



Enap

Cadastro de informações sobre serviços no Portal Gov.br

Módulo

1

Descrevendo um serviço
público de atendimento



Fundação Escola Nacional de Administração Pública

Presidente

Diogo Godinho Ramos Costa

Diretor de Educação Continuada

Paulo Marques

Coordenador-Geral de Educação a Distância

Carlos Eduardo dos Santos

Conteudista/s

Marcos André Vieira Flores (Conteudista, 2021).

Valéria Maria Pinheiro (Conteudista, 2021).

Equipe responsável:

Erley Ramos Rocha (Coordenador Web, 2021).

Fabricia Kelly Alves Ramos da Silva (Implementadora Articulate 2021)

Gabriel Ribeiro de Araújo (Implementador Moodle, 2021).

João Cavalcante (Diretor de arte, 2021).

Maria Karoline Domingues (Revisora, 2021)

Maysa Barreto Ornelas (Coordenadora, 2021).

Vanessa Mubarak Albim (Diagramação, 2021)

Curso produzido em Brasília 2021.

Desenvolvimento do curso realizado no âmbito do acordo de Cooperação Técnica FUB / CDT / Laboratório Latitude e Enap.



**Escola Nacional de
Administração Pública**

Enap, 2021

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Diretoria de Educação Continuada

SAIS - Área 2-A - 70610-900 — Brasília, DF



Sumário

Unidade 1 – O serviço público de atendimento	5
1.1 Contextualização	5
1.2 Definição e características	5
1.3 Legislação	17
1.4 Etapas	17
Referências.....	20





Módulo

1 Descrevendo um serviço público de atendimento


Unidade 1 – O serviço público de atendimento

Identificar as etapas e características de um serviço público de atendimento.

O **Portal gov.br** foi criado por meio do Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019, com o objetivo de unificar, em um só domínio, todas as páginas do Poder Executivo Federal. Nele são oferecidos diversos serviços públicos de atendimento ao cidadão. Nesta unidade, você vai compreender as características e etapas de um serviço público de atendimento ofertado nesse ambiente virtual.

1.1 Contextualização

Para começar, reflita: o que é serviço público de atendimento? Qual a sua importância dentro do serviço público? Veja o vídeo a seguir, elaborado pela Coordenação de Canais Digitais do Departamento de Experiência do Usuário (SGD/ME, 2020) para entender o contexto desse serviço:

 https://cdn.evg.gov.br/cursos/509_EVG/modulo01_scorm01/scormcontent/assets/bkS8x3ap44je93nv_transcoded-hBC9wv_t1ljDCdFB-Mod1_Unid1_Midia1_Video_Contexto.mp4?v=1 Fonte: <https://biteable.com/watch/curso-servios-govbr-2725267>

1.2 Definição e características

O que é um serviço público de atendimento?

Um serviço público de atendimento é um serviço público prestado de forma individualizada para um usuário ou grupo de usuários. Para ser oferecido, é necessário que haja interação entre o usuário e o órgão, de forma presencial ou não, com ações a serem realizadas pelos dois lados, ainda que elas sejam automatizadas.



O Portal gov.br presta serviço público de atendimento virtual ao usuário, com o objetivo de ajudá-lo a resolver diversas questões relacionadas aos seus direitos e deveres.



Características

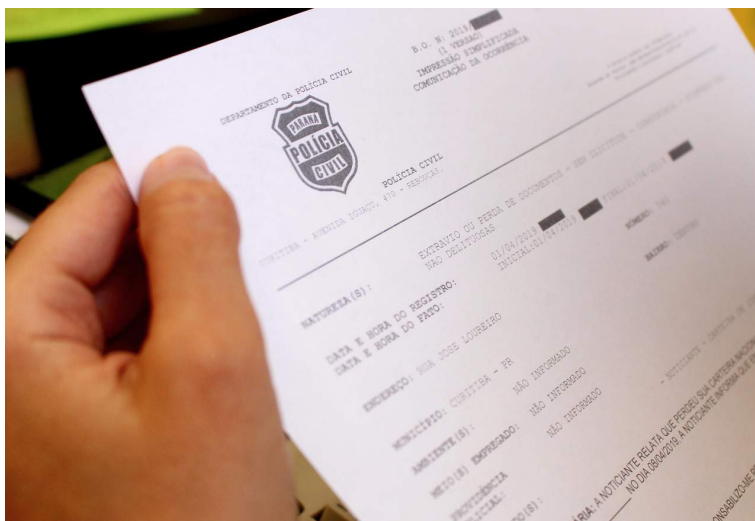
Os serviços públicos de atendimento cadastrados no Portal gov.br apresentam cinco características, que são: interação, suficiência, personalização, processo padrão e usuário externo ao órgão. Veja, a seguir, do que se trata cada uma delas.

