

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 25/01/2022 | Edição: 17 | Seção: 1 | Página: 36

Órgão: Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital

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.

O SECRETÁRIO DE GOVERNO DIGITAL DA SECRETARIA ESPECIAL DE DESBUROCRATIZAÇÃO, GESTÃO E GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 132, inciso XI, alínea "b", e o art. 133, inciso IV, do Anexo I ao Decreto nº 9.745, de 8 de abril de 2019, e tendo em vista o disposto no art. 24 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 20-A do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, resolve:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Objeto e âmbito de aplicação

Art. 1º Esta Portaria dispõe sobre as avaliações de satisfação dos usuários de serviços públicos de que tratam o art. 24 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e o art. 20-A do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

§ 1º As avaliações de satisfação são respondidas pelos usuários, conforme o disposto nos arts. 7º a 9º desta Portaria, refletindo a experiência individual de uso dos serviços.

§ 2º Os padrões de qualidade serão objeto de avaliação por meio de autodiagnóstico respondido pelas unidades gestoras, conforme o disposto nos arts. 14 a 23 desta Portaria, refletindo a aderência dos serviços a diretrizes, boas práticas e referências de qualidade.

§ 3º Outras formas e modelos de avaliação de serviços poderão ser utilizados, complementarmente, a critério dos órgãos e entidades de que trata o caput.

Conceitos

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

- I - usuário: pessoa física ou jurídica que pode fazer uso individual do serviço;
- II - serviço público: ação dos órgãos e das entidades do Poder Executivo federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever;
- III - serviço digital: serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial no todo ou em parte das suas etapas;
- IV - etapa: cada momento do processo padrão do serviço em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber uma informação; e
- V - unidade gestora: órgão ou entidade responsável pela oferta do serviço ao usuário.

Características dos serviços públicos

Art. 3º Os serviços públicos devem atender às seguintes características:

- I - necessidade: objetivo finalístico específico almejado pelo usuário, cuja realização é de competência do órgão e constitui motivação para que o serviço seja prestado;

II - suficiência: delimitação do início e do fim do serviço, de modo que o conjunto de suas etapas atenda na totalidade os objetivos finalísticos almejados;

III - personalização: prestação do serviço a cada usuário de forma individualizada e em atenção a sua necessidade;

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

V - foco em usuários externos: destina-se principalmente a usuários de fora do órgão que oferta o serviço.

Parágrafo único. Os serviços públicos devem ser publicados pelos órgãos e entidades na Plataforma gov.br.

Competências

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;

II - disponibilizar questionário para autodiagnóstico pelas unidades gestoras quanto ao padrão de qualidade de seus serviços digitais;

III - disponibilizar os resultados das avaliações: de satisfação dos usuários e do autodiagnóstico dos padrões de qualidade;

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

V - incentivar o engajamento das unidades gestoras no monitoramento e melhoria contínua dos serviços com base nas avaliações; e

VI - dirimir dúvidas, prestar esclarecimentos e articular-se com as unidades gestoras para a utilização das avaliações como subsídio para a melhoria dos serviços.

Art. 5º Compete às unidades gestoras dos serviços:

I - realizar a integração de seus serviços à ferramenta de avaliação de satisfação dos usuários;

II - manter permanentemente atualizadas as informações sobre seus serviços na Plataforma gov.br, com revisão no mínimo anualmente;

III - acompanhar e analisar de forma contínua os resultados das avaliações: de satisfação dos usuários e do autodiagnóstico dos padrões de qualidade;

IV - fazer o autodiagnóstico quanto ao padrão de qualidade de seus serviços digitais, podendo considerar os resultados das consultas realizadas por meio do conselho de usuários de serviços públicos;

V - realizar pesquisas quantitativas e qualitativas suplementares visando à identificação dos problemas, necessidades e expectativas dos usuários, quando necessário; e

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

CAPÍTULO II

DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Objetivos

Art. 6º 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 adequados, simples, confiáveis e anonimizados;

II - fornecer informações tecnicamente consistentes e úteis para o desenho, monitoramento e 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 - dar transparência e tornar públicas as avaliações de satisfação dos serviços a partir da perspectiva dos usuários.

