ao gestor do serviço: labq@gestao.gov.br
- Orientações para integração: <https://manual-avaliacao.servicos.gov.br/pt-br/latest/>
- Suporte técnico: suportegovbr@gestao.gov.br

Fundamentação legal:

Esse atributo não é discricionário, sendo a sua adoção uma determinação legal.

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

(...)

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

(...)

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017: Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos,

Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal utilizarão ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, disponível no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital e os dados obtidos subsidiarão a reorientação e o ajuste da prestação dos serviços. (Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020)

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 20-A. As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o art. 24 da Lei nº 13.460, de 2017, serão feitas na forma definida em ato do Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia. (Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019)

PORTARIA SGD/ME Nº 548, DE 24 DE JANEIRO DE 2022: Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Art. 4º Compete à Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia:

I - disponibilizar ferramenta de coleta de dados para operacionalização das avaliações de satisfação dos usuários;

1. Digitalização de todas as etapas do serviço

Definição:

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão digitalizar todas as etapas dos serviços prestados à sociedade, de forma a promover a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis.

Classificação como atributo da maturidade:

Trata-se de atributo adotado pela SGD para composição de níveis de maturidade digital de serviços, pertence a categoria escolha única (implementado ou não implementado), onde o padrão de escolha considerado adequado para a maturidade é o IMPLEMENTADO. O serviço

é considerado digital quando apresenta canais digitais (aplicativo móvel, web ou e-mail) para todas as suas etapas consideradas digitalizáveis.

Serão considerados implementados os serviços que apresentam atendimento ao usuário via plataforma digital.

Como implementar

Caso o gestor queira digitalizar o seu serviço, a SGD oferece de forma gratuita uma ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos, com as seguintes características: a) solicitação eletrônica dos serviços; b) agendamento eletrônico, quando couber; c) acompanhamento das solicitações por etapas; e d) peticionamento eletrônico de qualquer natureza.

Responsáveis pela ferramenta

- Coordenação-Geral: Coordenação-Geral de Relacionamento e Parcerias
- Diretoria: Diretoria de Difusão da Transformação Digital
- Secretaria de Governo Digital/Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos
- Canal de atendimento ao gestor do serviço: governodigital@gestao.gov.br

Fundamentação legal:

Esse atributo não é discricionário, sendo a sua adoção uma determinação legal.

LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021: Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública

Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:

I - a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis;

II - a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;

III - a possibilidade aos usuários, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de acessar serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial;

3. Existência de Multicanais de atendimento

Definição

Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão assegurar ao usuário o acesso aos serviços públicos federais em, no mínimo, dois canais de atendimento: público e presencial, sem julgamento de valor e sem prejuízo do usuário em função da escolha do canal.

Classificação como atributo da maturidade

Trata-se de atributo adotado pela SGD para composição de níveis de maturidade digital de serviços, pertence a categoria escolha única (implementado ou não implementado), onde o padrão de escolha considerado adequado para a maturidade é o IMPLEMENTADO.

Serão considerados implementados os serviços que apresentam, no mínimo, 01 canal digital e 01 canal presencial de atendimento. O canal digital inclui: telefone/central telefônica, chatbot e quaisquer outras formas de atendimento digital. Já o presencial considera o atendimento em um posto ou unidade de atendimento com servidores realizando o atendimento em um balcão presencial.

O serviço que não possuir unidade de atendimento presencial ou não tiver como disponibilizar essa forma de atendimento não será penalizado por não implementar e, para fins de apuração da maturidade, será considerado como implementado.

Como implementar

A implantação de um canal presencial deve ocorrer nas unidades físicas do órgão gestor do serviço, ou a ela vinculadas conforme decisão discricionária do gestor. Uma vez implementado, os serviços deverão indicar o oferecimento de atendimento presencial, com local e horários de atendimento, no editor do serviço do portal GOV.BR.

O processo de descrição sobre como atualizar a ficha de um serviço público digital está disponível no endereço: <https://acesso.gov.br/roteiro-tecnico/index.html> , sendo ainda ofertado na forma de serviço: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/servico-de-integracao-aos-produtos-de-identidade-digital-gov.br>

Responsáveis pela ferramenta

- O órgão gestor do serviço é o responsável pela implementação do atributo, tanto no digital, como no presencial.

Fundamentação legal:

Esse atributo não é discricionário, sendo a sua adoção uma determinação legal.

LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021: Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do usuário.

Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:

II - a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;

XVI - a permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço;

4. Adoção de mecanismo de acesso digital único

Definição

Ao oferecer ao usuário a entrada na área logada do serviço a partir do login único disponível no GOV.BR, os gestores de serviços asseguram ao usuário o acesso aos serviços públicos federais caracterizados pela simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na ampliação da confiança e na universalização do acesso.