1 Interação

De forma geral, toda atividade realizada pela Administração Pública deve ter como beneficiário final a sociedade. Entretanto, nem todos os serviços realizados pela Administração Pública necessitam da participação direta de um usuário para que sejam prestados. Por exemplo: ninguém precisa pedir para participar da política econômica do país ou da estratégia de policiamento de sua cidade. Esses serviços são prestados sem que sejam requisitados.

Há alguns serviços, porém, que precisam ser solicitados ou acionados pelo usuário. Veja esses exemplos:

Cada portador de CPF com um determinado nível de ganhos deve preencher e enviar sua declaração de imposto de renda, de forma a ficar em dia com a Receita Federal.



A vítima de um crime, ou uma pessoa a representá-lo, deve registrar um boletim de ocorrência para que o crime seja investigado e punido.



Chegamos à primeira característica dos serviços públicos de atendimento do Portal gov.br: a interação, ou seja, o usuário precisa realizar ações específicas e interagir com o órgão do qual necessita de serviço para que ele seja prestado.

Características do Serviço

1. Interação

A interação é uma das características do serviço público de atendimento, que indica que aquele serviço só pode ser prestado com a colaboração do usuário.

2 Suficiência

A segunda característica que nasce desta visão voltada ao usuário é o entendimento de quando começa e quando termina um serviço.

Vamos imaginar uma situação: você deseja reformar sua casa e sabe que, para fazer isso, precisa da autorização da prefeitura local. Para conseguir essa autorização, é necessário adotar o seguinte passo a passo:

1. Agendar uma hora com a área responsável.
2. Ir ao encontro agendado com o plano de obras.
3. Pagar a taxa com o boleto que você recebeu nesse momento.
4. Receber e casa o documento com a licença para fazer a reforma

Então vejamos: você iniciou com um objetivo (obter licença para reforma) e, para você, aquela atividade só termina quando você atinge o objetivo ou recebe a resposta final de que você não pode obter aquele serviço (documento com a licença de resposta). Cada um dos passos enumerados acima não foram serviços separados para você, e sim **etapas** para obter o serviço desejado.

Essa é a segunda característica de um serviço: a **suficiência**. Ele começa com um objetivo do usuário e termina quando o usuário ou atinge esse objetivo ou é informado, de forma definitiva, de que não pode obter aquele serviço.



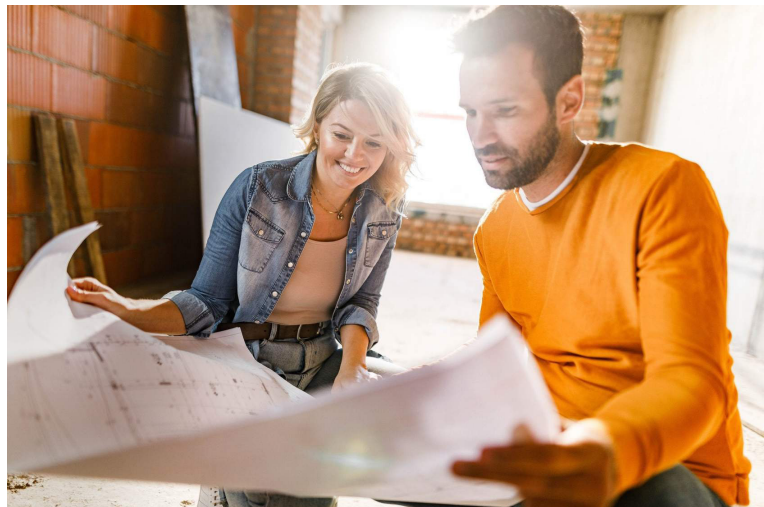
Características do Serviço

1. Interação
2. Suficiência

Não importa se esse passo a passo do usuário possui, por exemplo, vinte passos e envolve a interação dele com cinco órgãos diferentes, o serviço começa com o objetivo e termina com o resultado.

