



PARECER TÉCNICO

Introdução

No dia 17 de fevereiro de 2025 foi publicada, no diário oficial da união, a Portaria SGD/MGI nº 1.083, de 14 de fevereiro de 2025, dispondo sobre avaliação de satisfação dos usuários, os padrões de qualidade, o Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos e o autodiagnóstico da qualidade de serviços no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Análise

A Lei nº 14.129 de 29 de março de 2021 estabelece uma série de princípios, regras e instrumentos para aumentar a eficiência na Administração Pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão na execução de políticas públicas.

A referida legislação se aplica aos órgãos da administração pública direta federal, abrangendo os Poderes Executivo, Judiciário e Legislativo, incluído o Tribunal de Contas da União, e o Ministério Público da União; às entidades da administração pública indireta federal, incluídas as empresas públicas e sociedades de economia mista, suas subsidiárias e controladas, que prestem serviço público, autarquias e fundações públicas; e às administrações diretas e indiretas dos demais entes federados.

Nesse diapasão, por ser uma normativa aplicável à UFRRJ, a Portaria SGD/MGI nº 1.083, de 14 de fevereiro de 2025 apresenta uma série de conceitos para a sua efetiva implementação, vejamos:

- Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.
- Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.
- Serviço público digital: serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de mediação humana para a recepção ou entrega da solicitação do usuário, ainda que com eventual atendimento presencial em parte não-digitalizável das suas etapas.
- Etapa: cada momento do processo padrão de um serviço em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber uma informação.
- Unidade gestora: órgão ou entidade responsável pela oferta de um serviço público ao usuário.
- Padrões de qualidade para serviços digitais: parâmetros para que as unidades gestoras ofereçam serviços públicos por meio eletrônico com consistência digital e experiência do usuário simples e intuitiva, definidos em consonância com as diretrizes de qualidade da Estratégia Federal de Governo Digital.
- Consistência digital: conformidade do serviço com as diretrizes de transformação digital do Poder Executivo federal e integração com a Plataforma gov.br.



- **Experiência do usuário:** avaliação dos aspectos que facilitam ou dificultam a jornada do usuário, desde a solicitação inicial à resposta final, que se referem ao formato de oferta do serviço público e à sua forma de atendimento ao usuário.
- **Maturidade digital:** dimensão de avaliação da qualidade de serviços públicos que reflete a adoção de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviços, observados os princípios e diretrizes do Governo Digital.

As características do serviço público são as seguintes:

- **Interação:** o serviço envolve contato entre a unidade gestora e o usuário, por meio de canais digitais ou presenciais.
- **Suficiência:** o serviço engloba todas as etapas necessárias para identificação, compreensão, solicitação, acompanhamento e recebimento de resposta definitiva sobre a demanda apresentada pelo usuário.
- **Personalização:** o serviço é prestado a cada usuário de forma individualizada.
- **Processo padrão:** o serviço dispõe de sequência definida de etapas que devem ser seguidas para atendimento do usuário.
- **Foco em usuários externos:** o serviço se destina principalmente a usuários de fora do órgão ou entidade da administração pública.

Os princípios de qualidade a serem observados são os seguintes:

- Simplicidade.
- Agilidade.
- Inclusão.
- Privacidade.
- Segurança.
- Resolutividade.
- Transparência.

Por fim, a avaliação de satisfação dos usuários possui os seguintes objetivos:

- Assegurar ao usuário o direito de participar da avaliação dos serviços públicos, por meio de instrumentos de coleta de dados simples e confiáveis.
- Fornecer informações tecnicamente consistentes e úteis para o desenho, o monitoramento e a melhoria contínua dos serviços públicos na perspectiva dos usuários.
- Embasar o dimensionamento e a priorização de esforços de melhoria e transformação por parte das unidades gestoras.
- Promover a transparência dos resultados das avaliação de satisfação dos usuários dos serviços, com base nas avaliações realizadas.

Conclusão

O Núcleo de Governança de Integridade da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas/UFRJ divulga o presente parecer consolidando a Portaria SGD/MGI nº 1.083, de 14 de fevereiro de 2025, que deverá ter a sua aplicação no âmbito da UFRJ.

PORTARIA SGD/MGI Nº 1.083, DE 14 DE FEVEREIRO DE 2025

Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários, os padrões de qualidade, o Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos e o autodiagnóstico da qualidade de serviços no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

O SECRETÁRIO DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso das atribuições que lhes conferem o art. 23, caput, inciso II, alínea "e", do Anexo I ao Decreto nº 12.102, de 8 de julho de 2024, e o art. 20-A do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e tendo em vista o disposto no art. 24 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, resolve:

CAPÍTULO I

Objeto e âmbito de aplicação

Art. 1º Esta Portaria dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários, os padrões de qualidade, o Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos e o autodiagnóstico da qualidade de serviços no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades do Poder Executivo federal poderão implementar, em caráter complementar, outros modelos de avaliação de serviços públicos, no âmbito de suas competências e observado o disposto na legislação.

