

Checklist de Plataforma Digital de Serviços

Governo Digital - Lei nº 14.129/2021

Plataforma:

Score:

Transparência	Estadísticas de Solicitações Quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente para cada serviço oferecido digitalmente. 20	Tempo Médio de Atendimento Mensuração do tempo decorrido para a conclusão de cada atendimento, por serviço oferecido digitalmente. 21	Satisfação do Usuário Grau de satisfação dos usuários para cada serviço oferecido digitalmente. 22	Painel de Monitoramento Permitir a visualização e comparação das avaliações e do desempenho dos serviços oferecidos pela plataforma. 23	Medidas de Melhoria Publicar as medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos. 18	Resultado da Avaliação Publicar os resultados da avaliação periódica de satisfação dos usuários e listar serviços/órgãos com maiores índices de reclamação. 19			
	Usuário	Acessibilidade Digital Permitir acessibilidade com uso de diretrizes e melhores práticas adotadas internacionalmente (Lei nº 13.146, art. 63) 10	Tratamento de Dados Pessoais Atendimento ao previsto na Lei de Acesso à Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. 12	Sistema de Ouvidoria Integração com sistema de ouvidoria para permitir o cadastro e acompanhamento de manifestações de usuários de serviços. 15	Cumprimento de Compromissos Percepção do usuário quanto ao cumprimento de compromissos e prazos de atendimento (Carta de Serviços). 16	Manifestações de Usuários Medir quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria por tipo e para cada serviço oferecido digitalmente. 17	Categorias <ul style="list-style-type: none"> ● Entrega de Serviço ● Gestão de Usuários ● Segurança / LGPD ● Multicanais / Acessibilidade ● Avaliação Continuada ● Monitoramento de Serviços 		
		Plataforma	Agendamento do Serviço Caso necessário o atendimento presencial, permitir agendamento de atendimento ou entrega do serviço. 3	Pagamento do Serviço Caso necessário o pagamento de taxas ou cobranças, permitir pagamento e a consulta de quitação. 4	Identificação do Usuário Cadastro do usuário em plataforma de serviços, permitindo a gestão de seu perfil e histórico de solicitações. 6	Notificação do Usuário Envio de notificações a usuário identificado do andamento de suas solicitações de serviços em andamento. 7		Acesso Multicanal Acesso aos serviços através de dispositivos móveis, com atendimento <i>omni channel</i> . 9	
			Serviço	Identificação do Serviço Indicar qual a entrega ou finalidade do serviço com a descrição das etapas para a entrega do serviço (Carta de Serviços). 1	Solicitação do Serviço Início do autosserviço ou preenchimento da solicitação do serviço. 2	Acompanhamento do Serviço Permitir a consulta da situação da solicitação de serviço bem como o seu andamento por etapas até a efetiva entrega do serviço. 5		Acesso via Canal Digital Acesso via Portal, Aplicativo ou Canal Digital único com informações institucionais, notícias e serviços. 8	Nível de Segurança Segurança compatível com o grau de exigência, a natureza e criticidade do serviço e dos dados de acordo com a PSI do órgão. 11
				Satisfação do Usuário Medir a satisfação do usuário com relação à entrega do serviço, isto é, quanto à eficácia do serviço prestado. 13					