

**SETIC**  
Superintendência Estadual de  
Tecnologia da Informação  
e Comunicação

**RONDÔNIA**  
★  
Governo do Estado



# ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL SETIC

2026



## **GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA**

Marcos José Rocha dos Santos  
Governador

Sérgio Gonçalves da Silva  
Vice-Governador

## **SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Delner Freire  
Superintendente

Gabriel Carrijo Bento Teixeira  
Diretor Técnico

## **COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA**

Jônica Evely Costa da Silva Ochoa  
Coordenadora

## **ELABORAÇÃO**

Sâmara Ascoli de Queiroz  
Sara Grécia Nogueira

## **REVISÃO**

Idan Luiz Souza Santos

## VERSÃO

<b>VERSÃO</b>	<b>DATA</b>	<b>AUTOR</b>	<b>AÇÃO</b>
1.0	09/04/2024	Gerência de Transformação Digital	Criação do documento
2.0	02/12/2024	Gerência de Transformação Digital	Revisão do Documento
3.0	21/01/2026	Gerência de Transformação Digital	Atualização documental

## LISTA DE ABREVIATURAS

SETIC	Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação
ABEP-TIC	Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação
ABOP	Associação Brasileira de Orçamento Público
CDPP	Coordenação do Desenvolvimento de Políticas Públicas
CGD	Comissão de Governo Digital
CGE	Controladoria-Geral do Estado de Rondônia
CGGE	Comitê de Governança e Gestão Estratégica
COBIT	Objetivos de Controle para Informação e Tecnologias relacionadas
CPSI	Comitê de Privacidade e Segurança da Informação
EFGD	Estratégia Federal de Governo Digital (2024-2027)
EGD	Estratégia de Governo Digital
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PDA	Política de Dados Abertos
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PTD	Plano de Transformação Digital
PTM	Propósito Transformador Massivo
SEPOG	Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão de Rondônia
SOMAR	Coordenadoria de Soluções para Melhorias e Alcance de Resultados
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

# SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO.....	2
2	CONTEXTUALIZAÇÃO .....	3
3	CENÁRIO INSTITUCIONAL .....	4
	3.1 PTM E VALORES .....	8
	3.2 VALORES INSTITUCIONAIS DE TI – SETIC .....	8
	3.3 SISTEMA DE GOVERNANÇA DA SETIC .....	9
	3.3.1. COMISSÃO DE GOVERNO DIGITAL .....	9
4	ALINHAMENTOS ESTRATÉGICOS.....	10
	4.1 ESTRATÉGIA NACIONAL DE GOVERNO DIGITAL .....	10
	4.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ESTADUAL 2024/2027 .....	12
	4.3 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (PDTIC).....	14
	4.4 POLÍTICA DE DADOS ABERTOS.....	15
5	EIXOS TEMÁTICOS.....	16
	5.1 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS .....	17
	5.2 SOLUÇÕES DIGITAIS .....	17
	5.3 INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE DE SISTEMAS .....	20
	5.4 INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS.....	22
	5.5 PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	23
	5.6 GESTÃO DE DADOS, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO .....	25
6	OBJETIVO DA ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL.....	27
	6.1 OBJETIVO GERAL.....	27
	6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	27
7	CONSTRUÇÃO DA EGD .....	28
	7.1 METODOLOGIA.....	28
	7.2 PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO .....	29
	7.3 LEVANTAMENTO E CATALOGAÇÃO DOS SERVIÇOS (CARTA DE SERVIÇOS DA SETIC - PORTAL DE ATENDIMENTO).....	29
	7.4 MAPEAMENTO DOS SERVIÇOS DIGITAIS PRESTADOS.....	30
	7.5 MONITORAMENTO E CONTROLE.....	31
8	IMPACTOS (RISCOS).....	31
9	CRONOGRAMA.....	33
10	INVESTIMENTO.....	33

11 REFERÊNCIAS..... 34

# 1 APRESENTAÇÃO

É indiscutível que qualquer organização deve possuir uma estratégia de implementação digital eficiente. Essa necessidade não visa apenas a manutenção da utilidade pública da organização, mas também se torna essencial para enfrentar os desafios econômicos que se impõem às administrações públicas.

Nesse contexto, a busca pela oferta de um serviço público de qualidade que demande menos tempo e recursos financeiros por parte do cidadão, surge como a principal força propulsora dos esforços realizados por esta Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC). Com o objetivo de proporcionar soluções digitais e inclusivas que visam conectar o cidadão e o Estado, nosso principal propósito é elevar a qualidade de vida daqueles que vivem e trabalham no estado de Rondônia e tornar a gestão pública mais acessível e eficaz.

Este documento delinea um guia integrado para orientar o processo de transformação digital na SETIC. Neste documento estão identificadas as prioridades governamentais e atividades-chave que servem como base para a estratégia adotada. Por meio dessa abordagem, as coordenadorias terão a capacidade de priorizar suas iniciativas, assegurando um alinhamento adequado com a alta gestão.

Como premissa fundamental, esta Superintendência busca operar de forma digitalmente integrada para beneficiar os servidores e cidadãos. Essa abordagem unificada visa otimizar os processos internos, promovendo uma experiência mais apropriada e acessível tanto para a equipe interna quanto para os cidadãos que interagem com a SETIC.

Diante do extenso percurso que ainda se desenha à frente, a presente Estratégia de Governo Digital aborda diferentes eixos norteadores, com isso serão exploradas oportunidades para impulsionar a inovação, melhorar a colaboração interdepartamental e promover uma Administração Pública ágil e centrada no cidadão.

## 2 CONTEXTUALIZAÇÃO

As tecnologias digitais permeiam cada vez mais a vida cotidiana, estendendo-se por residências, ambientes de trabalho, instituições educacionais, meios de comunicação e interações sociais. Novas dinâmicas de interação que abrangem o domínio público, privado e social. A proximidade na comunicação, o engajamento e a colaboração na relação entre consumidores e organizações têm exercido influência sobre a forma como os cidadãos interagem com os órgãos governamentais.

A transformação digital nas instituições demanda mudanças profundas nos modelos mentais, comportamentais e de atitudes. Além disso, exige um redesenho nos modelos de negócio praticados por organizações, sejam elas públicas ou privadas. Este contexto ressalta a necessidade de adaptação para aproveitar ao máximo as oportunidades oferecidas pela evolução digital, ao mesmo tempo em que enfrenta os desafios inerentes a esse processo de transformação.

O rápido avanço exponencial da tecnologia apresenta desafios e oportunidades em todos os setores da sociedade. A transformação digital surge como catalisador estratégico para o desenvolvimento das nações, ocupando posição de destaque nas agendas governamentais e em organizações internacionais. Segundo publicação feita pelo Banco Mundial (World Bank), o Brasil ocupa o segundo lugar no ranking dos dez líderes mundiais, ficando atrás da Coreia do Sul.

No âmbito do setor público, a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) pertencente ao Banco Central – no papel de facilitadora das boas práticas em diversas áreas governamentais, destaca que, o uso estratégico de tecnologias e informações ao longo dos anos tem impulsionado uma verdadeira revolução digital no setor público. A transição de governo analógico, caracterizado por procedimentos manuais, operações fechadas e foco interno, para um governo digital, onde predomina procedimentos apoiados por tecnologias, abordagens centradas no usuário e a promoção da transparência.

As organizações estão constantemente revisando suas políticas e a prestação de serviços públicos para atender às crescentes necessidades e expectativas dos cidadãos. Nesse contexto, a SETIC tem direcionado seus esforços para desenvolver uma Estratégia de Governo Digital abrangente, visando a integração efetiva de tecnologias digitais em todas as áreas e níveis. Isso permitirá uma implementação integrada e eficiente, com respostas eficazes às demandas da sociedade em um ambiente cada vez mais digitalizado.

### 3 CENÁRIO INSTITUCIONAL

Ao longo da evolução histórica, o diálogo em torno da tecnologia e da informação no Estado de Rondônia se desdobrou em uma trajetória notável, caracterizada por uma série de iniciativas e mudanças substanciais. Desde as suas origens, o Estado testemunhou o desenvolvimento e a implementação de medidas significativas destinadas a impulsionar o setor tecnológico e a disseminação de informações.

