



Presidência da República

Secretaria-Geral

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;~~

I - o portal único gov.br, no qual as informações institucionais, as notícias e os serviços públicos prestados pelo Governo federal serão disponibilizados de maneira centralizada, nos termos do disposto no [Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019](#); ([Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020](#)).

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~~

IV - a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados; ([Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020](#)).

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; [\(Redação pelo Decreto nº 9.094, de 2017\)](#)

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

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

c) nível de satisfação dos usuários; e [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

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

VI - o barramento de interoperabilidade de dados entre órgãos e entidades, que permite o compartilhamento de dados, nos termos do disposto no [Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019](#); [\(Incluído pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

VII - a ferramenta de notificações aos usuários de serviços públicos; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

VIII - a ferramenta de meios de pagamentos digitais para serviços públicos desenvolvida pelo órgão central do Sistema de Administração Financeira Federal. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

Parágrafo único. Os órgãos e as entidades da administração pública federal deverão encaminhar à Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia os dados da prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade para composição dos indicadores do painel de monitoramento do Portal de Serviços do Governo Federal. [\(Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019\)](#)

Parágrafo único. Os órgãos e as entidades da administração pública federal encaminharão à Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia os dados da prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade para composição dos indicadores do painel de monitoramento do portal único gov.br. [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

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

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

~~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;~~ [\(Revogado pelo Decreto nº 9.723, de 2019\)](#)

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

II - cadastrar e atualizar as informações dos serviços públicos oferecidos no portal único gov.br; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

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~~

IV - adotar o mecanismo de acesso da Plataforma de Cidadania Digital na totalidade dos serviços públicos digitais; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

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

V - adotar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários da Plataforma de Cidadania Digital; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

VI - monitorar e implementar as ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

VII - adotar o barramento de interoperabilidade da Plataforma de Cidadania Digital para integração dos sistemas e das bases de dados dos órgãos e das entidades da administração pública federal; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

VIII - adotar a ferramenta de notificações aos usuários da Plataforma de Cidadania Digital na totalidade dos serviços públicos digitais; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

IX - adotar a ferramenta de meios de pagamentos digitais da Plataforma de Cidadania Digital nos serviços públicos oferecidos no portal único gov.br que envolvam cobrança de taxas do usuário, preços públicos ou equivalentes. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

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: [\(Revogado pelo Decreto nº 10.230, de 2020\)](#)~~

~~I - Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que o presidirá;~~
~~I - Ministério da Economia, que o presidirá; [\(Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019\)](#); [\(Revogado pelo Decreto nº 10.230, de 2020\)](#)~~

~~II - Casa Civil da Presidência da República; e [\(Revogado pelo Decreto nº 10.230, de 2020\)](#)~~

~~III - Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;~~
~~III - Controladoria-Geral da União. [\(Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019\)](#); [\(Revogado pelo Decreto nº 10.230, de 2020\)](#)~~

§ 1º Os representantes dos órgãos referidos no **caput** serão indicados pelos

respective titulares e designados em ato do Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

§ 1º Os representantes dos órgãos referidos no **caput** serão indicados pelos respectivos titulares e designados em ato do Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia. ~~(Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019).~~ [\(Revogado pelo Decreto nº 10.230, de 2020\)](#)

§ 2º A participação no Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada. ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.230, de 2020)~~

§ 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. ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.230, de 2020)~~

§ 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. ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.230, de 2020)~~

Art. 7º Serão observados os seguintes prazos, contados da data de entrada em vigor deste Decreto: ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.332, de 2020)~~

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; ~~(Revogado pelo Decreto nº 9.723, de 2019)~~

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; ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.332, de 2020)~~

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; ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.332, de 2020)~~

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 ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.332, de 2020)~~

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; ~~(Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)~~

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. ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.332, de 2020)~~

V — até 31 de dezembro de 2019, para a adoção de ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos a que se refere o inciso III do **caput** do art. 4º; e ~~(Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019).~~ ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.332, de 2020)~~

VI — até 31 de dezembro de 2019, para a adoção do mecanismo de acesso a que se refere o inciso IV do **caput** do art. 4º. ~~(Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019).~~ ~~(Revogado pelo Decreto nº 10.332, de 2020)~~

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

Art. 8º O Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia poderá editar normas complementares para o cumprimento do disposto neste Decreto. ~~(Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)~~

~~Art. 9º O Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, passa a vigorar com as seguintes alterações: (Revogado pelo Decreto nº 9.723, de 2019)~~

~~“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; 195º da Independência e 128º da República.

MICHEL TEMER

Dyogo Henrique de Oliveira

Torquato Jardim

Este texto não substitui o publicado no DOU de 20.12.2016

*