

Brasília, 6 de Fevereiro de 2019

Excelentíssimo Senhor Presidente da República,

1. Submetemos à apreciação de Vossa Excelência o Projeto de Decreto que altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
2. A iniciativa está inserida em um contexto de complementação da regulamentação de dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e de demanda por serviços públicos de qualidade, em integral consonância com a tendência, no Brasil e no mundo, do uso intensivo do ambiente digital para a prestação de serviços. Objetiva-se: i) instituir o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou obtenção de benefícios; ii) suprir as lacunas de regulamentação da avaliação de serviços públicos, de vinculação do Painel de Monitoramento dos Serviços Públicos ao Portal de Serviços do Governo Federal; iii) promover centralidade e obrigatoriedade do uso do Portal de Serviços e da atualização da Carta de Serviços ao Usuário; iv) instituir a Rede Nacional de Ouvidorias, sua coordenação, forma de adesão, fornecimento de sistemas e capacitação das unidades que a compõem.
3. Importante registrar que a evolução recente das tecnologias de informação e comunicação tornou possível estratégias de integração de base de dados que permitem aos órgãos e entidades públicas novas formas de interação com os usuários de seus serviços. Mas, apesar dos avanços recentes, a multiplicidade de requisitos, informações e documentos ainda persiste em grande parte das exigências dos serviços públicos no Brasil.
4. Nesse sentido, a proposta define a utilização do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como suficiente e substitutivo de outros dados até então exigidos do cidadão para fins de acesso a informações e serviços, exercício de obrigações e direitos ou obtenção de benefícios perante os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, simplificando assim a vida dos cidadãos.
5. O Portal de Serviços é ferramenta estratégica de governo digital ao disponibilizar de forma unificada informações sobre os serviços públicos oferecidos e o acesso àqueles prestados de forma eletrônica. Verifica-se, entretanto, descompasso entre a criação ou a modificação de um serviço público e a atualização das informações referentes a ele no Portal de Serviços. Para solucionar a questão, o Decreto prevê que sejam somente exigidos dos usuários dos serviços públicos requisitos, documentos, informações e procedimentos explicitamente publicados no Portal de Serviços do Governo Federal.
6. A proposta também prevê que a divulgação da Carta de Serviços nos locais de atendimento seja realizada por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir do

Portal de Serviços do Governo Federal; e, nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, seja apresentada a partir de link de acesso ao Portal de Serviços do Governo Federal, buscando-se assim unificar e padronizar as informações sobre o serviço àqueles que as procuram.

7. No intuito de prover parâmetros para as atividades de avaliação dos serviços públicos digitais, e dar cumprimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017, especificamente no que se refere à obrigatoriedade da avaliação continuada, da definição dos critérios mínimos que deverão ser observados para essa atividade, bem como da necessidade de transparência dos dados coletados, a proposta permite que a Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia, defina as regras operacionais acerca dos critérios de efetividade e níveis de satisfação dos usuários, do estabelecimento do ranking de entidades e serviços e de disponibilização de ferramentas de avaliação.

8. Além das alterações supra mencionadas, a proposta também visa suprir lacunas encontradas no Decreto nº 8.936, de 2016, que instituiu o painel de monitoramento como parte integrante da Plataforma de Cidadania Digital estabelecendo a necessidade de envio dos dados para composição dos indicadores do painel vinculado ao Portal de Serviços do Governo Federal.

9. A efetiva participação dos órgãos na apresentação de informações advindas da avaliação dos serviços públicos configura-se essencial para a eficiente composição dos indicadores e para a garantia da transparência e da integração das informações relativas aos serviços oferecidos pela administração pública.

10. Por fim, a instituição da Rede Nacional de Ouvidorias, proposta pelo Decreto, mostra-se relevante pois garantirá a integração e a atuação coordenada do grande número de unidades de ouvidorias públicas existentes em toda a federação. Será possível assim não só o desenvolvimento das atribuições de acompanhamento e de proposição de aperfeiçoamentos da prestação dos serviços, mas também, a promoção da participação e do controle social, e a simplificação dos respectivos serviços públicos.

11. Essas, Senhor Presidente, são as razões que justificam a elaboração do Decreto que ora submetemos à elevada apreciação de Vossa Excelência.

Respeitosamente,

*Assinado eletronicamente por: Paulo Roberto Nunes Guedes , Wagner de Campos Rosario*