As diferenças entre órgãos e áreas importam apenas para a organização interna da Administração Pública. Para o usuário, todos são parte da mesma entidade que lhe prestará um determinado serviço, como por exemplo, uma autorização.

O usuário não quer agendar um atendimento, ele não quer conversar com um servidor, ele não quer pagar uma taxa, ele quer receber a licença para poder reformar sua casa. Todas essas outras atividades são etapas que ele precisa cumprir para obter sua licença e reformar sua casa.



DESTAQUE

O processo deve englobar desde o "pedido" (inscrição, requisição, convocação, etc.) até a "entrega do produto". O serviço termina quando o usuário receber aquilo que ele tinha por objetivo no início, ou então quando obtiver a resposta definitiva de que não tem direito/não foi selecionado ao serviço.



3 Personalização

A terceira característica dos serviços do Portal gov.br é a personalização. Ela é uma consequência direta da própria definição de usuário. Se o usuário é um componente da sociedade que podemos individualizar, do seu ponto de vista o serviço é aquele que atenderá a esse componente ou membro específico, e não à sociedade como um todo, de forma igual e involuntária.

Isso ocorre porque esses serviços não são necessários para toda a sociedade ao mesmo tempo. Por exemplo: você concordaria que toda a sociedade precisa que a Administração Pública tenha uma política de saúde eficiente e bem estruturada, correto?

Você também concordaria que não é necessário (a bem da verdade, é impossível) que a Administração Pública fizesse uma política de saúde individualizada, ou seja, para cada cidadão: a política de saúde do João, a política de saúde da Carla etc.? A natureza dessa atividade não necessita e não comporta a personalização.

Agora, por outro lado, você concordaria que os hospitais públicos marcassem automaticamente consultas para todos os membros da sociedade todos os meses, sem perguntar a eles e sem levar em conta se é necessário? Isso impediria o funcionamento adequado dos hospitais, seria um grande desperdício de dinheiro público e não beneficiaria a ninguém.

Para realizar uma consulta, é necessário que o usuário peça uma instância do serviço que será usada somente por ele. Mesmo que toda a sociedade tenha o direito a utilizar o serviço caso precise, ele é usado por um membro de cada vez.

Como você viu, a terceira característica de um serviço público de atendimento é a **personalização**. Ele atende ao usuário de forma individualizada, quando há necessidade de determinado serviço, com a instância personalizada para aquele usuário.

Características do Serviço

1. Interação
2. Suficiência
- 3. Personalização**

Não importa aqui se quem tem direito ao serviço é a sociedade inteira, apenas pessoas físicas ou apenas os maiores de 18 anos com renda familiar de 100 reais por pessoa. O que importa é que cada usuário receba o serviço por demanda, de forma personalizada.



DESTAQUE

Personalização é a característica do serviço que indica que cada usuário recebe o serviço por uma instância própria, particular, e não de forma generalizada, como ocorre com o policiamento, por exemplo.

4 Processo padrão

A quarta característica dos serviços do Portal gov.br é uma consequência das três anteriores. Vamos voltar ao exemplo da reforma da casa. Nós estabelecemos que o usuário precisava seguir o seguinte passo a passo:

1. Agendar uma hora com a área responsável.
2. Ir ao encontro agendado com o plano de obras.
3. Pagar a taxa com o boleto que você recebeu nesse encontro.
4. Receber em casa o documento com a licença para fazer a reforma.

Esse passo a passo será seguido por toda e qualquer pessoa que queira reformar sua casa, é o caminho que o usuário deverá seguir se deseja receber sua licença.

Situações excepcionais, que não estejam listadas, podem ocorrer, como o usuário esquecer um documento no atendimento e voltar para entregá-lo; um problema no banco em relação ao pagamento da taxa, entre outros. Mas o caminho padrão, os quatro passos listados, serão idênticos para todos os usuários.

