



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Centro de Documentação e Informação

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 gov.br, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, com a finalidade de: ([*“Caput” do artigo com redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021*](#))

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 gov.br: [“Caput” do artigo com redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#)

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; [Inciso com redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020](#)

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; [Inciso com redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020](#)

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; [Alínea com redação dada pelo Decreto nº 9.094, de 17/7/2017](#)
- c) nível de satisfação dos usuários; e [Alínea com redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020](#)
- d) número de Solicitações de Simplificação relativas ao serviço. [Alínea com redação dada pelo Decreto nº 9.094, de 17/7/2017](#)

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; [Inciso acrescido pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020](#)

VII - a ferramenta de notificações e mensageria aos usuários de serviços públicos de caixa postal eletrônica; [Inciso acrescido pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020, e com nova redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#)

VIII - a ferramenta de meios de pagamentos digitais para serviços públicos, nos termos do disposto no Decreto nº 10.494, de 23 de setembro de 2020; e [Inciso acrescido pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020, e com nova redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#)

IX - o mecanismo para assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, nos termos do disposto no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. [Inciso acrescido pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#)

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. ([Parágrafo único acrescido pelo Decreto nº 9.723, de 11/3/2019](#), e [com nova redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020](#))

Art. 4º Os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverão, até 30 de junho de 2021: ([“Caput” do artigo com redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020](#))

I - ([Revogado pelo Decreto nº 9.723, de 11/3/2019](#))

II - cadastrar e atualizar as informações dos serviços públicos oferecidos no portal único gov.br; ([Inciso com redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020](#))

III - adotar a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços da Plataforma gov.br, por meio da integração de seus sistemas de atendimento e protocolo, inclusive quanto aos serviços que ainda possuam tramitação física de processos; ([Inciso com redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#))

IV - adotar o mecanismo de acesso da Plataforma gov.br na totalidade dos serviços públicos digitais; ([Inciso com redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#))

V - adotar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários da Plataforma gov.br; ([Inciso com redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#))

VI - ([Inciso acrescido pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020, e revogado pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#))

VII - adotar o barramento de interoperabilidade da Plataforma gov.br para integração dos sistemas e das bases de dados dos órgãos e das entidades da administração pública federal; ([Inciso acrescido pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020, e com nova redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#))

VIII - adotar a ferramenta de notificações aos usuários da Plataforma gov.br na totalidade dos serviços públicos digitais; e ([Inciso acrescido pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020, e com nova redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#))

IX - adotar a ferramenta de meios de pagamentos digitais da Plataforma gov.br nos serviços públicos oferecidos no portal único gov.br que envolvam cobrança de tributos, respeitada a regulamentação específica da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil do Ministério da Economia, ou de tarifas do usuário. ([Inciso acrescido pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020, e com nova redação dada pelo Decreto nº 10.900, de 17/12/2021](#))

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 ([Revogado pelo Decreto nº 10.230, de 5/2/2020](#))

Art. 7º ([Revogado pelo Decreto nº 10.332, de 28/4/2020](#))

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. ([Artigo com redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 11/3/2019](#))

Art. 9º ([Revogado pelo Decreto nº 9.723, de 11/3/2019](#))

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