

SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
★
Governo do Estado



MODELO DE NEGÓCIO SETIC

2025



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

Ronald Lázaro Ribeiro
Coordenador

ELABORAÇÃO

Luma Damon de Oliveira Melo
Regiane Nogueira Frota
Thaís Fernanda Lobato Roca
Elenilce Alves de Lima Meira
Rosemeire Vidal da Silva
Jônatas Justiniano Lima
Paulo Ricardo Nascimento

REVISÃO

Iasmin Lima Batista
Sâmara Ascoli de Queiroz
Ronald Lázaro Ribeiro

PROJETO GRÁFICO

Idan Luiz Souza Santos

VERSÃO

VERSÃO	DATA	AUTOR	AÇÃO
1.0	24/04/2025	Equipe de Elaboração	Criação do documento

LISTA DE ABREVIATURAS

ABEP-TIC	Associação Brasileira de Entidades Estaduais de TIC
A3P	Agenda Ambiental na Administração Pública
CAF	Coordenadoria de Administração e Finanças
CAGD	Coordenadoria de Análise e Gestão de Dados
CGE	Controladoria Geral do Estado
CGGE	Comitê de Governança e Gestão Estratégica
CGPD	Comitê Gestor de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
CI	Controle Interno
COGE	Coordenadoria de Gestão Estratégica
CODE	Coordenadoria de Desenvolvimento
COINFRA	Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços
COSEGI	Coordenadoria de Segurança da Informação
DITEC	Diretoria Técnica
EGD	Estratégia de Governo Digital
IA	Inteligência Artificial
IFRO	Instituto Federal de Rondônia
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PGISI	Plano de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação
PSI	Política de Segurança da Informação
PTM	Propósito Transformador Massivo
PIX	Ponto de Intercâmbio de Internet
ReGIC	Rede Federal de Gestão de Incidentes Cibernéticos
RNP	Rede Nacional de Ensino e Pesquisa
RPA	Automação Robótica de Processos
SETIC	Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação
SETUR	Superintendência Estadual de Turismo
SGM	Sistema Gerenciador de Mensagens
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	5
2	ACOMPANHAMENTO E REVISÃO	6
3	PERFIL INSTITUCIONAL	7
	3.1 HISTÓRIA	7
	3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAMENTO	8
4	GOVERNANÇA CORPORATIVA	10
5	ARTEFATOS ESTRATÉGICOS	10
	5.1 SISTEMA DE GOVERNANÇA.....	10
	5.2 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	11
	5.3 BASES ESTRATÉGICAS DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	12
6	AÇÕES ESTRUTURANTES	13
	6.1 ADEÇÃO À REDE FEDERAL DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS	13
	6.2 ESTRATÉGIA DO GOVERNO DIGITAL	14
	6.3 AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS.....	15
	6.4 INOVAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	15
	6.5 NÍVEL DE MATURIDADE EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	16
	6.6 SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL	17
7	COMPONENTES DO CANVAS	18
	7.1 PRINCIPAIS PARCEIROS E FORNECEDORES	20
	7.2 PRINCIPAIS RECURSOS	21
	7.3 PRINCIPAIS CAPACIDADES.....	22
	7.4 PRINCIPAIS MACROPROCESSOS	24
	7.5 PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS.....	26
	7.6 PRINCIPAIS BENEFICIÁRIOS	28
	7.7 IMPACTOS POSITIVOS	29
	7.8 VALOR PERCEBIDO	30
8	REFERENCIAIS TEÓRICOS E METODOLÓGICOS	31
9	REFERÊNCIAS	33

1 APRESENTAÇÃO

O modelo de negócio da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC objetiva demonstrar uma nova forma de comunicação dos seus serviços e direcionamento estratégico por meio de eixos de atuação que assegurem a realização de entregas íntegras e consistentes aos seus *stakeholders*. Esse modelo mantém uma abordagem voltada para o uso e a melhoria contínua dos serviços prestados aos demais órgãos do Estado.

A comunicação eficiente estabelece canais claros e confiáveis entre a SETIC e os demais órgãos do Estado, promovendo transparência e agilidade nas interações.

A SETIC adota uma estratégia focada na integração dos serviços de tecnologia da informação, visando atender de forma eficaz às necessidades dos órgãos públicos.

A melhoria contínua é implementada como prática, por meio de processos de feedback e avaliação, que identificam áreas de aprimoramento nos serviços oferecidos. Dessa forma, a SETIC garante que as soluções tecnológicas estejam sempre alinhadas com as demandas dos usuários.

O alinhamento transversal adotado por essa superintendência prioriza uma abordagem centrada no usuário, atendendo às necessidades e expectativas dos órgãos do Estado na oferta de serviços.

Este modelo orienta o trabalho da SETIC em um ambiente que visa prover Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com governança, estratégia, gestão e entregas de valor, dentro de um escopo inovador, transformador e sustentável.

2 ACOMPANHAMENTO E REVISÃO

Este documento será revisado regularmente, com uma periodicidade mínima anual ou sempre que houver mudanças significativas nas necessidades organizacionais, no regimento interno ou nas diretrizes estabelecidas pela SETIC. As revisões garantirão o alinhamento às melhores práticas e a conformidade com as normas vigentes.

3 PERFIL INSTITUCIONAL

3.1 HISTÓRIA

A trajetória da tecnologia da informação no Estado de Rondônia é marcada por eventos e iniciativas que promoveram mudanças nas formas de atuação e na abrangência dessas ações no poder executivo.

Desde a criação do Sistema Estadual de Ciência e Tecnologia (SECT) até a consolidação da SETIC, observa-se um desenvolvimento contínuo e estruturado, voltado ao fortalecimento da gestão tecnológica e à modernização dos serviços públicos no Estado.

As primeiras iniciativas remontam a 1982, com o Decreto n.º 170, que instituiu o Sistema Estadual de Ciência e Tecnologia (SECT), integrando o conselho de tecnologia a outros órgãos estaduais para promover ciência e tecnologia de forma eficiente no estado.

Com a promulgação da Constituição Estadual, em 1989, reforçou-se o papel de Rondônia na promoção da ciência e tecnologia, prevendo a criação do Conselho Estadual de Ciência e Tecnologia. Na década de 1990, foram criados o Conselho Estadual de Ciência e Tecnologia (1990) e o Sistema Estadual de Informação em Ciência e Tecnologia (1997).

Em 2009, foi instituída a Secretaria de Estado de Assuntos Estratégicos (SEAE), com foco no desenvolvimento de sistemas de informação e na melhoria de processos organizacionais.

A criação da Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação (DETI), em 2011, centralizou e gerenciou as demandas de TI no estado. Com a extinção da SEAE, em 2013, suas atribuições foram transferidas à SEPOG, e criou-se a Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação (DETIC), cujo escopo passou a incluir comunicação. O art. 37, da Lei Complementar nº 827, de 15 de julho de 2015, transformou a SEAE em Superintendência, ampliando seu escopo para além da área técnica.