Com isso em 2020 através da Lei Complementar nº 1.062 criou-se a Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), tornando-se “Órgão de nível estratégico e tático, responsável por exercer a coordenação, supervisão, orientação técnica e controle, em nível central, das atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC e transformação digital dos órgãos da Administração Pública Estadual Direta e Indireta.”

Ao atuar, prospectando e promovendo o desenvolvimento tecnológico, dando o assessoramento e a prestação de serviços técnicos na área da informática, a Superintendência realiza, apoia e orienta estudos, e propostas de arquiteturas, serviços e soluções na área da tecnologia da informação, acompanhando e avaliando o desempenho das Gerências de Informática e/ou setores congêneres do Poder Executivo. Além de elaborar, coordenar e apoiar a implantação destes e supervisionar a conformidade das políticas de segurança da informação e comunicação da Administração Pública Estadual, podendo realizar testes preventivos pré-definidos em regulamentação.

Conforme Anexo Único do Decreto Estadual n.º 27.577, de 4 de novembro de 2022, que aprova o Regimento Interno estruturou a SETIC da seguinte forma:

I - Superintendente;

II - Diretoria Técnica - DITEC;

III - Assessorias diretamente subordinadas ao Superintendente e de apoio à Diretoria Técnica:

a) Gabinete - GAB, compreendendo o Chefe de Gabinete e os auxiliares diretos deste;

b) Assessoria do Gabinete - ASGAB;

c) Assessoria de Comunicação - ASCOM;

d) Controle Interno - CI;

e) Assessoria de Conformidade - ASCF, diretamente subordinada ao Controle Interno; e

f) Assessoria de Especificações Técnicas - ASSET, diretamente subordinada à Diretoria Técnica;

IV - Colegiados:

a) Comitê de Privacidade e Segurança da Informação - CPSI;

b) Comissão Especial de Estágio Probatório - COMEEP - no âmbito da SETIC;

c) Comissão de Gestão de Documentos - CGD - no âmbito da SETIC; e

d) outros colegiados previstos em normas esparsas;

V - Coordenadorias e suas unidades subordinadas:

a) Coordenadoria de Administração e Finanças - CAF:

1. Assessoria de Contabilidade - ASCONT;

2. Gerência de Compras - GCOMP;

3. Gerência de Patrimônio - GAP;

4. Gerência Administrativa - GADM; e

5. Gerência de Gestão de Pessoas - GGP;

b) Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas - CODE:

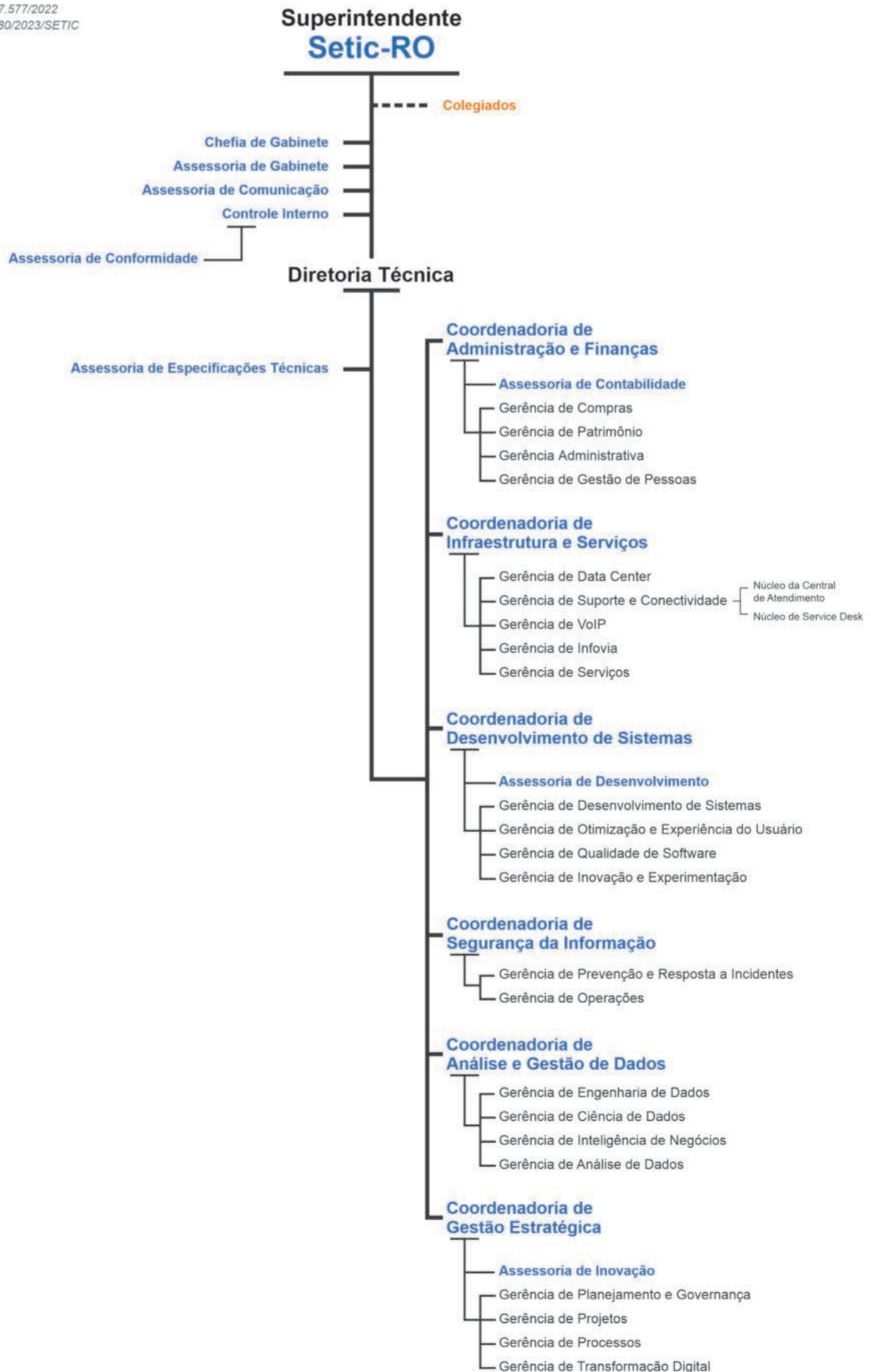
1. Assessoria de Desenvolvimento - ASDES;

2. Gerência de Desenvolvimento de Sistemas - GDEV;

3. Gerência de Otimização e Experiência do Usuário - GUX;

4. Gerência de Qualidade de Software - GQS; e
  5. Gerência de Inovação e Experimentação - GIE.
- c) Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços - COINFRA:
1. Gerência de Data Center - GDC;
  2. Gerência de Suporte e Conectividade - GSUP:
    - 2.1. Núcleo da Central de Atendimento - NCA; e
    - 2.2. Núcleo de Service Desk - NSD;
  3. Gerência de VOIP - GVOIP;
  4. Gerência da Infovia - GINFOVIA; e
  5. Gerência de Serviços - GSERV;
- d) Coordenadoria de Segurança da Informação - COSEGI:
1. Gerência de Prevenção e Resposta a Incidentes - GPREVI; e
  2. Gerência de Operações - GOPS;
- e) Coordenadoria de Análise e Gestão de Dados - CAGD:
1. Gerência de Engenharia de Dados - GED;
  2. Gerência de Ciência de Dados - GCD;
  3. Gerência de Inteligência de Negócios - GBI; e
  4. Gerência de Análise de Dados - GAD;
- f) Coordenadoria de Gestão Estratégica - COGE:
1. Gerência de Planejamento e Governança - GPG;
  2. Gerência de Projetos - GPROJ;

Decreto nº 27.577/2022  
Portaria nº 180/2023/SETIC



### 3.1 PTM E VALORES

A declaração do Propósito Transformador Massivo - PTM e os valores nos quais a SETIC se baseia em prol tanto para os clientes internos quanto para a sociedade em geral (razão de existir do Estado). Esse compromisso permanece alinhado com os atributos essenciais da estratégia de TIC.

O PTM da SETIC está estruturado da seguinte forma:

*“Prover soluções digitais e inclusivas para conectar pessoas ao Estado”*

Conforme o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 24-27, a SETIC tem por objetivo tornar-se referência em tecnologia da informação e comunicação no Governo do Estado de Rondônia, proporcionando o alinhamento das entidades governamentais nessa área e maximizando os objetivos estratégicos do Estado.

