

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. [Ver tópico \(2 documentos\)](#)

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso das atribuições que lhe confere o art. [84](#), caput, incisos [IV](#) e [VI](#), alínea [a](#), da [Constituição](#), e tendo em vista o disposto na Lei nº [13.460](#), de 26 de junho de 2017, DECRETA :

[Art. 1º](#) A ementa do Decreto nº [9.094](#), de 17 de julho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações: [Ver tópico](#)

“Regulamenta dispositivos da Lei nº [13.460](#), de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.” (NR)

[Art. 2º](#) O Decreto nº [9.094](#), de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações: [Ver tópico](#)

“Art. 5º-A Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de obrigações e direitos e de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF é suficiente e substitutivo para a apresentação dos seguintes dados:

I - Número de Identificação do Trabalhador - NIT, de que trata o inciso **I** do caput do art. [3º](#) do Decreto nº [97.936](#), de 10 de julho de 1989 ;

II - número do cadastro perante o [Programa de Integração Social](#) - [PIS](#) ou o [Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público](#) - [Pasep](#);

III - número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social - [CTPS](#), de que trata o art. [16](#) da [Consolidação das Leis do Trabalho](#), aprovado pelo Decreto-Lei nº [5.452](#), de 1º de maio de 1943 ;

IV - número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação, de que trata o inciso [VII](#) do caput do art. [19](#) da Lei nº [9.503](#), de 23 de setembro de 1997 - [Código de Trânsito Brasileiro](#) ;

V - número de matrícula em instituições públicas federais de ensino superior;

VI - números dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação e de Isenção de que trata a Lei nº [4.375](#), de 17 de agosto de 1964 ;

VII - número de inscrição em conselho de fiscalização de profissão regulamentada;

VIII - número de inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, de que trata o Decreto nº [6.135](#), de 26 de junho de 2007 ; e [Ver tópico](#)

IX - demais números de inscrição existentes em bases de dados públicas federais.

§ 1º O disposto no inciso IV do caput não se aplica aos processos administrativos em trâmite nos órgãos federais do Sistema Nacional de Trânsito para os quais seja necessário apresentar o número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação para obter acesso à informação.

§ 2º O disposto no inciso VI do caput não se aplica aos processos administrativos em trâmite nos órgãos federais vinculados ao Ministério da Defesa para os quais seja necessário apresentar o número dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação ou de Isenção para obter acesso à informação.

§ 3º Os cadastros, formulários, sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público conterão campo de preenchimento obrigatório para registro do número de inscrição no CPF.

§ 4º Ato do Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia poderá dispor sobre outras hipótese, além das previstas no caput.

§ 5º A substituição dos dados constantes nos incisos I a VIII do caput pelo número de inscrição no CPF é ato preparatório à implementação do Documento Nacional de Identidade a que se refere o art. 8º da Lei nº [13.444](#), de 11 de maio de 2017 .” (NR)

“Art. 11.”

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal;

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público; e [Ver tópico](#)

IV - os serviços publicados no Portal de Serviços do Governo Federal, nos termos do disposto no Decreto nº [8.936](#), de 19 de dezembro de 2016.

.....” (NR)

“Art. 13 . Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, nas seguintes hipóteses:

I - quando a prestação de serviço público não observar o disposto:

a) neste Decreto;

b) na Lei nº [13.460](#), de 2017;

c) na Lei nº [13.726](#), de 8 de outubro de 2018 ; ou [Ver tópico](#)

d) na legislação correlata; e [Ver tópico](#)

II - sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do respectivo serviço público.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União.

.....” (NR)

“Art. 15 . Ato conjunto dos Ministros de Estado da Controladoria-Geral da União e da Economia disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.” (NR)

“Art. 16.

Parágrafo único . Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à Controladoria-Geral da União.” (NR)

“Art. 17. Cabe à Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.” (NR)

“Art. 18.

I - nos locais de atendimento, por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir do Portal de Serviços do Governo Federal; e [Ver tópico](#)

II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, a partir de link de acesso ao Portal de Serviços do Governo Federal.” (NR)

“Art. 18-A . Fica vedado aos órgãos e às entidades da administração pública federal solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada no Portal de Serviços do Governo Federal.

§ 1º A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da administração pública federal não dispensa a obrigatoriedade da divulgação no Portal de Serviços do Governo Federal.

§ 2º A criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público deverá ser precedida de publicação no Portal de Serviços do Governo Federal.

