



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

**Plano de Integração à Plataforma de Cidadania Digital**

*22/06/2017*

**Versão 0.3**



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

**Histórico de Revisões**

<b>Data</b>	<b>Revisão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
13/04/17	Versão 0.1	Elaboração da minuta do Plano de Integração à Plataforma de Cidadania Digital	CGGO/DTI
08/05/17	Versão 0.2	Revisão após considerações do MPDG	CGGO/DTI
22/06/17	Versão 0.3	Revisão dos serviços, após reunião realizada com CGSI/DTI e CGGI/DGE	CGSI/DTI
26/06/17	Versão 0.4	Revisão de minuta	CGGI/DGE
29/06/17	Versão 1.0	Versão inicial	DTI e DGE



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

**MINISTRO DE ESTADO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

Gilberto Kassab

**SECRETÁRIO EXECUTIVO**

Elton Santa Fé Zacarias

**DIRETOR DE GESTÃO ESTRATÉGICA**

Johnny Ferreira dos Santos

**DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Bernardo Manuel Veiga



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

**Sumário**

1	Apresentação .....	5
2	Introdução .....	5
3	O que é Plataforma de Cidadania Digital? .....	5
4	Papéis e Responsabilidades .....	7
5	Pontos Focais.....	8
6	Etapas.....	9
7	Serviços Públicos Prioritários .....	10
8	Cronograma .....	11
9	Diagnóstico.....	11
10	Recursos necessários .....	12
11	Glossário .....	12
12	Referências .....	13



# MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

## SECRETARIA EXECUTIVA

### 1 Apresentação

O Plano de Integração à Plataforma de Cidadania Digital é o documento que tem por objetivo descrever a estratégia do Ministério para a transformação digital dos serviços públicos oferecidos aos seus usuários, de forma integrada à Plataforma de Cidadania Digital, em cumprimento ao Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

### 2 Introdução

O governo brasileiro vem desenvolvendo ações estruturantes que possibilitem a ampliação da oferta de serviços digitais, e dentre elas destaca-se a Estratégia de Governança Digital (EGD), publicada por meio da Portaria nº 68/MP, de 07 de março de 2016.

A EGD define metas, indicadores e iniciativas para implementação da Política de Governança Digital (Decreto 8.638, de 15 de janeiro de 2016), distribuídas em três pilares: (I) acesso à informação; (II) prestação de serviços; e (III) participação social.

A Plataforma de Cidadania Digital é o instrumento central da implementação do pilar de prestação de serviços da EGD e foi formalizada pelo Decreto nº 8.936/2016.

### 3 O que é Plataforma de Cidadania Digital?

A Plataforma de Cidadania Digital estabelece um canal único e integrado do governo federal para a disponibilização de informações, solicitação eletrônica e acompanhamento de serviços públicos.

Para isso, ela tem como finalidades:

- Permitir ao cidadão e empresas a solicitação e acompanhamento dos serviços públicos por meio digital, sem a necessidade de atendimento presencial, inclusive por meio de dispositivos móveis;
- Ser a plataforma única o acesso a informações e a prestação direta de serviços públicos;
- Simplificar as solicitações, com foco na experiência do usuário do serviço;
- Dar transparência à execução dos serviços e permitir o monitoramento dos serviços públicos por parte da sociedade; e
- Promover a atuação integrada entre os órgãos e entidades envolvidos na prestação dos serviços públicos.



## **MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

### **SECRETARIA EXECUTIVA**

Cabe ressaltar que a Plataforma de Cidadania Digital não compete com ou substitui os serviços já digitais oferecidos pelo órgão. O papel da Plataforma é concentrar o acesso aos serviços públicos oferecidos e que tem impacto significativo na vida da população.