### 3.2 VALORES INSTITUCIONAIS DE TI – SETIC

<b>RESOLUTIVIDADE</b>	A efetividade e tecnicidade na entrega do serviço
<b>ÉTICA</b>	Atuar sobre os princípios da moralidade, integridade, lealdade e dignidade.
<b>TRANSPARÊNCIA</b>	Ter transparência em suas atividades, estabelecendo confiança e compromisso entre a TI e as demais áreas.
<b>CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO</b>	Apresentar e implementar novas ideias direcionadas à resolução de problemas e aperfeiçoamento contínuo dos serviços e processos.
<b>EFICIÊNCIA</b>	Entregar soluções de maneira produtiva e econômica no uso de recursos.
<b>COOPERAÇÃO</b>	Trabalhar em equipe, compartilhar responsabilidades e resultados.

### 3.3 SISTEMA DE GOVERNANÇA DA SETIC

O Sistema de Governança da SETIC, normatizado através da Portaria nº 180 de 21 dezembro de 2023, tem por objetivo organizar o processo decisório quanto às políticas e diretrizes de governança e gestão, controle interno, integridade, gestão de riscos, transparência, transformação digital, privacidade e segurança da informação, gestão de tecnologia da informação e comunicação.

O art. 15 da portaria supracitada, institui e regulamenta diversos colegiados, em especial o Comitê de Governança e Gestão Estratégica - CGGE e a Comissão de Governo Digital - CGD.

A CGGE, é responsável por acompanhar a implementação da Estratégia de Governo Digital, sugerindo revisões e modificações, a CGD é responsável pela aprovação, monitoramento e avaliação da EGD.

A governança da SETIC incorpora princípios, diretrizes e mecanismos definidos no Referencial Básico de Governança aplicável a órgãos e entidades da Administração Pública, nos Objetivos de Controle para Informação e Tecnologias relacionadas (COBIT) e na ISO/IEC 38500.

#### 3.3.1. COMISSÃO DE GOVERNO DIGITAL

Instituída através da Portaria nº 180/2023, fl. 242 - 22, a Comissão de Governo Digital - CGD, é um colegiado estratégico e consultivo, que tem como função precípua apoiar e dar suporte aos diversos níveis hierárquicos da SETIC na integração das atividades de transformação digital e governo digital, assegurando que as mudanças propostas sejam corretamente registradas, avaliadas, monitoradas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas e implementadas. Além de viabilizar e orientar a implementação bem-sucedida da Estratégia de Governo Digital no âmbito da SETIC.

## 4 ALINHAMENTOS ESTRATÉGICOS

Os alinhamentos estratégicos são documentos norteadores para a construção e execução das ações de governo digital no âmbito da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação.

### 4.1 ESTRATÉGIA NACIONAL DE GOVERNO DIGITAL

A Estratégia de Governo Digital (EGD), iniciada em 2020, consolidou o caminho para o governo digital centrado no cidadão, em que os dados e a tecnologia promovem a efetividade das políticas e dos serviços públicos. Essa estratégia também possibilitou o princípio de integração digital com estados e municípios pela Rede Gov.BR.

A Estratégia de Governo Digital é um dos eixos temáticos da E-Digital, Estratégia para Transformação Digital Brasileira, que estabelece uma trajetória digital tanto para o governo quanto para a economia brasileira. Mantendo um alinhamento estratégico entre as ações para transformação do governo e as medidas para estimular uma economia brasileira digitalizada crescente, dinâmica, produtiva e competitiva.

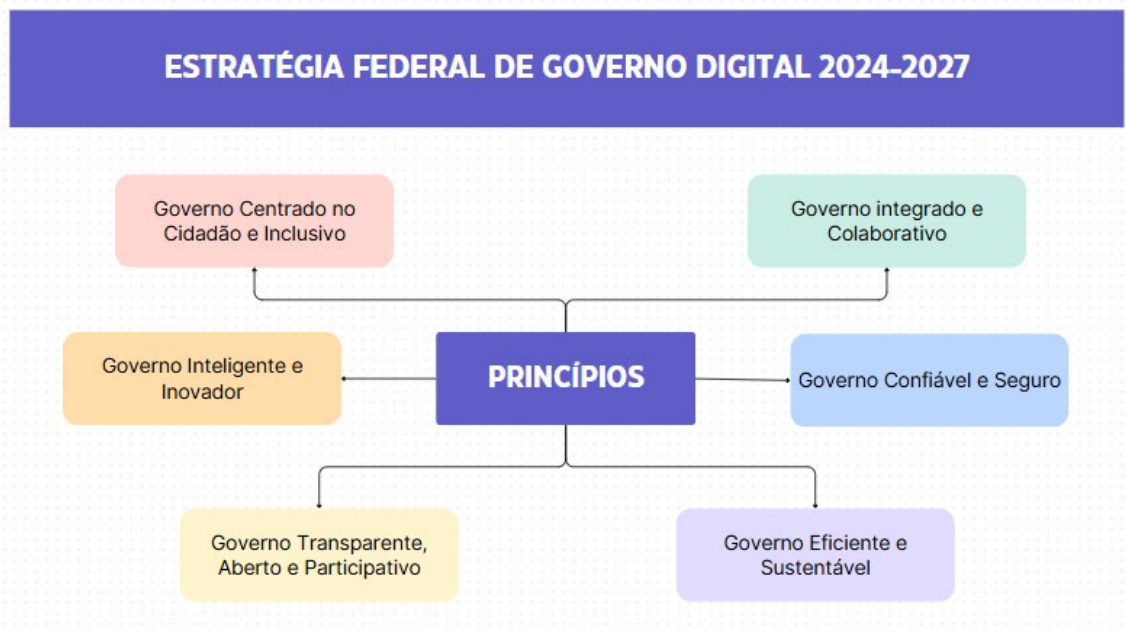
No Estado de Rondônia, seguindo as premissas do Governo Federal, a utilização do Sistema Eletrônico de Informação - SEI já é uma realidade desde 05 de abril de 2017, diminuindo exponencialmente processos físicos na Administração Direta e Indireta.

Além disso, a SETIC implementa melhorias na plataforma ro.gov.br – prioridade deste EGD – canal redirecionador para os domínios oficiais (portal de notícias, portal do cidadão e portal do servidor), de forma digital e inclusiva, centralizando serviços dos órgãos do Executivo Estadual nos sítios eletrônicos supramencionados, preferencialmente com login único.

A SETIC também participou da construção do Decreto Estadual nº 29.168, de 10 de junho de 2024 que dispõe sobre o Governo Digital Estadual e o aumento da eficiência pública, regulamenta a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, e dá outras providências, para garantir a máxima efetivação de ações em prol da transformação dos serviços prestados pelo Executivo



Figura 2: Estratégia Federal de Governo Digital 2024-2027



Fonte: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/EFGD>

Além disso foi construída com a participação de representantes dos Estados, através de oficinas e consultas públicas.

Ressalta-se que a SETIC participou efetivamente da Oficina Norte para o desenvolvimento da EFGD 2024-2027, que ocorreu em Manaus/AM em outubro de 2023, e a EGD-SETIC está em consonância com o Governo Federal.

## 4.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ESTADUAL 2024/2027

A Associação Brasileira de Orçamento Público (ABOP) juntamente com a Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPOG) de Rondônia, em colaboração com a Coordenação do Desenvolvimento de Políticas Públicas (CDPP) e a Coordenadoria de Soluções para Melhorias e Alcance de Resultados (SOMAR) da Casa Civil, elaboraram o Plano Estratégico Estadual para o período de 2024-2027, acessível em [transparencia.ro.gov.br](https://transparencia.ro.gov.br).

O processo inclui diagnósticos internos e externos, identificação de desafios, definição de resultados esperados e priorização de problemas a serem resolvidos.

O Governo do Estado contou com consultas públicas e contribuições de especialistas para estabelecer a missão, visão, valores, desafios e resultados do plano. O foco está em atender as necessidades dos cidadãos, promover o desenvolvimento socioeconômico, qualificar servidores, garantir transparência e boa governança.