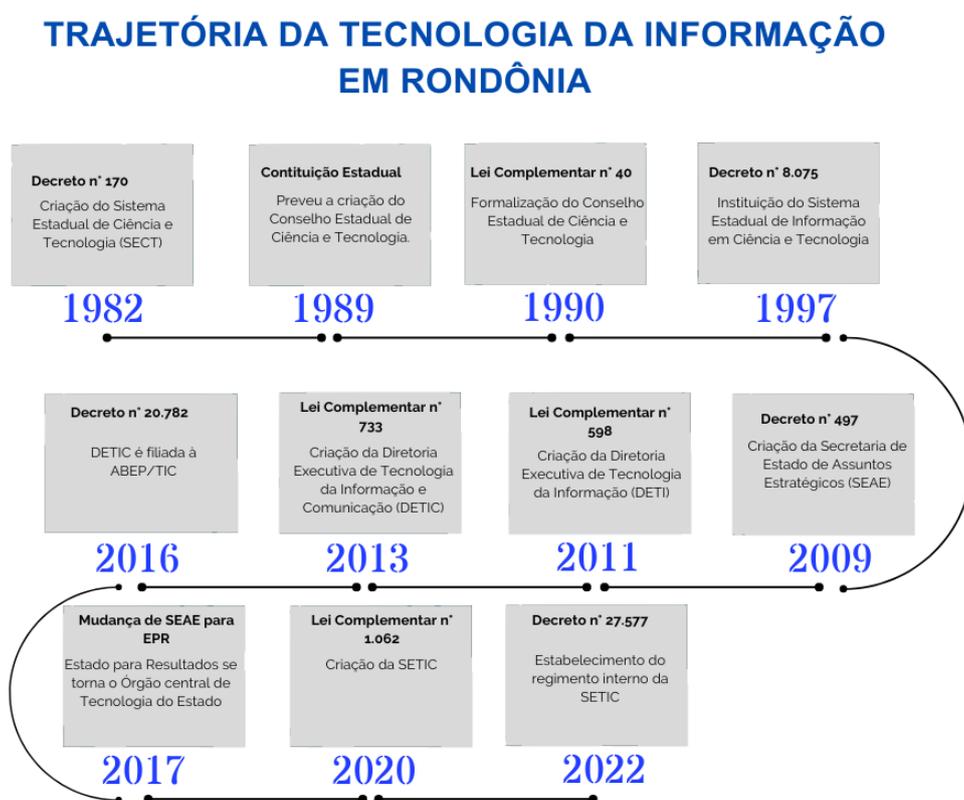
Por conta da Lei Complementar 965, de 20 de dezembro de 2017 (art. 114), a SEAE foi convertida em EPR, tornando-se o órgão central de tecnologia do Estado de Rondônia. Posteriormente, a Lei Complementar nº 1.062, de 04 de junho de 2020, instituiu a Superintendência Estadual de Tecnologia da

Informação e Comunicação, consolidando-a como órgão gestor de tecnologia no estado.

Em 2022, o Decreto nº 27.577, de 4 de novembro de 2022, estabeleceu o Regimento Interno da SETIC, consolidando sua função estratégica de prover soluções digitais para melhorar os serviços do Poder Executivo e conectar o governo à população.

Nessa conjuntura, a atuação da SETIC destaca-se como um pilar estratégico, essencial para impulsionar a modernização e otimização dos serviços públicos.

Figura 1: Trajetória da TI em Rondônia



Fonte 1: Elaboração Própria (2024)

3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E FUNCIONAMENTO

A SETIC é responsável pela gestão, apoio e monitoramento das atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e transformação digital no Poder Executivo do Estado de Rondônia. Sua estrutura organizacional e funcionamento são estabelecidos pelo Regimento Interno,

publicado pelo Decreto n.º 27.577, de 4 de novembro de 2022, e reforçados pela Lei Complementar nº 965, de 20 de dezembro de 2017, com alterações trazidas pela Lei Complementar nº 1.167, de 18 de julho de 2022.

A alta gestão é composta pelo Chefe da pasta e pela Diretoria Técnica, com apoio administrativo da Chefia de Gabinete, da Assessoria de Gabinete, da Assessoria de Comunicação e do Controle Interno, formando a composição a qual direciona esta Superintendência, por meio de tomada de decisões estratégicas descentralizadas e utilizando-se do Sistema de Governança. Dessa forma, conduz o órgão a seguir os princípios éticos e as normas e conformidades legais, gerindo e controlando o órgão principal de TIC do Estado.

Todos os assuntos relacionados ao apoio administrativo para o funcionamento da SETIC são conduzidos pela Coordenadoria de Administração e Finanças (CAF). A Coordenadoria de Gestão e Estratégia (COGE) é promovida a implantação da governança interna e, ao nível Estadual, realiza o planejamento estratégico e garante a execução deste através dos desdobramentos necessários a níveis táticos e operacionais. A Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços (COINFRA) fornece recursos e serviços tecnológicos ao Estado, incluindo conectividade, telefonia IP e suporte técnico. A atuação da SETIC através da Coordenadoria de Segurança da Informação (COSEGI) protege os ativos de TIC e assegura a confiabilidade das informações. A Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas (CODE) cria e mantém soluções digitais, estabelecendo padrões técnicos e de qualidade. A Coordenadoria de Análise e Gestão de Dados (CAGD) transforma dados em informações estratégicas para a tomada de decisão. A SETIC atua integradamente, promovendo inovação, segurança e eficiência nos serviços digitais do Governo de Rondônia.

A organização estrutural e hierárquica de atuação da SETIC está disposta através do Organograma Institucional no endereço <https://wiki.SETIC.ro.gov.br/home/compliance/rh> da plataforma oficial desta Superintendência.

4 GOVERNANÇA CORPORATIVA

A SETIC pratica a Governança Corporativa por meio de decisões descentralizadas e formalizadas, monitoradas e incentivadas pela alta gestão, integrando os níveis estratégico, tático e operacional. Adota boas práticas e diretrizes para um desenvolvimento sustentável, como decisões colegiadas, *accountability* (responsabilidade de práticas relacionadas à prestação de contas) pelo Programa de Integridade do Governo de Rondônia (PROIN), implementação do Código de Ética, planejamento estratégico, transformação digital, cibersegurança, interoperabilidade e responsabilidade social e corporativa.

A Governança de TIC é conduzida por processos e práticas que garantem o uso seguro e eficiente da tecnologia da informação, alinhado aos objetivos estratégicos da SETIC e do Estado. Como parte da governança corporativa, avaliar, direcionar e monitorar continuamente a execução dos planos estabelecidos. No nível estratégico, a SETIC utiliza uma metodologia híbrida, combinando abordagens tradicionais, métodos ágeis e frameworks adaptados à sua realidade institucional, aplicando *Balanced Scorecard* (BSC), COBIT, ITIL e *Scrum*.

O planejamento e a governança da SETIC estão alinhados ao Plano de Desenvolvimento Estadual Sustentável (PDES 2015-2030), à Política Nacional de Desenvolvimento Regional (PNDR) e ao Planejamento Estratégico 2024-2027, garantindo a participação ativa da Superintendência em iniciativas prioritárias do Estado.

5 ARTEFATOS ESTRATÉGICOS

5.1 SISTEMA DE GOVERNANÇA

O Sistema de Governança é o instrumento o qual a alta gestão exerce a governança por meio do processo decisório descentralizado, permitindo à alta gestão exercer a governança de forma descentralizada, definindo o direcionamento estratégico, assegurando conformidade e compliance, avaliando desempenho, monitorando ações e alinhando a organização às necessidades das partes interessadas.

A instituição do Sistema de Governança se deu por meio da Portaria nº 180, de 21 de dezembro de 2023. Sua estrutura funciona de forma hierárquica, sendo sua instância máxima operada por meio do Comitê de Governança e Gestão Estratégica (CGGE), e os demais colegiados subornados são o Comitê de Privacidade e Segurança da Informação (CPSI), a Comissão de Supervisão e Gestão de Riscos (CSGR), a Comissão de Gestão de Mudanças (CGM) e a Comissão de Governo Digital (CGD). O funcionamento detalhado dos colegiados com escopo, papéis dos membros e suas atuações, bem como posicionamento nas instâncias governamentais constam na portaria mencionada.

5.2 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), instituído pela Portaria nº 54 de 23 de abril de 2024, foi elaborado com a participação de 138 servidores, por meio de reuniões de análise de cenário, construção e priorização do portfólio de projetos, sendo aprovado pelo Comitê de Governança e Gestão Estratégica.