Avaliação

Art. 7º Os serviços públicos serão avaliados pelos usuários quanto à satisfação e qualidade percebida em função da sua experiência com o serviço.

§ 1º O nível de satisfação será indicado pelo usuário em escala de cinco pontos.

§ 2º As dimensões da qualidade percebida a serem apontadas pelos usuários serão, no mínimo, as seguintes:

I - clareza das informações: adequação da linguagem ao público e atualização, relevância e objetividade das informações comunicadas;

II - facilidade de uso: simplicidade e intuitividade na navegação pelas telas do serviço;

III - qualidade dos canais de comunicação: disponibilidade e efetividade do atendimento no relacionamento com o prestador do serviço;

IV - custo ou esforço para obtenção do serviço: custo financeiro direto ou indireto ou esforço despendido pelo usuário para obtenção do serviço;

V - disponibilidade do serviço: performance, estabilidade e acesso contínuo ao serviço, independentemente da forma ou dispositivo de conexão;

VI - tempo para obtenção do serviço: tempo total necessário para finalização do serviço; e

VII - eficácia: atendimento realizado cumpriu todas as etapas necessárias para responder a solicitação do usuário.

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

Art. 8º As unidades gestoras deverão utilizar a ferramenta de avaliação disponibilizada pela Secretaria de Governo Digital para operacionalização das avaliações de satisfação dos usuários.

Art. 9º As avaliações de satisfação dos usuários serão disponibilizadas para preenchimento após o término da última etapa do serviço.

§ 1º Adicionalmente, 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 publicado pela Secretaria de Governo Digital.

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

§ 4º A unidade gestora poderá definir regras específicas relativas à frequência de coleta das avaliações de que trata o caput, visando a adequação às particularidades do serviço, desde que não representem limitação da possibilidade de avaliação por nenhum usuário.

§ 5º 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.

Consolidação e divulgação dos dados de satisfação

Art. 10. As unidades gestoras deverão manter a interoperabilidade de dados dos seus serviços com a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários, garantindo que não sejam utilizadas indevidamente ou em contrariedade ao interesse público.

Art. 11. Os dados coletados nas avaliações de satisfação dos usuários serão mantidos e tratados pela Secretaria de Governo Digital.

Art. 12. A Secretaria de Governo Digital calculará e divulgará as notas médias de satisfação dos usuários por serviço, por órgão ou entidade e global, com periodicidade mensal, e divulgará os critérios para sua validação estatística na Plataforma gov.br.

Art. 13. As notas médias de satisfação dos usuários serão publicadas na Plataforma gov.br, inclusive na forma do ranking previsto no art. 20-B do Decreto nº 9.094, de 2017.

Parágrafo único. No ranking de órgãos e entidades, será considerada como critério de classificação a proporção de serviços integrados à ferramenta de avaliação de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO III

DOS PADRÕES DE QUALIDADE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

Princípios, dimensões e avaliação

Art. 14. São princípios a serem observados por todos os serviços digitais abrangidos por esta Portaria:

- I - simplicidade;
- II - acessibilidade;
- III - privacidade;
- IV - segurança;
- V - interoperabilidade; e
- VI - transparência.

Art. 15. Os padrões de qualidade para serviços digitais indicam os parâmetros para que as unidades gestoras ofereçam canais de interação e atendimento com consistência digital e experiência do usuário simples e intuitiva.

§ 1º A dimensão da consistência digital trata da conformidade do serviço com as diretrizes de transformação digital do Poder Executivo federal e integração com a Plataforma gov.br.

§ 2º A dimensão da experiência do usuário contempla aspectos da jornada percorrida pelo usuário para acessar o serviço, desde a busca por informações até o recebimento de resposta final quanto à solicitação.

Art. 16. Os padrões de qualidade dos serviços digitais serão auferidos por meio de autodiagnóstico, que será disponibilizado pela Secretaria de Governo Digital e deverá ser periodicamente realizado pelas unidades gestoras.

Art. 17. Os padrões de qualidade dos serviços digitais se dividem em:

- I - padrão mínimo;
- II - padrão intermediário; e
- III - padrão avançado.

Padrão mínimo

Art. 18. Para atender ao padrão mínimo de qualidade, os serviços digitais abrangidos por esta Portaria devem:

I - quanto à consistência digital:

a) utilizar o acesso digital único do usuário aos serviços públicos da Plataforma gov.br de que tratam o inciso II do art. 3º e o inciso IV do art. 4º do Decreto nº 8.936, de 19 dezembro de 2016, quando couber;

b) adotar o Padrão Digital de Governo dos sítios e portais dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal;

c) quando acessíveis por aplicativo móvel, integrar a conta única do Governo Federal nas lojas de aplicativos dos sistemas operacionais nos quais estiver disponível;

d) apresentar ao usuário o Termo de Uso e, quando couber, a Política de Privacidade do serviço, em atendimento aos princípios dispostos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;

e) integrar-se à ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários mencionada no art. 8º desta Portaria, tal como previsto no Decreto nº 8.936, de 2016; e

f) obter ou validar de maneira automática os dados do Cadastro Base do Cidadão - CBC e do Cadastro Nacional de Pessoal Jurídica - CNPJ, quando couber;

II - quanto à experiência do usuário:

a) adequar-se à definição de serviço da Plataforma gov.br, observadas as características listadas no art. 3º desta Portaria;

b) ter as informações sobre o serviço na Plataforma gov.br permanentemente atualizadas, com revisão no mínimo anualmente;

c) apresentar, na página do serviço na Plataforma gov.br, em linguagem simples e adequada a seus usuários, todas as informações necessárias para solicitação do serviço por todos os canais de prestação existentes, em especial:

1. quem são os usuários do serviço;

2. quais os documentos necessários à obtenção do serviço;

3. quais as etapas do serviço; e

4. qual o prazo e/ou o tempo de espera para a obtenção do serviço;

d) ter todos os links disponibilizados na página do serviço na Plataforma gov.br funcionando adequadamente;

e) disponibilizar canal para acompanhamento da solicitação do serviço pelo usuário, exceto nos casos de serviços de resultado imediato; e

f) disponibilizar outros meios de atendimento necessários à natureza e ao público-alvo do serviço, conforme o disposto no art. 5º do Decreto nº 8.936, de 2016, inclusive nos casos em que o canal digital esteja inacessível ou o usuário não deseje utilizá-lo.

Padrão intermediário

Art. 19. Para atender ao padrão intermediário de qualidade, os serviços digitais abrangidos por esta Portaria devem atender ao padrão mínimo e ainda:

I - quanto à consistência digital:

a) obter ou validar de maneira automática outros dados disponibilizados em gov.br/conecta, quando couber;

II - quanto à experiência do usuário:

a) encaminhar o usuário diretamente ao formulário de solicitação por meio do botão "Iniciar" na página do serviço na Plataforma gov.br;

b) observar as diretrizes de usabilidade constantes do "Guia de boas práticas para simplificação de formulários", disponível em gov.br/governodigital, no que couber; e

c) disponibilizar canal de atendimento imediato e/ou humano para esclarecimento de dúvidas sobre o serviço.

