

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 28/06/2024 | Edição: 123 | Seção: 1 | Página: 111

Órgão: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Secretaria de Governo Digital

## PORTARIA SGD/MGI Nº 4.248, DE 26 DE JUNHO DE 2024

Estabelece recomendações para o alcance dos objetivos da Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027.

O SECRETÁRIO DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 13, caput, incisos II e III, e o art. 20, do Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024, resolve:

Art. 1º Ficam estabelecidas as recomendações para o alcance dos objetivos da Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027, na forma do Anexo, cujo conteúdo será integralmente publicado no sítio da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS**

### ANEXO

#### OBJETIVOS E RECOMENDAÇÕES DA ESTRATÉGIA NACIONAL DE GOVERNO DIGITAL PARA O PERÍODO DE 2024 A 2027

1. Objetivo: Qualificar a gestão e governança das políticas de governo digital, promovendo a colaboração entre União, Distrito Federal, estados e municípios.

Recomendações aos entes federados:

1.1 Contribuir com a criação, participação e subsidio às atividades de redes nacionais, estaduais, regionais e associativas de políticas públicas de inovação e governo digital no país, em especial da Rede GOV.BR e do seu Comitê Consultivo da Estratégia Nacional de Governo Digital.

1.2 Diversificar e indicar as fontes de financiamento da transformação digital, considerando a perenidade e a disponibilidade dos recursos.

1.3 Elaborar, publicar e implementar uma estratégia de governo digital adequada à realidade territorial e alinhada à Estratégia Nacional de Governo Digital.

1.4 Implementar uma estrutura de governança para as políticas de governo digital, com a designação de área responsável e instâncias colegiadas para acompanhamento e monitoramento da estratégia local.

1.5 Prever as ações de governo digital nos instrumentos de planejamento e orçamento do ciclo de políticas públicas (Plano Plurianual - PPA, Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO, Lei orçamentária Anual - LOA), além de planos de governo.

2. Objetivo: Aprimorar a qualidade dos serviços públicos com abordagem inclusiva, acessível, proativa e em canais integrados de atendimento, com atenção à experiência dos usuários.

Recomendações aos entes federados:

2.1 Desenhar serviços com linguagem simplificada, acessibilidade, e jornada personalizada, aprimorando a experiência do usuário, com prioridade para populações vulneráveis.

2.2 Implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação e pesquisa direta com os usuários dos serviços, usando indicadores e modelagens padronizadas.



2.3 Disponibilizar serviços em canais digitais, preferencialmente por meio de autosserviço, e sem prejuízo do direito a atendimento presencial.

2.4 Integrar os canais digitais de prestação de serviços públicos e de comunicação, preferencialmente consolidando portais e aplicativos de dispositivos móveis.

2.5 Integrar os serviços públicos em diversidade de canais digitais e físicos, dispondo de canais de atendimento presencial para demandas não resolvidas plenamente pelos serviços públicos digitais, com investigação acerca das dificuldades e barreiras na prestação de serviços.

3. Objetivo: Implementar e manter solução estruturante de identificação única e nacional, com ampla disponibilidade e validade para todos os entes federados.

Recomendações aos entes federados:

3.1 Integrar os serviços públicos digitais ao mecanismo de autenticação digital da Plataforma GOV.BR.

3.2 Integrar os serviços públicos para dar a opção de uso das ferramentas de assinatura eletrônica, inclusive o mecanismo da Plataforma GOV.BR.

3.3 Integrar todos os órgãos estaduais de emissão de identidade civil ao Serviço de Identificação do Cidadão.

3.4 Participar, sob coordenação da União, das definições e desenvolvimento de ferramentas cooperativas para implementação do Serviço de Identificação Civil em canais físicos e digitais, incluindo a integração com a solução de autenticação digital da Plataforma GOV.BR.

3.5 Prover aos cidadãos repositórios digitais de seus documentos e informações, para dispor proativamente de atestados, certidões, documentos comprobatórios de regularidade, dentre outros, preferencialmente integrado à Plataforma GOV.BR.

