

## RESOLUÇÃO NORMATIVA - INFRASA Nº 24/2024/DIREX-INFRASA/CONSAD-INFRASA/AG-INFRASA

Brasília, 12 de junho de 2024.

### NORMA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS DA INFRA S.A.

Aprova a Norma de Serviços Públicos Digitais no âmbito da Infra S.A.

A **DIRETORIA EXECUTIVA da INFRA S.A.**, no uso de suas atribuições, que lhe são conferidas pelo art. 51 inciso V do Estatuto Social vigente e considerando o deliberado na 22ª Reunião Ordinária, realizada em 12 de junho de 2024, conforme consta no processo SEI nº 50050.003911/2024-57,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a Norma de Serviços Públicos Digitais, que regulamenta a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, no âmbito da Infra S.A.

#### CAPÍTULO I DA NORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS

Art. 2º A Norma de Serviços Públicos Digitais está posicionada em nível estratégico e dispõe sobre os serviços públicos digitais oferecidos pela Infra S.A., promovendo o uso adequado das tecnologias digitais em consonância com a Lei 14.129, de 2021, e as diretrizes e valores adotados pela Empresa.

#### CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os efeitos desta Norma, aplicam-se os termos e definições conceituados na Lei 14.129, de 2021.

- I - autosserviço: acesso pelo cidadão a serviço público prestado por meio digital, sem necessidade de mediação humana;
- II - base nacional de serviços públicos: base de dados que contém as informações necessárias sobre a oferta de serviços públicos de todos os prestadores desses serviços;
- III - dados abertos: dados acessíveis ao público, representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na **internet** e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou tratamento por qualquer pessoa, física ou jurídica;
- IV - dado acessível ao público: qualquer dado gerado ou acumulado pelos entes públicos que não esteja sob sigilo ou sob restrição de acesso nos termos da Lei de Acesso à Informação;
- V - formato aberto: formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja documentada publicamente e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou de qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização;
- VI - governo como plataforma: infraestrutura tecnológica que facilite o uso de dados de acesso público e promova a interação entre diversos agentes, de forma segura, eficiente e responsável, para estímulo à inovação, à exploração de atividade econômica e à prestação de serviços à população;
- VII - laboratório de inovação: espaço aberto à participação e à colaboração da sociedade para o desenvolvimento de ideias, de ferramentas e de métodos inovadores para a gestão pública, a prestação de serviços públicos e a participação do cidadão para o exercício do controle sobre a administração pública;
- VIII - plataformas de governo digital: ferramentas digitais e serviços comuns aos órgãos, normalmente ofertados de forma centralizada e compartilhada, necessárias para a oferta digital de serviços e de políticas públicas;
- IX - registros de referência: informação íntegra e precisa oriunda de uma ou mais fontes de dados, centralizadas ou descentralizadas, sobre elementos fundamentais para a prestação de serviços e para a gestão de políticas públicas; e
- X - transparência ativa: disponibilização de dados pela administração pública independentemente de solicitações.

Parágrafo único. Aplicam-se a esta Norma os conceitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

#### CAPÍTULO III DOS OBJETIVOS

Art. 4º A Norma de Serviços Públicos Digitais da Infra S.A. tem como objetivos:

- I - promover a transformação digital para a sociedade, visando aprimorar a eficiência, a transparência, a acessibilidade e o impacto positivo dos serviços públicos digitais;
- II - fortalecer a participação cidadã e impulsionar a inovação tecnológica;
- III - contribuir para uma administração pública mais moderna, ágil e centrada no cidadão;
- IV - promover a eficiência, a transparência e a acessibilidade dos serviços públicos digitais;
- V - assegurar que os serviços digitais estejam acessíveis; e
- VI - garantir o atendimento à legislação vigente.

#### CAPÍTULO IV

## DA ABRANGÊNCIA

Art. 5º Estão submetidos a esta Norma de Serviços Públicos Digitais todos os agentes públicos, profissionais, estagiários, parceiros, terceiros e todos que, de alguma forma, exerçam atividades no âmbito da Infra S.A. e ainda qualquer pessoa, física ou jurídica, que venha a ter acesso a qualquer informação digital desta Empresa ou por ela custodiada.

Parágrafo único. Os contratos, convênios, acordos e outros instrumentos congêneres celebrados pela Infra S.A. devem incluir dispositivos de forma a viabilizar ou facilitar a implementação do disposto nesta Norma, quando aplicável.