§ 3º A Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia disponibilizará os meios para publicação dos serviços públicos no Portal de Serviços do Governo Federal e definirá as regras de acesso, credenciamento e procedimentos de publicação.” (NR)

“Art. 20-A . As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o art. [24](#) da Lei nº [13.460](#), de 2017 , serão feitas na forma definida em ato do Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.” (NR)

“Art. 20-B . A Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia publicará no Portal de Serviços do Governo Federal o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários e com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários, de que trata o [§ 2º](#) do art. [23](#) da Lei nº [13.460](#), de 2017 .” (NR)

“Art. 21 . A Controladoria-Geral da União terá prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Simplifique!.” (NR)

“Art. 22. A Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União, e o Ministério da Economia, por meio da Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, poderão expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.” (NR)

[Art. 3º](#) O Decreto nº [8.936](#), de 19 de dezembro de 2016, passa a vigorar com as seguintes alterações:
[Ver tópico](#)

“Art. 3º

Parágrafo único . Os órgãos e as entidades da administração pública federal deverão encaminhar à Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia os dados da prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade para composição dos indicadores do painel de monitoramento do Portal de Serviços do Governo Federal.” (NR)

“Art. 6º

I - Ministério da Economia, que o presidirá;

II -

III - Controladoria-Geral da União.

§ 1º Os representantes dos órgãos referidos no caput serão indicados pelos respectivos titulares e designados em ato do Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

.....” (NR)

“Art. 7º

IV - até quinhentos e quarenta dias, para a disponibilização da ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários e do painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos a que se referem os incisos IV e V do caput do art. 3º;

V - até 31 de dezembro de 2019, para a adoção de ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços públicos a que se refere o inciso III do caput do art. 4º; e [Ver tópico](#)

VI - até 31 de dezembro de 2019, para a adoção do mecanismo de acesso a que se refere o inciso IV do caput do art. 4º.” (NR)

“Art. 8º O Secretário de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia poderá editar normas complementares para o cumprimento do disposto neste Decreto.” (NR)

Art. 4º O Decreto nº [9.492](#), de 5 setembro de 2018, passa a vigorar com as seguintes alterações: [Ver tópico](#)

“Art. 24-A . Fica instituída a Rede Nacional de Ouvidorias, com a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

§ 1º Caberá à Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União a coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias.

§ 2º A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias será voluntária, nos termos do regulamento expedido pelo Ouvidor-Geral da União da Controladoria-Geral da União, e garantirá ao órgão ou à entidade aderente, entre outros, os direitos a:

I - uso gratuito de sistema informatizado e integrado para recebimento de manifestações, inclusive de solicitações de simplificação; e [Ver tópico](#)

II - capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços.

§ 3º As ações de capacitação a que se refere o inciso II do § 2º serão desenvolvidas com o apoio da Escola Nacional de Administração Pública e por ela certificadas.” (NR)

“Art. 24-B . Art. 24-B. A Controladoria-Geral da União disponibilizará sistema integrado e informatizado às unidades da Rede Nacional de Ouvidorias, com a finalidade de promover a participação do usuário de serviços públicos nos processos de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do disposto no art. [10](#) da Lei nº [13.460](#), de 2017, e no art. [6º](#) da Lei nº [13.726](#), de 8 de outubro de 2018

Parágrafo único. Os indicadores e os dados gerados pelo sistema a que se refere o caput serão disponibilizados em transparência ativa por meio do Painel Resolveu?, da Controladoria-Geral da União, nos termos definidos em ato do Ouvidor-Geral da União.” (NR)

Art. 5º Para se adequarem ao disposto no art. 5º-A do Decreto nº [9.094](#), de 2017, os órgãos e as entidades da administração pública federal terão: [Ver tópico](#)

I - o prazo de três meses, contado da data de publicação deste Decreto, para a adequação dos sistemas e procedimentos de atendimento ao cidadão; e [Ver tópico](#)

II - o prazo de doze meses, contado da data de publicação deste Decreto, para consolidar os cadastros e as bases de dados a partir do número do Cadastro de Pessoas Físicas - CPF. [Ver tópico](#)

Art. 6º Ficam revogados: [Ver tópico](#)

I- o inciso **III** do caput do art. **18** do Decreto nº **9.094**, de 2017; e [Ver tópico](#)

II - os seguintes dispositivos do Decreto nº **8.936**, de 19 de dezembro de 2016: [Ver tópico](#)

a) o inciso I do caput do art. 4º; [Ver tópico](#)

b) o inciso I do caput do art. 7º; e [Ver tópico](#)

c) o art. 9º. [Ver tópico](#)

Art. 7º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação. [Ver tópico](#)

Brasília, 11 de março de 2019; 198º da Independência e 131º da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO

Paulo Guedes

André Luiz de Almeida Mendonça

Este texto não substitui o publicado no DOU de 12.3.2019