Se o serviço exige ação do usuário, se é personalizado e é suficiente, ele pressupõe um processo padrão. Ou seja, existe um passo a passo a ser seguido por todos os usuários que desejam obter o resultado do serviço.

Essa é a quarta característica dos serviços cadastrados no **Portal gov.br**: ele pressupõe um **processo padrão**. Existe um passo a passo a ser seguido por todos os usuários que desejam obter o resultado do serviço.



Características do Serviço

1. Interação
2. Suficiência
3. Personalização
- 4. Processo padrão**

Esse processo pode ser composto de apenas uma etapa, como retirar uma certidão de nada consta na internet, ou pode ser composto de várias etapas, com provas, pagamentos e recebimento de resultados, como o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), mas essas etapas são obrigatórias para o recebimento do serviço.

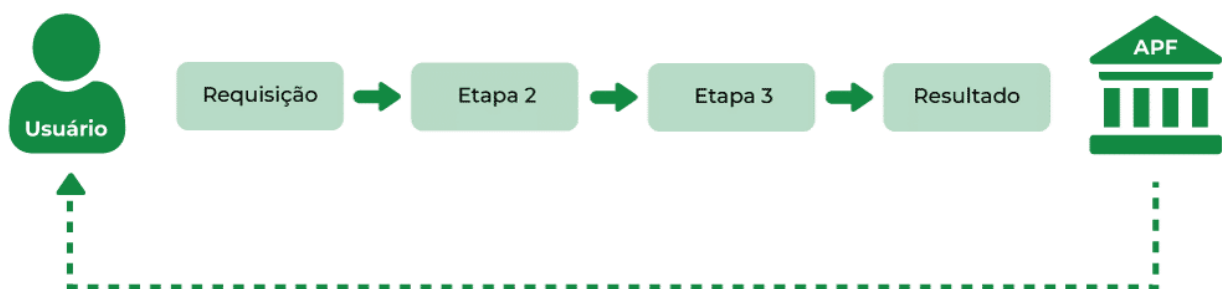
Pode haver casos em que um determinado grupo de usuários seja dispensado de um dos passos ou o realize de forma diferente (usuários que pagam taxas e usuários isentos por exemplo) mas se essas exceções estão previstas e integradas ao processo padrão, elas não retiram essa característica da atividade.

DESTAQUE

■ O processo padrão é sempre definido do ponto de vista do usuário.

Os passos ou etapas são aquelas em que o usuário deve realizar alguma ação ou receber alguma informação. O trâmite dos processos internos do órgão não faz parte do processo padrão e não devem constar da inscrição do serviço.

No exemplo de serviço a seguir, todos os passos, requisição (ou Etapa 1), Etapa 2, Etapa 3 e recebimento do resultado (Etapa final) terão necessariamente uma interação do usuário com o órgão, com uma ação ou recebimento por parte do usuário.





Pense agora na sua prestadora de serviço para telefone celular. Quais serviços ela presta para você? O básico, serviço de telefone, certamente. Além dele, provavelmente ela lhe oferece serviço de mensagens SMS, plano de dados para navegar na internet, talvez navegação gratuita por mídias sociais, assistência técnica etc.

Essas não são as únicas atividades exercidas dentro da operadora. Nem todos (às vezes nem a maioria) dos funcionários da operadora estão envolvidos com essas atividades. Existe a área de recursos humanos, que realiza atividades de seleção, admissão e dispensa de funcionários, assim como de pagamentos e licenças. Há também a área de protocolo, que realiza a movimentação de processos e de materiais. Existe ainda a área de manutenção das instalações, dos serviços de limpeza e resolução de problemas nos prédios da operadora, entre vários outros.

Toda organização tem necessidades de serviços internos para funcionar, por menor que seja. Esses serviços, ainda que fundamentais e, em última instância, permitirem a existência de serviços para os usuários, não são prestados diretamente a eles.



Você não precisa saber, e provavelmente não sabe, qual é a política de admissão de funcionários, como o protocolo é organizado dentro da empresa ou a frequência com que os prédios são limpos para utilizar os serviços dessa operadora.

O mesmo ocorre com os serviços da Administração Pública. Os funcionários públicos existem para atender à sociedade, mas nem todas as suas atividades são serviços diretos à sociedade.