O Plano Estratégico do Estado de Rondônia 2024/2027 está organizado em 7 (sete) eixos temáticos para impulsionar o desenvolvimento econômico, social, tecnológico e ambiental, sendo:

1. Desenvolvimento Econômico;
2. Cidadania;
3. Educação;
4. Meio Ambiente e Desenvolvimento Territorial;
5. Saúde;
6. Segurança Pública; e
7. Gestão Estratégica.

Além disso, visa aprimorar a gestão governamental, incentivar parcerias público-privadas, melhorar infraestrutura pública e usar recursos públicos de maneira eficaz para melhorar a qualidade de vida, reduzir a pobreza e promover o desenvolvimento sustentável em Rondônia.

A missão central é garantir direitos básicos, segurança e qualidade de vida à população, promovendo o desenvolvimento sustentável e oportunidades para o estado.

Consta em documento tramitado no SEI sob nº 0040385840, nas listas de propostas prioritizadas, as seguintes, voltadas à SETIC (Ofício n.º 1080/2023/SETIC-GPG - Eixo de Gestão Estratégica - Validação):

- **Projeto: Fibra ótica e internet nas cidades (Expansão da Infovia)**

Desafio 20: Ampliar o investimento em tecnologia e conectividade

Resultado: Infovia expandida para os municípios com mais de 20 mil habitantes.

- **Projeto: Unificação de serviços e dados dos cidadãos em um único**

**aplicativo (Portal único de serviços para o cidadão)**

Desafio 22: Promover a digitalização dos serviços com inclusão social

Resultado: Índice de serviços digitais que são ofertados e elevados, em relação à avaliação da ABEP-TIC

### 4.3 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (PDTIC)

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), disponível em <https://wiki.setic.ro.gov.br/home/compliance/planodiretor>, é a ferramenta de gestão das estratégias institucionais no que diz respeito às tecnologias de informação e comunicação, no qual será essencial para a coordenação das ações planejadas e para o atendimento das obrigações legais.

O PDTIC está alinhado ao que preconiza o art. 174 da Constituição Federal de 1988, que determina ações correspondentes à realização do Planejamento, sendo indicativo para o setor privado e determinante para o Setor Público. Já o Decreto nº 200/1967, disciplina em seu Art. 6º que as atividades da Administração Federal devem obedecer aos princípios fundamentais de Planejamento, Coordenação, Descentralização, Delegação de Competência e Controle.

Os objetivos estratégicos de TIC norteiam as ações da SETIC no quadriênio 2024-2027 são:

1. Criar estrutura Estadual de Governança de TIC para estreitar laços e subsidiar a implantação de políticas Estaduais advindas da SETIC;
2. Garantir que todas as aquisições relativas à temática de TIC, sejam assertivas;
3. Estabelecer políticas, diretrizes e parâmetros mínimos de segurança da informação no Estado através de colegiado próprio;
4. Estabelecer a Cultura *Data-Driven*, definir boas práticas para utilização segura e sustentável das bases de dados, bem como fomentar o compartilhamento responsável de informações no Estado de Rondônia;

5. Promover a colaboração entre a SETIC, órgãos e entidades para impulsionar as soluções tecnológicas e científicas, visando o avanço tecnológico, o desenvolvimento sustentável e inclusivo, a inovação e o crescimento econômico;
6. Aumentar a eficiência e a qualidade dos processos administrativos e financeiros;
7. Atuar no estabelecimento de diretrizes e boas práticas de desenvolvimento e parcerias com os demais órgãos do poder executivo;
8. Modernizar, ampliar e expandir a oferta de conectividade, sistema de comunicação corporativa, armazenamento e processamento de dados com ênfase em boas práticas de segurança da informação;
9. Trazer automatização, informatização, interoperabilidade e digitalização dos serviços do Estado através de soluções tecnológicas com desenvolvimento de sistemas e ferramentas voltados à transformação digital;
10. Ampliar a oferta de novos serviços digitais ao cidadão, aprimorando a eficiência operacional com ênfase na satisfação do usuário;
11. Estimular e promover a capacitação, desenvolvimento e o treinamento dos servidores; e
12. Promover a valorização da força de trabalho no âmbito da SETIC.

Dessa forma, o PDTIC é essencial para o planejamento coordenado das ações estratégicas, táticas e operacionais da SETIC, e para o atendimento das obrigações legais da Política de Governança Digital no âmbito das unidades e entidades da administração pública.

#### **4.4 POLÍTICA DE DADOS ABERTOS**

A Política de Dados Abertos (PDA) é um instrumento que visa promover a transparência ativa por meio da disponibilização de conjuntos de dados de entidades públicas. É uma iniciativa alinhada com a Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/2011) e com o Decreto Federal n.º 8.777/2016, que estabelece diretrizes para a implementação da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA) no Brasil.

O Decreto Estadual nº 26.236, de 19 de julho de 2021, instituiu a Política de Dados Abertos do Poder Executivo, contudo, a implementação da Política de Dados Abertos ocorrerá por meio da execução do PDA (Plano de Dados Abertos) em cada órgão ou entidade da Administração Pública Estadual, sob a gestão da Controladoria-Geral do Estado (CGE).

## 5 EIXOS TEMÁTICOS

A Estratégia de Governo Digital da SETIC está estruturada em eixos temáticos que orientam as principais frentes de atuação relacionadas à transformação digital no âmbito do Governo do Estado de Rondônia. A definição desses eixos permite organizar de maneira mais clara as iniciativas estratégicas da instituição, direcionando esforços para áreas consideradas prioritárias para a modernização da administração pública e para a melhoria da prestação de serviços à sociedade.

A organização da estratégia em eixos temáticos também contribui para concentrar recursos e esforços institucionais em áreas específicas de atuação, facilitando o planejamento das ações, o acompanhamento dos resultados e a adaptação das iniciativas ao longo do tempo. Essa abordagem possibilita ainda uma gestão mais estruturada dos riscos, maior integração entre as unidades organizacionais e uma visão mais abrangente das iniciativas relacionadas à transformação digital.

Os eixos temáticos definidos nesta estratégia refletem os principais desafios e oportunidades relacionados à adoção de tecnologias digitais no setor público, considerando aspectos como a digitalização de serviços, a integração de sistemas, a gestão de dados, a segurança da informação e a infraestrutura tecnológica necessária para suportar essas iniciativas.

A partir desses eixos, a SETIC busca promover um ambiente institucional mais inovador, colaborativo e orientado à melhoria contínua dos serviços públicos, contribuindo para uma administração pública mais eficiente, transparente e centrada nas necessidades do cidadão.

## 5.1 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS

A evolução digital dos serviços é constante, uma vez que as demandas persistem de forma ininterrupta. Essa transformação não apenas influencia os resultados, mas também reconfigura funções e processos, podendo ocasionar mudanças nas atividades desempenhadas pelos profissionais envolvidos.

É crucial enfatizar que o foco inicial são pessoas e operações, e não imediatamente nas ferramentas a serem utilizadas para a transformação. Os recursos tecnológicos devem ser empregados de maneira a atender às necessidades dos cidadãos de maneira eficaz. Nesse contexto, a priorização recai sobre os serviços que impactam significativamente em termos de quantidade de usuários atendidos ou que demandam informatização e digitalização para possibilitar uma gestão mais eficiente.

## 5.2 SOLUÇÕES DIGITAIS

O Decreto Estadual n.º 29.168, de 10 de junho de 2024, que dispõe sobre o Governo Digital no âmbito do Estado de Rondônia e sobre o aumento da eficiência pública, regulamentando a Lei Federal n.º 14.129, de 29 de março de 2021, estabelece a implementação do portal único “ro.gov.br”. Essa plataforma tem como objetivo integrar o acesso às Plataformas de Governo Digital, possibilitando a disponibilização de informações institucionais, notícias e serviços públicos em ambiente digital unificado, observando padrões de interoperabilidade e a integração de dados como forma de simplificação dos processos e melhoria no atendimento aos usuários.

Diante desse contexto, o eixo de Soluções Digitais contempla o desenvolvimento, a evolução e a integração de sistemas e plataformas que possibilitam a prestação de serviços públicos por meio de canais digitais. A atuação nesse eixo busca garantir que os serviços governamentais sejam oferecidos de forma cada vez mais simples, acessível e eficiente, promovendo uma experiência mais adequada tanto para o cidadão quanto para os servidores públicos que utilizam essas ferramentas no desempenho de suas atividades.

No atual cenário do Executivo Estadual, observa-se que os serviços digitais ou semidigitais encontram-se distribuídos em diferentes portais institucionais, conforme demonstrado na figura a seguir.

Figura 3: Levantamento dos Serviços dos órgãos do Poder Executivo

Secretaria/ Órgão	SERVIÇOS POR PORTAL / SITE				
	GLPI	CIDADÃO	SERVIDOR	OUTROS	TUDO AQUI
AGEVISA	15	-	10	16	-
CAERD	-	9		4	17
CBM	-	-		3	-
CGE	-	-		3	-
DER	-	4		-	8
DETRAN	-	17		7	32
DIOF	-	-		1	-
EMATER	-	-		1	-
FHEMERON	-	2		-	-
FUNCER	-	-		2	-
IDARON	-	-		14	-
IPEM	-	-		1	-
IPERON	-	-		5	14
LEPAC	-	1		-	-
OUVIDORIA	-	-		1	-
PC	-	3		-	5
PGE	-	-		5	5
PROCON	-	-		1	6
SEAS	-	19		-	8
SEDAM	-	-		13	-
SEDEC	-	9		-	17
SEDUC	2	1		-	-
SEFIN	-	4		11	8
SEGEP	-	1		-	6
SEJUS	-	-		-	3
SEPAT	6	-		-	-
SESAU	13	1		-	9
SETIC	480	-		-	-
SOPH	7	-		-	-
<b>TOTAL</b>	<b>523</b>	<b>71</b>		<b>10</b>	<b>88</b>

Fonte: Próprio Autor

Nesse sentido, a SETIC tem atuado na manutenção e evolução de plataformas digitais que concentram informações institucionais e serviços públicos, permitindo que diferentes órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual disponibilizem seus serviços em ambientes digitais estruturados e integrados. Essa abordagem contribui para reduzir a fragmentação dos canais de atendimento, facilitar a busca por serviços públicos e melhorar a experiência do usuário ao acessar as soluções digitais do Governo do Estado.

Além da manutenção das plataformas já existentes, a EGD prevê a ampliação gradual da centralização dos serviços digitais estaduais no portal único “ro.gov.br”, observando critérios técnicos, operacionais e institucionais relacionados à maturidade digital dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual. Nesse contexto, a implementação da unificação dos canais digitais deverá ocorrer de forma progressiva, considerando etapas de levantamento, catalogação, integração, adequação tecnológica e migração dos serviços públicos digitais para ambientes unificados e interoperáveis.

A execução dessas iniciativas será conduzida por meio dos Planos de Transformação Digital e dos respectivos planos de ação institucionais, que definirão prioridades, cronogramas, metas e fases de implantação, observando a complexidade dos serviços, a capacidade técnica dos órgãos envolvidos e as diretrizes estabelecidas pelo Decreto Estadual n.º 29.168, de 10 de junho de 2024. Entre as etapas previstas destacam-se o mapeamento dos canais digitais existentes, a padronização das soluções digitais, a integração de bases de dados e sistemas, a consolidação gradual dos serviços no portal único e o monitoramento contínuo da experiência do usuário e da eficiência operacional dos serviços digitalizados.

Essa abordagem busca promover maior padronização, integração e eficiência na prestação de serviços públicos digitais, reduzindo a fragmentação dos canais de atendimento e fortalecendo a consolidação do portal único como principal ambiente de acesso aos serviços digitais do Governo do Estado de Rondônia.

Essa atuação também visa dar cumprimento ao disposto no Decreto Estadual n.º 29.168, de 10 de junho de 2024, que estabelece como competência da SETIC disponibilizar e manter o portal único do Governo do Estado, bem como monitorar as plataformas estaduais de governo digital, conforme previsto no art. 12, §2º.

Além disso, a adoção de soluções digitais deve observar princípios como acessibilidade, usabilidade, simplicidade e interoperabilidade, de modo a garantir que as plataformas governamentais possam atender a diferentes perfis de usuários e se integrar de maneira eficiente aos demais sistemas utilizados pela administração pública. Dessa forma, busca-se assegurar que o processo

de digitalização de serviços ocorra de maneira organizada e alinhada às diretrizes de governo digital.

Entre as iniciativas relacionadas a este eixo destacam-se o desenvolvimento e aprimoramento de plataformas digitais governamentais, a ampliação da oferta de serviços públicos em formato digital, a melhoria contínua da experiência do usuário nos sistemas utilizados pela administração pública e a integração dessas soluções com plataformas e serviços digitais disponibilizados em âmbito nacional.

Atualmente, a Superintendência já desempenha a gestão de plataformas como o Portal do Cidadão (<https://portaldocidadao.ro.gov.br>) e o Portal do Servidor (<https://portaldoservidor.sistemas.ro.gov.br>), que constituem ambientes digitais estratégicos para a disponibilização de serviços públicos. Esses portais deverão ser utilizados como referência para a alocação e organização dos serviços ofertados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, contribuindo para a consolidação de um ambiente digital mais integrado e acessível para os usuários.

Figura 4: Tela principal do Portal do Cidadão



Fonte: [portaldocidadao.ro.gov.br](http://portaldocidadao.ro.gov.br)

### 5.3 INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE DE SISTEMAS

Considerando o Decreto Estadual nº 22.728, de 5 de abril de 2018, que estabelece a simplificação do atendimento nos serviços públicos, dispõe sobre

a troca automática e segura de informações entre os sistemas. Isso elimina a necessidade de os cidadãos fornecerem informações que o governo já possui, um direito garantido pela Lei nº 13.726/2018 e pelo Decreto Estadual nº 29.168.

A integração de sistemas é o processo de conectar sistemas de informação diferentes em uma estrutura unificada. Essa abordagem é fundamental para permitir que dados e informações fluam livremente entre diferentes órgãos governamentais, reduzindo duplicações, melhorando a colaboração interdepartamental e proporcionando uma visão mais abrangente da administração pública.

Por outro lado, a interoperabilidade de sistemas vai além da mera integração. Ela se concentra na capacidade dos sistemas de entender e utilizar os dados uns dos outros de forma eficaz, provendo um ecossistema de dados, capaz de dar maior celeridade aos processos de negócio e estabelecer uma qualidade maior das informações prestadas nos serviços digitais.

A interoperabilidade garante que sistemas diversos possam trabalhar juntos, independentemente das tecnologias e padrões subjacentes, sendo ferramenta essencial para garantir que os serviços públicos sejam simples, eficazes, consistentes e acessíveis a todos os cidadãos, independentemente de sua origem ou localização.

A busca pela integração e interoperabilidade na administração pública e no governo digital também contribui para uma gestão mais eficiente dos recursos públicos, resultando em economia de tempo e dinheiro. Isso permite que os órgãos governamentais evitem duplicações de dados cadastrais e otimizem o uso de tecnologia e recursos, promovendo uma administração mais profícua.

Em resumo, a integração e interoperabilidade de sistemas desempenham um papel fundamental na modernização da administração pública e no governo digital. Ao facilitar a comunicação eficaz entre diferentes órgãos e sistemas, essas práticas proporcionam uma prestação de serviços mais eficiente, transparente e centrada no cidadão. À medida que os governos buscam atender às crescentes expectativas dos cidadãos, a integração e interoperabilidade se tornam alicerces fundamentais da governança moderna.

## 5.4 INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

A infraestrutura tecnológica constitui a base que sustenta o funcionamento das plataformas digitais, sistemas institucionais e serviços de tecnologia da informação utilizados pelos órgãos da administração pública. A disponibilidade de ambientes computacionais adequados, aliados a redes de comunicação seguras e serviços de tecnologia confiáveis, é fundamental para garantir a continuidade e a qualidade das soluções digitais ofertadas à sociedade.

No âmbito da Estratégia de Governo Digital da SETIC, o eixo de Infraestrutura e Serviços tem como objetivo assegurar a manutenção, modernização e expansão da infraestrutura tecnológica necessária para suportar as iniciativas de transformação digital do Governo do Estado de Rondônia. Essa infraestrutura envolve recursos de processamento, armazenamento e conectividade que possibilitam a operação de sistemas institucionais, plataformas digitais e bases de dados utilizadas pela administração pública.

Nesse contexto, a SETIC atua na gestão da infraestrutura de datacenter e na manutenção de ambientes tecnológicos que viabilizam a hospedagem e o funcionamento de sistemas críticos para o governo estadual. A existência de uma infraestrutura estruturada e com capacidade adequada de processamento e armazenamento contribui para garantir maior disponibilidade dos serviços digitais e maior segurança na gestão das informações institucionais.

Além dos ambientes computacionais, este eixo também contempla a conectividade entre os diversos órgãos da administração pública, viabilizando a comunicação segura entre sistemas e a circulação de informações institucionais. A ampliação e o fortalecimento da rede de conectividade governamental contribuem para promover maior integração entre unidades administrativas e garantir o funcionamento adequado das soluções digitais utilizadas pelos órgãos públicos.

Nesse cenário, destaca-se a INFOVIA, rede de comunicação baseada em fibra óptica que interliga órgãos e unidades administrativas do Governo do Estado, possibilitando a troca segura de dados e o funcionamento integrado dos sistemas governamentais. A expansão dessa rede constitui elemento

estratégico para fortalecer a conectividade entre os órgãos públicos e ampliar a capacidade de suporte às soluções digitais adotadas pela administração estadual.

Dessa forma, a atuação da SETIC nesse eixo busca garantir que a infraestrutura tecnológica do Estado esteja preparada para atender às demandas crescentes por serviços digitais, proporcionando ambientes tecnológicos seguros, escaláveis e capazes de sustentar a evolução das iniciativas de governo digital. A ampliação da estrutura de datacenter, voltada ao armazenamento e processamento de dados, aliada à expansão da rede INFOVIA para municípios e localidades ainda não atendidos, representa um fator crítico para o sucesso da estratégia de transformação digital do Governo do Estado de Rondônia.

## 5.5 PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Considerando que a transformação digital está cada vez mais presente na vida da sociedade e irá modificar a forma que diversos serviços são oferecidos às pessoas, sejam elas, cidadãos comuns, servidores públicos ou empresas privadas, é imprescindível que a segurança da informação se torne uma área de extrema importância dentro das organizações. Isso se deve ao fato de que, com a expansão da superfície de ataques cibernéticos, ou seja, o aumento da exposição dos ativos físicos e digitais a riscos de serem comprometidos, é necessário adotar medidas efetivas para proteger as informações sensíveis.

Dentre as diversas ações que podem ser adotadas no processo de transformação digital, duas se destacam como primordiais. A primeira delas é a implantação de um conjunto de boas práticas de segurança da informação, que devem ser aplicadas desde o início do desenvolvimento de software. Essas práticas têm como objetivo mitigar possíveis vulnerabilidades e garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados, pilares da segurança da informação. Além disso, é fundamental promover uma cultura de desenvolvimento seguro, incentivando os desenvolvedores de software a

incorporarem a segurança em todas as etapas do processo, seguindo abordagens como o *"security by design"* e o *"privacy by design"*.

A segunda ação primordial é a conscientização dos usuários sobre a importância da segurança da informação. Mesmo com o avanço das tecnologias e o surgimento de ameaças digitais cada vez mais sofisticadas, é importante lembrar que as ameaças mais antigas ainda são perigosas. Nesse sentido, é essencial educar e treinar os usuários para identificar e evitar os ataques relacionados à engenharia social, que se baseiam na manipulação psicológica para explorar erros ou fraquezas humanas e obter informações privadas ou acessos não autorizados.

Neste sentido, a SETIC, por intermédio do Comitê de Privacidade e Segurança da Informação - CPSI, criado através da Portaria nº 97 de 09 de junho de 2021, DIOF/RO Ed. 116, desempenha importantes funções.

Além de tratar incidentes de segurança da informação, o CPSI também tem a responsabilidade de estabelecer diretrizes para a gestão das informações sob a guarda da SETIC no âmbito do Governo do Estado. Essas diretrizes são essenciais para garantir a segurança e a privacidade das informações governamentais.

Para cumprir com essas responsabilidades, o CPSI conta com a participação ativa de todas as Coordenadorias da SETIC, bem como das assessorias. Essa colaboração é fundamental para enriquecer o debate e contribuir para o desenvolvimento de uma postura madura e eficiente em relação à segurança da informação, desempenhando um papel fundamental na proteção das informações e na promoção da segurança cibernética no ambiente governamental.

Portanto, diante desse cenário de constantes ameaças e desafios, é fundamental investir em segurança da informação como parte integrante da transformação digital. Somente assim será possível garantir a proteção dos dados e a confiança dos usuários, construindo um ambiente digital seguro e confiável para todos.

## 5.6 GESTÃO DE DADOS, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMAÇÃO

A gestão estratégica de dados, aliada ao uso responsável de tecnologias de Inteligência Artificial (IA), vem se consolidando como elemento essencial para a modernização da administração pública e para o fortalecimento das iniciativas de transformação digital no setor público. O avanço das tecnologias digitais e a crescente disponibilidade de dados institucionais ampliam a capacidade do Estado de desenvolver políticas públicas mais eficientes, aprimorar a prestação de serviços ao cidadão e fortalecer os mecanismos de transparência, monitoramento e tomada de decisão baseada em evidências.

Nesse contexto, destaca-se o Decreto Estadual nº 22.728, de 5 de abril de 2018, que estabelece diretrizes relacionadas ao compartilhamento de dados e à simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, promovendo maior integração entre sistemas e racionalização de procedimentos administrativos. Soma-se a isso a Estratégia Federal de Governo Digital 2024–2027, instituída pelo Decreto Federal nº 12.198/2024, que reforça a utilização estratégica de dados, automação e tecnologias emergentes como instrumentos fundamentais para a transformação digital do setor público brasileiro.

No âmbito da Estratégia de Governo Digital da SETIC, este eixo temático estabelece diretrizes para o fortalecimento da cultura orientada por dados (Data-Driven Government), para a ampliação da automação de processos institucionais e para a adoção gradual, responsável e estratégica de soluções baseadas em Inteligência Artificial no Governo do Estado de Rondônia.

A utilização estruturada de dados institucionais permite ampliar significativamente a capacidade analítica da Administração Pública Estadual, proporcionando maior eficiência operacional, melhoria dos processos internos e apoio qualificado à formulação, execução, monitoramento e avaliação de políticas públicas. A análise de dados possibilita identificar padrões, tendências, gargalos operacionais e oportunidades de melhoria, permitindo decisões mais assertivas, céleres e alinhadas às necessidades da sociedade.

Nesse cenário, a Inteligência Artificial passa a ser reconhecida como um dos pilares estratégicos da transformação digital do Estado de Rondônia,

considerando seu potencial para ampliar a eficiência administrativa, apoiar a tomada de decisões, automatizar processos repetitivos, melhorar a experiência do cidadão e fortalecer a capacidade operacional do Estado.

A adoção de soluções baseadas em Inteligência Artificial deverá observar princípios de ética, transparência, segurança da informação, supervisão humana, proteção de dados pessoais, conformidade normativa e uso responsável da tecnologia, garantindo alinhamento às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), às boas práticas de governança digital e às políticas institucionais de segurança da informação.

Além disso, a implementação dessas soluções deverá considerar mecanismos de monitoramento contínuo, avaliação de riscos, rastreabilidade das ações automatizadas e mitigação de vieses algorítmicos, buscando assegurar que o uso da IA contribua efetivamente para o interesse público, para a inclusão digital e para o aprimoramento dos serviços governamentais.

Entre as principais frentes de atuação relacionadas a este eixo destacam-se:

- fortalecimento da cultura institucional orientada por dados;
- ampliação do compartilhamento seguro e estruturado de dados entre órgãos e entidades;
- desenvolvimento de soluções de inteligência de negócios e análise avançada de dados;
- utilização de modelos preditivos e analíticos para apoio à tomada de decisão;
- automação de processos administrativos e operacionais;
- utilização de Inteligência Artificial Conversacional em canais de atendimento digital;
- implementação de assistentes virtuais e agentes inteligentes;
- integração de soluções inteligentes aos serviços digitais do Governo Estadual;
- monitoramento de indicadores estratégicos por meio de análise automatizada de dados;
- otimização do atendimento ao cidadão;
- fortalecimento da eficiência operacional da administração pública.

A automação de processos administrativos e operacionais constitui importante instrumento para racionalização das atividades institucionais, permitindo reduzir tarefas repetitivas, minimizar falhas operacionais, padronizar procedimentos e ampliar a produtividade das equipes técnicas e administrativas. Essa abordagem contribui para que os servidores públicos possam direcionar esforços para atividades estratégicas e de maior valor agregado à gestão pública.

No contexto da Estratégia de Governo Digital da SETIC, destacam-se iniciativas relacionadas à adoção de agentes inteligentes e soluções de Inteligência Artificial Conversacional voltadas à melhoria dos serviços públicos digitais e à automação de atendimentos institucionais.

Dessa forma, a integração entre gestão de dados, automação e Inteligência Artificial fortalece as capacidades institucionais do Governo do Estado de Rondônia, promovendo uma administração pública mais eficiente, inovadora, transparente, responsiva e centrada nas necessidades do cidadão.

## 6 OBJETIVO DA ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL

### 6.1 OBJETIVO GERAL

Promover a transformação dos serviços públicos, com ênfase na satisfação do cidadão, por meio da implementação de práticas inovadoras, soluções digitais e parcerias estratégicas, aprimorando a experiência do cidadão no uso dos serviços públicos e sua satisfação.

### 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- promover a inclusão digital;
- fomentar a ampliação da conectividade;
- garantir acesso efetivo a informações de interesse público;
- centralizar, em portal único, o acesso a serviços e bases dados;
- disponibilizar acesso à plataforma de autenticação e à assinatura digital de abrangência nacional;

- digitalizar o acesso e a prestação de serviços públicos.

## 7 CONSTRUÇÃO DA EGD

A Estratégia de Governo Digital é crucial para aprimorar a eficiência, a transparência e a acessibilidade dos serviços públicos. Além disso, ela visa impulsionar a inovação tecnológica e criar uma administração pública mais moderna e centrada no cidadão.

### 7.1 METODOLOGIA

A metodologia aplicada a esta EGD é o *Metadesign*. O *metadesign* (Vassão, 2010) é o terceiro conceito do Design na Metadisciplina, e pode ser entendido como o design das coisas que estão em movimento e como o projeto de contextos.

É um método que emprega ferramentas e estratégias para abordar a complexidade como uma parceira, não como um obstáculo, instigando-nos a enfrentar a incerteza de forma habilidosa e criativa, estimulando, assim, a inovação.

Para tal a aplicação dessa metodologia seguiu o seguinte escopo, considerando os eixos temáticos destacados anteriormente:

- Cocriação e participação envolvendo múltiplos atores;
- Visão holística considerando o ecossistema completo em que as políticas e estratégias federais e estaduais operam, tais como: a infraestrutura tecnológica, legislação, cultura organizacional e interações sociais;
- Processo de melhoria contínua uma vez que a EGD não é estática, e sim ajustável e adaptável às mudanças; e
- Transparência e abertura ao envolver os cidadãos e demais *stakeholders* no processo de tomada de decisão.

Com a aplicação do *Metadesign* busca-se enfrentar desafios, como falta de conhecimento tecnológico, resistência à mudança e complexidade. Para superar essas barreiras requer educação, capacitação e liderança atuante.

Em suma, o *metadesign* aplicado à Estratégia de Governo Digital da SETIC busca criar políticas mais inclusivas, participativas e adaptáveis, alinhadas com as necessidades da sociedade e as possibilidades tecnológicas.

## 7.2 PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO

A transformação digital é um esforço coletivo, e a participação ativa dos cidadãos é essencial para garantir que ela beneficie a sociedade como um todo. Essa participação não só fortalece a governança digital, mas também contribui para o desenvolvimento de soluções mais adaptadas às necessidades e expectativas da comunidade.

Conforme consta no PDTIC 2024/2027, o projeto de Soluções Digitais PSD6 Simplifica RO, será desenvolvido um canal oficial específico para a interação entre o cidadão e o Estado.

Contudo o envolvimento do cidadão já acontece através de canais oficiais como o e-SIC e o Fala.br, que permitem um *feedback* contínuo, além da colaboração efetiva para construção de um governo digital inclusivo.

## 7.3 LEVANTAMENTO E CATALOGAÇÃO DOS SERVIÇOS (CARTA DE SERVIÇOS DA SETIC - PORTAL DE ATENDIMENTO)

Os serviços mapeados para composição das Cartas de Serviços da SETIC - com base no Decreto Estadual n.º 22.728, de 5 de abril de 2018 - apresentam-se de maneira organizada, contendo os requisitos para solicitação e atendimento, além das localizações de cada serviço. Todos os 480 (quatrocentos e oitenta) serviços listados podem ser solicitados através do Portal de Atendimento ([atendimento.setic.ro.gov.br](http://atendimento.setic.ro.gov.br)).

O Portal de Atendimento é a plataforma oficial para abertura e tratamento das solicitações de TIC que também podem ser solicitadas via telefone ou e-mail em caso de possível indisponibilidade da plataforma. Ao término do atendimento, o usuário tem a possibilidade de atribuir uma avaliação ao serviço, expressando sua opinião por meio de uma nota e fornecendo feedback adicional por meio de sugestões, críticas ou elogios.

Com o advento do Decreto Estadual nº 29.382, de 14 de agosto de 2024, que dispõe sobre a criação de grupos de desburocratização, as cartas de serviços deverão ser publicadas até o final do mês de março de 2025, inteligência do art. 4º, §1º do referido decreto, e deverão ser atualizadas a cada seis meses (junho e dezembro de cada ano).

#### **7.4 MAPEAMENTO DOS SERVIÇOS DIGITAIS PRESTADOS**

Inicialmente, é importante destacar que a SETIC, além de possuir catálogo de serviços desta Superintendência no Portal de Atendimento, atua também na gestão de portais que abrangem serviços de outros órgãos do Poder Executivo Estadual.

Esses serviços compõem a área finalística das secretarias de Estado, com foco no atendimento direto ao cidadão, possibilitando, no caso dos serviços totalmente digitais, que toda a demanda seja realizada por meio de um canal digital.

Atualmente, o Portal do Cidadão é o canal digital unificado para oferta de serviços digitais para o cidadão contando com 84 (oitenta e quatro) serviços, enquanto o Portal do Servidor contempla 10 (dez) serviços.

Os planos de transformação digital visam, além de melhorias e novas soluções, aumentar a oferta de serviços, atraindo uma maior aderência dos órgãos públicos do Executivo Estadual a fim de propiciar facilidade ao usuário, principalmente o cidadão, na busca e utilização dos serviços públicos.

## 7.5 MONITORAMENTO E CONTROLE

O acompanhamento da execução da Estratégia de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 engloba os objetivos, ações e projetos pactuados nos planos de transformação digital.

O monitoramento envolve a prestação de informações sobre a execução dos planos de forma sistemática e regular, pela Gerência de Transformação Digital e reuniões de acompanhamento pela Comissão de Governo Digital.

A prestação de informações quanto à execução das ações será realizada bimestralmente, como também as reuniões – estas com pauta pré-definida e acompanhada do cronograma de execução de cada plano de ação.

Quanto à revisão, os planos de ação serão analisados, ordinariamente, a cada 06 (seis) meses e a Estratégia será anual.

Os resultados do monitoramento serão consolidados e as estatísticas serão apresentadas através de relatório público, validado pelo Comitê de Governança e aprovado pela Alta Gestão.

## 8 IMPACTOS (RISCOS)

Para cada ação vinculada aos Eixos Temáticos, constantes neste Plano de Transformação Digital (PTD), serão listados os riscos que podem ameaçar o sucesso de sua implementação e operacionalização.

De acordo com a tabela abaixo, será definida a probabilidade de o risco ocorrer, o impacto sobre o serviço e o grau do risco; uma ação de contingência, a ação a ser tomada caso o risco aconteça; e uma pessoa responsável para executar a ação de contingência:

Probabilidade	Impacto (Efeito que o risco exerce sobre o projeto)	Grau de Risco
---------------	---	---------------

Índice	Probabilidade de ocorrência	Índice	Impacto	Índice	Descrição
1	Improvável	1	Muito baixo	1 a 2	Muito Baixo - Impacto mínimo no projeto
2	Pouco provável	2	Baixo	3 a 5	Baixo - Impacto no projeto
3	Provável	3	Médio	6 a 10	Médio - Impacto no projeto
4	Muito provável	4	Alto	12 a 16	Alto - Impacto no projeto
5	Quase certo	5	Muito Alto	20 a 25	Muito Alto - Comprometimento no projeto

## 9 CRONOGRAMA

O Cronograma Geral <sup>1</sup> seguirá conforme a tabela a seguir:

CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027
<b>ATIVIDADE</b>	Aprovação e Publicação da EGD + Aprovação e Execução do Plano de Transformação Digital Anual	Aprovação e Execução do Plano de Transformação Digital Anual	Aprovação e Execução do Plano de Transformação Digital Anual	Aprovação e Execução do Plano de Transformação Digital Anual
<b>MONITORAMENTO</b>	BIMESTRAL	BIMESTRAL	BIMESTRAL	BIMESTRAL
<b>RESULTADOS</b>	QUADRIMESTRAL	QUADRIMESTRAL	QUADRIMESTRAL	QUADRIMESTRAL
<b>REVISÃO</b>	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL
<b>EIXOS: 1. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS; 2. UNIFICAÇÃO DOS CANAIS DIGITAIS; 3. INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE; 4. INFRAESTRUTURA E CONECTIVIDADE; 5. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO; e 6. DADOS E INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS</b>				
<b>REVISÃO DA ESTRATÉGIA (QUADRIÊNIO)</b>	ORDINARIAMENTE: <b>ANUAL</b> ATRAVÉS DA COMISSÃO DE GOVERNO DIGITAL (SISTEMA DE GOVERNANÇA)			

## 10 INVESTIMENTO

Os investimentos relacionados às iniciativas derivadas deste EGD, estarão de acordo com o Plano Plurianual do Estado (PPA) e o Plano Anual de Compras da SETIC, sem prejuízo da legislação pertinente.

<sup>1</sup> O cronograma geral será norteador (quadriênio) e os específicos serão confeccionados em cada plano anual.

## 11 REFERÊNCIAS

**BRASIL.** Decreto Federal nº 8.777 de 11 de maio de 2016. Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 de maio de 2016. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8777.htm). Acesso em: 15 de dezembro de 2023.

**BRASIL.** Decreto Federal nº 9.319, de março de 2018. Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 22 de março de 2018. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%209.319%20C%20DE%2021,que%20lhe%20confere%20o%20art](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%209.319%20C%20DE%2021,que%20lhe%20confere%20o%20art). Acesso em: 15 de dezembro de 2023.

**BRASIL.** Decreto Federal nº 10.332, de 28 de abril de 2020. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 de abril 4 de 2020. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm). Acesso em 15 de dezembro de 2023.

**BRASIL.** Decreto Federal nº 12.198, de 24 de setembro de 2024. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 de setembro de 2024. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2024/decreto/D12198.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/D12198.htm). Acesso em 05 de dezembro de 2024.

**BRASIL.** Decreto-Lei nº 200 de 25 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização da administração federal, estabelece diretrizes, para a reforma

administrativa, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 de fevereiro de 1967. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del0200.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm). Acesso em: 15 de dezembro de 2023.

**BRASIL.** Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 de novembro de 2011. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 15 de dezembro de 2023.

**BRASIL.** Lei Federal nº 13.726 de 08 de outubro de 2018. Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 de outubro de 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13726.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13726.htm). Acesso em 15 de dezembro de 2023.

**BRASIL.** Lei Federal 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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 de março de 2021 e republicado em 14 de abril de 2021. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm). Acesso em 15 de dezembro de 2023.

**BRASIL.** Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1º de abril de 2021. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14133.htm). Acesso em: 15 de dezembro de 2023.

**RONDÔNIA.** Decreto Estadual nº 29.168, de 10 de junho de 2024. Dispõe sobre o Governo Digital Estadual e o aumento da eficiência pública, regulamenta a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, e dá outras

providências. Diário Oficial do Estado nº 108, Porto Velho, RO, 17 de junho de 2024. Disponível em:

[https://wiki.setic.ro.gov.br/home/compliance/normativas/decreto\\_n\\_29168\\_pdf](https://wiki.setic.ro.gov.br/home/compliance/normativas/decreto_n_29168_pdf).

Acesso em: 05 de dezembro de 2024.

**RONDÔNIA.** Decreto Estadual n.º 29.382, de 14 de agosto de 2024. Dispõe sobre a criação de Grupos para Desburocratização e Simplificação de Atos e Procedimentos Administrativos. Diário Oficial do Estado nº 151, Porto Velho, RO, 15 de agosto de 2024. Disponível em:

[https://wiki.setic.ro.gov.br/home/compliance/normativas/decreto\\_n\\_29382\\_pdf](https://wiki.setic.ro.gov.br/home/compliance/normativas/decreto_n_29382_pdf).

Acesso em: 5 de dezembro de 2024.

**RONDÔNIA.** Decreto Estadual n.º 22.728, de 5 de abril de 2018. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no âmbito do Poder Executivo Estadual e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Diário Oficial do Estado nº 62, Porto Velho, RO, 5 de abril de 2018. Disponível em:

[https://diof.ro.gov.br/data/uploads/2018/04/Doe-05\\_04\\_2018.pdf](https://diof.ro.gov.br/data/uploads/2018/04/Doe-05_04_2018.pdf). Acesso em:

15 de dezembro de 2023.

**RONDÔNIA.** Decreto Estadual nº 26.236, de 19 de julho de 2021. Institui Política de Dados Abertos do Poder Executivo Estadual. Diário Oficial do Estado nº 145, Porto Velho, RO, 20 de julho de 2021. Disponível em

<https://diof.ro.gov.br/data/uploads/2021/07/DOE-20-07-2021.pdf>. Acesso em:

15 de dezembro de 2023.

**RONDÔNIA.** Decreto Estadual nº 27.577, de 4 de novembro de 2022. Aprova o Regimento Interno da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC, altera o Decreto nº 23.379, de 23 de novembro de 2018, e revoga o Decreto nº 24.947, de 13 de abril de 2020. Diário Oficial do Estado nº 214, Porto Velho, RO, 9 de novembro de 2022. Disponível em

<https://diof.ro.gov.br/data/uploads/2022/11/DOE-09.11.2022.pdf>. Acesso em: 15

de dezembro de 2023.

**RONDÔNIA.** Lei Complementar Estadual nº 965, de 20 de dezembro de 2017. Dispõe sobre a organização e estrutura do Poder Executivo do Estado de Rondônia e dá outras providências. Diário Oficial do Estado nº 238, Porto Velho, RO, 20 de dezembro de 2017. Disponível em <https://rondonia.ro.gov.br/wp-content/uploads/2020/02/Lei-Complementar-n%C2%BA-965-de-20-de-dezembro-de-2018.pdf>. Acesso em: 15 de dezembro de 2023.

**RONDÔNIA.** Lei Complementar nº 1.062, de 4 de junho de 2020. Altera e acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 965, de 20 de dezembro de 2017. Diário Oficial do Estado nº 106, Porto Velho, RO, 4 de junho de 2020. Disponível em: <http://ditel.casacivil.ro.gov.br/COTEL/Livros/Files/LC1062.pdf>. Acesso em: 15 de dezembro de 2023.

**RONDÔNIA.** Portaria SETIC nº 97 de 09 de junho de 2021. Institui a Política de Segurança da Informação - PSI aplicável aos dados e informações trafegadas na rede de dados da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC, e dá outras providências. Diário Oficial do Estado nº 116. Porto Velho, RO, 9 de julho de 2021. Disponível em <https://diof.ro.gov.br/data/uploads/2021/06/DOE-09.06.2021.pdf>. Acesso em 15 de dezembro de 2023.

**SETIC-RO.** Propósito Transformador Massivo da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação. Disponível em <https://documentos.sistemas.ro.gov.br/books/diretrizes-estrategicas/page/ptm-proposito-transformador-massivo>. Acesso em 15 de dezembro de 2023

**VASSÃO,** Caio A. **Metadesign:** ferramentas, estratégias e ética para a complexidade. São Paulo. Blucher, 2010.

**SETIC**  
Superintendência Estadual de  
Tecnologia da Informação  
e Comunicação

**RONDÔNIA**  
★  
**Governo do Estado**



**Wiki.SETIC**

Plataforma de Documentação  
Operacional e Gerencial dos  
Serviços da SETIC

[wiki.setic.ro.gov.br](http://wiki.setic.ro.gov.br)