Segundo art. 3º do Decreto nº 8.936/2016, compõem a Plataforma de Cidadania Digital:

- Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br), sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações e o acesso a serviços públicos;
- 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;
- Ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos;
- Ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados; e
- 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.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

#### **4 Papéis e Responsabilidades**

<b>Papel</b>	<b>Responsabilidade</b>
Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manutenção do Portal de Serviços do Governo Federal.</li><li>• Disponibilização de mecanismo de acesso digital único de usuário aos serviços públicos.</li><li>• Disponibilização de ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos.</li><li>• Disponibilização de ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados.</li><li>• Painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.</li></ul>
Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorar a implementação da Plataforma de Cidadania Digital.</li></ul>
Comitê de Governança Digital (CGD)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços.</li></ul>
Secretaria Executiva (SEXEC)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovar e publicar o Plano de Integração de Cidadania Digital.</li><li>• Encaminhar Plano de Integração de Cidadania Digital ao MPDG.</li></ul>
Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar, em conjunto com a DGE, o Plano de Integração de Cidadania Digital.</li><li>• Planejar e executar projeto de digitalização (sistematização) dos serviços públicos priorizados pelo Ministério e enviar relatórios periódicos do andamento para monitoramento da DGE</li></ul>
Diretoria de Gestão Estratégica (DGE)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Levantamento dos serviços públicos do órgão</li><li>• Elaborar, em conjunto com a DTI, o Plano de Integração de Cidadania Digital.</li><li>• Monitorar os projetos de digitalização dos serviços junto a DTI do Ministério.</li><li>• Coordenar o cadastramento de serviços públicos no portal <a href="http://www.servicos.gov.br">www.servicos.gov.br</a> e garantir a permanente atualização das informações.</li><li>• Representar o Ministério nas interações com o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital em relação às iniciativas vinculadas à Plataforma de Cidadania Digital.</li></ul>



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

## 5 Pontos Focais

Os pontos focais deverão ser compostos por, no mínimo, três representantes, incluindo: o presidente e o representante de TI do Comitê de Governança Digital (art. 9º do Decreto nº 8.638/2016), além de um representante da Ouvidoria, bem como deverão ser indicados seus respectivos suplentes.

Assim, os pontos focais indicados são:

Papel	Nome	E-mail	Telefone
Representante da Secretaria-Executiva – Titular	Johnny Ferreira dos Santos	johnny.santos@mctic.gov.br	(61) 2027-6214/6310
Representante da Secretaria-Executiva – Suplente	Fernando André Coelho Mitkiewicz	fernando.coelho@mctic.gov.br	(61) 2027-6685
Representante de TI do Comitê de Governança Digital	Bernardo Manuel Veiga	bernardo.veiga@mctic.gov.br	(61) 2033-7606
Representante de TI do Comitê de Governança Digital – Suplente	Gilson Fernando Botta	gilson.botta@mctic.gov.br	(61) 2033-7938
Presidente do Comitê de Gov. Digital - Titular	Alfonso Orlandi Neto	alfonso.neto@mctic.gov.br	(61) 2027-6296/6229
Presidente do Comitê de Gov. Digital - Suplente	Bernardo Manuel Veiga	bernardo.veiga@mctic.gov.br	(61) 2033-7606
Ouvidor - Titular	Antônio Fernando Silva Rodrigues	afrodrigues@mctic.gov.br	(61) 2033-8021
Ouvidor - Suplente	Ayricer de Oliveira Pequeno	ayricer.oliveira@mctic.gov.br	(61) 2033-6448

Os pontos focais terão as seguintes atribuições:

- Definir as prioridades e estabelecer o planejamento da digitalização de serviços do órgão;
- Coordenar a integração dos serviços do órgão à Plataforma de Cidadania Digital;
- Representar o órgão nas interações com o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital;
- Coordenar o cadastramento de serviços públicos no portal [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br) e garantir a permanente atualização das informações.





**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

## 6 Etapas

O projeto será dividido nas seguintes etapas:

Etapa	Descrição das atividades	Responsável
Planejamento	<ul style="list-style-type: none"><li>Levantamento dos Serviços Públicos de Atendimento do Ministério, com identificação se o serviço é ou não digital.</li><li>Identificação do público-alvo (ex: cidadão, empresa, governo municipal, etc).</li></ul>	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
	<ul style="list-style-type: none"><li>Classificação dos serviços com base na sua importância, do ponto de vista do seu público-alvo.</li><li>Priorização dos serviços públicos.</li></ul>	MCTIC
	<ul style="list-style-type: none"><li>Definição dos serviços públicos que serão digitalizados e integrados à Plataforma.</li></ul>	MCTIC
Execução	<ul style="list-style-type: none"><li>Elaboração e publicação do Plano de Integração de Cidadania Digital.</li></ul>	MCTIC
	<ul style="list-style-type: none"><li>Disponibilização do Portal de Plataforma de Cidadania Digital.</li></ul>	Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
	<ul style="list-style-type: none"><li>Digitalização dos serviços públicos integrados à Plataforma.</li></ul>	MCTIC
	<ul style="list-style-type: none"><li>Cadastrar serviços digitais no Portal de Plataforma de Cidadania Digital.</li></ul>	MCTIC
Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"><li>Monitorar os projetos de digitalização dos serviços públicos.</li><li>Monitorar o cadastramento de serviços públicos no portal <a href="http://www.servicos.gov.br">www.servicos.gov.br</a> e garantir a permanente atualização das informações.</li></ul>	MCTIC



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

## 7 Serviços Públicos Prioritários

A definição dos serviços públicos prioritários do Ministério a serem digitalizados se dará em duas etapas:

1. Na primeira, o Ministério deverá relacionar os serviços públicos, do ponto de vista do seu público-alvo, que serão transformados em serviço público digital, isto é, que serão sistematizados. Esses serviços podem ser consultados na tabela a seguir:

Nome do serviço público prioritário	Descrição do Serviço	Público-alvo (ex: cidadãos, empresas, municípios, etc)	Categoria do Serviço (Temática)	Unidade responsável
Informações de Biossegurança (SIB)	Gestão das informações decorrentes das atividades de análise, autorização, registro, monitoramento e acompanhamento das atividades que envolvem organismos geneticamente modificados (OGM) e seus derivados (Lei nº 11.105/2005)	Organizações públicas e privadas financiadoras ou patrocinadoras de atividades ou de projetos OGM	biossegurança e biotecnologia	CTNBio
Informações de Radiodifusão (SISRD)	O Serviço tem o objetivo de melhorar a análise dos processos relacionados aos radiodifusores, por meio da unificação das informações oriundas do Ministério, Anatel e outras fontes.	Radiodifusores	Radiodifusão	SERAD

2. Na segunda etapa, o Ministério deverá realizar levantamento de todos os serviços públicos, classificá-los e priorizá-los, de modo que se possa definir quais serão efetivamente digitalizados.

A classificação e priorização dos serviços deverá ser realizada com base em critérios objetivos estabelecidos pelo Ministério. Só a partir desse levantamento é que o Ministério estará apto a definir quais serão os serviços que serão digitalizados.

O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MPDG propôs um guia de uso da tabela de priorização da digitalização de serviços que poderá ser utilizada pelo Ministério como referência para elaboração de seus próprios critérios. Este guia poderá ser encontrado na seção Referências deste documento.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

## 8 Cronograma

A digitalização dos serviços prioritários do Ministério seguirá os seguintes prazos:

<b>Etapas de digitalização dos serviços prioritários</b>	<b>Data início</b>	<b>Data finalização</b>
Tornar digital o serviço de <b>Biossegurança (SIB)</b>	24/08/2016	30/10/2018
Desenvolvimento do serviço digital	24/08/2016	03/08/2018
Integração e disponibilização do serviço na plataforma de cidadania digital	03/08/2018	30/10/2018
Tornar digital o serviço de <b>Rádiodifusão (SISRD)</b>	25/11/2016	30/11/2018
Desenvolvimento do serviço digital	25/11/2016	21/09/2018
Integração e disponibilização do serviço na plataforma de cidadania digital	21/09/2018	30/11/2018

Este cronograma deverá ser detalhado e publicado em uma nova versão do Plano, assim que o Ministério tenha concluído o processo de classificação, priorização e definição dos demais serviços públicos que serão digitalizados.

## 9 Diagnóstico

Os serviços públicos digitais no Ministério apresentam o seguinte diagnóstico inicial:

<b>Questão</b>	<b>Resposta</b>
O órgão possui serviços públicos digitais?	Sim
Os serviços públicos digitais estão baseados na Nuvem (CloudComputing) ?	Não
Os serviços públicos digitais utilizam serviço SMS?	Não
Os serviços públicos digitais utilizam serviço de E-mail?	Sim
Os serviços públicos digitais estão disponíveis em plataforma Web?	Sim
Os serviços públicos digitais estão disponíveis em plataforma Mobile?	Não
Quais atributos identificadores e complementares sobre pessoas, os serviços públicos digitais geralmente utilizam?	CPF e CNPJ
Algum serviço público digital utiliza assinatura eletrônica (certificação digital) para documentos oficiais?	Não



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

## 10 Recursos necessários

Os recursos humanos e financeiros previstos para digitalização dos serviços priorizados pelo Ministério são:

Entrega	Recursos Humanos	Orçamento (em R\$)	Situação
Tornar digital o serviço de Biossegurança (SIB)	12	1.457.871,91	Parcialmente
Tornar digital o serviço de Radiodifusão (SISRD)	11	952.754,40	Parcialmente

## 11 Glossário

Para fins deste Plano, consideram-se as seguintes definições:

Termo	Definição
Digitalização de serviços	No contexto deste Plano, entende-se como sendo o processo de migração de um serviço público que demande atendimento pessoal para um serviço digital que ocorra obrigatoriamente por meio eletrônico.
Go Live	Termo normalmente definido para uma versão de um produto (geralmente software) já foi validado (homologado) pelos usuários e está pronto para ser implantado.
Interação	Contato entre o Poder Público e os usuários na prestação do serviço, como agendamento, apresentação da demanda, entrega de documentos, etc.
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.
Serviço público de atendimento	Subconjunto dos serviços públicos que possuem processos normatizados e que realizam a entrega de um produto ou benefício a um usuário final, diretamente ou por meio de intermediários, a partir de uma ou mais interações entre Poder Público e usuários.
Serviço público digital	Serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial.
Usuário	Pessoa física ou jurídica que demanda um serviço público.
Versão Alfa	Termo normalmente definido para a versão de um produto (geralmente software) já foi concluído e está pronto para uso (testes internos), porém ainda não disponível para os usuários.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

## **12 Referências**

### **Anexo I – Levantamento de Serviços Públicos de Atendimento**

- <http://www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital/arquivos/2017-02-23-faq-censo.pdf>

### **Anexo II - Guia de Uso da Tabela de Priorização de Serviços e Planilha de Priorização**

- <http://www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital/arquivos/anexo-ii-guia-de-uso-da-tabela-de-priorizacao-da-digitalizacao-de-servicos.pdf>

### **Anexo III - Instruções para Efetivar a Integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão – BrasilCidadão**

- <http://www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital/arquivos/AnexoIIIInstruesparaIntegraocomaPlataformadeAutenticao.pdf>

### **Anexo IV - 10 Mandamentos da Simplificação e Serviços**

- <http://www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital/os-10-mandamentos-da-simplificacao-dos-servicos-publicos>

**Documentos e mais informações sobre a Plataforma de Cidadania Digital podem ser encontrados em:**

- [www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital](http://www.planejamento.gov.br/cidadaniadigital)