Quando o cidadão busca por um serviço que deseja obter, não precisa de informações de como o órgão funciona internamente. Se ele desejar, poderá encontrar essas informações nas áreas institucionais e de acesso à informação dos sites dos órgãos. Quando estiver buscando por serviços específicos, essa informação não lhe seria útil e só aumentaria o trabalho do usuário até ele chegar ao que ele deseja.

DESTAQUE

O serviço tem um passo a passo básico para sua prestação (salvo imprevistos), com definições claras de cada "passo" que o usuário deve realizar para obter o produto ou a resposta do serviço.



Veja o exemplo a seguir:



Para tirar a CNH é necessário dar entrada na autoescola, pagar a taxa, fazer o curso teórico, fazer a prova teórica, fazer as aulas práticas, fazer a prova prática e, se aprovado, receber a CNH provisória em casa. Podem ocorrer “desvios” no caminho, como precisar voltar para levar um documento que faltou, marcar mais aulas práticas ou outros imprevistos, mas eles não fazem parte do processo para todos os usuários. Já as etapas descritas no início terão que ser cumpridas por todos os usuários para que consigam a CNH.

E chegamos, por fim, à última característica de um serviço do **Portal gov.br**: Ele é sempre diretamente destinado a **usuários externos ao órgão**.

Características do Serviço

1. Interação
2. Suficiência
3. Personalização
4. Processo padrão
- 5. Usuário externo ao órgão**

Do ponto de vista do usuário, somos uma única entidade, da mesma forma que a sua operadora é uma única entidade para você. Assim como não faria sentido para você sua operadora apresentar como serviços prestados os serviços internos da organização, não faz sentido para o nosso usuário que apresentemos os serviços internos dos órgãos ou da Administração Pública como um serviço para ele.



DESTAQUE

A característica usuário externo ao órgão indica que o serviço prestado deve ser uma atividade fim que atenda a uma parcela direta da população, e não somente à máquina pública.

Veja esse exemplo:

A aprovação de cargos e salários das empresas pelo Ministério do Trabalho é um serviço, pois atende à sociedade. A aprovação de um plano de carreira a uma categoria de servidores públicos é um serviço à própria máquina pública e, portanto, não é um serviço público.

Reveja, a seguir, as características do serviço público de atendimento, bem como exemplos desses serviços.

1. Interação

É um serviço que só pode ser prestado com a colaboração do usuário.

Exemplos:

- ✓ Para pegar a declaração de antecedentes criminais, é necessário entrar no site do Departamento da Polícia Federal (DPF) e informar os dados (única ação do usuário);
- ✓ Para fazer a Carteira de identidade ou RG, é necessário ir até a Secretaria de Segurança Pública com os documentos necessários e dar entrada no pedido (1ª ação do usuário), e em 15 dias voltar para pegar o documento pronto (2ª ação do usuário)

2. Personalização

É um serviço em que cada usuário recebe o serviço por uma instância própria, particular, e não de forma generalizada, como ocorre com o policiamento, por exemplo.

Exemplos:

- ✓ Todo brasileiro tem direito a ter Cadastro de Pessoa Física (CPF), mas para fazer o meu, eu tenho que pedir à Receita Federal;
- ✓ Todo agricultor familiar pode vender seus produtos à Companhia Nacional de Abastecimento (Conab), mas para fazer isso é preciso que cada agricultor ou uma associação da qual ele participe se inscreva.

3. Suficiência

O processo deve englobar desde o "pedido" (inscrição, requisição, convocação, etc.) até a "entrega do produto". Em outras palavras, o serviço termina quando o usuário receber aquilo que ele tinha por objetivo no início, ou então quando obtiver a resposta definitiva de que não tem direito/não foi selecionado para obter o serviço.



Exemplo:

Eu preciso me consultar com um médico em um hospital público. Primeiro eu agendo a consulta; depois, no dia agendado, me identifico no balcão de atendimento, e por fim sou atendido pelo médico. O serviço só é concluído quando eu saio do hospital após ser consultado. O agendamento e o atendimento prestado no balcão são etapas ou interações do serviço, não são serviços por si só. Isso porque eu não fui ao hospital porque precisava conversar com o atendente ou receber um recibo de agendamento; eu fui porque precisava de ser consultado por um médico.

