SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
Governo do Estado

PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

2024

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 Borges Ribeiro
Coordenador

ELABORADO PELA GERÊNCIA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Sâmara Ascoli de Queiroz
Anderson de Oliveira Seixas
Ediane Egert Galvão
Khetley Nay Queiroz da Silva
Sara Grécia Nogueira

REVISÃO

Charles André Ribeiro Xavier
Eduardo Falkemback Zimmer
Gabriel Fernandes de Oliveira
Gener Emanoel Alves Feitosa
Gezinéia Paula da Costa
Iasmin Lima Batista
Idan Luiz Souza Santos

Ives Lima Batista
Jônatas Justiniano Lima
Luma Damon de Oliveira Melo
Maria Gabriela dos Santos Galvão
Pedro Henrique de Andrade Gomes
Rogério Eduardo Vieira Alves
Sâmara Ascoli de Queiroz
Sara Grécia Nogueira
Tiago Lopes de Aguiar
Valéria Rodrigues da Silva

VERSÃO

VERSÃO	DATA	AUTOR	AÇÃO
1.0	20/05/2024	Gerência de Transformação Digital	Criação do documento
1.1	11/11/2024	Gerência de Transformação Digital	Inclusão das ações referentes ao índice Abep-TIC.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 2

2 EIXOS DA ESTRATÉGIA EDE GOVERNO DIGITAL 2024-2024..... 3

3 ALINHAMENTOS ESTRATÉGICOS..... 4

4 AÇÕES PTD..... 5

5 MONITORAMENTO 8

5.1 DAS AÇÕES DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL 8

5.2 DAS AÇÕES DO PDTIC..... 9

6 VIGÊNCIA E REVISÃO DO PTD 9

7 GESTÃO DE RISCO 10

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS 11

1 INTRODUÇÃO

A Coordenadoria de Gestão Estratégica – COGE, através da Gerência de Transformação Digital – GTD, visando dar cumprimento à Estratégia de Governo Digital 2024-2027 da SETIC instituída pela Portaria nº 46 de 11 de abril de 2024, em atenção às disposições da Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, caput do art. 114-A da Lei Complementar Estadual nº 965, de 20 de dezembro de 2017, Sistema de Governança (Portaria nº 180 de 21 dezembro de 2023), Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC e algumas boas práticas previstas no Decreto Federal nº 10.332, de 28 de abril de 2020, e no Decreto Federal nº 9.319, de março de 2018, institui o Plano de Transformação Digital 2024, buscando facilitar o acesso e melhorar os serviços prestados pela Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação por meio da disponibilização de serviços e soluções digitais, além de promover a otimização dos recursos e gerar uma maior capacidade de transformação e integração dos processos e ferramentas de trabalho, por meio da modernização e da convergência tecnológica.

O presente plano terá vigência de 07 (sete) meses (exercício 2024), podendo as ações nele contempladas terem duração superior, constituindo-se em ações continuadas.

2 EIXOS DA ESTRATÉGIA EDE GOVERNO DIGITAL 2024-2024

Para alcançar todas as áreas de atuação da SETIC, bem como os objetivos específicos estabelecidos da Estratégia de Governo Digital 2024-2027, instituída pela Portaria nº 46 de 11 de abril de 2024, o presente plano observará os 06 (seis) eixos temáticos estruturantes:

Figura 1 - Eixos da Transformação Digital - SETIC 24/27

A divisão por eixos viabiliza uma administração de riscos mais eficiente, possibilita uma implementação ágil e simplifica a avaliação do avanço em cada área específica, o que permite ajustes contínuos na estratégia conforme os resultados alcançados para *"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"* (EGD/SETIC, 2024, pág. 22).

3 ALINHAMENTOS ESTRATÉGICOS

O Plano de Transformação Digital - PTD da SETIC está alinhado com o Planejamento Estratégico Estadual – PE/24-27, Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC/SETIC e Plano de Dados Abertos.

Além disso, o plano é orientado pela Estratégia de Governo Digital, seguindo as diretrizes, orientações e sugestões desta.

No Quadro 1, são apresentados os objetivos inerentes à transformação digital constante em cada um dos documentos balizadores citados acima.

Quadro 1 – Plano de Transformação Digital 2024

Plano de Transformação Digital 2024

PE/24-27	PDTIC	PDA	Estratégia de Governo Digital - SETIC
Fibra ótica e internet nas cidades (expansão da infovia)	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.	O Plano de Dados Abertos da SETIC será confeccionado pelo Comitê de Gestão de Dados e Sistemas de Informações.	Promover a inclusão digital;
Unificação de serviços e dados dos cidadãos em um único aplicativo (portal único de serviços para o cidadão).	Trazer automatização, informatização, interoperabilidade e digitalização dos serviços do Estado através de soluções tecnológicas com desenvolvimento de sistemas e ferramentas voltados à transformação digital.		Fomentar a ampliação da conectividade;
	Ampliar a oferta de novos serviços digitais ao cidadão, aprimorando a eficiência operacional com ênfase na satisfação do usuário.		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

4 AÇÕES PTD

As ações abaixo relacionadas foram priorizadas considerando os eixos da Estratégia de Governo Digital e sua execução será ativamente acompanhada pela GTD e informada à Comissão de Governo Digital conforme o item 5 deste plano.

Cada ação possui um ID para facilitar sua identificação.

Quadro 2 - Ações do Plano de Transformação Digital

PTD - 2024			
Unificação dos Canais Digitais			
ID	Ação	Descrição	Projeto Vinculado
UCD1	Portal Único de Serviços	Criação de portal de serviços unificado para cidadão, empresas, servidor e órgãos do governo; bem como expansão do número de serviços disponíveis no portal.	**PDTIC** | *PSD4 - Reestruturação dos Portais*
UCD2	App Portal de Serviços iOS	Desenvolvimento do aplicativo do Portal de Serviços Único para o sistema iOS (iPhones).	-
Transformação Digital dos Serviços			
ID	Ação	Descrição	Projeto Vinculado
TDS1	Carta de Serviços - Setic	Publicação da carta de serviços na WIKI para garantir o fácil acesso aos serviços ofertados pela SETIC para os cidadãos.	-

TDS2	Avaliação e Experiência do Usuário	Normatização da avaliação e experiência do usuário nos sites e portais governamentais geridos pela SETIC conforme Portaria SGD/ME nº 548/22.	-
TDS 3	Participação Cidadã	Realização de pesquisas com usuários em redesenhos de serviços e processos digitais, com a participação de mais de 50 cidadãos.	-
TDS4	2º via Digital CIN	Incluir no Portal do Cidadão a solicitação de segunda via digital para a CIN – Carteira de Identidade Nacional.	Índice **ABEP-TIC**
TDS5	Consulta Online de Medicamentos	Incluir no Portal do Cidadão a possibilidade de consulta online de medicamentos da rede de saúde pública estadual	
TDS6	Solicitação Online de Medicamento de Alto Custo	Incluir no Portal do Cidadão a possibilidade de solicitação online de medicamento de alto custo à rede de saúde pública estadual.	
TDS7	Transferência Online de Alunos	Regulamentar o serviço de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual e incluí-lo no Portal do Cidadão.	
TDS8	Emissão Online de Diploma de Ensino Médio	Regulamentar o serviço de emissão online de diploma de ensino médio de alunos de escolas da rede estadual e incluí-lo no Portal do Cidadão.	

Integração e Interoperabilidade dos Sistemas			
ID	Ação	Descrição	Projeto Vinculado
IIS1	Linguagem Simples	Descrição metodológica de Linguagem Simples e desburocratização da comunicação e apresentação dos sites do governo estadual a fim de transmitir informações de maneira simplificada e padronizada.	Índice **ABEP-TIC**
IIS2	Base Nacional de Serviços Públicos	Integração da Carta de Serviços do Portal do Cidadão à Base Nacional de Serviços Públicos.	
IIS3	Pagamento Digital	Incluir a opção de pagamento digital para serviços públicos no Portal do Cidadão.	

Privacidade e Segurança da Informação			
ID	Ação	Descrição	Projeto Vinculado
PSI1	*Security by Design*	Normatizar parâmetros mínimos considerando a ISO 27001, ABNT ISO/IEC 27002, guias federais, boas práticas e demais normativos nacionais e internacionais aplicáveis à espécie.	**PDTIC |** *PSI1 - Offensive Security RO*

Dados e Inteligência de Negócios			
ID	Ação	Descrição	Projeto Vinculado
DIN1	ADA - Serviços via Inteligência Artificial	Implementação da ADA no Portal Único de Serviços e no GLPI.	**PDTIC |** *PDA7 - ADA* **PDTIC |** *PDA8 - Assistência Virtual em IA*
DIN2	Repositório de Dados	Implementação de um repositório de dados multiformato para consumo de painéis e gestão de indicadores.	**PDTIC |** *PDA5 - Painel de Indicadores SETIC*
DIN3	Memorial de Informações ABEP-TIC	Construção do memorial de informações da avaliação anual ABEP-TIC.	Índice **ABEP-TIC**
DIN4	Conselho de Usuários do Serviço Público	Normatizar o Art. 22º da Lei Federal 13.460/217, que trata sobre o Conselho de Usuários do Serviço Público.	
DIN5	Laboratório de Inovação	Formalização e ativação do Laboratório de Inovação de acordo com Art. 44º e 45º da Lei Federal 14.129/2021.	
DIN6	Governança de Dados	Instituir formalmente estrutura colegiado de governança de dados, ampla e ativa.	
DIN7	Carta de Serviços ao Usuário	Normatização do Art. 7º da Lei Federal 13.460/2017, que trata sobre as Cartas de Serviços ao Usuário.	
DIN8	Avaliação dos Serviços Públicos	Normatização do Art. 24º da Lei Federal 13.460/2017, que trata sobre a Avaliação dos Serviços Públicos.	

5 MONITORAMENTO

O monitoramento consiste no acompanhamento contínuo e sistemático das ações e projetos contemplando suas etapas, prazos, marcos e indicadores, com a finalidade de evitar falhas, melhorar a performance e facilitar o processo de decisão.

Neste plano o monitoramento se dividirá em ativo e passivo, sendo o primeiro estreitamente relacionado ao PTD e o segundo ao PDTIC.

5.1 DAS AÇÕES DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A avaliação e monitoramento do PTD serão realizados bimestralmente com base nas informações de andamento das ações descritas neste documento, que serão prestadas pelo SEI e apresentadas nas reuniões da Comissão de Governo Digital e ao Comitê de Governança, que comunicará os resultados para subsidiar a tomada de decisão pela Alta Gestão quanto ao direcionamento para efetivar a consecução e disponibilização dos produtos ou serviços e aprimoramentos necessários na forma da Portaria nº 46 de 11 de abril de 2024.

No tocante a novos serviços, o monitoramento do PTD será dividido em duas etapas: de implantação ou melhoria dos serviços e de sustentação dos serviços. A primeira, realizada na fase implantação/melhoria de serviços, visa monitorar os cronogramas e as metas traçadas no plano de ações. Já a segunda fase inicia-se após a entrega dos serviços à sociedade, que serão monitorados visando a verificação de sua qualidade, a percepção de benefícios pela sociedade e a melhoria contínua.

Os serviços serão monitorados através de indicadores de performance, a exemplo do volume de acessos pelo cidadão e quantidade de reclamações/elogios registrados nos portais, ouvidoria, e-SIC ou qualquer outro canal oficial.

5.2 DAS AÇÕES DO PDTIC

Considerando que o PTD visa impulsionar a transformação digital e inovação tecnológica para a melhoria contínua dos serviços prestados pela SETIC, as ações descritas nesse Plano estão totalmente alinhadas com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC.

Das ações descritas nesse PTD, cinco delas estão diretamente abarcadas em projetos do PDTIC:

PSI1	*Offensive Security* RO
PDA5	Painel indicadores SETIC
PDA7	ADA - Serviços via Inteligência Artificial
PDA8	Assistência Virtual em IA
PSD4	Reestruturação dos Portais

Esses projetos serão passivamente monitorados pela GTD, que também participará, no que couber, da execução. As outras atividades presentes no PTD, embora não diretamente descritas no PDTIC, estão em sintonia com os princípios e diretrizes descritos no Plano Diretor.

O PDTIC, tendo a transformação digital como um de seus objetivos, apresenta projetos desenhados nesse âmbito. Dessa forma, a GTD atuará passivamente no monitoramento de algumas ações exclusivas do PDTIC que entram no escopo de Transformação Digital, acompanhando os prazos e a eficiência das entregas, apresentando os resultados nas reuniões ordinárias da Comissão de Governo Digital.

6 VIGÊNCIA E REVISÃO DO PTD

O Plano de Transformação Digital 2024 tem vigência de 07 (sete) meses e sua revisão será ordinariamente semestral, conforme item 7.5 da Estratégia de Governo Digital da SETIC.

7 GESTÃO DE RISCO

A gestão de risco das ações do presente plano observará a ISO 31010 e NBR IEC 31010:2021, combinando os valores da escala de probabilidade (eixo Y, variando de 1 a 5) com os da severidade da consequência (eixo X, variando de 1 a 25).

Na fase de planejamento da execução, o responsável por cada ação deverá realizar a gestão de riscos e em caso de dúvidas poderá buscar auxílio junto à Comissão de Gestão de Riscos.

A Matriz de Riscos Geral confeccionada abrangendo todo plano poderá ser consultada pelos responsáveis, servindo de parâmetro, desde que solicitado acesso junto à GTD.

Quadro 3 – Matriz de Risco Geral Adotada

		Probabilidade ou Frequência				
		Improvável	**Baixa**	**Eventual**	**Provável**	**Praticamente certo**
Impacto ou Consequência	**Muito alto**	Risco Médio (5)	Risco Alto (10)	Risco Alto (15)	Risco Extremo (20)	Risco Extremo (25)
	Alto	Risco Baixo (4)	Risco Médio (8)	Risco Alto (12)	Risco Alto (16)	Risco Extremo (20)
	Médio	Risco Baixo (3)	Risco Médio (6)	Risco Médio (9)	Risco Alto (12)	Risco Alto (15)
	Baixo	Risco Irrelevante (2)	Risco Baixo (4)	Risco Médio (6)	Risco Médio (8)	Risco Alto (10)
	Irrelevante	Risco Irrelevante (1)	Risco Irrelevante (2)	Risco Baixo (3)	Risco Baixo (5)	Risco Médio (10)

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Transformação Digital (PTD) da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação, desenvolvido pela Coordenadoria de Gestão Estratégica (COGE) através da Gerência de Transformação Digital (GTD), está alinhado com os princípios legais, estratégicos e tecnológicos federais e estaduais supramencionados, visando impulsionar a modernização e eficiência dos serviços públicos. Com vigência excepcional, de 07 meses, o PTD busca otimizar recursos, fomentar a integração de processos e aprimorar a oferta de serviços digitais.

Os seis eixos delineados na Estratégia de Governo Digital 2024-2027, abrangendo desde a expansão da infraestrutura de comunicação até a unificação de serviços em um portal único e assegurando o acesso efetivo a informações públicas, demonstram uma abordagem abrangente e alinhada com os objetivos estratégicos do Estado, com o Planejamento Estratégico Estadual, PDTIC e Plano de Dados Abertos reforçando a consistência do plano com as diretrizes globais.

A estratégia de monitoramento bimestral, segmentada em fases de implantação/melhoria e sustentação, reforça o compromisso com a qualidade e efetividade dos serviços prestados.

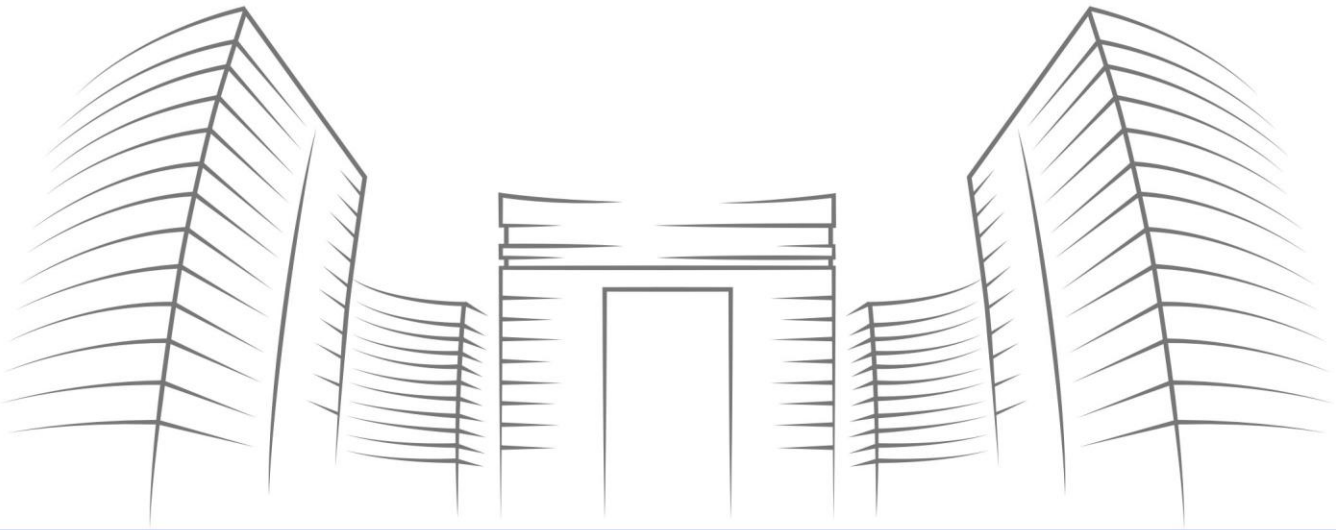
SETIC
Superintendência Estadual de
Tecnologia da Informação
e Comunicação

RONDÔNIA
Governo do Estado

Wiki.SETIC

Plataforma de Documentação Operacional e Gerencial dos Serviços da SETIC

wiki.setic.ro.gov.br



setic.ro.gov.br

@setic.rondonia

Telefone: 69 3212 9541
Endereço: Av. Farquar, 2986 - Bairro Pedrinhas
Palácio Rio Madeira, Edifício Rio Cautário - 6º Andar
Porto Velho, RO - CEP 76801470