Padrão avançado

Art. 20. Para atender ao padrão avançado de qualidade, os serviços digitais abrangidos por esta Portaria devem atender ao padrão intermediário e ainda:

I - quanto à consistência digital:

a) utilizar a ferramenta de notificações aos usuários de serviços públicos de que tratam o inciso VII do art. 3º e o inciso VIII do art. 4º do Decreto nº 8.936, de 2016;

b) quando envolver cobrança de taxas do usuário, preços públicos ou equivalentes, utilizar a ferramenta de meios de pagamentos digitais para serviços públicos desenvolvida pelo órgão central do Sistema de Administração Financeira Federal de que tratam o inciso VIII do art. 3º e o inciso IX do art. 4º do Decreto nº 8.936, de 2016; e

c) obter ou validar de maneira automática todos os dados de que o Poder Executivo federal já disponha, quando couber;

II - quanto à experiência do usuário:

a) unificar todas as etapas da jornada do usuário em um ambiente, plataforma ou sistema único;

b) integrar outros serviços relacionados ou voltados para seus usuários no mesmo ambiente, plataforma ou sistema;

c) adotar mecanismos de sugestão ou recomendação de informações e procedimentos aos seus usuários, no que couber; e

d) ter implementado ações de melhoria decorrentes de avaliações ou sugestões realizadas por membros do Conselho de Usuários do serviço, quando couber, conforme o disposto nos arts. 24-C a 24-J do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Aplicação dos padrões de qualidade

Art. 21. O disposto nos arts. 18 a 20 não se aplica nos casos em que houver disposição normativa contrária que excepcionalize o atendimento a itens específicos dos padrões de qualidade.

Parágrafo único. Os casos excepcionais identificados, previstos ou não nesta Portaria, deverão ser justificados pelas unidades gestoras no autodiagnóstico, incluindo a referência à disposição normativa de que trata o caput.

Art. 22. A Secretaria de Governo Digital disponibilizará questionário para realização do autodiagnóstico pelas unidades gestoras quanto aos padrões de qualidade de seus serviços digitais, no endereço eletrônico: gov.br/governodigital.

§ 1º O autodiagnóstico ficará disponível na Plataforma gov.br para todas as unidades gestoras que decidam por aplicá-lo em quaisquer de seus serviços.

§ 2º O autodiagnóstico resultará na sugestão de ações de melhoria da qualidade do serviço para a unidade gestora, devendo as mais relevantes serem incorporadas ao Plano de Transformação Digital do respectivo órgão.

Art. 23. A unidade gestora deverá realizar o autodiagnóstico ao menos uma vez ao ano para os seguintes serviços:

I - serviços operacionalizados por meio de sistemas críticos definidos pelo órgão ou entidade, conforme previsto no Acórdão nº 2077/2019 do Plenário do Tribunal de Contas da União, e que obtiverem nota média da avaliação de satisfação dos usuários igual ou inferior a quatro e meio por mais de três meses consecutivos;

II - serviços que obtiverem nota média da avaliação de satisfação dos usuários igual ou inferior a quatro por mais de três meses consecutivos; ou

III - serviços que não tiverem avaliação de satisfação dos usuários ou não atingirem o número mínimo de avaliações necessárias para validação estatística e tiverem volume de acesso igual ou superior a cinquenta mil visualizações únicas na Plataforma gov.br em um mês.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 24. A Secretaria de Governo Digital disponibilizará os dados coletados por meio da ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários e do autodiagnóstico de qualidade dos serviços digitais, devidamente anonimizados, às unidades gestoras para fins administrativos e de execução de políticas públicas, e a órgãos e instituições de pesquisa para fins de estudos de natureza científica, mediante solicitação.

Art. 25. O disposto nesta Portaria não dispensa a observância das orientações expedidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal atinentes à avaliação e melhoria dos serviços.

Art. 26. Os casos omissos ou as dúvidas que forem suscitadas na execução desta Portaria serão resolvidos pela Secretaria de Governo Digital.

Art. 27. Esta Portaria entra em vigor:

I - em 1º de agosto de 2022, quanto ao § 2º do art. 7º e aos arts. 12, 13, 22 e 23; e

II - em 1º de fevereiro de 2022, quanto aos demais dispositivos.

FERNANDO ANDRE COELHO MITKIEWICZ

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.