## CAPÍTULO V DOS PRINCÍPIOS

Art. 6º Esta Norma e sua execução devem guiar-se pelos seguintes princípios:

- I - eficiência: utilização otimizada de recursos tecnológicos para maximizar a qualidade dos serviços públicos digitais;
- II - transparência: garantia de que os processos e serviços digitais sejam transparentes e acessíveis ao público;
- III - acessibilidade: garantia de que os serviços digitais estejam disponíveis a todos os cidadãos, incluindo aqueles com deficiência; e
- IV - inovação: incentivo ao uso de tecnologias emergentes e inovadoras para aprimorar os serviços digitais.

Art. 7º A informação protegida pelo sigilo, conforme disposto nos incisos X e XII do art. 5º da Carta Magna, no art. 325 do Código Penal, e demais instrumentos normativos aplicáveis, deve receber especial atenção para que apenas as partes devidamente autorizadas tenham os devidos privilégios de acesso, manuseio e descarte.

Art. 8º As atividades de tratamento de dados pessoais devem observar a boa-fé e os seguintes princípios: finalidade; adequação; necessidade; livre acesso; qualidade dos dados; transparência; segurança; prevenção; não discriminação; responsabilização; e prestação de contas.

Parágrafo único. O tratamento de dados pessoais deve obrigatoriamente atender ao disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

## CAPÍTULO VI DAS DIRETRIZES DO GOVERNO DIGITAL E DA EFICIÊNCIA PÚBLICA

Art. 9º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:

- I - a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis;
- II - a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;
- III - a possibilidade aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de acessar serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial;
- IV - a transparência na execução dos serviços públicos e o monitoramento da qualidade desses serviços;
- V - o incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública;
- VI - o dever do gestor público de prestar contas diretamente à população sobre a gestão dos recursos públicos;
- VII - o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão;
- VIII - o uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública;
- IX - a atuação integrada entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados pessoais em ambiente seguro quando for indispensável para a prestação do serviço, nos termos da Lei;
- X - a simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço;
- XI - a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - a imposição imediata e de uma única vez ao interessado das exigências necessárias à prestação dos serviços públicos, justificada exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente;
- XIII - a vedação de exigência de prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou de informação válida;
- XIV - a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos;
- XV - a presunção de boa-fé do usuário dos serviços públicos;
- XVI - a permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço;
- XVII - a proteção de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- XVIII - o cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;
- XIX - a acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, nos termos do Estatuto da Pessoa com Deficiência;
- XX - o estímulo a ações educativas para qualificação dos servidores públicos para o uso das tecnologias digitais e para a inclusão digital da população;
- XXI - o apoio técnico aos entes federados para implantação e adoção de estratégias que visem à transformação digital da administração pública;
- XXII - o estímulo ao uso das assinaturas eletrônicas nas interações e nas comunicações entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos;
- XXIII - a implantação do governo como plataforma e a promoção do uso de dados, preferencialmente anonimizados, por pessoas físicas e jurídicas de diferentes setores da sociedade, resguardado o disposto nos
- XXIV - o tratamento adequado a idosos, nos termos do Estatuto do Idoso;
- XXV - a adoção preferencial, no uso da **internet** e de suas aplicações, de tecnologias, de padrões e de formatos abertos e livres, conforme disposto no Marco Civil da **Internet**; e
- XXVI - a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público.

## CAPÍTULO VII DA PRESTAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Seção I**  
**Da Digitalização**

Art.10. A Infra S.A. deve utilizar soluções digitais para a gestão de suas políticas finalísticas e administrativas e para o trâmite de processos administrativos eletrônicos.

Art. 11. O formato e o armazenamento dos documentos digitais devem garantir o acesso e a preservação das informações, nos termos da legislação arquivística.

**Seção II**  
**Do Governo Digital**

Art. 12. O acesso à prestação digital dos serviços públicos deve ser realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço e nos termos da Lei.

Art. 13. A Infra S.A. poderá editar estratégia de governo digital, no âmbito de sua competência, buscando a sua compatibilização com a estratégia federal.

**Seção III**  
**Dos Componentes do Governo Digital**

Art. 14. São componentes essenciais para a prestação digital dos serviços públicos na administração pública:

I - a Base Nacional de Serviços Públicos;

II - as Cartas de Serviços ao Usuário, nos termos da lei; e

III - as Plataformas de Governo Digital.

**Seção IV**  
**Dos Plataformas de Governo Digital**

Art. 15. As Plataformas de Governo Digital, instrumentos necessários para a oferta e a prestação digital dos serviços públicos, devem estar em consonância com a Lei nº 14.129, de 2021.