Como principal artefato estratégico da SETIC, o PDTIC segue diretrizes estaduais e princípios internos, estruturado em eixos temáticos com objetivos, mapa estratégico, PTM (Propósito Transformador Massivo), valores institucionais e um Plano de Ação com projetos prioritários. Funciona como instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão de recursos e processos de TI, orientando investimentos e alocação de recursos conforme as prioridades estratégicas. O PTM do PDTIC 2024-2027 está estruturado da seguinte forma: “Prover soluções digitais e inclusivas para conectar pessoas ao Estado”

VALORES INSTITUCIONAIS DE TI - SETIC

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

5.3 BASES ESTRATÉGICAS DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A SETIC desenvolveu importantes iniciativas para o fortalecimento da segurança da informação, da privacidade e da continuidade dos serviços prestados. Entre essas ações, destaca-se o Programa de Governança em Privacidade - PGP, que tem como objetivo assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e normativas correlatas. O PGP adota uma abordagem de gestão alinhada às exigências legais, implementando práticas que promovem melhorias contínuas nos processos de proteção de dados pessoais.

Complementando o PGP, o Comitê Gestor de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (CGPD) desempenha um papel estratégico na supervisão das políticas e planos relacionados à privacidade e segurança. Esse comitê assegura o alinhamento das ações às normas vigentes, fomentando o aprimoramento contínuo dos processos e garantindo a governança eficaz nessa área.

A Política de Segurança da Informação (PSI), por sua vez, estabelece diretrizes baseadas em padrões internacionais, como a ISO/IEC 27002, orientando ações destinadas a assegurar a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações. Em paralelo, a Política de Privacidade regula o tratamento de dados pessoais, promovendo transparência e conformidade

com a LGPD, ao mesmo tempo, assegura os direitos dos titulares e incentiva a adoção de boas práticas no uso das informações.

Para fortalecer a continuidade operacional e a resiliência tecnológica, a SETIC implementou o Plano de Continuidade de Tecnologia da Informação e Comunicação (PCTIC), que define estratégias para a recuperação ágil de processos críticos em caso de incidentes ou desastres. Adicionalmente, o Plano de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação (PGISI) estabelece procedimentos claros para a identificação, notificação e tratamento de incidentes, garantindo respostas rápidas e eficazes, minimizando impactos e restaurando os serviços eficientemente.

Outro componente essencial é o Plano de Gestão de Vulnerabilidades, que se concentra na identificação e mitigação de fragilidades em sistemas e ativos tecnológicos. Com uma abordagem proativa, este plano promove o monitoramento contínuo, reduzindo riscos e fortalecendo a segurança digital.

6 AÇÕES ESTRUTURANTES

A SETIC dispõe de iniciativas que visam estabelecer as condições fundamentais para a execução de ações e projetos que visam aprimorar a governança, segurança da informação, impulsionar a inovação e modernizar a prestação dos serviços públicos.

6.1 ADESÃO À REDE FEDERAL DE GESTÃO DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS

O Estado de Rondônia, por meio de uma iniciativa liderada pela SETIC, em colaboração com a Secretaria de Segurança da Informação e Cibernética do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (SSIC-GSI/PR), formalizou sua adesão à Rede Federal de Gestão de Incidentes Cibernéticos - ReGIC. Rondônia, ao integrar essa rede, tornou-se o primeiro Ente Federativo a fazer parte desse importante sistema nacional de gerenciamento de incidentes cibernéticos.

A inclusão da SETIC na ReGIC representa um marco significativo no fortalecimento da segurança da informação no Estado. Com acesso contínuo a

informações atualizadas sobre ameaças e vulnerabilidades, o Estado está agora capacitado para implementar medidas preventivas e reativas de forma proficiente, assegurando maior proteção aos dados e sistemas governamentais.

Além do compartilhamento de dados críticos, a ReGIC fomenta a troca de experiências e boas práticas entre seus membros, promovendo um ambiente colaborativo onde soluções inovadoras podem ser difundidas. Essa iniciativa reflete o compromisso contínuo da SETIC em fortalecer a segurança cibernética em Rondônia.

6.2 ESTRATÉGIA DO GOVERNO DIGITAL

Em junho de 2024, o Governo de Rondônia publicou o Decreto n.º 29.168, consoante a Lei Federal n.º 14.129/2021, estabelecendo diretrizes para a modernização e eficiência dos serviços públicos digitais, otimizando a interação entre governo e cidadão por meio de soluções tecnológicas inovadoras. O decreto define conceitos, princípios e instrumentos para a implementação da Estratégia de Governo Digital Estadual, incluindo a criação de um canal único de acesso aos serviços públicos, o fortalecimento da transparência, a definição dos direitos e responsabilidades dos usuários e a governança digital.

A Estratégia de Governo Digital da SETIC delinea um guia integrado que orienta o processo de transformação digital, identificando as prioridades governamentais e as atividades essenciais. Além disso, a SETIC implementou diversas iniciativas, como a publicação da Estratégia de Governo Digital (EGD) para o período de 2024 a 2027, focada em otimizar os processos internos e ações relacionadas ao Governo Digital. Essas ações buscam proporcionar uma experiência mais eficiente e acessível tanto para a equipe interna quanto para os cidadãos que interagem com a Superintendência. A EGD explora oportunidades para impulsionar a inovação, melhorar a colaboração interdepartamental e promover uma administração pública ágil e centrada no cidadão.

6.3 AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

O Índice da Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (Abep-TIC), é uma importante referência para avaliar a oferta de serviços digitais nas 27 unidades federativas do Brasil. O Governo de Rondônia, por meio da SETIC, tem se destacado como um dos estados que mais cresce nessa área, alcançando a 4ª posição entre os que mais avançaram na oferta de serviços públicos digitais, conforme a 5ª edição do índice de 2024, elaborado Abep-TIC.

Esse avanço consolidou Rondônia como o 4º estado com maior progresso no *ranking*, subindo da 17ª para a 14ª posição geral, com uma pontuação de 111,74. Esse crescimento expressivo reflete o compromisso do Estado com a modernização e a eficiência na prestação de serviços aos cidadãos, demonstrando um salto de oito posições desde a edição de 2021, e evidenciando o engajamento contínuo com a transformação digital e a melhoria da gestão pública. O resultado demonstra o impacto positivo das iniciativas de transformação digital conduzidas pela SETIC, que tem se empenhado em ampliar o acesso aos serviços públicos digitais.

6.4 INOVAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Inovando com o uso de Inteligência Artificial (IA), a SETIC tem implementado sistemas que otimizam o atendimento aos órgãos governamentais e à população. Ferramentas como a ADA, lançada em maio de 2023, realizam a triagem eficiente e priorização de demandas mais complexas, enquanto automatizam processos simples, proporcionando maior agilidade e eficiência no atendimento. Essa solução, integrada ao portal de atendimento via GLPI, melhora significativamente a experiência do usuário, ao mesmo tempo em que possibilita economia de recursos para o Estado, redirecionando esforços para áreas prioritárias.

No campo da transparência pública, a IA também desempenha um papel crucial. Em junho de 2024, foi lançada a Clara, a primeira assistente virtual baseada em IA do Portal da Transparência do Estado de Rondônia, em parceria com a Controladoria Geral do Estado (CGE). A Clara moderniza o

acesso às informações públicas e fortalece a transparência, garantindo que os serviços oferecidos atendam plenamente à LGPD. Com essa ferramenta, o Estado alcançou destaque nacional, atingindo uma taxa de 99,29% de transparência no Programa Nacional de Transparência Pública. Além disso, a Clara promove maior segurança e acessibilidade na interação entre o governo e a sociedade, assegurando que as informações dos cidadãos sejam tratadas com respeito e confidencialidade.

Outro exemplo de aplicação inovadora da IA está no setor turístico. Lançado em julho de 2024, o Tambamigo, desenvolvido em parceria com a Superintendência Estadual de Turismo (Setur), é um assistente virtual que fornece informações detalhadas e atualizadas sobre o turismo em Rondônia. Integrado ao WhatsApp, o Tambamigo oferece aos cidadãos e turistas acesso rápido e prático a informações sobre eventos culturais, rotas de viagem, hospedagens e pontos turísticos. Essa solução também identifica as necessidades dos usuários, promovendo o patrimônio natural e cultural do estado de forma moderna e eficiente, fortalecendo o turismo como motor do desenvolvimento socioeconômico.

Além disso, a SETIC demonstra seu compromisso com a preservação ambiental por meio do Sentinela Ambiental, um *chatbot* integrado ao Painel do Fogo do Centro Gestor e Operacional do Sistema de Proteção da Amazônia (Censipam). Essa ferramenta, baseada em IA, fornece informações em tempo real sobre focos de calor e incêndios florestais, auxiliando na prevenção e no combate às queimadas. Combinando tecnologias de sensores e satélites, o Sentinela Ambiental promove uma resposta mais rápida e eficiente das autoridades competentes, para identificar e acompanhar focos de calor e queimadas em Rondônia.

6.5 NÍVEL DE MATURIDADE EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Em 2024, o Governo de Rondônia, através da atuação da SETIC, obteve destaque nacional ao conquistar o 2º lugar na pesquisa sobre maturidade em Segurança da Informação (SI) e adequação à LGPD. Esse resultado reflete o

comprometimento do Estado com a proteção dos dados dos cidadãos e a implementação de práticas robustas de segurança digital.

A pesquisa avaliou, em nível nacional, critérios como conformidade com a LGPD, resposta a incidentes de segurança, gestão de riscos e políticas de proteção de dados sensíveis. Rondônia se destacou por adotar políticas avançadas e integrar soluções tecnológicas que garantem a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações, demonstrando um elevado nível de governança em segurança da informação.

A SETIC alcançou resultados significativamente superiores às médias nacionais em Segurança da Informação (SI) e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Enquanto a média nacional é de 2,51 para SI e 2,16 para LGPD, a SETIC obteve 3,95 e 3,67, respectivamente – um desempenho 57% maior em SI e 70% maior em LGPD.

Desde sua primeira participação em 2019, quando obteve 0,82 em Segurança da Informação, a SETIC apresentou um crescimento impressionante de 382%, chegando a 3,95 em 2023. Na área de LGPD, o avanço foi de 168% desde 2021, saindo de 1,37 em 2020 para 3,67 em 2023.

Esses números evidenciam o empenho contínuo da SETIC em aprimorar suas práticas e estabelecer padrões de excelência na gestão de segurança e proteção de dados no setor público, alcançando resultados significativamente superiores às médias nacionais em Segurança da Informação e conformidade com a LGPD.

6.6 SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Superintendência desenvolveu uma estratégia de sustentabilidade alinhada aos princípios ESG (Ambiental, Social e Governança) para o período de 2024-2027, onde busca consolidar-se como uma liderança em sustentabilidade e inovação tecnológica, promovendo uma transformação digital baseada na responsabilidade ambiental, desenvolvimento social e eficiência governamental.

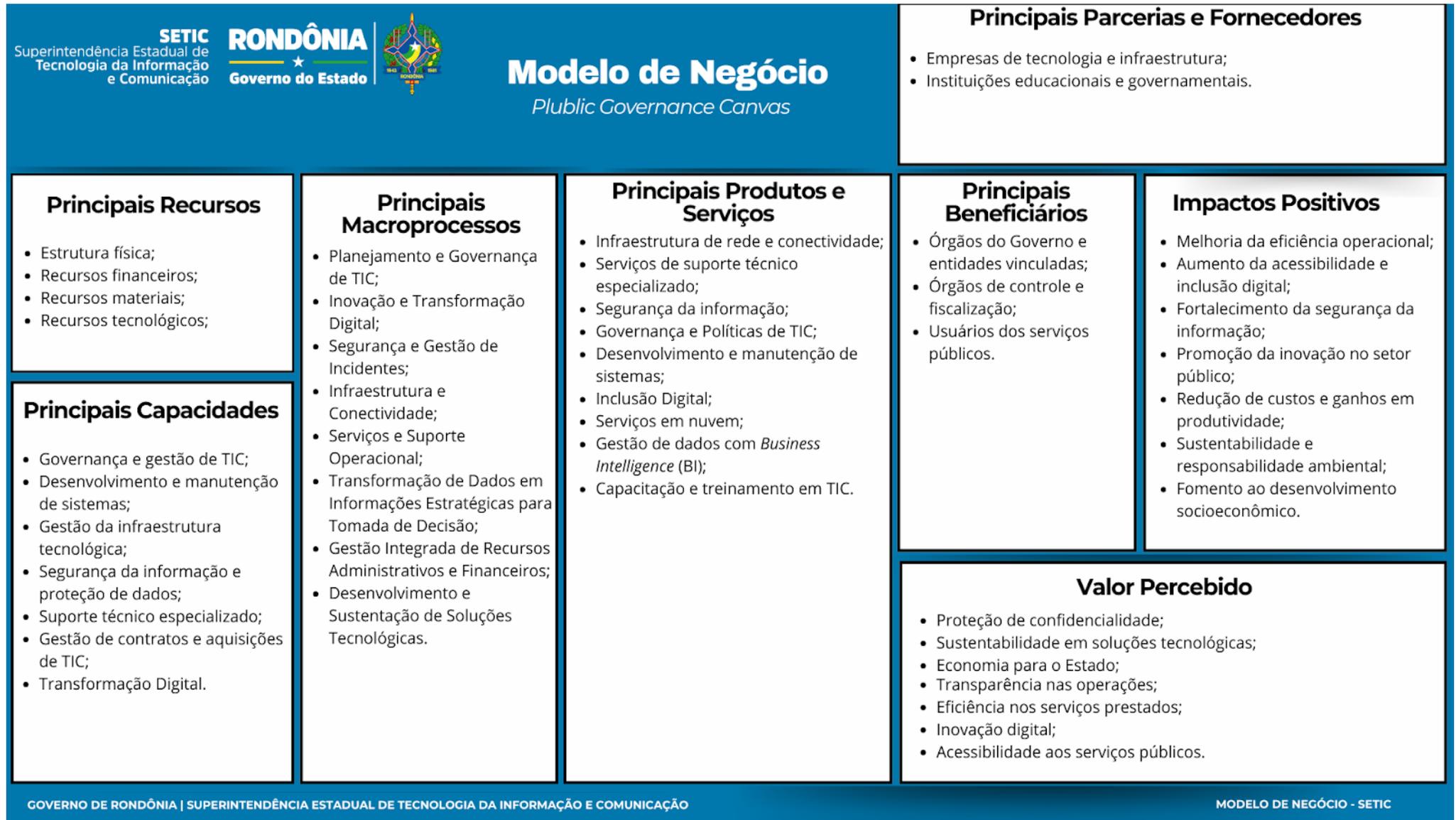
Recentemente, a SETIC aderiu à A3P (Agenda Ambiental na Administração Pública), programa do Ministério do Meio Ambiente e Mudança

do Clima que incentiva as instituições públicas a implementarem práticas de sustentabilidade.

7 COMPONENTES DO CANVAS

A seguir, serão apresentados os principais elementos que definem como a SETIC opera e gera valor na prestação de seus serviços e produtos, com foco na lógica de criação, entrega e captura de valor no contexto institucional. Esses elementos foram cuidadosamente definidos a partir de reuniões com os gestores responsáveis, assegurando que reflitam as estratégias e prioridades da Superintendência.

Figura 2: Quadro Governance Canva



7.1 PRINCIPAIS PARCEIROS E FORNECEDORES

Os principais parceiros e fornecedores da SETIC incluem uma ampla rede de organizações e empresas que colaboram para garantir o funcionamento eficiente das infraestruturas de TIC. Esses parceiros atuam em diferentes frentes tecnológicas, fornecendo soluções, serviços de manutenção e suporte técnico, essenciais para a inovação e modernização da gestão pública em Rondônia. Dentre os principais, destacam-se:

Empresas de tecnologia e infraestrutura

ClearIT: Fornecedora de soluções de backup (Commvault) e tecnologias de dados (Nutanix, Arista switches).

Servix: Especialista em armazenamento com NetApp Storage.

F5 Networks: Provedora do BIG-IP WAF para segurança de aplicações web.