3.6 Regulamentar uso de assinaturas eletrônicas nas suas interações internas e com a sociedade.

3.7 Utilizar o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como número suficiente para identificação do cidadão, fazendo constar nos cadastros e documentos de órgãos públicos.



4. Objetivo: Ampliar a resiliência e a maturidade das estruturas tecnológicas governamentais com atenção à privacidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e segurança cibernética.

Recomendações aos entes federados:

4.1 Instituir estrutura de governança e coordenação para implementação de medidas de reforço à privacidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e segurança cibernética, em articulação com estruturas de mesmo propósito de âmbito regional e nacional, em especial o Programa de Privacidade e Segurança da Informação - PPSI do Governo federal.

4.2 Estabelecer plano de ação de reforço à privacidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e segurança cibernética que contemple diagnóstico, controles, metodologias e soluções tecnológicas adequadas aos riscos identificados.

4.3 Designar encarregado pelo tratamento de dados pessoais e gestor de segurança da informação.

4.4 Promover ações de sensibilização, conscientização e capacitação para agentes públicos, lideranças governamentais e sociedade sobre privacidade, proteção de dados pessoais, segurança da informação e segurança cibernética, sendo o Centro de Excelência em Privacidade e Segurança da Informação - CEPS Gov.br a unidade de referência para tais atividades.

4.5 Contribuir com a criação, participação e subsídio das atividades de redes nacionais, estaduais, regionais e associativas das equipes de prevenção, tratamento e resposta a incidentes cibernéticos, sendo o Centro Integrado de Segurança Cibernética do Governo Digital - CISC Gov.br a unidade de referência para tais atividades.

5. Objetivo: Qualificar a tomada de decisões e a oferta de serviços nas organizações públicas com o reúso constante e de forma ética dos dados disponíveis para análises, interoperabilidade e personalização.

Recomendações aos entes federados:

5.1 Elaborar, publicar e implementar um programa de governança de dados.

5.2 Estabelecer e adotar mecanismos de interoperabilidade e compartilhamento de dados, entre os órgãos e com outros entes federados, especialmente os ofertados pela Plataforma GOV.BR, para qualificação das políticas públicas e eliminação de pedidos de dados dispensáveis na oferta de serviços públicos.

5.3 Contribuir para a elaboração e adotar um modelo de compartilhamento de dados que permita ao cidadão o uso seguro dos seus dados e melhore sua experiência no acesso a serviços.

5.4 Estimular o uso e a adoção de análise de dados, de maneira ética, na tomada de decisão das políticas públicas e na personalização dos serviços.

6. Objetivo: Dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta para a implantação e evolução de soluções de governo digital, promovendo soluções estruturantes compartilhadas, uso de padrões comuns e a integração entre os entes federados.

Recomendações aos entes federados:

6.1 Adotar e contribuir com o desenvolvimento de soluções de plataformas digitais no provimento de serviços públicos e demais processos da administração pública.

6.2 Adotar e contribuir para formação de arranjos colaborativos de disponibilização de infraestrutura e soluções digitais, fomentando inclusive a participação das empresas públicas de tecnologia de informação nesses arranjos.

6.3 Prover opções de conectividade pública, para acesso gratuito e facilitado a soluções de prestação de serviço digital pela sociedade, especialmente utilizando estrutura de canais de atendimento presencial e outros prédios e equipamentos públicos.

6.4 Estabelecer iniciativas para prover e qualificar o acesso a infraestruturas de rede, especialmente as de grande tráfego, para maior eficiência de trabalho em prédios e equipamentos públicos, considerando inclusive parcerias e programas nacionais voltados para essa finalidade.

6.5 Definir uma estratégia adequada para armazenamento de dados, levando em conta a economicidade, segurança, soberania e resiliência, com atenção especial às condições dos data centers em uso.

7. Objetivo: Estimular e fomentar o desenvolvimento do ecossistema de inovação e de governo digital, envolvendo todos os entes federados e a sociedade, gerando novas oportunidades para o aprimoramento do setor público e desenvolvimento de negócios, inclusive para o desenvolvimento e o uso de tecnologias emergentes.

Recomendações aos entes federados:

7.1 Contribuir com a criação, participação e subsídio às atividades de redes nacionais, estaduais, regionais e associativas de políticas públicas de inovação em governo no país, em especial da Rede InovaGOV e da Rede GOV.BR.

7.2 Desenvolver mecanismos que permitam parcerias com o setor privado e com demais organizações não governamentais para transformação digital, especialmente com startups voltadas para soluções de valor público (Govtechs).

7.3 Implementar e utilizar abordagens de laboratórios de inovação como espaço aberto à participação e à colaboração da sociedade para o desenvolvimento de ideias, de ferramentas e de métodos inovadores para a gestão pública e prestação de serviços públicos.

7.4 Mapear e desenvolver casos de uso de tecnologia baseadas em inteligência artificial e outras tecnologias emergentes, atentando para capacitação dos agentes envolvidos e para designação de cuidados éticos no uso.



7.5 Utilizar compras públicas como mecanismo fomentador de inovação, especialmente por meio dos mecanismos de compras públicas de inovação e inovação aberta.

7.6 Utilizar infraestrutura tecnológica que facilite o uso de dados de acesso público e promova a interação entre diversos agentes, de forma segura, eficiente e responsável, para estímulo à inovação, à exploração de atividade econômica e à prestação de serviços à população.

8. Objetivo: Otimizar e promover a eficiência dos processos das organizações públicas por meio da racionalização de procedimentos e compartilhamento de soluções para problemas comuns.

Recomendações aos entes federados:

8.1 Adotar e desenvolver soluções de compras públicas de forma integrada e compartilhada, em portais padronizados, alinhadas à legislação federal.

8.2 Adotar metodologias de cálculo de impacto econômico, social e ambiental para mensuração dos efeitos da transformação digital, divulgando os resultados periodicamente.

8.3 Adotar padrões e boas práticas estabelecidas para a contratação de serviços de tecnologia, garantindo o máximo de interoperabilidade e formas de integração com os sistemas já disponíveis.

8.4 Adotar sistemas de processos administrativos eletrônicos, compatíveis com o Processo Eletrônico Nacional - PEN, proporcionando maior segurança jurídica, eficiência e celeridade.

8.5 Disponibilizar soluções tecnológicas de uso comum em plataforma aberta, com uma abordagem de compartilhamento com outros entes federados e organizações.

8.6 Inovar na gestão com arranjos organizacionais mais integrados, baseados nos modelos de serviços compartilhados.

8.7 Revisar, simplificar e digitalizar processos e rotinas de trabalho com foco na eficiência e na qualidade da entrega, e adotando metodologias ágeis e iterativas para o desenvolvimento de soluções e resolução de problemas.

9. Objetivo: Contribuir para a ampliação da abertura e da transparência das organizações públicas, para legitimar o controle e a participação social, bem como potencializar a colaboração com a sociedade para entregar valor público.



Recomendações aos entes federados:

9.1 Implementar instrumentos de participação social e cocriação.

9.2 Instituir canais, espaços e ações para promover a transparência do governo digital.

9.3 Promover a transparência, o acesso à informação e o uso de dados abertos pelos cidadãos.

10. Objetivo: Desenvolver competências nas pessoas e equipes para consolidar a cultura de governo digital e inovação nas organizações públicas, ampliando a atração e retenção de talentos.

Recomendações aos entes federados:

10.1 Contribuir com a criação, participação e subsídio às atividades de redes nacionais, estaduais, regionais e associativas de capacitação de servidores e lideranças públicas no país em temáticas de governo digital e inovação, em especial das escolas de governo e do Programa Capacita GOV.BR.

10.2 Implementar, difundir e participar de capacitações específicas voltadas para abordagens inclusivas na prestação de serviços e políticas públicas, minimamente sobre acessibilidade, linguagem simples, interfaces intuitivas, e integração de canais físicos e digitais.

10.3 Instituir ações específicas de capacitação continuada, aprimoramento da gestão e retenção de talentos.

10.4 Realizar e promover a participação em eventos específicos para disseminação de conhecimento a respeito de transformação digital e inovação, em especial aqueles voltados para lideranças e servidores públicos.