**Seção V**  
**Da Prestação Digital dos Serviços Públicos**

Art. 16. A Prestação Digital dos Serviços Públicos da INFRA S.A. deve estar em consonância com a Lei nº 14.129, de 2021, no que couber.

Art. 17. As Plataformas de Governo Digital devem dispor de ferramentas de transparência e de controle do tratamento de dados pessoais que sejam claras e facilmente acessíveis e que permitam ao cidadão o exercício dos direitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

**Seção VI**  
**Dos Direitos dos Usuários da Prestação Digital de Serviços Públicos**

Art. 18. São garantidos os direitos aos usuários da prestação digital de serviços públicos, aqueles constantes da Lei nº 14.129, de 2021.

**CAPÍTULO VIII**  
**DO NÚMERO SUFICIENTE PARA IDENTIFICAÇÃO**

Art. 19. Fica estabelecido o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) como número suficiente para identificação do cidadão ou da pessoa jurídica, conforme o caso, nos bancos de dados de serviços públicos, nos termos da lei.

**CAPÍTULO IX**  
**DO GOVERNO COMO PLATAFORMA**

**Seção I**  
**Da Abertura dos Dados**

Art. 20. A disponibilização de dados, bem como qualquer informação de transparência ativa, deve observar o disposto nas legislações aplicáveis.

**Seção II**  
**Da Interoperabilidade de Dados entre Órgãos Públicos**

Art. 21. A Infra S.A. quando responsável pela prestação digital de serviços públicos, sendo detentora ou gestora de bases de dados, deve gerir suas ferramentas digitais, no âmbito de suas competências, nos termos da lei e considerando:

I - a interoperabilidade de informações e de dados sob sua gestão, respeitados as restrições legais, os requisitos de segurança da informação e das comunicações, as limitações tecnológicas e a relação custo-benefício da interoperabilidade;

II - a otimização dos custos de acesso a dados e o reaproveitamento, sempre que possível, de recursos de infraestrutura de acesso a dados por múltiplos envolvidos; e

III - a proteção de dados pessoais, observada Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

**CAPÍTULO X**  
**DOS LABORATÓRIOS DE INOVAÇÃO**

Art. 22. A Infra S.A. poderá instituir laboratórios de inovação, abertos à participação e à colaboração da sociedade para o desenvolvimento e a

experimentação de conceitos, de ferramentas e de métodos inovadores para a gestão pública, a prestação de serviços públicos, o tratamento de dados produzidos pelo poder público e a participação do cidadão no controle da administração pública, nos termos da Lei.

## CAPÍTULO XI DA GOVERNANÇA E DA GESTÃO DE RISCOS

Art. 23. Caberá à autoridade competente da Infra S.A., observados as normas e os procedimentos específicos aplicáveis, implementar e manter mecanismos, instâncias e práticas de governança e riscos, em consonância com os princípios e as diretrizes estabelecidas nesta Lei.

## CAPÍTULO XII REFERÊNCIAS

- I - Constituição Federal.
- II - Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 - Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- III - Lei nº 14.423, de 22 de julho de 2022 - Altera a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para substituir, em toda a Lei, as expressões “idoso” e “idosos” pelas expressões “pessoa idosa” e “pessoas idosas”, respectivamente.
- IV - Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020 - Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos; e altera a Lei nº 9.096, de 19 de setembro de 1995, a Lei nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973, e a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.
- V - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e suas alterações - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- VI - 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.
- VII - Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência.
- VIII - Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet.
- IX - Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação.
- X - Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 - Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências.
- XI - Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001 - Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências.
- XII - Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1996 - Código Tributário Nacional.
- XIII - Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019 - Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.

## CAPÍTULO XIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. O descumprimento dos dispositivos desta Norma implicará apuração de responsabilidade e aplicação de sanções administrativas nos termos dos normativos internos da Infra S.A.

Art. 26. Os casos omissos ou não previstos nesta Norma devem ser direcionados ao Comitê de Tecnologia da Informação, ou instância aplicável.

Art. 27. Esta Norma deve ser revisada e atualizada a cada três anos, ou quando houver fatos relevantes que exijam revisão extemporânea.

Art. 28. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

(assinado eletronicamente)

**JORGE LUIZ MACEDO BASTOS**  
**DIRETOR-PRESIDENTE**



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Luiz Macedo Bastos**, Diretor Presidente, em 13/06/2024, às 10:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **8475767** e o código CRC **51200103**.



Referência: Processo nº 50050.003911/2024-57



SEI nº 8475767

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Bairro Asa Sul, - Bairro Asa Sul  
Brasília/DF, CEP 70.070-010  
Telefone: