

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 01/07/2024 | Edição: 124 | Seção: 1 | Página: 182

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

PORTARIA SGD/MGI Nº 4.444, DE 27 DE JUNHO DE 2024

Estabelece diretrizes para a comunicação personalizada em canais digitais pessoais, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e cria o Comitê Gestor da Comunicação Personalizada.

O SECRETÁRIO DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22, incisos II, IV e V, do Anexo I ao Decreto nº 11.437, de 17 de março de 2023, e tendo em vista o disposto na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, no Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020 e no Decreto nº 11.260, de 22 de novembro de 2022, resolve:

Disposições preliminares

Art. 1º Esta Portaria estabelece diretrizes para a comunicação personalizada em canais digitais pessoais, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

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

I - comunicação personalizada: todo evento ou conjunto de eventos de notificação do governo em relação aos cidadãos, em caráter individualizado, com o objetivo de prestação de serviços públicos específicos por canais digitais pessoais;

II - canal digital pessoal: qualquer canal de interação pessoal privativo cujo acesso ao conteúdo é gerido pelo cidadão, provido por organizações públicas ou privadas, como áreas logadas de portais governamentais, e-mails, notificações do tipo push em aplicativos do governo, aplicativos de mensageria e SMS;

III - comunicação de escopo amplo, do tipo broadcast ou não pessoal: comunicação não específica e não individualizada de alto alcance do governo em canais digitais que vise divulgar ações ou sensibilizar a população;

IV - comunicação político-partidária: toda mensagem que vise divulgar ações e entregas de um indivíduo, partido ou grupo político;

V - plataforma de comunicação personalizada: ferramenta, sistema ou conjunto de sistemas utilizados para criar templates e gerir eventos de comunicação personalizada;

VI - órgão comunicante: qualquer órgão que realize comunicação personalizada com o cidadão.

Art. 3º A comunicação personalizada deverá ter como diretrizes:

I - o atendimento ao interesse individual específico que propicie o acesso a um serviço público, a garantia de um direito ou o cumprimento de um dever;

II - a comunicação de informações relevantes para o cidadão com comando de ação objetivo, claro e de fácil entendimento que permita a adoção de comportamentos que gerem benefícios individuais;

III - a comunicação tempestiva e oportuna, visando alcançar o cidadão quando ele precise ser informado sobre a realização de um serviço, a garantia de um direito ou o cumprimento de um dever;

IV - a comunicação voltada apenas ao público-alvo elegível para o acesso a um serviço, a garantia de um direito ou o cumprimento de um dever; e

V - a prevenção da sobrecarga do cidadão e do excesso de notificações.

Governança da comunicação personalizada



Art. 4º As comunicações enviadas aos canais digitais pessoais serão personalizadas e contextualizadas.

§ 1º Serão vedadas:

- I - as comunicações de caráter político-partidário;
- II - as comunicações de escopo amplo, broadcast ou não pessoal;
- III - a publicidade de atos, programas e obras dos órgãos públicos, mesmo as de caráter educativo, informativo ou de orientação social.

§ 2º As vedações do inciso III do § 1º não se aplicam às comunicações de caráter emergencial, de saúde pública ou de defesa civil, declarada em Lei ou Decreto.

Art. 5º Todo evento de comunicação personalizada do governo deve:

- I - seguir as regras do Padrão Digital do Governo (Design System);
- II - definir métricas de resultado objetivas e monitoráveis, de modo a promover o aprendizado contínuo dos órgãos comunicantes;
- III - seguir os critérios definidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e
- IV - usar a marca do Governo Federal e seguir as regras estabelecidas na Portaria SECOM nº 8.016, de 28 de dezembro de 2022.

Art. 6º Compete à Secretaria de Governo Digital - SGD no âmbito da comunicação personalizada:

- I - oferecer uma plataforma de gestão de eventos de comunicação personalizada para uso dos órgãos comunicantes;
- II - disponibilizar meios que possibilitem aos órgãos comunicantes a proposição de eventos de comunicação personalizada; e
- III - divulgar e orientar os órgãos comunicantes sobre as diretrizes e boas práticas para a realização de comunicações personalizadas.



Art. 7º Compete aos órgãos comunicantes no âmbito da comunicação personalizada:

- I - utilizar linguagem simples e de fácil entendimento ao cidadão;
- II - definir e acompanhar métricas de sucesso objetivas e monitoráveis para todas as comunicações;
- III - indicar iniciativas de comunicação personalizada nos Planos de Transformação Digital; e
- IV - informar ao Comitê Gestor de Comunicação Personalizada, quando solicitado, a respeito de iniciativas de comunicação personalizada em curso ou planejadas.

Comitê Gestor da Comunicação Personalizada

Art. 8º Fica instituído o Comitê Gestor da Comunicação Personalizada no âmbito da SGD/MGI, ao qual compete:

- I - deliberar e aprovar solicitações de uso da plataforma de comunicação oferecida pela SGD; e
- II - propor, de ofício, eventos de comunicação personalizada.

Parágrafo único. Todas as solicitações de comunicação personalizada que utilizarem a plataforma provida pela SGD deverão ser submetidas por meio de ferramenta digital elaborada e disponibilizada por esta Secretaria.

Art. 9º O Comitê Gestor da Comunicação Personalizada será composto por um representante de cada um dos seguintes órgãos integrantes da Secretaria de Governo Digital:

- I - Diretoria de Infraestrutura de Dados, que o presidirá;
- II - Diretoria de Plataforma de Serviços Públicos Digitais;
- III - Diretoria de Privacidade e Segurança da Informação;
- IV - Diretoria de Identidade Digital; e

V - Gabinete da SGD.

§ 1º Cada membro do Comitê terá um suplente, que o substituirá em suas ausências e seus impedimentos.

§ 2º Os membros do Comitê e os respectivos suplentes serão indicados pelos titulares dos órgãos ou das entidades que representam e designados em ato do Secretário de Governo Digital.

§ 3º O Coordenador do Comitê poderá convidar especialistas ou representantes de outros órgãos e entidades públicas para participar de reuniões específicas, sem direito a voto, observado o sigilo das informações.

Art. 10. O Comitê se reunirá mediante convocação de seu presidente ou por solicitação da maioria de seus membros.

§ 1º O quórum de reunião do Comitê é de maioria absoluta e o quórum de deliberação é de maioria simples.

§ 2º Na hipótese de empate, além do voto ordinário, o Presidente do Comitê terá o voto de qualidade.

Art. 11. A participação no Comitê Gestor da Comunicação Personalizada será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Disposições finais e transitórias

Art. 12. Eventuais casos omissos serão tratados pelo Comitê Gestor da Comunicação personalizada.

Art. 13. Esta Portaria não se aplica a:

I - campanhas publicitárias de escopo amplo em rádio, TV, internet ou mídias sociais;

II - comunicações em canais que dependam de adesão do cidadão, como newsletters, listas de transmissão, redes sociais;

III - comunicações relativas a procedimentos processuais administrativos ou judiciais; e

IV - Chatbots e demais canais de atendimento a demandas iniciadas pelos cidadãos.

Art. 14. Os sistemas de comunicação que não estiverem adaptados para atender aos critérios desta Portaria terão o prazo de 12 meses para serem ajustados.

Art. 15. Esta Portaria entra em vigor 30 dias após a data de sua publicação.

ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

