



PREFEITURA DE

**ARRAIAL
DO CABO**

ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL

VERSÃO 1.0



Sumário

Introdução	06
Missão	07
Visão	07
Visão Geral	07
1. Dimensão: Normatização	08
1.1 Cenário Atual	08
1.2 Cenário Almejado	08
1.3 Oportunidades identificadas	08
1.4 Fatores Chaves de Sucesso	09
1.5 Pontos de Atenção	09
2. Dimensão: Governança Digital	09
2.1 Cenário Atual	09
2.2 Cenário Almejado	10
2.3 Oportunidades identificadas	10
2.4 Fatores Chaves de Sucesso	10
2.5 Pontos de Atenção	10
3. Dimensão: Capital Humano	11
3.1 Cenário Atual	11
3.2 Cenário Almejado	11
3.3 Oportunidades identificadas	11
3.4 Fatores Chaves de Sucesso	11
3.5 Pontos de Atenção	12
4. Dimensão: Governança de Dados	12
4.1 Cenário Atual	12
4.2 Cenário Almejado	13
4.3 Oportunidades identificadas	13
4.4 Fatores Chaves de Sucesso	13
4.5 Pontos de Atenção	13

Sumário

5. Dimensão: Segurança Cibernética	14
5.1 Cenário Atual	14
5.2 Cenário Almejado	14
5.3 Oportunidades identificadas	15
5.4 Fatores Chaves de Sucesso	15
6. Dimensão: Infraestrutura de Soluções Digitais	15
6.1 Cenário Atual	16
6.2 Cenário Almejado	16
6.3 Oportunidades identificadas	16
6.4 Fatores Chaves de Sucesso	16
7. Dimensão: Oferta de Serviços Digitais	17
7.1 Cenário Atual	17
7.2 Cenário Almejado	17
7.3 Oportunidades identificadas	17
7.4 Fatores Chaves de Sucesso	18
Objetivos Gerais	19
Normatização	19
Governança Digital	19
Capital Humano	19
Governança de Dados	20
Segurança Cibernética	20
Infraestrutura de Soluções Digitais	20
Oferta de Serviços Digitais	21

Estratégia de Governo Digital de Arraial do Cabo

Versão 1.0

A criação da 1ª versão da Estratégia de Governo Digital (EGD) para o município de Arraial do Cabo representa um marco importante no processo de transformação digital da administração pública local. Em um cenário de evolução tecnológica acelerada, a implementação de uma EGD é fundamental para promover a modernização dos serviços públicos, aumentar a eficiência dos processos e garantir maior transparência na gestão municipal. Este documento busca estabelecer as diretrizes iniciais e as bases necessárias para que o município comece a integrar tecnologias digitais de maneira estruturada, considerando suas especificidades, recursos disponíveis e desafios locais.

A EGD visa organizar a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC), definir as responsabilidades dos envolvidos e planejar ações concretas para melhorar a capacitação digital dos servidores e a prestação de serviços à população. Mesmo em um contexto de baixa maturidade digital, com investimentos e planejamento estratégico, é possível alcançar progressos significativos na digitalização dos serviços públicos, com foco na simplificação de processos, no uso de dados para tomada de decisões mais assertivas e na inclusão digital da comunidade. O desenvolvimento dessa estratégia é um passo inicial essencial para alavancar a governança digital e posicionar o município de forma competitiva no cenário tecnológico atual.

Em resumo, uma EGD visa integrar tecnologias, processos e serviços digitais para aprimorar a qualidade de vida da população e implementar a construção de uma **Arraial do Cabo Digital**.

MISSÃO

Promover um ambiente inovador no município de Arraial do Cabo, tornando os serviços públicos mais sustentáveis, integrados e centrados no cidadão.

VISÃO

Transformar Arraial do Cabo em uma cidade mais conectada, integrada e eficiente, por meio de políticas inclusivas e serviços de qualidade, acessíveis e focados nas necessidades das pessoas.

VISÃO GERAL

Para delimitar o escopo de trabalho mergulhamos na realidade digital atual de cada secretaria municipal, e, posteriormente, foram definidas as Dimensões de Governo Digital que irão nortear os processos futuros de Transformação digital no decênio **2025-2035**.

Após um extenso mapeamento das fontes de informação e dados gerados por agentes **internos e externos**, foi sugerida a definição de 7 (sete) dimensões de governo digital, acompanhadas de suas respectivas categorias.

Com base nessas definições iniciais, foram estabelecidos os parâmetros que delineiam o cenário atual, o cenário almejado, as oportunidades identificadas, pontos de atenção, e os **Fatores Chaves de Sucesso** primordiais à Transformação Digital no município de Arraial do Cabo.

A partir desses parâmetros, foram revelados achados significativos, que foram então priorizados. Esse processo resultou na construção de uma visão abrangente do governo digital de Arraial do Cabo, destacando oportunidades, forças internas e áreas que demandam atenção.

A seguir destacamos as 7 (sete) dimensões de governo digital e suas respectivas categorias para desenvolver esta visão geral de Governo Digital de Arraial do Cabo.

1. Dimensão: **NORMATIZAÇÃO**

Instituída pelas seguinte(s) categoria(s):

‣ **Estrutura jurídica e regulatória.**

1.1 CENÁRIO ATUAL

- Baixíssima maturidade digital institucional;
- Ausência de um Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Ausência de regulamentação jurídica tratando do Governo Digital;
- Ausência de políticas públicas de Governo Digital;
- Baixa eficiência, simplicidade e facilidade no acesso a serviços e políticas públicas.

1.2 CENÁRIO ALMEJADO

- Mudança cultural na Administração Pública com a elevação da maturidade digital institucional;
- Regulamentação jurídica das leis que regem o Governo Digital;
- Regulamentação do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Implantação de políticas públicas de Governo Digital;
- Aumento da eficiência, eficácia, simplicidade e facilidade no acesso a serviços e políticas públicas;
- Áreas de negócio definidas;
- Contribuição para a universalização do acesso aos serviços públicos;
- Fomento à cultura de Dados Abertos.

1.3 OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- Adaptação dos marcos legislativos de outros órgãos, reduzindo desburocratização e padronização das aquisições de TIC;
- Atuação orientadora da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), por meio da criação de manuais, instruções normativas e modelos de governança de dados;
- Fomento à Colaboração e Parcerias;
- Capacitação e Treinamento Contínuo;
- Promoção da Inovação tecnológica;
- Aprimoramento da Segurança da Informação;
- Tomada de Decisões mais eficientes;
- Aprimoramento na Gestão de Recursos;
- Integração entre Áreas;
- Maior Conformidade Regulatória;
- Melhoria na Governança de TIC;
- Padronização de Processos.

1.4 FATORES CHAVES DE SUCESSO

- ▶ Entendimento e compreensão institucional da realidade digital tecnológica do município de Arraial do Cabo;
- ▶ Sancionar lei criando o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- ▶ Regulamentação das leis que tratam da transformação digital no setor público no âmbito do município de Arraial do Cabo;
- ▶ Definição das áreas de negócio, assim como sua estruturação.

1.5 PONTOS DE ATENÇÃO

- ▶ Os Tribunais de Contas recomendam a elaboração de um planejamento de tecnologia para otimizar as contratações de TIC;
- ▶ A descontinuidade ou mudanças da vontade política podem afetar as iniciativas de centralização e racionalização de tecnologias da informação;
- ▶ Exigências advindas da legislação federal, como ao exemplo da Lei 14.534/2023, podem afetar os serviços digitais;
- ▶ Não existe padronização de procedimentos para contratação de bens e serviços de tecnologia da informação;
- ▶ As áreas de negócio não estão formalmente estruturadas e não possuem arquiteturas definidas;
- ▶ Decisões judiciais ou de órgãos de controle podem impactar no planejamento orçamentário do Poder Executivo, reduzindo o potencial de aquisição dos ativos de tecnologia.

2. Dimensão: GOVERNANÇA DIGITAL

Instituída pelas seguinte(s) categoria(s):

▶ **Políticas e estratégias de TICs.**

2.1 CENÁRIO ATUAL

- ▶ Ausência de uma Estratégia de Governo Municipal (EGD);
- ▶ Ausência de um Plano de Transformação Digital (PTD);
- ▶ Ausência de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- ▶ Ausência de um Plano de Contratação Anual de TI;
- ▶ Inexistência de um Portal de Governo Digital;
- ▶ Inexistência de uma Carta de Serviços ao Cidadão;
- ▶ Não adesão as redes colaborativas E-Gov e Programa RJ Digital.

2.2 CENÁRIO ALMEJADO

- ▶ Criação de uma Estratégia de Governo Municipal (EGD);
- ▶ Elaboração de um Plano de Transformação Digital (PTD);
- ▶ Elaboração de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- ▶ Elaboração de um Plano de Contratação Anual de TI;
- ▶ Desenvolvimento de um Portal de Governo Digital;
- ▶ Elaboração de uma Carta de Serviços ao Cidadão;
- ▶ Adesão às redes colaborativas E-Gov e Programa RJ Digital;
- ▶ Criação de Indicadores de Desempenho para acompanhar o progresso e a avaliação do sucesso da Estratégia de Governo Digital.

2.3 OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- ▶ Melhoria na Governança e Planejamento Estratégico;
- ▶ Eficiência Operacional e Gestão de Recursos;
- ▶ Transformação Digital e Acesso ao Governo;
- ▶ Aumento da Transparência e Acessibilidade;
- ▶ Capacitação e Inclusão Digital.

2.4 FATORES CHAVES DE SUCESSO

- ▶ Comprometimento da Alta Administração;
- ▶ Planejamento Estratégico Claro e Alinhado;
- ▶ Gestão de Mudança;
- ▶ Infraestrutura de TIC Adequada;
- ▶ Transparência e Acessibilidade;
- ▶ Integração e Colaboração Interinstitucional;
- ▶ Gestão de Recursos e Orçamento;
- ▶ Engajamento da Comunidade e Inclusão Digital;
- ▶ Monitoramento e Avaliação Contínuos;
- ▶ Foco na Sustentabilidade e Inovação.

2.5 PONTOS DE ATENÇÃO

- ▶ Desafios de Infraestrutura;
- ▶ Resistência à Mudança;
- ▶ Capacitação e Desenvolvimento de Competências;
- ▶ Necessidade de Planejamento Detalhado;
- ▶ Orçamento e Gestão de Recursos;
- ▶ Segurança e Proteção de Dados;
- ▶ Integração de Sistemas e Processos;
- ▶ Acessibilidade e Inclusão Digital;
- ▶ Aderência às Normas e Regulamentações;

- ▶ Monitoramento e Ajustes Contínuos;
- ▶ Engajamento da Comunidade e Transparência.

3. Dimensão: CAPITAL HUMANO

Instituída pelas seguinte(s) categoria(s):

- ▶ **Elementos facilitadores digitais** (capacitação e comunicação);
- ▶ **Planejamento** (formulação de políticas públicas de Governo digital);
- ▶ **Desburocratização** (instituição de Comissão de Análise para a desburocratização – Lei Federal 13.726/2018);
- ▶ **Capacitação** (inclusão e letramento digital).

3.1 CENÁRIO ATUAL

- ▶ Baixo incentivo a facilitadores digitais;
- ▶ Ausência de políticas públicas de Governo digital;
- ▶ Excesso de burocracia;
- ▶ Baixo investimento e fomento a inclusão e letramento digital.

3.2 CENÁRIO ALMEJADO

- ▶ Fomento à Capacitação digital promovendo a inclusão e letramento digital;
- ▶ Institucionalização de políticas públicas de Governo Digital;
- ▶ Desburocratização.

3.3 OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- ▶ Promoção de Cultura Digital e Capacitação Contínua;
- ▶ Desburocratização e Eficiência Administrativa;
- ▶ Criação e Implementação de Políticas Públicas de Governo Digital;
- ▶ Inovação na Gestão Pública e Melhoria na Qualidade dos Serviços;
- ▶ Integração de Ações e Colaboração Entre Diferentes Órgãos Governamentais;
- ▶ Aumento da Transparência e Engajamento Cidadão;
- ▶ Fortalecimento da Governança e Melhoria no Atendimento ao Cidadão;
- ▶ Fortalecimento da Cultura de Inovação no Setor Público.

3.4 FATORES CHAVES DE SUCESSO

- ▶ Comprometimento da Liderança e Engajamento Político;
- ▶ Planejamento Estratégico Claro e Realista;
- ▶ Capacitação e Desenvolvimento Contínuo;

- ▶ Infraestrutura Tecnológica Adequada;
- ▶ Desburocratização e Eficiência nos Processos;
- ▶ Engajamento e Participação Cidadã;
- ▶ Integração de Sistemas e Interoperabilidade;
- ▶ Monitoramento, Avaliação e Ajustes Contínuos;
- ▶ Adaptação à Realidade Local.

3.5 PONTOS DE ATENÇÃO

- ▶ Resistência à Mudança;
- ▶ Falta de Capacitação e Letramento Digital;
- ▶ Carência de Especialistas em Tecnologia;
- ▶ Desigualdade na Acessibilidade e Inclusão;
- ▶ Desmotivação e Baixa Engajamento dos Servidores;
- ▶ Falta de Planejamento para Suporte Pós-Implementação;
- ▶ Gestão de Conhecimento e Compartilhamento de Boas Práticas;
- ▶ Desigualdade Regional e Diversidade Cultural;
- ▶ Gestão de Desempenho e Avaliação Contínua;
- ▶ Falta de Diversidade e Inclusão no Desenvolvimento de Soluções.

4. Dimensão: GOVERNANÇA DE DADOS

Instituída pelas seguinte(s) categoria(s):

- ▶ **Transparência;**
- ▶ **Adequação à LGPD;**
- ▶ **Nomeação do Encarregado de Dados;**
- ▶ **Processo Administrativo Eletrônico;**
- ▶ **Consulta Pública aos processos administrativos digitais;**
- ▶ **Tecnologias emergentes para auxiliar no processo de tomada de decisões**
(Ferramentas de IA, Big Data, Blockchain, IoT).

4.1 CENÁRIO ATUAL

- ▶ Não conformidades quanto ao que reza à Lei Federal 12.527/2011;
- ▶ Não adequação à LDPG;
- ▶ Ausência da figura do Encarregado de Dados;
- ▶ Processo Administrativo Físico;
- ▶ Impossibilidade de consultas públicas aos processos administrativos digitais;
- ▶ Ausência de tecnologias emergentes e disruptivas para auxiliar o processo de tomada de decisões;
- ▶ Ausência de métodos e/ou ferramentas de coleta de dados.

4.2 CENÁRIO ALMEJADO

- ▶ Adequação à LGPD;
- ▶ Nomeação do Encarregado de Dados;
- ▶ Processo Administrativo Eletrônico;
- ▶ Disponibilização de consultas públicas aos processos administrativos digitais;
- ▶ Adoção de tecnologias emergentes e disruptivas para auxiliar o processo de tomada de decisões;
- ▶ Dados coletados de todas as secretarias municipais;
- ▶ Disponibilizar ferramenta para a coleta de dados de forma digital.

4.3 OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- ▶ Aumento da Transparência e Confiança do Cidadão;
- ▶ Adequação à LGPD e Proteção de Dados Pessoais;
- ▶ Eficiência e Agilidade com Processos Administrativos Eletrônicos;
- ▶ Adoção de Tecnologias Emergentes para Tomada de Decisões;
- ▶ Melhoria na Qualidade do Atendimento ao Cidadão;
- ▶ Redução de Custos Operacionais;
- ▶ Desenvolvimento de Políticas Públicas Baseadas em Dados;
- ▶ Fortalecimento da Participação Cidadã;
- ▶ Fortalecimento da Imagem Institucional.

4.4 FATORES CHAVES DE SUCESSO

- ▶ Comprometimento da Alta Gestão;
- ▶ Adequação à LGPD e Conformidade Legal;
- ▶ Transparência e Acesso à Informação;
- ▶ Adoção de Tecnologias Emergentes;
- ▶ Gestão de Dados e Processos Eletrônicos;
- ▶ Adaptação à Realidade Local.

4.5 PONTOS DE ATENÇÃO

- ▶ Conformidade com a LGPD e Legislações Relacionadas;
- ▶ Proteção e Segurança dos Dados;
- ▶ Capacitação e Cultura Organizacional;
- ▶ Equilíbrio entre Transparência e Proteção de Dados;
- ▶ Cautela na implementação de tecnologias emergentes;
- ▶ Gestão de Processos e Documentação;
- ▶ Acesso desigual à tecnologia;
- ▶ Falta de mecanismos de feedback;
- ▶ Falta de indicadores de desempenho;
- ▶ Falta de avaliação da qualidade dos dados;
- ▶ Riscos regulatórios (LAI e LGPD).

5. Dimensão: SEGURANÇA CIBERNÉTICA

Instituída pelas seguinte(s) categoria(s):

- ▶ **Política de Segurança da Informação (PSI)** (incluindo a classificação da informação e Backup de dados);
- ▶ **Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação;**
- ▶ **Responsabilidades dos usuários;**
- ▶ **Gestão dos processos de TI;**
- ▶ **Plano Municipal de Contingência Cibernética** (medidas preventivas e respostas estruturadas);
- ▶ **Monitoramento em Tempo Real da infraestrutura e das soluções tecnológicas;**
- ▶ **Parque Tecnológico** (infraestrutura voltada à Transformação Digital);
- ▶ **Política de Renovação dos Ativos de TI;**
- ▶ **Licenças de software;**
- ▶ **Conectividade** (conexões de internet).

5.1 CENÁRIO ATUAL

- ▶ Ausência de uma Política de Segurança da Informação;
- ▶ Ausência de um Plano de Contingência contra Ataques Cibernéticos;
- ▶ Ausência de uma Política de Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação
- ▶ Ausência de Gestão eficaz sobre os processos de TI;
- ▶ Ausência de Monitoramento em REAL TIME da infraestrutura e das soluções tecnológicas;
- ▶ Parque Tecnológico ultrapassado e defasado;
- ▶ Ausência de Política de Renovação de Ativos de TI;
- ▶ Uso de licenças de softwares piratas;
- ▶ Conectividade (conexão de internet) não satisfatória.

5.2 CENÁRIO ALMEJADO

- ▶ Elaboração de Política de Segurança da Informação;
- ▶ Elaboração de um Plano de Contingência contra ataques cibernéticos;
- ▶ Elaboração de uma Política de Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação;
- ▶ Elaboração de uma Política de Gestão sobre os processos de TI;
- ▶ Monitoramento REAL TIME da infraestrutura e soluções tecnológicas;
- ▶ Upgrade no Parque Tecnológico;
- ▶ Elaboração de uma Política de Renovação de Ativos de TI;
- ▶ Uso de licenças de softwares originais;
- ▶ Upgrade nas estruturas municipais de conectividade.

5.3 OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- ▶ Garantia de proteção a dados críticos;
- ▶ Capacidade de resposta rápida e eficiente a incidentes de segurança;
- ▶ Processos estruturados e bem definidos para lidar com incidentes de segurança;
- ▶ Maior alinhamento estratégico entre TI e os objetivos do município,
- ▶ Resposta rápida a incidentes e otimização da performance dos sistemas, aumentando a confiabilidade da infraestrutura de TI;
- ▶ Melhoria da performance geral dos sistemas, maior segurança, e maior capacidade para suportar as demandas da transformação digital;
- ▶ Aumento da eficiência operacional e segurança dos sistemas;
- ▶ Redução de riscos legais e de segurança, além de garantir o suporte adequado e atualizações regulares para os softwares utilizados.
- ▶ Aumento da eficiência operacional e a possibilidade de implementar soluções digitais modernas que dependem de conectividade de alta qualidade, além de garantir que os serviços de governo digital atendam a população de maneira eficaz.

5.4 FATORES CHAVES DE SUCESSO

- ▶ Alinhamento Estratégico com as Necessidades Institucionais;
- ▶ Comprometimento da Alta Gestão;
- ▶ Desenvolvimento e Implementação de Políticas de Segurança da Informação;
- ▶ Capacitação e Conscientização dos Usuários;
- ▶ Implementação de Sistemas de Monitoramento em Tempo Real;
- ▶ Plano de Contingência e Resposta a Incidentes;
- ▶ Adaptação às Tecnologias Emergentes;
- ▶ Gestão de Riscos e Conformidade Legal;
- ▶ Renovação e Modernização Contínua dos Ativos de TI;
- ▶ Uso de Software Original e Licenciado;
- ▶ Integração de Conectividade e Infraestrutura Tecnológica;
- ▶ Melhoria Contínua e Feedback.

6. Dimensão: INFRAESTRUTURA DE SOLUÇÕES DIGITAIS

Instituída pelas seguinte(s) categoria(s):

- ▶ **Plataforma de Governo Digital** (solicitação e acompanhamento de serviços públicos, com painel de monitoramento de desempenho dos mesmos);
- ▶ **Adesão as Redes Colaborativas** (E_Gov e Programa RJ Digital Municípios);
- ▶ **Assinaturas digitais;**
- ▶ **Capacitação, Inclusão e Letramento digital;**
- ▶ **Conexão gratuita sem fio à Internet em espaços públicos;**
- ▶ **Pesquisa de satisfação dos serviços prestados e monitoramento do índice de satisfação dos serviços públicos.**

6.1 CENÁRIO ATUAL

- ▶ Ausência de uma Plataforma de Governo Digital;
- ▶ Ausência de adesão as Redes Colaborativas (E-Gov e Programa RJ Digital Municípios);
- ▶ Ausência de regulamentação quanto ao uso de assinaturas digitais;
- ▶ Baixo investimento quanto à capacitação, inclusão e letramento digital;
- ▶ Ausência de conexão gratuita sem fio nos espaços públicos;
- ▶ Ausência de Pesquisas de Satisfação dos serviços prestados;
- ▶ Ausência de monitoramento dos índices de satisfação dos serviços prestados.

6.2 CENÁRIO ALMEJADO

- ▶ Disponibilização de uma Plataforma de Governo Digital;
- ▶ Adesão as Redes Colaborativas (E-Gov e Programa RJ Digital Municípios);
- ▶ Regulamentação quanto ao uso de assinaturas digitais;
- ▶ Maior investimento voltados à capacitação, inclusão e letramento digital;
- ▶ Fornecimento de conexão gratuita sem fio nos espaços públicos;
- ▶ Disponibilização de pesquisas de satisfação dos serviços prestados;
- ▶ Implantação de monitoramento dos índices de satisfação dos serviços prestados.

6.3 OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- ▶ Criar uma plataforma integrada de governo digital que permita aos cidadãos solicitar e acompanhar serviços públicos de maneira online;
- ▶ Aceleração da transformação digital com acesso a tecnologias avançadas permitindo a melhoria da governança e eficiência nos serviços públicos;
- ▶ Agilidade, redução de custos e segurança jurídica e confiança nos processos eletrônicos;
- ▶ Formação de uma força de trabalho mais capacitada;
- ▶ Redução da desigualdade digital;
- ▶ Inclusão social e maior participação cidadã nos serviços públicos digitais;
- ▶ Acesso universal à informação e serviços públicos;
- ▶ Apoio ao desenvolvimento econômico local;
- ▶ Fortalecimento da educação digital;
- ▶ Acompanhamento constante da qualidade do atendimento e da eficiência dos serviços;
- ▶ Correção rápida de falhas ou melhorias necessárias, o que resulta em serviços mais eficazes;
- ▶ Engajamento contínuo da população, mostrando que o governo está comprometido em melhorar constantemente.

6.4 FATORES CHAVES DE SUCESSO

- ▶ Alinhamento Estratégico com a Transformação Digital;
- ▶ Engajamento da Liderança Governamental;

- ▶ Investimento Adequado em Infraestrutura e Tecnologia;
- ▶ Capacitação Contínua dos Servidores Públicos e da População;
- ▶ Segurança e Conformidade Legal;
- ▶ Acessibilidade e Inclusão Digital;
- ▶ Interação com a Sociedade e Monitoramento de Resultados;
- ▶ Parcerias e Colaboração Interinstitucional;
- ▶ Implementação de Soluções Inovadoras e Tecnologias Emergentes.

7. Dimensão: OFERTA DE SERVIÇOS DIGITAIS

Instituída pelas seguinte(s) categoria(s):

- ▶ **Utilização das ferramentas digitais**
- ▶ **Marcação de exames e consultas, acesso aos resultados dos exames pela internet;**
- ▶ **Matrículas online;**
- ▶ **Acesso ao Boletim Escolar;**
- ▶ **Prova de vida online;**
- ▶ **Emissão digital de Cartão de Estacionamento;**
- ▶ **Solicitação de Alvará;**
- ▶ **Canal digital de solicitação de serviços públicos;**
- ▶ **Canal digital fomentando a participação cidadã;**
- ▶ **Carteira de Identidade Digital;**
- ▶ **Título de Eleitor Digital;**
- ▶ **Etc... (existem mais de 4.000 serviços digitais disponíveis)**

7.1 CENÁRIO ATUAL

- ▶ Baixa oferta de serviços digitais;
- ▶ Carência de informação aos cidadãos dos serviços digitais ofertados;
- ▶ Ausência de Pesquisa de satisfação dos serviços digitais ofertados;
- ▶ Ausência de Monitoramento dos índices de satisfação dos serviços digitais disponibilizados.

7.2 CENÁRIO ALMEJADO

- ▶ Aumento da oferta de serviços digitais aos munícipes;
- ▶ Ampla divulgação dos serviços digitais ofertados à população;
- ▶ Disponibilização de pesquisas de satisfação dos serviços prestados;
- ▶ Implantação de monitoramento dos índices de satisfação dos serviços prestados.

7.3 OPORTUNIDADE IDENTIFICADAS

- ▶ Expansão da Oferta de Serviços Digitais;

- ▶ Divulgação e Educação sobre os Serviços Digitais;
- ▶ Implantação de Pesquisas de Satisfação Digital;
- ▶ Monitoramento em Tempo Real dos Índices de Satisfação dos Serviços Digitais
- ▶ Criação de Canais de Participação Cidadã Digital;
- ▶ Melhoria da Eficiência Operacional com Automação de Processos;
- ▶ Adoção de Ferramentas de Análise de Dados para Otimizar Serviços;
- ▶ Expansão de Serviços de Identificação e Certificação Digital;
- ▶ Integração de Serviços Digitais com Diferentes Áreas da Administração Pública.

7.4 FATORES CHAVES DE SUCESSO

- ▶ Ampla variedade e acessibilidade dos serviços digitais;
- ▶ Estratégias eficazes de comunicação;
- ▶ Monitoramento e Feedback Contínuo;
- ▶ Integração eficiente de plataformas e processos digitais;
- ▶ Ferramentas de participação cidadã digital;
- ▶ Investimento em programas de capacitação digital;
- ▶ Investimento em infraestrutura de TI;
- ▶ Regulamentação e Segurança Jurídica (uso de serviços digitais, assinaturas digitais e proteção de dados digitais);
- ▶ Uso de Dados e Analytics para Melhorias Contínuas;
- ▶ Estrutura de governança clara e bem definida.

OBJETIVOS GERAIS

NORMATIZAÇÃO

- » Institucionalizar o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC);
- » Regular as Competências do CGTIC e a criação dos Conselhos Deliberativo e Consultivo;
- » Regular a Lei Federal nº 14.129/2021 - Lei do Governo Digital;
- » Regular a Lei Federal nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviço Público;
- » Regular a Lei Federal nº 14.063/2020 - Regulamenta o uso de assinatura digital;
- » Regular a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD);
- » Regular a Lei Federal nº 13.726/2018 - 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;
- » Regular a Lei Federal nº 14.534/2023 - CPF será o único número de identificação do cidadão;
- » Regular e o Decreto Federal nº 9.903/2019 – Governo de Dados Abertos;
- » Institucionalizar a Política de Governança de Tecnologia de Informação;
- » Normatizar a interoperabilidade de dados entre órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

GOVERNANÇA DIGITAL

- » Elaborar a Estratégia de Governo Digital (EGD);
- » Elaborar o Plano de Transformação Digital (PTD);
- » Elaborar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC);
- » Elaborar o Plano de Contratação Anual de TI (PCA de TI);
- » Desenvolver o Portal de Governo Digital;
- » Elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão;
- » Aderir as Redes Colaborativas (E_Gov e Programa RJ Digital Municípios);
- » Iniciar coleta de dados junto as secretarias municipais.

CAPITAL HUMANO

- » Promover a inclusão digital;
- » Fortalecer a cultura digital;
- » Aumentar a capacitação contínua dos servidores públicos;
- » Reduzir a desigualdade digital;
- » Fomentar a colaboração entre órgãos governamentais;
- » Desenvolver e implementar políticas públicas de Governo Digital;
- » Estabelecer planejamento estratégico claro para a transformação digital;
- » Criar soluções inovadoras para gestão pública;

- » Fortalecer a transparência e o engajamento cidadão;
- » Melhorar a qualidade no atendimento ao cidadão;
- » Garantir o monitoramento e avaliação contínuos;
- » Fomentar a inovação dentro do setor público;
- » Incentivar a diversidade e a equidade na implementação de soluções digitais.

GOVERNANÇA DE DADOS

- » Aumentar a transparência e confiança do cidadão;
- » Fortalecer a participação cidadã;
- » Desenvolver políticas públicas baseadas em dados;
- » Garantir a conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
- » Implementar uma gestão eficaz de dados e proteção da privacidade;
- » Modernizar os processos administrativos com a digitalização;
- » Reduzir custos operacionais por meio da digitalização;
- » Melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão;
- » Nomear o Encarregado de Dados (DPO – Data Protection Officer);
- » Atingir a conformidade total com as regulamentações legais e regulatórias;
- » Avaliar e garantir a qualidade dos dados;
- » Estabelecer indicadores de desempenho para monitoramento contínuo;
- » Adotar tecnologias emergentes para apoiar a tomada de decisões.

SEGURANÇA CIBERNÉTICA

- » Elaborar e implementar uma Política de Segurança da Informação (PSI);
- » Elaborar uma Política de Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação;
- » Estabelecer uma Política de Gestão sobre os processos de TI;
- » Elaborar um Plano Municipal de Contingência Cibernética;
- » Estabelecer uma capacidade de resposta rápida e eficiente a incidentes de segurança;
- » Implementar sistemas de monitoramento em tempo real da infraestrutura de TI;
- » Garantir a segurança e eficiência do parque tecnológico;
- » Melhorar a conectividade e infraestrutura tecnológica;
- » Realizar a renovação periódica dos ativos de TI;
- » Garantir o uso de software original e licenciado;
- » Capacitar e conscientizar os usuários sobre segurança da informação;
- » Desenvolver uma cultura de segurança cibernética;
- » Reduzir riscos legais e de segurança com políticas de segurança eficazes;
- » Aumentar a eficiência operacional e a capacidade de suportar a transformação digital;
- » Estabelecer um processo contínuo de melhoria e feedback.

INFRAESTRUTURA DE SOLUÇÕES DIGITAIS

- » Desenvolver e implementar uma plataforma de Governo Digital integrada;
- » Implementar painel de monitoramento de desempenho dos serviços públicos;

- » Adotar e integrar as Redes Colaborativas (E-Gov e Programa RJ Digital Municípios);
- » Fomentar parcerias e colaboração interinstitucional;
- » Investir em programas de capacitação, inclusão e letramento digital;
- » Reduzir a desigualdade digital e promover a inclusão social;
- » Fortalecer a educação digital;
- » Garantir o fornecimento de conexão gratuita sem fio (Wi-Fi) em espaços públicos;
- » Facilitar o acesso universal à informação e aos serviços públicos;
- » Aumentar a eficiência e a agilidade dos serviços públicos através de soluções digitais;
- » Garantir segurança e conformidade legal nos serviços digitais;
- » Monitorar constantemente a satisfação e a qualidade dos serviços públicos;
- » Estabelecer um sistema de monitoramento e melhoria contínua dos serviços públicos digitais;
- » Corrigir rapidamente falhas ou melhorias necessárias nos serviços digitais;
- » Fomentar maior participação cidadã através de canais digitais de comunicação;
- » Aumentar a transparência e confiança dos cidadãos no governo digital.

OFERTA DE SERVIÇOS DIGITAIS

- » Expandir a oferta de serviços digitais;
- » Integrar diferentes serviços digitais de diversas áreas da administração pública;
- » Divulgar amplamente os serviços digitais disponíveis;
- » Promover a educação e capacitação sobre o uso de serviços digitais;
- » Implantar pesquisas de satisfação dos serviços digitais;
- » Monitorar em tempo real os índices de satisfação dos serviços digitais;
- » Melhorar a eficiência operacional por meio da automação de processos;
- » Criar canais digitais de participação cidadã;
- » Fomentar a transparência e o engajamento cidadão com o uso de ferramentas digitais;
- » Adotar ferramentas de análise de dados para otimizar serviços digitais;
- » Expandir os serviços de identificação e certificação digital;
- » Adoção de tecnologias emergentes para melhorar a oferta de serviços;
- » Assegurar regulamentação e segurança jurídica para serviços digitais;
- » Garantir a segurança dos dados dos cidadãos nos serviços digitais;
- » Investir em infraestrutura de TI robusta e escalável;
- » Garantir acessibilidade e inclusão digital em todas as camadas sociais.