Classificação como atributo da maturidade

Trata-se de atributo adotado pela SGD para composição de níveis de maturidade digital de serviços, pertence a categoria escolha única (implementado ou não implementado), onde o padrão de escolha considerado adequado para a maturidade é o IMPLEMENTADO.

Serão considerados implementados os serviços que apresentam integração de acesso do usuário ao Login único do GOV.BR. Ainda, cabe destacar que alguns serviços, por sua simplicidade de acesso e solicitação, não precisam disponibilizar o acesso via login único, sendo acessado diretamente na sua página GOV.BR. Por isso, o serviço não será penalizado e, para fins de apuração da maturidade, será considerado como implementado.

Como implementar

As orientações para integrar com a ferramenta de autenticação do Login Único, estão disponíveis no endereço: <https://acesso.gov.br/roteiro-tecnico/index.html>

Deve ser precedida pela obtenção das credenciais de acesso que se dá pelo Serviço de Integração aos Produtos do Ecossistema da Identidade Digital GOV.BR, no endereço:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/servico-de-integracao-aos-produtos-de-identidade-digital-gov.br>

Para que a autenticação aconteça, todo o canal de comunicação deve ser realizado com o protocolo HTTPS e, não utilizar a tecnologia WebView no ambiente mobile, mas navegador nativo. Será feito um redirecionamento para uma URL de autorização do Login Único e, após a autenticação ser concluída, retornará um código de autenticação para a aplicação cliente com intuito de adquirir um ticket de acesso para os serviços protegidos.

Os serviços deverão indicar a utilização do login único de acesso no editor do serviço do portal GOV.Br. O processo de descrição sobre como atualizar a ficha de um serviço público digital está disponível no endereço: <https://acesso.gov.br/roteiro-tecnico/index.html>, é ainda ofertado na forma de serviço: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/servico-de-integracao-aos-produtos-de-identidade-digital-gov.br>

Responsáveis pela ferramenta

- Coordenação-Geral: Coordenação-Geral de Relacionamento e Parcerias
- Diretoria: Diretoria de Difusão da Transformação Digital
- Secretaria de Governo Digital/Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos
- Canal de atendimento ao gestor do serviço: governodigital@gestao.gov.br

Fundamentação legal:

Esse atributo não é discricionário, sendo a sua adoção uma determinação legal.

DECRETO Nº 8.936, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2016, que Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Art. 4º Os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverão, até 30 de junho de 2021: (Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020) (...)

IV - adotar o mecanismo de acesso da Plataforma gov.br na totalidade dos serviços públicos digitais; (Redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 2021)

5. Interoperabilidade: obtenção automatizada de informação do cidadão/empresa por meio de integração de dados

Definição

Interoperabilidade é a capacidade de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto para garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente. O objetivo do uso da interoperabilidade na Administração Pública é a melhoria na prestação de serviços públicos, além da economia de tempo e recursos.

Classificação como atributo da maturidade

Trata-se de atributo adotado pela SGD para composição de níveis de maturidade digital de serviços, pertence a categoria escolha única (implementado ou não implementado), onde o padrão de escolha considerado adequado para a maturidade é o IMPLEMENTADO.

Serão considerados implementados os serviços que apresentam integração com pelo menos 01 (uma) das formas de interoperabilidade de dados disponibilizadas pelo Governo Digital contratada e ativa (consumindo dados).

Como implementar

Os serviços deverão solicitar a implementação da interoperabilidade de dados a partir do passo a passo disponível no endereço: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/IND/interoperabilidade>

Responsáveis pela ferramenta

- Coordenação-Geral: Coordenação-Geral de Relacionamento e Parcerias
- Diretoria: Diretoria de Difusão da Transformação Digital
- Secretaria de Governo Digital/Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos
- Canal de atendimento ao gestor do serviço: governodigital@gestao.gov.br

Fundamentação legal:

Esse atributo não é discricionário, sendo a sua adoção uma determinação legal que atende a um princípio e a uma determinação expressa.

*LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021: Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública
Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:
IX - atuação integrada entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados pessoais em ambiente seguro quando for indispensável para a prestação do serviço, nos*

termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e, quando couber, com a transferência de sigilo, nos termos do art. 198 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 (Código Tributário Nacional), e da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001;

(...)

Art. 24. Os órgãos e as entidades responsáveis pela prestação digital de serviços públicos deverão, no âmbito de suas competências:

IV - eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, as exigências desnecessárias ao usuário quanto à apresentação de informações e de documentos comprobatórios prescindíveis;