Senha Segura: Gerenciamento de acessos privilegiados e cofres de senhas.

Green4T: Manutenção de contêineres de dados e data centers.

Telebras: Serviços estatais de telecomunicações e conectividade segura.

Datacom: Equipamentos de rede para a Infovia estadual.

Venge: Manutenção da rede Infovia (preventiva e corretiva).

Teltec: Fornecedora de switches de acesso e soluções wi-fi.

Tenable e Palo Alto: Especialistas em segurança cibernética, com ferramentas de proteção e detecção de vulnerabilidades.

AvantSec: Soluções focadas na proteção contra ameaças digitais.

Instituições educacionais e governamentais

Instituto Federal de Rondônia (IFRO) Zona Norte: A parceria entre a SETIC e o IFRO Campus Zona Norte tem sido um marco para o avanço tecnológico e a inovação em Rondônia, culminando na realização da 1º Conexão Tech.RO durante a 21ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia. O evento reuniu a comunidade acadêmica, profissionais e entusiastas de tecnologia para explorar tendências e inovações tecnológicas aplicadas à gestão pública, beneficiando o cidadão e promovendo ações sustentáveis.

Instituto de Desenvolvimento da Educação Profissional (IDEP): Esta parceria visa otimizar a infraestrutura tecnológica e educacional de Rondônia.

O IDEP-RO disponibiliza instalações e dados para eventos e projetos da SETIC, que, em contrapartida, implementam e aprimoram sistemas educacionais e de gestão de dados.

Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP): A parceria firmada por Termo de Cooperação, promove o compartilhamento de conhecimento e dados entre órgãos governamentais e centros de pesquisa, impulsionando a inovação.

Rede Federal de Gestão de Incidentes Cibernéticos (ReGIC): Cooperação para o gerenciamento de incidentes de segurança cibernética.

Ministério do Meio Ambiente: Parceria para práticas de sustentabilidade por meio do programa A3P.

Tribunal de Justiça de Rondônia (TJ/RO): Parceria formalizada por meio de Termo de Cooperação, estabelece o fornecimento de conexão de rede via Infovia em contrapartida à disponibilização de infraestrutura de data centers e espaço para armazenamento de equipamentos.

Tribunal Regional Federal (TRF/RO): Parceria formalizada por meio de Termo de Cooperação, estabelece o fornecimento e manutenção de conexão de rede via infovia, enquanto o TRF/RO fica encarregado da instalação e configuração dos equipamentos internos de rede.

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br): Acordo de cooperação para a implementação de um Ponto de Intercâmbio de Internet (PIX) vinculado ao Ponto de Troca de Tráfego (IX.br), com o objetivo de fortalecer a infraestrutura de internet no estado, e viabilizar uma troca de tráfego mais rápida, segura e eficiente.

7.2 PRINCIPAIS RECURSOS

A SETIC utiliza-se de recursos físicos, financeiros, materiais, humanos e tecnológicos para o seu devido funcionamento.

Estrutura Física – Garante a continuidade operacional dos sistemas e serviços da SETIC por meio de servidores e ativos de rede que processam, armazenam e transmitem informações. Sua infraestrutura física assegura a capacidade de atendimento mesmo em situações adversas, com servidores locais operando

em redundância e backup, conectados por uma rede de fibra óptica de alta velocidade. A tecnologia empregada possibilita a produção, o acesso e a disseminação de informações, além da comunicação eficiente entre as pessoas.

Recursos Financeiros – Os recursos financeiros são alocados pela alta gestão, com intuito de viabilizar a execução de projetos previstos no planejamento estratégico e no Plano de Compras Anual - PCA. A SETIC possui autonomia orçamentária.

Recursos Materiais – Com a maior infraestrutura tecnológica de Rondônia, a SETIC dispõe de equipamentos de hardware, licenças de software, redes de comunicação e outros insumos necessários para sua operação.

Recursos Tecnológicos – Para otimizar suas operações, a SETIC utiliza ferramentas e sistemas tecnológicos que facilitam tarefas, solucionam problemas e aprimoram processos. Destacam-se soluções de segurança, como firewalls avançados, detecção de intrusos e antivírus, que protegem a infraestrutura contra ameaças cibernéticas. Além disso, equipamentos como computadores e impressoras agilizam atividades administrativas e garantem a precisão no processamento de informações.

7.3 PRINCIPAIS CAPACIDADES

A capacidade tecnológica da SETIC é um importante fator na determinação e eficácia dos processos produtivos, na transformação digital e na eficiência governamental. Sua mensuração pode auxiliar na avaliação da sua capacidade de absorver, usar, adaptar, gerar, desenvolver, transferir e difundir tecnologias.

Governança e Gestão de TIC – O modelo de Governança da SETIC consiste no sistema que define e controla o uso atual e futuro dos recursos da SETIC e a Gestão de TIC controla serviços e realiza a implementação das decisões tomadas pela governança. Dentre seus principais processos temos a definição de responsabilidades, a tomada de decisão, o monitoramento de desempenho, mitigar os riscos identificados, otimização do uso dos recursos de TIC e promoção da conformidade regulatória. A governança e a gestão são complementares, porém com papéis diferentes.

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas – A SETIC realiza a projeção de soluções tecnológicas e desenvolve sistemas para atender aos requisitos de eficiência, segurança e usabilidade. A SETIC dispõe de uma coordenação que desenvolve, realiza manutenção e integração de sistemas de informação voltados à administração pública.

Gestão da Infraestrutura Tecnológica – A gestão é realizada através de um conjunto de ações e processos que visam garantir o bom funcionamento dos recursos tecnológicos da SETIC. Dentre os principais processos de gestão estão definir políticas, gerenciar os equipamentos, processos e equipes de TIC, gerir dados, manter hardwares, softwares, redes e sistemas de informação, bem como realizar atualizações constantes.

Segurança da Informação e Proteção de Dados – A SETIC preconiza em seu funcionamento os quatro pilares basilares de segurança da informação a conhecer: Confidencialidade, Disponibilidade, Integridade e Autenticidade. A garantia da segurança de dados e proteção de dados envolve processos estabelecidos, plano de gestão de incidentes, plano de contingência e conformidade com leis regulamentadoras, em especial a LGPD.

Suporte Técnico Especializado – A SETIC fornece suporte técnico especializado a órgãos governamentais, auxiliando na implementação de soluções tecnológicas e oferecendo consultoria para a aquisição e uso de tecnologias da informação. Essa capacidade é essencial para a uniformização e padronização dos processos tecnológicos no governo.

Gestão de Contratos e Aquisições de TIC – A SETIC atua na governança de contratos através da coordenação administrativa, onde define um conjunto de processos multidepartamentais que compreende todo o ciclo de vida dos contratos, assegurando que as soluções contratadas atendam às necessidades do governo.

Transformação Digital – Como protagonista na transformação digital do Governo de Rondônia, a SETIC promove a automação de processos administrativos e operacionais. Seu foco é tornar o governo mais ágil, acessível e transparente, facilitando a interação entre o Estado e a população.

7.4 PRINCIPAIS MACROPROCESSOS

A SETIC é estruturada por um conjunto de macroprocessos, projetados para alinhar suas atividades ao desenvolvimento do negócio e às necessidades governamentais. Esses macroprocessos são fundamentais para a gestão eficiente dos recursos de tecnologia da informação, assegurando que infraestrutura, sistemas e serviços entreguem valor com qualidade e segurança.

Planejamento e Governança de TIC – Este macroprocesso concentra-se na definição de diretrizes estratégicas para a gestão de TIC, promovendo o alinhamento às metas institucionais e garantindo conformidade com as legislações vigentes. Os processos envolvem a elaboração e a implementação de políticas e procedimentos que orientam a utilização eficiente dos recursos de TIC, incluindo o monitoramento e a avaliação contínuos das práticas de TIC para melhorar a eficácia organizacional e garantir a segurança da informação, apoiando as decisões estratégicas e operacionais em todos os níveis da organização.

Inovação e Transformação Digital – Visa promover a modernização da administração pública por meio de iniciativas de transformação digital e práticas sustentáveis, alinhadas aos princípios de eficiência e acessibilidade. Concentra-se em implementar soluções tecnológicas avançadas que estejam alinhadas com os princípios de eficiência e acessibilidade. O processo engloba a integração de novas tecnologias que facilitam o acesso a serviços públicos, melhoram a interação com os cidadãos e otimizam os recursos governamentais. Além disso, prioriza a sustentabilidade ao promover métodos que reduzem o impacto ambiental das atividades governamentais e aumentam a responsabilidade social.

Segurança e Gestão de Incidentes – O foco deste macroprocesso é assegurar a proteção de dados e sistemas críticos, por meio da implementação de estratégias robustas de segurança e respostas ágeis a incidentes. A atividade engloba o desenvolvimento e aplicação de políticas de segurança, a monitoração contínua dos sistemas para detectar e prevenir ameaças, além da implementação de medidas corretivas para mitigar vulnerabilidades. Em caso de incidentes, são acionados protocolos de resposta rápida para minimizar

impactos e restaurar a operacionalidade. O processo também inclui treinamentos e atualizações de segurança para assegurar que as equipes estejam preparadas para lidar com as ameaças emergentes, mantendo a integridade e a confiabilidade dos dados e sistemas críticos.

Infraestrutura e Conectividade – Este macroprocesso é responsável por assegurar uma infraestrutura tecnológica robusta e pela manutenção de conectividade eficiente e segura entre os órgãos públicos. São incluídas atividades desde a instalação de redes de dados seguras até a integração de sistemas em uma plataforma unificada, que facilita a troca de informações e a colaboração interagencial, proporcionando um ambiente de TIC confiável e acessível para todos os setores do governo.

Serviços e Suporte Operacional – O objetivo deste macroprocesso é garantir a eficiência operacional e a continuidade dos serviços, por meio de supervisão rigorosa da qualidade e resolução ágil das demandas de TIC, além da coordenação e supervisão das atividades de infraestrutura que suportam as operações dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual.

Transformação de Dados em Informações Estratégicas para Tomada de Decisão – Este macroprocesso envolve o gerenciamento completo do ciclo de vida dos dados, desde sua coleta, armazenamento e processamento até a análise e transformação em informações estratégicas. O trabalho inicia-se pela integração e organização dos bancos de dados, garantindo segurança, consistência e acessibilidade. Em seguida, são desenvolvidos relatórios e painéis dinâmicos que consolidam informações críticas para o suporte à tomada de decisão. Ferramentas de análise avançada, como inteligência de negócios (BI) e machine learning, são utilizadas para identificar tendências e padrões, sempre sob diretrizes de governança que assegurem a qualidade e a conformidade dos dados com os marcos regulatórios.

Gestão Integrada de Recursos Administrativos e Financeiros – Centraliza a administração eficiente de recursos financeiros, humanos e patrimoniais. Ele inicia-se com o planejamento financeiro e orçamentário, garantindo alinhamento com os objetivos estratégicos. A gestão de compras e contratos é realizada integradamente, com processos de aquisição estruturados para atender às necessidades operacionais. Além disso, o acompanhamento de recursos humanos envolve atividades como nomeação, registro funcional,

controle de frequências, assegurando que a administração das pessoas esteja alinhada aos objetivos da SETIC.

Desenvolvimento e Sustentação de Soluções Tecnológicas – Esse macroprocesso foca na criação e manutenção de sistemas de informação que atendam às demandas operacionais e estratégicas. O processo inicia-se pela identificação das necessidades dos usuários e pela definição de requisitos técnicos. Em seguida, são projetadas e desenvolvidas soluções tecnológicas, priorizando metodologias ágeis para garantir entregas contínuas. Após o desenvolvimento, os sistemas são implantados, com rigorosos testes de qualidade para assegurar funcionalidade e confiabilidade. A manutenção contínua, incluindo suporte técnico e atualizações, garante que as soluções permaneçam sustentáveis, seguras e alinhadas às necessidades em constante evolução da administração pública.

7.5 PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS

A SETIC dispõe de recursos tecnológicos que permitem a obtenção, processamento e geração de informações que são tornadas acessíveis por meio de redes de comunicação, dessa forma seu conjunto de bens e serviços apoia processos desta superintendência e de diversos órgãos do Estado.

Infraestrutura de rede e conectividade – Fornece serviços de rede e conectividade para interligar os órgãos do Governo Estadual, assegurando o compartilhamento seguro de informações e comunicação eficaz entre as diferentes esferas administrativas. Com uma infraestrutura desenvolvida, garante alta disponibilidade e escalabilidade, essenciais para a continuidade dos serviços públicos.

Serviços de suporte técnico especializado – Realiza suporte técnico especializado e consultoria em TIC para órgãos governamentais, auxiliando na implementação e no uso de soluções tecnológicas laboriosamente.

Segurança da informação – Implementa políticas e soluções que protegem a integridade de dados sensíveis, incluindo conformidade com a LGPD. Envolve o monitoramento contínuo de ameaças cibernéticas e o gerenciamento de incidentes de segurança.

Governança e Políticas de TIC – A governança da SETIC vem sendo consolidada por um conjunto de práticas e processos estabelecidos como instrumentos normativos para atender à premissa de tomada de decisões descentralizadas e à confecção de políticas e artefatos em conformidade com as melhores práticas recomendadas, bem como com o que é preconizado na ISO/IEC 38500. Essa norma fornece princípios, definições e um modelo que ajudam a avaliar, monitorar e direcionar o uso da Tecnologia da Informação (TI).

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas – Desenvolvimento e manutenção de sistemas informatizados para suportar atividades essenciais da administração pública, como plataformas de gestão de recursos humanos, financeiros e soluções específicas para áreas como saúde, educação e segurança, garantindo a conformidade com diretrizes técnicas e governança de TI, assegurando eficiência, segurança e inovação.

Inclusão Digital – A inclusão digital tem como objetivo facilitar o acesso a serviços públicos, como o Portal do Cidadão, digitalizando e desburocratizando os serviços, unificando-os em um único local para maior praticidade. Além disso, a SETIC, por meio de iniciativas como o Projeto Infovia, busca garantir acesso equitativo à internet, com o intuito de melhorar áreas essenciais como educação, saúde e negócios, beneficiando órgãos governamentais, cidadãos, empresas e, especialmente, comunidades carentes. Assim, visa-se transformar a experiência dos usuários, promovendo maior eficiência e criando novas oportunidades de desenvolvimento.

Serviços em Nuvem – A SETIC dispõe de computação em nuvem para órgãos governamentais, com fornecimento de infraestrutura como serviço e software como serviço, possibilitando o armazenamento e processamento de dados de forma flexível e escalável, com alta disponibilidade e segurança.

Gestão de Dados com Business Intelligence (BI) – Oferece soluções de BI é análise de dados, utilizando métodos estatísticos e machine learning para fornecer análises preditivas e prescritivas, incluindo plataformas customizadas para dashboards e relatórios que auxiliam os gestores na tomada de decisões estratégicas. Destacamos a plataforma MOB-RO, que utiliza dados fornecidos pelo aplicativo baseado na navegação por GPS através do Programa Waze For Cities. Essa plataforma monitora em reais incidentes de trânsito, como

engarrafamentos e acidentes, a partir de alertas de usuários, facilitando a gestão eficiente da mobilidade urbana.

Capacitação e Treinamento em TIC – A SETIC realiza capacitação dos servidores públicos em diversas áreas estratégicas conforme previsto no Plano de Capacitação e disponibilidade orçamentária. Além disso, promove palestras e oficinas internas em temas como transformação digital, LGPD e gestão de TIC, entre outras áreas de relevância para o setor. Essa iniciativa fortalece uma cultura de modernização e aprimoramento contínuo no serviço público, preparando os servidores para os desafios contemporâneos e impulsionando a evolução dos processos administrativos.

7.6 PRINCIPAIS BENEFICIÁRIOS

A SETIC possui uma diversidade de partes interessadas, tanto internas quanto externas ao Governo Estadual, que dependem de serviços de TI para assegurar a eficiência e a modernização das operações públicas. Destacam-se como principais clientes e beneficiários da Superintendência:

Órgãos do Governo e Entidades Vinculadas – A SETIC oferece soluções de TI avançadas, atendendo órgãos do governo e entidades vinculadas, como secretarias, agências reguladoras e autarquias, que utilizam essas tecnologias para otimizar suas operações e a gestão de processos internos. Além disso, Essas soluções abrangem desde softwares de gestão até infraestruturas de data center e serviços de comunicação, apoiando uma transformação digital que conecta cidadãos ao Estado com segurança, transparência e acessibilidade, conforme delineado no Decreto N° 27.577, que rege a operação e as finalidades da SETIC.

Órgãos de Controle e Fiscalização – Instituições como Tribunal de Contas e o Ministério Público, visto que dependem de dados e plataformas desenvolvidas para realizar suas atividades de auditoria e controle.

Usuários dos Serviços Públicos – Tanto os servidores públicos, que incluem funcionários de diversas áreas do governo estadual, quanto os cidadãos são beneficiados por um amplo espectro dos serviços e produtos da SETIC. Um exemplo é o sistema Sistema Eletrônico de Informações - SEI, sendo amplamente utilizado por servidores para tramitação eletrônica de processos,

aprimorando a eficiência e a gestão dos processos internos. Por outro lado, os cidadãos se beneficiam dos serviços governamentais que foram digitalizados ou otimizados por meio da tecnologia. Um exemplo notável é o Portal do Cidadão, que permite o acesso fácil a informações e serviços governamentais através de plataformas móveis e outros canais digitais, facilitando o engajamento cívico e o acesso a recursos essenciais com maior conveniência.

7.7 IMPACTOS POSITIVOS

Os produtos e serviços oferecidos pela SETIC geram impactos significativos para os beneficiários, refletindo-se na eficiência dos processos, na modernização do setor público e na melhoria da experiência dos usuários dos serviços governamentais. Entre os principais impactos, destacam-se:

Melhoria da Eficiência Operacional – A SETIC contribui para a desburocratização administrativa do governo, automatizando processos e integrando sistemas, resultando em maior transparência e agilidade na prestação de serviços públicos.

Aumento da Acessibilidade e Inclusão Digital – Por meio de sua atuação estratégica, fomenta a transformação digital do estado de Rondônia, garantindo que o governo ofereça soluções tecnológicas de ponta e acessíveis a todos os cidadãos, promovendo desenvolvimento socioeconômico e inclusão digital de forma sustentável.

Fortalecimento da Segurança da Informação – A adoção de normas de segurança, como a LGPD, e o uso de ferramentas avançadas garantem a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações, reforçando a confiança da sociedade no governo digital.

Promoção da Inovação no Setor Público – A SETIC promove inovação no setor público por meio de Inteligência Artificial (IA), automação de processos (RPA), análise de big data e computação em nuvem. Essas tecnologias otimizam processos, antecipam problemas e aprimoram a tomada de decisão, resultando em um governo mais dinâmico e inovador.

Redução de Custos e Ganhos em Produtividade – A digitalização dos serviços públicos possibilita a redução de custos operacionais, eliminando a

necessidade de recursos físicos, como papel e transporte, e permitindo uma gestão mais eficiente dos recursos humanos.

Sustentabilidade e Responsabilidade Ambiental – A SETIC contribui para a sustentabilidade ambiental com a digitalização de processos e redução do uso de documentos físicos, como papéis e impressões. Isso diminui o desperdício de recursos e promove uma cultura sustentável no governo, alinhada às práticas de responsabilidade ambiental.

Fomento ao Desenvolvimento Socioeconômico – Ao oferecer soluções digitais acessíveis, impulsiona a criação de novos negócios e aumenta a eficiência no setor público, gerando impacto positivo na economia local. Além disso, a formação e capacitação contínua de servidores e da população em ferramentas tecnológicas fortalecem o capital humano no estado.

7.8 VALOR PERCEBIDO

A criação e valor impacta diretamente a gestão pública e o relacionamento entre governo e sociedade, contribuindo para a construção de uma administração moderna. Entre os valores da SETIC está o compromisso de agir de maneira íntegra, trazendo, ainda, o benefício de gerar a confiança da população. A SETIC destaca-se na entrega desses valores:

Proteção de Confidencialidade – A proteção dos dados e informações dos cidadãos é uma prioridade, com rigorosas políticas de segurança da informação que garantem a confidencialidade e a integridade dos dados.

Sustentabilidade em Soluções Tecnológicas – A adoção de soluções tecnológicas que consideram o impacto ambiental é um valor que permeia as ações da SETIC, contribuindo para um desenvolvimento sustentável e responsável.

Economia para o Estado – Desempenha um papel essencial na promoção da eficiência econômica, implementando soluções tecnológicas que reduzem custos operacionais e otimizam a alocação de recursos.

Transparência nas Operações – A SETIC facilita a transparência nas operações governamentais, garantindo o acesso público a informações relevantes e fortalecendo a confiança da sociedade. Com ferramentas como a assistente virtual Clara, integrada ao Portal da Transparência, e o uso de

Inteligência Artificial, viabiliza o acesso a dados e respostas rápidas aos cidadãos. Além disso, cumpre legislações como a LAI e a LGPD, assegurando equilíbrio entre transparência e proteção de dados pessoais.

Eficiência nos Serviços Prestados – Busca constantemente otimizar processos e recursos, assegurando que os serviços públicos sejam prestados com agilidade e eficácia. Essa eficiência contribui para a satisfação dos usuários e para a melhor utilização dos recursos públicos.

Inovação Digital – Lidera a transformação digital ao incorporar novas tecnologias e soluções inovadoras que aprimoram a prestação de serviços, tornando o governo mais dinâmico e adaptável às demandas contemporâneas.

Acessibilidade aos Serviços Públicos – Trabalha para garantir que todos os cidadãos tenham acesso equitativo aos serviços públicos, utilizando plataformas digitais que facilitam a interação e promovem a inclusão social.

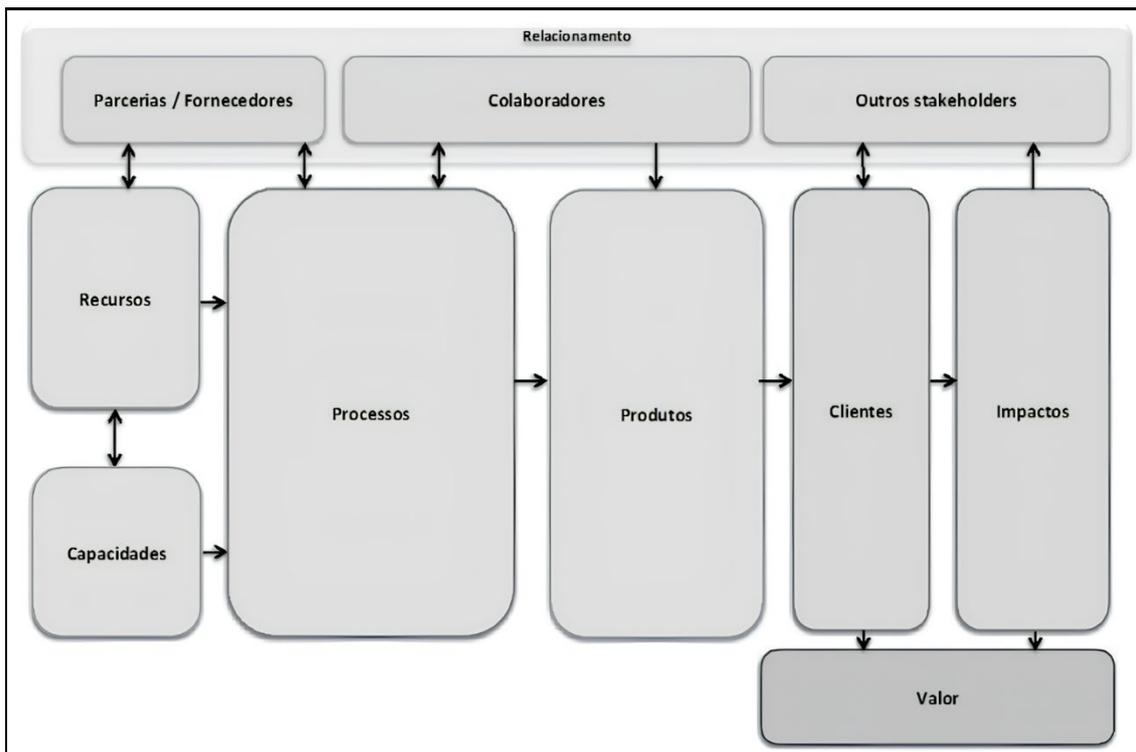
8 REFERENCIAIS TEÓRICOS E METODOLÓGICOS

As bases teóricas e metodológicas que fundamentaram a elaboração deste modelo de negócio foram extraídas de referências amplamente reconhecidas na literatura sobre governança pública, gestão estratégica e modelos de negócio, com destaque para o Business Model Canvas de Osterwalder e Pigneur (2010) e estudos sobre o Canvas de Governança Pública.

Osterwalder (2004) também se baseou no *Balanced Scorecard* para identificar quatro pilares de um modelo de negócio: produtos (proposta de valor), interface com o cliente (identificação dos clientes e relacionamento), infraestrutura (estrutura organizacional, processos e parcerias) e finanças (retorno financeiro e sustentabilidade). Esses pilares foram desdobrados em nove elementos interligados, formando uma ontologia de modelo de negócio.

Para adaptar esses conceitos ao setor público, foi realizada uma revisão bibliográfica que identificou o *Public Governance Canvas*, desenvolvido pelo Instituto Publix (MARTINS; MOTA; MARINI & CANÇADO, 2015). Essa ferramenta foi criada para representar o modelo de governança em ambientes de políticas públicas, sendo ajustada para as especificidades da SETIC.

Figura 3: Public Governance Canvas



Fonte 2: FNDE

A aplicação dessa abordagem ontológica à governança pública, com foco na inovação e mensuração do valor público, permite descrever e estruturar detalhadamente o funcionamento da SETIC, incluindo a compreensão dos arranjos de governança e das interações com *stakeholders*, oferecendo uma visão ampla e sistemática do modelo de negócio adotado.

9 REFERÊNCIAS

CONTROLADORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL (CGDF). *Modelo de Negócio: CGDF – Nível 3.* [S.l.], 2018. Disponível em: https://www.cg.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/02/IACM_Modelo_Negocio-CGDF-nivel_3.pdf.

DORNELAS, José. **Plano de Negócios com o Modelo Canvas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

DORNELAS, José; BIM, Adriana; FREITAS, Gustavo; USHIKUBO, Rafaela. **Plano de negócios com o modelo Canvas: guia prático de avaliação de ideias de negócio a partir de exemplos.** Rio de Janeiro: LTC, 2015.

FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO. Modelo de Governança. Disponível em: <https://www.gov.br/fnde/pt-br/aceso-a-informacao/estrategia-governanca/gestao-da-estrategia/plano-estrategico/modelo-de-governanca>.> Acesso em: 12 ago. 2024.

INSTITUTO PUBLIX. Relatório FNDE. 2019. Disponível em: <https://institutopublic.com.br/wp-content/uploads/2019/01/fnde.pdf>.> Acesso em: 25 jul. 2024.

MARTINS, H. F.; MOTA, J. P.; MARINI, C. **Modelos de negócio na esfera pública: o modelo canvas de governança pública.** Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE); Instituto Brasileiro de Direito Público (IDP); Fundação Dom Cabral (FDC), [s.d.].

NOBRE, A. C. B.; CARVALHO, Z. V. de. **O Business Model Canvas como ferramenta de solução de gargalos da gestão pública: Relato de experiência.** Universidade Federal do Rio Grande do Norte, [s.d.].

OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves. ***Business model generation: inovação em modelos de negócios***. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011

ROSA, Marcos Vinicius Bento da. **Atualização do modelo de negócio em organizações prestadoras de serviço público: um estudo de caso no Detran/RS**. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2019. Disponível em: <<https://repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/11618>> Acesso em: 30 set. 2024.

RONDÔNIA. Decreto Estadual n.º 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 n.º 23.379, de 23 de novembro de 2018, e revoga o Decreto n.º 24.947, de 13 de abril de 2020. *Diário Oficial do Estado* n.º 214, Porto Velho, 2022. Disponível em: <<https://diof.ro.gov.br/data/uploads/2022/11/DOE-09.11.2022.pdf>>

RONDÔNIA. Governo do Estado. Governo de RO alcança a 4º posição entre os Estados que mais avançaram no índice de oferta de serviços públicos digitais. Porto Velho: SETIC, 2024. Disponível em: <<https://rondonia.ro.gov.br/governo-de-ro-alcanca-4a-posicao-entre-os-estados-que-mais-avancaram-no-indice-de-oferta-de-servicos-publicos-digitais/>>

RONDÔNIA. Governo do Estado. Governo de RO inova com lançamento da primeira assistente virtual no Portal da Transparência. Porto Velho: SETIC, 2024. Disponível em: <<https://rondonia.ro.gov.br/governo-de-ro-inova-com-lancamento-da-primeira-assistente-virtual-no-portal-da-transparencia/>>

RONDÔNIA. Governo do Estado. Governo de RO lança assistente virtual para promover turismo no Estado. Porto Velho: SETIC, 2024. Disponível em: <<https://rondonia.ro.gov.br/governo-de-ro-lanca-assistente-virtual-para-promover-turismo-no-estado/>>

RONDÔNIA. Governo do Estado. Assistente virtual de atendimento virtual lançado pelo Governo de Rondônia completa 1.200 chamados realizados. Porto Velho: SETIC, 2023. Disponível em: <<https://rondonia.ro.gov.br/assistente-de-atendimento-virtual-lancado-pelo-governo-de-rondonia-completa-1-200-chamados-realizados/>>

RONDÔNIA. Governo do Estado. Com foco em inovação e transformação digital Governo de RO promove a 1º Conexão Tech. RO. Porto Velho: SETIC, 2024. Disponível em: <<https://rondonia.ro.gov.br/com-foco-em-inovacao-e-transformacao-digital-governo-de-ro-promove-1o-conexao-tech-ro/>>

RONDÔNIA. Governo do Estado. Com foco em inovação e transformação digital, o Governo de RO promove 1º Conexão Tech.RO. Porto Velho: SETIC, 2024. Disponível em: <<https://rondonia.ro.gov.br/com-foco-em-inovacao-e-transformacao-digital-governo-de-ro-promove-1o-conexao-tech-ro/>>

RONDÔNIA. Governo do Estado. Integração entre instituições governamentais possibilita inovações ambientais no combate às queimadas em Rondônia. Porto Velho: SETIC, 2024. Disponível em: <<https://rondonia.ro.gov.br/integracao-entre-instituicoes-governamentais-possibilita-inovacoes-ambientais-no-combate-as-queimadas-em-rondonia/>>

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

(SEBRAE). Como construir um modelo de negócio para sua empresa.

Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-construir-um-modelo-de-negocio-para-sua-empresa,6054fd560530d410VqnVCM1000003b74010aRCRD>> Acesso em: 12 set. 2024.

TEIXEIRA, L. C. M.; LOPES, H. E. G. **Aplicação do Modelo Canvas para o Modelo de Negócios do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal.**

In: XVII SEMEAD SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 2014, São Paulo.

Anais [...]. São Paulo: USP, 2014. ISSN 2177-3866.

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