CAPÍTULO II

Conceitos e características dos serviços públicos

Art. 2º Para os fins desta Portaria, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - serviço público digital: serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de mediação humana para a recepção ou entrega da solicitação do usuário, ainda que com eventual atendimento presencial em parte não-digitalizável das suas etapas;

IV - etapa: cada momento do processo padrão de um serviço em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber uma informação;

V - unidade gestora: órgão ou entidade responsável pela oferta de um serviço público ao usuário;

VI - padrões de qualidade para serviços digitais: parâmetros para que as unidades gestoras ofereçam serviços públicos por meio eletrônico com consistência digital e experiência do usuário simples e intuitiva, definidos em consonância com as diretrizes de qualidade da Estratégia Federal de Governo Digital e observados os princípios a que se refere o art. 4º

VII - consistência digital: conformidade do serviço com as diretrizes de transformação digital do Poder Executivo federal e integração com a Plataforma gov.br.;

VIII- experiência do usuário: avaliação dos aspectos que facilitam ou dificultam a jornada do usuário, desde a solicitação inicial à resposta final, que se referem ao formato de oferta do serviço público e à sua forma de atendimento ao usuário; e

IX - maturidade digital: dimensão de avaliação da qualidade de serviços públicos que reflete a adoção de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviços, observados os princípios e diretrizes do Governo Digital.

Art. 3º São características dos serviços públicos:

I - interação: o serviço envolve contato entre a unidade gestora e o usuário, por meio de canais digitais ou presenciais;

II-suficiência: o serviço engloba todas as etapas necessárias para identificação, compreensão, solicitação, acompanhamento e recebimento de resposta definitiva sobre a demanda apresentada pelo usuário;

III - personalização: o serviço é prestado a cada usuário de forma individualizada;

IV - processo padrão: o serviço dispõe de sequência definida de etapas que devem ser seguidas para atendimento do usuário; e

V - foco em usuários externos: o serviço se destina principalmente a usuários de fora do órgão ou entidade da administração pública.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso e as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, nos termos do disposto no art. 18 do Decreto nº 9.094, de 17 de junho de 2017:

I - no portal único gov.br; e

II - nos locais de atendimento, por meio de extração das informações do portal único gov.br, em formato impresso.

CAPÍTULO III

Princípios de qualidade

Art. 4º São princípios de qualidade a serem observados pelos serviços públicos:

I - simplicidade;

- II - agilidade;
- III - inclusão;
- IV - privacidade;
- V - segurança;
- VI - resolutividade; e
- VII - transparência.

CAPÍTULO IV

Competências

Art. 5º À Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos compete:

I - disponibilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos, de que trata o art. 20 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital;

II - definir e difundir padrões de qualidade para serviços públicos digitais, inclusive aqueles referentes à consistência digital e à experiência do usuário, no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital;

III - definir e difundir o autodiagnóstico da qualidade de serviços como ferramenta complementar de avaliação da qualidade de serviços;

IV - disponibilizar outras ferramentas que permitam estimular e identificar a adoção, pelas unidades gestoras, de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço público no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital;

V - calcular e divulgar as notas médias de satisfação dos usuários por serviço, por órgão ou entidade e global, com periodicidade mensal, no painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos de que trata o art. 20, caput, inciso II, da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021;

VI - publicar no portal único gov.br o ranking das entidades com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários, de que trata o art. 20-B do Decreto nº 9.094, de 5 de setembro de 2018;

VII - elaborar e divulgar materiais de apoio, ações de capacitação e painéis de informações;

VIII - incentivar o engajamento das unidades gestoras no monitoramento e na melhoria contínua dos serviços com base nos resultados das ferramentas de avaliação adotadas;

IX - orientar e dirimir dúvidas das unidades gestoras quanto à avaliação da qualidade de serviços prestados; e

X - realizar pesquisas quantitativas e qualitativas visando à identificação dos problemas, necessidades e expectativas dos usuários, quando necessário, priorizando os

serviços do Governo Federal com maior número de acessos e com maior potencial de impacto para os cidadãos.

§ 1º A ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários de que trata o inciso I do caput permitirá aos usuários indicar as razões de satisfação ou insatisfação com o serviço público quanto às dimensões de avaliação da satisfação.

§ 2º A Secretaria de Governo Digital realizará a revisão periódica das ferramentas e dos padrões de qualidade de que tratam os incisos I, II, III e IV do caput.

§ 3º Para fins do ranking de que trata o inciso VI do caput, a proporção de serviços integrados à ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários também será considerada como critério de classificação.

Art. 6º Às unidades gestoras dos serviços compete:

I - manter a interoperabilidade de dados dos seus serviços com a ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários;

II - manter atualizadas no portal único gov.br as informações sobre os serviços públicos prestados;

III - garantir que os usuários possam acessar os serviços digitais nos canais do Governo Federal por meio de uma experiência unificada, independentemente do órgão prestador, nos termos do disposto na Portaria MCom nº 540, de 8 de setembro de 2020;

IV - monitorar e avaliar de forma contínua os resultados das avaliações de satisfação dos usuários;

V - acompanhar e analisar os resultados das ferramentas e dos padrões de qualidade de que trata o art 5º, caput, incisos I, II, III e IV, buscando o aperfeiçoamento e maturidade contínua dos serviços prestados;

VI - estimular atividades de capacitação, difusão, estudos e pesquisas quantitativas e qualitativas visando à identificação dos problemas, necessidades e expectativas dos usuários, quando necessário, priorizando os serviços do Governo Federal com maior número de acessos e com maior potencial de impacto para os cidadãos; e

VII - formular, implementar e avaliar ações de melhoria dos serviços, periodicamente, com base nas avaliações realizadas e nas pesquisas desenvolvidas.

