

DOCUMENTO ORIENTADOR:

ÍNDICE DE MATURIDADE DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS: O cuidado como dimensão da qualidade

Laboratório de Qualidade de Serviços
Coordenação de Qualidade/GCAUX/DEDIF/SGD

MINISTÉRIO DA
GESTÃO E DA INOVAÇÃO
EM SERVIÇOS PÚBLICOS



NOVEMBRO/2024

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
1. GOVERNO DIGITAL: uma visão geral quanto ao ecossistema da qualidade	4
Identificação de bases legais	7
2. ÍNDICE DE MATURIDADE DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS: O cuidado como dimensão da qualidade	8
Um amadurecimento necessário	8
Ficha técnica do Índice de Maturidade Digital de Serviços	10
Definição	10
Quais são os atributos do Índice de maturidade	10
Quais são os níveis de maturidade?	10
Detalhamento dos padrões de qualidade que compõem o Índice de Maturidade Digital	12
1. Integração com a ferramenta de avaliação da satisfação do usuário	12
3. Digitalização de todas as etapas do serviço	13
3. Existência de Multicanais de atendimento	15
4. Adoção de mecanismo de acesso digital único	16
5. Interoperabilidade: obtenção automatizada de informação do cidadão/empresa por meio de integração de dados	18

APRESENTAÇÃO

O Brasil foi um dos primeiros países a adotar um processo inovador e consistente de implantação de Governo Digital, conduzido pela SGD e com a parceria de todo o governo federal.

A oferta de serviços digitais representou uma mudança estrutural no governo. Aprendemos o caminho e num esforço conjunto entre a SGD e os órgãos da Esplanada, os serviços foram digitalizados até praticamente a universalização (mais de 90% dos serviços públicos federais são ofertados em formato digital).

Assegurada a OFERTA de serviços digitais, o próximo desafio que se apresenta é assegurar o ACESSO do usuário. Universalizar o acesso será um processo complexo e contínuo, que exigirá de todos um compromisso coordenado de olhar de futuro.

Com o amadurecimento das políticas e a redução da distância entre o Estado e o cidadão, proporcionada pela oferta de serviços digitais, o **conceito da avaliação dos serviços públicos associada à qualidade** se introduz como mais um elemento da dimensão do compromisso do Estado com as suas entregas.

Assim, o foco da transformação digital passa então a ser a melhoria da qualidade dos serviços, considerando a facilidade da experiência de uso, o atendimento adequado e a satisfação do usuário.

Uma consideração a ser feita sobre o impacto desse olhar é que, **ao se falar em qualidade, o ponto central da análise do serviço muda daquele que o oferta para aquele que dele usufrui**. O cidadão tem uma percepção de satisfação que não se relaciona aos recursos envolvidos ou ao atingimento das metas e objetivos governamentais. Por isso, ao se pensar em qualidade, é necessário refletir sobre o nosso trabalho também a partir de outros parâmetros.

1. GOVERNO DIGITAL: uma visão geral quanto ao ecossistema da qualidade

A obrigatoriedade da avaliação dos serviços públicos e as ferramentas mínimas a serem utilizadas estão apresentadas na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Os dados sobre avaliação de qualidade e seus vários aspectos previstos na Lei são disponibilizados para a sociedade e os gestores em **Painel de monitoramento de serviços** (Lei nº 14.290/2022) disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital. **É possível acessar o painel a partir da página [Central de qualidade - Governo Digital](#)**, onde se destacam os resultados derivados da **das diferentes ferramentas de avaliação da qualidade (apresentadas a seguir)**, com destaque para a **avaliação de satisfação do usuário**.

A **avaliação de satisfação** é um formulário simples e objetivo, que coleta as opiniões dos usuários sobre sua percepção da qualidade do serviço público oferecido pelo governo digital, tanto em relação ao resultado entregue, quanto ao atendimento prestado. É um direito do usuário e um dever do Estado.

A participação dos cidadãos acontece em dois momentos. Ao final do serviço, ele pode indicar diretamente sua satisfação ou insatisfação com os serviços prestados através da atribuição de estrelas em escala de 1 a 5 estrelas. Após essa fase, os usuários podem indicar a razão de sua escolha, marcando as **dimensões da avaliação** relacionadas a sua avaliação de satisfação: facilidade de encontrar; clareza das informações; funcionamento da aplicação; facilidade de uso; rapidez no atendimento; e resolutividade. A combinação dos dois aspectos facilita ao gestor a identificação de pontos de melhoria. De forma complementar, o usuário pode ainda adicionar comentários em campo livre de texto, uma fonte de informações que pode ser muito rica, ao trazer liberdade para a sua expressão.

De forma coerente com a importância do instrumento, a Secretaria de Governo Digital vem realizando melhorias contínuas na ferramenta de avaliação de satisfação dos usuários (instituída pelo Decreto 8936/16), atualmente adotada por mais de 1.300 serviços digitais. As melhorias buscam caminhos para aperfeiçoar a absorção da perspectiva dos usuários, entendendo quais são os pontos fortes do seu serviço e o que precisa ser melhorado para garantir a sua efetividade.

A ferramenta de avaliação está disponível para integração na página do serviço de forma autônoma pelo órgão gestor, a partir das instruções do **manual de integração (ACESSE AQUI O LINK)**.

A partir da escuta dos usuários em relação à sua satisfação com os serviços, os gestores podem se perguntar: mas como fazer para melhorar os serviços? Como transformar essa escuta em atributos e elementos concretos a serem incorporados na estrutura de oferta dos serviços?

Com esse olhar, a partir das dimensões da avaliação, da escuta do usuário e da análise de outras experiências em serviços digitais, a Secretaria de Governo Digital estabeleceu um conjunto de 35 **padrões de qualidade** que servem de referência sobre como o serviços deve ser ofertados e quais as suas condições de atendimento com vistas a melhoria da qualidade, distribuídos em 7 diferentes dimensões: facilidade; comunicação; atendimento; experiência unificada; acessibilidade; privacidade e segurança; escuta ativa.

Enquanto os padrões de qualidade representam uma referência de uma situação ideal a ser buscada, a identificação de onde se encontra cada um dos serviços nessa jornada se dá a partir da mensuração da **maturidade dos serviços**, que se dará a partir da instituição do **Índice de Maturidade Digital de Serviços**. De início, todos os mais de 5 mil serviços ofertados pelo governo federal serão classificados - de forma automatizada - em 05 níveis, definidos a partir de sete atributos que refletem padrões de qualidade considerados mínimos para a aferir a maturidade digital.

Com um olhar avançado de transformação, não basta identificar aonde queremos estar como padrão mínimo de maturidade digital, mas também é preciso apontar um caminho a ser perseguido para alcançar o avanço para o nível seguinte. Nesse sentido, o lançamento do Índice de Maturidade Digital vem acompanhado da disponibilização de uma trilha de melhoria contínua: a **Trilha pela evolução da maturidade digital**.

A trilha indica o caminho para os serviços prontos a superar os seus limites e investir esforços no atendimento aos padrões mínimos de qualidade, permitindo-se melhorar o seu nível de maturidade retratado pelo Índice de Maturidade Digital de Serviços.

Para aqueles gestores que sentem que o serviço está pronto para serem agentes da transformação e ir além dos padrões básicos, a Trilha é também um guia orientador para que o serviço alcance a totalidade padrões de qualidade, respeitando as características do serviço a partir do **autodiagnostico**.

Para ajudar os órgãos a percorrer essa transformação, a SGD oferece suporte direto por meio do **LabQ – o Laboratório de Qualidade de Serviços Públicos**, apoiando em ações de melhoria de linguagem, análise de usabilidade, realização de pesquisas com usuários e redesenho de serviços.

Esse conjunto de ferramentas, referências e instrumentos de mensuração forma um ecossistema de qualidade, que permite, do ponto de vista conceitual e prático, auxiliar os gestores de serviços a cumprir a missão de ofertar serviços públicos cada vez mais simples, ágeis e responsivos, reduzindo as distâncias e ampliando a confiança do cidadão em relação ao Estado – e, assim, ajudando a melhorar a vida de todos os brasileiros.

CONCEITOS

Padrões de qualidade para serviços digitais: indicam parâmetros a serem perseguidos para que as unidades gestoras ofereçam serviços públicos por meio eletrônico com consistência digital e experiência do usuário simples e intuitiva.

Consistência digital: trata da conformidade do serviço com as diretrizes de transformação digital do Poder Executivo federal e integração com a Plataforma gov.br.;

Experiência do usuário: Avalia aspectos que afetam a jornada dos usuários – da descoberta à resposta final do serviço – que se referem ao formato de oferta do serviço e à sua forma de atendimento ao usuário.

Avaliação de satisfação: ferramenta padronizada de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, ofertada pela Secretaria de Governo Digital aos órgãos e entidades da administração pública federal.

Dimensões da avaliação: detalhamentos explicativos que auxiliam os usuários a justificar a nota atribuída na avaliação de satisfação e que servem como referência aos gestores de serviços para compreenderem a razão da satisfação/insatisfação do usuário, identificando oportunidades de melhoria no serviço.

Autodiagnóstico de maturidade de serviços: questionário disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital, que permite identificar a maturidade de um serviço em relação à aderência aos padrões de qualidade vigentes.

Índice de maturidade digital de serviços públicos: ferramenta padronizada que identifica a presença de padrões de qualidade considerados básicos - a cada ciclo, entre os atributos que caracterizam o serviço ofertado à população, indicando o seu nível de amadurecimento.

Trilha de desbloqueio da maturidade: conjunto de passos integrados que buscam sensibilizar o gestor de serviços e sua equipe para os temas da avaliação, da qualidade e da maturidade, indicando um caminho para alcançar os padrões de qualidade na prestação de serviços públicos.

Laboratório de Qualidade: unidade de apoio aos órgãos/entidades da administração federal, composto por profissionais especialistas e capacitados a realizar, sugerir e orientar ações de melhoria de linguagem, análise de usabilidade, pesquisas com usuários e redesenho de serviços públicos.

Identificação de bases legais

Os normativos legais que embasam o ecossistema de qualidade são:

- Lei nº 14.129/2021;
- Lei nº 13.460/2017 (Art. 23);
- Decreto nº 9.094/2017 (Art. 20 e 20-A);
- Decreto nº 8.936/2016 (Art. 4);
- Portaria SGD/ME nº 548/2022; e
- Estratégia Federal de Governo Digital- [Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024](#)

2. ÍNDICE DE MATURIDADE DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS: O cuidado como dimensão da qualidade

O Índice de Maturidade Digital de Serviços Públicos integra as ferramentas desenvolvidas pela SGD no exercício da sua missão de instrumentação e difusão da importância da qualidade como parâmetro de avaliação da ação governamental, notadamente no caso da oferta de serviços à população.

A maturidade digital é um dos aspectos relevantes da avaliação da qualidade de serviços públicos e traz uma reflexão quanto a adoção de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviços, considerando princípios, normas e instrumentos do Governo Digital.

A adoção do Índice de Maturidade Digital como ferramenta de gestão e avaliação de serviços públicos representa um olhar no futuro em que as distâncias entre o governo e os usuários serão cada vez menores.

Um amadurecimento necessário

O cidadão, como usuário e beneficiário, tem percepção própria de como o serviço atende às suas necessidades. Para abarcar essa percepção, é necessário refletir a oferta de serviços a partir de parâmetros que se estruturam em torno de duas dimensões: como o serviço é oferecido ao usuário (uma questão de formato) e como o serviço se relaciona com o usuário durante a sua jornada da solicitação até a entrega (uma questão atendimento).

O Índice de Maturidade Digital de Serviços permite qualificar os serviços públicos federais em níveis de maturidade. Os níveis representam requisitos a serem alcançados pelos serviços no processo de amadurecimento da oferta ao usuário, e expressam de forma objetiva as diretrizes legais e técnicas de qualidade.