4. Processo padrão

O serviço tem um "passo a passo" básico para sua prestação (salvo imprevistos), com definições claras de cada passo que o usuário deve realizar para obter o produto ou resposta do serviço.

Exemplo:

Para tirar a CNH é necessário dar entrada na autoescola, pagar a taxa, fazer o curso teórico, fazer a prova teórica, fazer as aulas práticas, fazer a prova prática e, se aprovado, receber a CNH provisória em casa. Podem ocorrer "desvios" no caminho, como precisar voltar para levar um documento que faltou, marcar mais aulas práticas ou outros imprevistos, mas eles não fazem parte do processo para todos os usuários. Já as etapas descritas no início terão que ser cumpridas por todos para que consigam a CNH.

5. Usuário externo ao órgão

Deve ser uma atividade fim que atenda a uma parcela direta da população, e não somente à máquina pública.

Exemplos:

- ✓ A aprovação de cargos e salários das empresas pelo Ministério do Trabalho é um serviço, pois atende à sociedade.
- ✓ A aprovação de um plano de carreira a uma categoria de servidores públicos é um serviço à própria máquina pública e, portanto, não é um serviço público.

Agora que você já conhece as características de um serviço público de atendimento, veja o que o serviço público de atendimento **não pode ser**:

1. Uma área do órgão

O serviço é uma ação, não um substantivo.

Exemplo:

A área responsável por emitir o RG civil é o Departamento de Identificação da Secretaria de Segurança Pública. O serviço, no entanto, não é o Departamento de Identificação, e sim Obter a Carteira de Identidade ou Inscrever-se no Registro Geral Civil.



2. Um programa

Um programa é um conjunto de ações com o objetivo de causar impacto na sociedade ou em uma parcela dela. Ele pode, e normalmente engloba, um ou mais serviços, mas ele não é o serviço em si.

Exemplo:

O Programa Bolsa Família é um programa que visa melhorar a distribuição de renda e a situação das famílias em situação de maior risco social. Ligados ao programa estão vários serviços, como “Inscrever-se no Cadastro Único” ou “Obter o benefício financeiro do Bolsa Família”, entre outros, mas o Programa é diferente, é mais do que esses serviços.

3. Um sistema ou site

Sites e sistemas são canais para prestação de serviços, não são serviços em si.

Exemplo:

O site Cadastur, do Ministério do Turismo, é canal de diversos serviços prestados pelo órgão, tanto para turistas quanto para profissionais e empresas da área de turismo. Mas o serviço não é o Cadastur. Os serviços são cadastrar prestador de serviços no Cadastur, Cadastrar serviços no Cadastur, Consultar estabelecimentos disponíveis, etc.

4. Um evento único ou despadronizado

Mesmo que o serviço seja prestado de forma descontinuada, nos momentos em que estiver “ativo”, as mesmas ações devem resultar nos mesmos resultados/processos.

Exemplo:

Para obter uma palestra de um especialista do Banco Central, as interações são realizadas, usualmente, por e-mail. Existe um processo definido e estabelecido para isso, com dados que devem ser informados, endereços fixos etc. Isso não significa que todas respostas dadas por e-mail pelos servidores do Banco Central e nem mesmo pelos servidores que prestam esse serviço serão também serviços ou parte deles, mas apenas aquelas que fazem parte do processo para se obter uma palestra do especialista. Isso vale para telefonemas ou conversas presenciais com cidadãos.

IMPORTANTE

O serviço não precisa ser executado completamente pelo seu órgão para ser cadastrado. O "dono" do serviço é o órgão que tem a competência de determinar as regras de prestação do serviço (quem pode obtê-lo, quais os documentos necessários, as etapas que precisam ser cumpridas etc.).

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue.



1.3 Legislação

O Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019, instituiu o **Portal gov.br** como o Portal Único para todos os órgãos do governo federal. Esse decreto determinou a combinação do antigo Portal de Serviços do Governo Federal com os portais Brasil e Planalto, atribuindo à área de serviços do Portal gov.br as funções e obrigações do Portal de Serviços.

Outra legislação fundamental para a prestação de serviços públicos é a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que institui o código de defesa ao usuário dos serviços públicos, e estabelece obrigações para a publicação de informações e para a prestação de serviços públicos. Complementando essa Lei, há ainda o Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019, que torna o CPF o documento principal necessário e substitutivo de outros para obter serviços junto à Administração Pública Federal.

SAIBA MAIS

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)
- Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019
- Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9756.htm)
- Guia de Edição de Serviços do Portal gov.br

1.4 Etapas

Ao falarmos da função das etapas em um procedimento qualquer, o que vem à sua mente? Para facilitar sua compreensão sobre isso, imagine que você acaba de chegar em uma cidade nova e precisa ir até um determinado endereço. Você pede informação a uma pessoa, que lhe diz: “segue reto nesta rua até chegar no supermercado, então vira na rua a sua direita, ande até o segundo cruzamento e, quando chegar lá, vire à esquerda. Vá subindo e contando os edifícios à sua direita. Quando chegar no 10º você entra, porque é lá”.

Quantas instruções essa pessoa lhe deu? Vamos contar:



1. Seguir reto até o supermercado.
2. Virar rua a direita.
3. Andar até o segundo cruzamento.
4. Virar à esquerda.
5. Andar até o 10º edifício à direita.
6. Entrar.



Note que, para encontrar o endereço, você precisa seguir essas instruções uma a uma, nessa ordem. Se você pular uma, ou mudar a ordem, você não chegará ao seu destino. Note também que você pode fazer outras coisas no caminho (entrar no supermercado para comprar algo, parar para fazer um lanche em uma padaria), mas tem que obrigatoriamente continuar a seguir esses passos após as pausas não previstas.

DESTAQUE

Cada instrução é uma etapa do caminho que você deve cumprir para chegar ao seu destino.



Em um serviço público de atendimento, ocorre um processo parecido. As etapas são o passo a passo que o usuário necessariamente precisa cumprir para obter o serviço.

Então, o que são etapas?

Etapas são todos os momentos na prestação padrão do serviço em que o usuário precisa realizar uma ação ou receber uma informação.

DESTAQUE

Lembre-se: as etapas são sempre do ponto de vista do usuário, nunca do órgão.

Se o usuário precisa entregar um documento e esse documento passar internamente por dez áreas diferentes do órgão ou passar só por uma, em ambos os casos isso será somente uma etapa do serviço.



Características das etapas

Existem três pontos que você precisa ter em mente em relação às etapas:

1. **Elas são o passo a passo do usuário**, não dos documentos, dos servidores ou do órgão. O que isso significa? Significa que para a descrição do serviço, você não descreverá etapas onde o usuário não estiver diretamente envolvido. Se um usuário entregar um documento em um protocolo, se esse documento passar por todos os departamentos do órgão, for vistoriado e analisado internamente, enviado para outros órgãos, for recebido de volta pelo primeiro órgão e depois for devolvido ao usuário, serão etapas do serviço somente a entrega do documento pelo usuário e o recebimento dele de volta pelo usuário.
2. Elas são **passos obrigatórios para todos os usuários** que desejem receber o serviço, mas não abarcam todas as possíveis situações que podem ocorrer com cada usuário.
3. Elas fazem parte de serviços públicos de atendimento, mas não são um serviço público de atendimento em si, porque **elas não são suficientes**. O usuário não consegue atingir o objetivo para o qual iniciou o processo do serviço realizando somente uma etapa. Usando nosso exemplo lá do início: se você apenas seguir reto até o supermercado, você pode até fazer alguma coisa, mas não alcançará o objetivo que precisa alcançar, que é chegar ao endereço final.



Referências

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 4 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019. 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 setembro de 2018, para 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 na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9723.htm. Acesso em: 4 jan. 2021.

BRASIL. Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019. Institui o portal único "gov.br" e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Diário Oficial. Brasília, DF, 11 abr. 2019.

BRASIL. Guia de Edição de Serviços do Portal gov.br. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br>. Acesso em: 4 jan. 2021.

BRASIL. Coordenação de Canais Digitais do Departamento de Experiência do Usuário. Secretaria de Governo Digital/ Ministério da Economia. Curso Serviços Gov.br. Brasília, 2020. Disponível em: <https://biteable.com/watch/curso-servios-govbr-2725267>. Acesso em: 4 jan. 2021.