CAPÍTULO V

Avaliação de satisfação dos usuários

Art. 7º A avaliação de satisfação dos usuários tem como objetivos:

I - assegurar ao usuário o direito de participar da avaliação dos serviços públicos, por meio de instrumentos de coleta de dados simples e confiáveis;

II - fornecer informações tecnicamente consistentes e úteis para o desenho, o monitoramento e a melhoria contínua dos serviços públicos na perspectiva dos usuários;

III - embasar o dimensionamento e a priorização de esforços de melhoria e transformação por parte das unidades gestoras; e

IV - promover a transparência dos resultados das avaliação de satisfação dos usuários dos serviços, com base nas avaliações realizadas.

Art. 8º Os serviços públicos serão avaliados pelos usuários quanto à satisfação percebida em função da sua experiência com o serviço, considerada em múltiplas dimensões.

§ 1º A avaliação de satisfação consiste em uma nota em escala de 1 (um) a 5 (cinco) que o usuário atribui à prestação do serviço, indicando também a qual dimensão a nota se refere.

§2º A Secretaria de Governo Digital disporá sobre as dimensões de avaliação da satisfação de que trata o § 1º no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital.

§ 3º A avaliação de satisfação não poderá ser uma etapa obrigatória da jornada do usuário na obtenção do serviço.

Art. 9º As unidades gestoras deverão utilizar a ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários disponibilizada pela Secretaria de Governo Digital.

Art. 10º As avaliações de satisfação dos usuários serão disponibilizadas para preenchimento após o término da última etapa do serviço.

§ 1º A avaliação de satisfação dos usuários poderá ser disponibilizada ao final de etapas intermediárias do processo padrão do serviço, a critério da unidade gestora.

§ 2º A coleta das avaliações de satisfação nos canais de atendimento do serviço será feita conforme modelo a ser disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital.

§ 3º Outros canais poderão ser utilizados, de forma complementar, para disponibilizar as avaliações de que trata o caput para preenchimento pelos usuários, a critério da unidade gestora.

§ 4º Outras formas de disponibilização, coleta e sistematização das avaliações de que trata o caput poderão ser aplicadas a serviços prestados em canais não digitais, a critério da unidade gestora.

CAPÍTULO VI

Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos

Art. 11º Fica instituído o Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos, ferramenta de avaliação da qualidade com foco no usuário que permite a identificação e difusão dos níveis de maturidade digital dos serviços públicos ofertados à população, a ser disponibilizado no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital.

Art. 12º O Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos tem como objetivo estimular a reflexão qualificada dos gestores dos serviços quanto a adoção de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviços a partir da identificação do seu nível de maturidade digital.

Art. 13º O Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos é composto por um conjunto de atributos que expressam padrões de qualidade considerados básicos a cada ciclo para os serviços ofertados, em consonância com as diretrizes de qualidade da Estratégia Federal de Governo Digital e observados os princípios a que se refere o art. 4º.

Parágrafo único. A cada ciclo anual do Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos, os padrões de qualidade considerados básicos de que trata o caput serão publicados pela Secretaria de Governo Digital no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital.

Art. 14º A identificação dos atributos que compõe o Nível de Maturidade Digital de Serviços Públicos será realizada por meio da coleta de dados disponíveis:

I - na caracterização do serviço conforme cadastro no portal único gov.br;

II - nas ferramentas tecnológicas de uso obrigatório para a prestação de serviços disponibilizadas pela Secretaria de Governo Digital, conforme legislação vigente; e

III - outras fontes de informações que a SGD achar convenientes.

CAPÍTULO VII

Autodiagnóstico da qualidade de serviços

Art. 15º. A Secretaria de Governo Digital disponibilizará questionário para realização discricionária de autodiagnóstico da qualidade de serviços pelas unidades gestoras no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital.

§1º O autodiagnóstico da qualidade de serviços objetiva identificar a aderência de um serviço público aos padrões de qualidade vigentes.

§ 2º À critério da unidade gestora, o autodiagnóstico da qualidade de serviços poderá ser utilizado como ferramenta complementar de avaliação da qualidade de serviços públicos, inclusive nas esferas estaduais e municipais.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16º Os dados coletados nas avaliações de satisfação dos usuários serão mantidos e tratados pela Secretaria de Governo Digital, observado o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Parágrafo único. Os dados coletados por meio da ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos, de que trata o art. 20 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, serão disponibilizados, devidamente anonimizados, às unidades gestoras para fins administrativos e de gestão de políticas públicas e aos órgãos e instituições de pesquisa para fins de estudos de natureza científica, mediante solicitação.

Art. 17º Fica revogada a Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022.

Art. 18º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS