



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 8.936, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2016

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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, **caput**, inciso VI, alínea “a” da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Fica instituída a Plataforma de Cidadania Digital, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, com a finalidade de:

I - facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial;

II - implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;

III - disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso às informações e a prestação direta dos serviços públicos;

IV - simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário;

V - dar transparência à execução e permitir o acompanhamento e o monitoramento dos serviços públicos; e

VI - promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - serviço público - ação dos órgãos e das entidades da administração pública federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever;

II - serviço público digital - serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial;

III - usuário - pessoa física ou jurídica que demanda um serviço público; e

IV - gestor - órgão ou entidade da administração pública federal responsável pela oferta do serviço ao usuário.

Art. 3º Compõem a Plataforma de Cidadania Digital:

I - o Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em www.servicos.gov.br, sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações e o acesso a serviços públicos;

II - o mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes ao serviço público

solicitado;

III - a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos, com as seguintes características:

a) identificação do serviço público e de suas principais etapas;

b) solicitação eletrônica dos serviços;

c) agendamento eletrônico, quando couber;

d) acompanhamento das solicitações por etapas; e

e) peticionamento eletrônico de qualquer natureza;

IV - a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados; e

V - o painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados, com, no mínimo, as seguintes informações para cada serviço, órgão ou entidade da administração pública federal:

a) volume de solicitações;

~~b) tempo médio de atendimento; e~~

b) tempo médio de atendimento; [\(Redação pelo Decreto nº 9.094, de 2017\)](#)

~~c) grau de satisfação média dos usuários.~~

c) grau de satisfação dos usuários; e [\(Redação pelo Decreto nº 9.094, de 2017\)](#)

d) número de Solicitações de Simplificação relativas ao serviço. [\(Incluído pelo Decreto nº 9.094, de 2017\)](#)

Art. 4º Os órgãos e as entidades da administração pública federal deverão:

I - encaminhar ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e publicar em sítio institucional próprio plano de integração dos seus serviços à Plataforma de Cidadania Digital com os critérios para a priorização dos serviços;

II - cadastrar e atualizar as informações dos serviços públicos oferecidos no Portal de Serviços do Governo Federal;

III - adotar a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços da Plataforma de Cidadania Digital, por meio da integração de seus sistemas de atendimento e protocolo, inclusive quanto aos serviços que ainda possuam tramitação física de processos;

IV - adotar o mecanismo de acesso da Plataforma de Cidadania Digital na totalidade dos serviços públicos digitais à medida que os níveis de identificação e acesso contemplarem os requisitos mínimos de segurança exigidos pela natureza de cada serviço; e

V - monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços.

Art. 5º A disponibilidade de canal de atendimento digital para a prestação dos serviços públicos não substitui outros meios de atendimento necessários à natureza e ao público-alvo dos serviços, conforme avaliação do gestor do serviço.

Art. 6º Fica instituído o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital, ao qual competirá o monitoramento da implementação da Plataforma de Cidadania Digital, composto por um representante titular e um suplente de cada

um dos seguintes órgãos:

I - Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que o presidirá;

II - Casa Civil da Presidência da República; e

III - Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

§ 1º Os representantes dos órgãos referidos no **caput** serão indicados pelos respectivos titulares e designados em ato do Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

§ 2º A participação no Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

§ 3º O Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital poderá convidar outros órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para participar de suas reuniões.

§ 4º Os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional utilizarão o Comitê de Governança Digital, previsto no Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, para realizar a interlocução com o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital, em relação às iniciativas vinculadas à Plataforma de Cidadania Digital.

Art. 7º Serão observados os seguintes prazos, contados da data de entrada em vigor deste Decreto:

I - até noventa dias, para a entrega e a publicação do plano de integração dos serviços à Plataforma de Cidadania Digital, a que se refere o inciso I do **caput** do art. 4º;

II - até cento e oitenta dias, para a disponibilização do mecanismo de acesso digital e da ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços, a que se referem os incisos II e III do **caput** do art. 3º;

III - até trezentos e sessenta e cinco dias, para o cadastramento das informações dos serviços públicos no Portal de Serviços do Governo Federal, a que se refere o inciso II do **caput** do art. 4º;

IV - até quinhentos e quarenta dias, para a disponibilização da ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários e do painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos, a que se referem os incisos IV e V do **caput** do art. 3º; e

V - até quinhentos e quarenta dias, para a adoção da ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços, a que se refere o inciso III do **caput** do art. 4º.

Art. 8º O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão poderá editar normas complementares para o cumprimento do disposto neste Decreto.

Art. 9º O [Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009](#), passa a vigorar com as seguintes alterações:

“[Art. 9º](#) Salvo na existência de dúvida fundada quanto à autenticidade e no caso de imposição legal, fica dispensado o reconhecimento de firma em qualquer documento produzido no Brasil destinado a fazer prova junto a órgãos e entidades da administração pública federal.” (NR)

“[Art. 11](#). Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços à sociedade, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

.....

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação:

I - em locais de fácil acesso ao público;

II - nos locais de atendimento; e

III - no Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em www.servicos.gov.br, por meio de publicação no referido sítio eletrônico.” (NR)

“[Art. 12.](#) Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, disponível no Portal de Serviços do Governo Federal, e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados.

.....

“[§ 2º](#) Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão divulgar no Portal de Serviços do Governo Federal os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços.”(NR)

Art. 10. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 19 de dezembro de 2016; 195ª da Independência e 128ª da República.

MICHEL TEMER
Dyogo Henrique de Oliveira
Torquato Jardim

Este texto não substitui o publicado no DOU de 20.12.2016

*