Os sete atributos que compõe o Índice identificam não só os níveis de maturidade, mas também como os serviços se comportam no cuidado com o usuário. Cada forma de cuidado expressa por um atributo está intrinsecamente relacionada a uma das políticas em curso para a consolidação de um governo digital cidadão:

1. O cuidado de trazer a **interoperabilidade** dos dados do usuário
2. O cuidado que está na intimidade de usar um **login único** de acesso
3. O cuidado que está na oferta de **múltiplos canais de atendimento**
4. O cuidado que está em se dedicar a **digitalizar todas as etapas possíveis**
5. O cuidado de se **integrar à pesquisa de avaliação de satisfação** pelo usuário
6. O cuidado de buscar alcançar a **meta da avaliação de satisfação**
7. O cuidado de escrever **páginas** de serviços numa linguagem que tenha **utilidade para o usuário**

Os níveis de maturidade são determinados pela presença dos atributos conforme descrito a seguir.

- Nível A: serviço tem implementado os 05 atributos e tem a nota média da avaliação de satisfação do usuário acima da meta e a nota média de utilidade acima da média
- Nível B serviço tem implementado os 05 atributos e tem as notas abaixo da média e/ou da meta
- Nível C serviço tem implementado 04 atributos
- Nível D serviço tem implementado 03 atributos
- Nível E serviço têm implementado 00 a 02 atributo

Caberá aos órgãos gestores o monitoramento dos níveis ocupados pelos serviços sob a sua responsabilidade e a definição de estratégias de evolução dos atributos de amadurecimento da oferta.

Ficha técnica do Índice de Maturidade Digital de Serviços

Definição

Ferramenta padronizada que identifica a presença de padrões de qualidade considerados básicos entre os atributos que caracterizam o serviço ofertado à população, indicando o seu nível de amadurecimento.

Quais são os atributos do Índice de maturidade

- Digitalização de todas as etapas do serviço (das digitalizáveis)
- Adoção do mecanismo de acesso digital único
- Obtenção automatizada de informação do cidadão/empresa por meio de interoperabilidade/integração de dados
- Integração com a ferramenta de avaliação da satisfação do usuário
- Existência de Multicanais de atendimento
- Nota da avaliação de satisfação do usuário
- Distribuição percentual de avaliações positivas e negativas quanto à utilidade da informação da página do serviço

Quais são os níveis de maturidade?

Segue a distribuição de níveis a ser adotada no ÍNDICE DE MATURIDADE DIGITAL

- Nível A: atende aos 05 atributos e tem a nota média da avaliação de satisfação do usuário acima da meta e a nota média de utilidade acima da média
- Nível B atende a 05 atributos e tem as notas abaixo da média e/ou da meta
- Nível C atende a 04 atributos
- Nível D atende a 03 atributos
- Nível E atende de 00 a 02 atributo

Quais serviços serão objeto de calculo

Todos os serviços digitais do governo, mais de 5.000, terão a sua maturidade mensurada a cada 06 meses.

Onde localizar a classificação dos serviços em função da maturidade digital?

No **Painel da Maturidade Digital de serviços**, a ser publicado em fevereiro de 2025, será possível acompanhar, por serviço, os atributos já conquistados e o caminho que falta ser percorrido a fim de passar para o próximo nível de maturidade. Na visão por órgãos, gestores de nível estratégico poderão observar quantos serviços ainda precisam ativar cada um dos atributos que compõem o índice de maturidade. Por fim, uma visão geral permitirá uma análise da política de transformação digital como um todo.

O que o gestor de serviços precisa fazer

A mensuração do Índice de Maturidade digital se dá a partir da análise de dados disponíveis em diferentes bases. Como não se trata de indicador sintético automatizado pode haver um descompasso entre a existência da informação quanto ao atributo e o reconhecimento dela para as bases do Índice de Maturidade.

Os órgãos gestores de serviços podem colaborar com a SGD a partir da atualização das informações da página do serviço no portal unificado de serviços do Gov.br, relativas a implementação dos atributos de padrão de qualidade considerados no cálculo do índice.

Inovação combina com superação!

De forma complementar e relevante, é esperado pela sociedade e pela SGD que haja por parte dos órgãos um esforço direcionado para que todos os serviços sob a sua gestão evoluam na direção do nível de maior maturidade.

Detalhamento dos padrões de qualidade que compõem o Índice de Maturidade Digital

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;

3. 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;