

# **PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO**



**AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS  
E SANEAMENTO BÁSICO**



**Brasília (DF), agosto de 2025**

# Plano de Transformação Digital

<b>Órgão</b>	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)		<b>Vigência</b>
<b>Vinculado(s)</b>	-		ago/2025 a dez/2027
<b>Signatários</b>	<b>Diretora-Presidente da ANA</b> – Veronica Sánchez da Cruz Rios <b>Secretária-Executiva do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SE/MGI</b> – Cristina Kiomi Mori <b>Secretário de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SGD/MGI</b> – Rogério Souza Mascarenhas		
<b>Líder do Plano de Transformação Digital</b>	Superintendente Adjunto de Tecnologia da Informação (STI) - Thiago de Aquino Lima		
<b>Telefone</b>	(61) 2109-5377	<b>e-Mail</b>	thiago.aquino@ana.gov.br
<b>Ponto Focal</b>	Gerente Executivo de Soluções Digitais e Infraestrutura de TI - Marco Antônio Silva		
<b>Telefone</b>	(61) 2109-5379	<b>e-Mail</b>	marcosilva@ana.gov.br
<b>Representante da Ouvidoria do órgão</b>	Ouvidor Chefe - Ricardo Medeiros de Andrade		
<b>Telefone</b>	(61) 2109-5652	<b>e-Mail</b>	ricardo.andrade@ana.gov.br
<b>Gerente de Relacionamento – CGREP/SGD/MGI</b>	Gerente de Relacionamento da Coordenação-Geral de Relacionamento e Parcerias, Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI) – Luciene Sicuti Damazo		
<b>Telefone</b>	(61) 2020-2405	<b>e-Mail</b>	luciene.damazo@gestao.gov.br

## 1 - ESCOPO DO INSTRUMENTO

O Plano de Transformação Digital (PTD) da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), em parceria com a Secretaria de Governo Digital e a Secretaria-Executiva, ambas do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), visa implementar ações relacionadas à Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) na Administração Pública Federal, conforme estabelecido no **Decreto nº 12.198**, 24 de setembro de 2024, que institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027.

A Estratégia de Governo Digital está baseada nos seguintes princípios:

- **centrado no cidadão e inclusivo;**
- **integrado e colaborativo;**
- **inteligente e inovador;**
- **confiável e seguro;**
- **transparente, aberto e participativo; e**
- **eficiente e sustentável.**

Esses princípios nortearão a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais, bem como o fortalecimento de ações e políticas já em curso, buscando promover a efetividade das políticas, a qualidade dos serviços públicos, a inclusão e participação de todas as pessoas.

O Plano de Transformação Digital (PTD) é um instrumento de planejamento que, em sua essência, estabelece um conjunto de ações para que os órgãos e entidades busquem atingir os objetivos e iniciativas definidos na Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD).

## **2 - VISÃO ESTRATÉGICA DO ÓRGÃO RELACIONADA À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

Dentre os aspectos da transformação digital, a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), busca ser reconhecida como modelo de gestão e regulação de recursos hídricos e referência para o saneamento básico, utilizando como pontos de partida o Plano Nacional de Recursos Hídricos para 2022-2040, a Estratégia Federal de Desenvolvimento para o Brasil 2020 a 2031 e o documento “Construindo Resiliência Hídrica no Brasil” da OCDE/ANA, para a concepção do Plano Estratégico da ANA para 2023-2026, que reforça o compromisso da transformação digital por meio dos seguintes objetivos estratégicos:

- Objetivo Estratégico 5 - Aprimorar a disponibilidade, qualidade e integração dos dados e das informações;
- Objetivo Estratégico 7 - Aprimorar a experiência dos usuários, facilitando e ampliando o acesso aos serviços públicos oferecidos à sociedade por meio de canal digital;
- Objetivo Estratégico 8 - Tornar mais eficientes os processos de trabalho que sustentam as atividades da ANA.

No que se refere ao papel da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na elaboração de iniciativas que impulsionem a transformação digital e contribuam para o alcance dos objetivos institucionais definidos no planejamento estratégico da ANA, a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI/ANA), por meio de seu Plano Estratégico de TIC e em alinhamento com as diretrizes estratégicas da Agência, estabelece os seguintes objetivos:

- Objetivo Estratégico 1 - Aprimorar a experiência dos usuários, facilitando e ampliando o acesso aos serviços por meio de canal digital;
- Objetivo Estratégico 2 - Aprimorar a coleta, tratamento, integração, disponibilidade e qualidade dos dados e informações, ampliando a capacidade analítica e políticas de transparência;
- Objetivo Estratégico 3 - Tornar mais eficientes os processos de trabalho, que sustentam as atividades da ANA, com amparo tecnológico.

Assim, esse alinhamento é estabelecido pelo Plano Estratégico Institucional (PEI), pelo Plano Estratégico de TIC da ANA (PETIC) e, conseqüentemente, está em conformidade com os objetivos e princípios da Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD):

<b>PEI ANA (2023-2026)</b>	<b>PETIC ANA (2023-2026)</b>	<b>OBJETIVOS EFGD (2024-2027)</b>
OE 5 - Aprimorar a disponibilidade, qualidade e integração dos dados e das informações.	OE 2 - Aprimorar a coleta, tratamento, integração, disponibilidade, integridade e qualidade dos dados e informações, ampliando a capacidade analítica para suporte à tomada de decisão e às políticas de transparência.	OBJ 3 - Aperfeiçoar a governança de dados e a interoperabilidade; OBJ 6 - Fomentar o uso inteligente de dados pelos órgãos do governo; OBJ 12 - Fortalecer a cultura de governo aberto e transparente.
OE 7 - Aprimorar a experiência dos usuários, facilitando e ampliando o acesso aos serviços públicos oferecidos à sociedade por meio de canal digital.	OE 1 - Aprimorar a experiência dos usuários, facilitando e ampliando o acesso aos serviços por meio de canais e plataformas digitais.	OBJ 1 - Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma proativa e centrados no cidadão; OBJ 2 - Ofertar serviços públicos digitais inclusivos; OBJ 4 - Estimular o uso e a integração de plataformas e serviços de governo digital no Governo Federal; OBJ 5 - Estimular o uso e a integração de plataformas e serviços de governo digital com os entes da federação.
OE 8 - Tornar mais eficientes os processos de trabalho que sustentam as atividades da ANA.	OE 3 - Aprimorar a eficiência dos processos de trabalho que sustentam as atividades da ANA, por meio de soluções e serviços digitais.	OBJ 1 - Prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma proativa e centrados no cidadão; OBJ 12 - Fortalecer a cultura de governo aberto e transparente; OBJ 15 - Aprimorar processos de negócio da gestão pública.

### 3 - EIXOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O Plano de Transformação Digital deve conter, no mínimo, as ações de:

- a) serviços digitais e melhoria da qualidade;
- b) unificação de canais digitais;
- c) governança e gestão de dados; e
- d) segurança e privacidade.

No **Anexo de Entregas** estão detalhadas as entregas vinculadas às ações e serviços públicos digitais voltados aos usuários da ANA, relacionando ainda as áreas responsáveis e as respectivas datas de previsão para o alcance das metas estabelecidas.

A seguir são apresentados os Eixos e seus produtos relacionados, em conformidade com as entregas pactuadas no Plano de Transformação Digital da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

#### Eixo 1 - Serviços Digitais e Melhoria da Qualidade

As entregas relacionadas a este eixo buscam:

- ✓ A ampliação do acesso a serviços públicos, oferecendo às pessoas opções de acesso digital aos serviços demandados por elas;
- ✓ A promoção da transformação digital de modo a aumentar a qualidade dos serviços públicos e a satisfação das pessoas, por meio da simplificação, facilidade e acessibilidade, aprimorando a experiência dos usuários de serviços públicos em canais digitais.

Produto(s) relacionado(s) a este eixo:

- Revisão da descrição dos serviços;
- Disponibilização em Acesso Digital;
- Evolução do Serviço Digital;
- Integração à ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários;
- Realização de Autodiagnóstico de Qualidade;
- Implementação das recomendações do Autodiagnóstico de Qualidade;
- Implantação da Experiência LabQ;
- Implementação do VLIBRAS.

## **Eixo 2 - Unificação de Canais Digitais**

As entregas relacionadas a este eixo buscam:

- ✓ Criar uma experiência única de navegação pelos canais digitais de governo, promovendo uma jornada agradável, simples, ágil, acessível, coerente e consistente para o usuário;
- ✓ Possibilitar que qualquer brasileiro possa acessar serviços digitais por meio da identificação digital única;
- ✓ Simplificar os pagamentos de valores devidos à Administração Pública em decorrência da prestação de serviços específicos.

Produto(s) relacionado(s) a este eixo:

- Implementação da autenticação única para acesso aos serviços públicos;
- Implementação do Design System GOV.BR;
- Integração à plataforma oficial de pagamento do Governo Federal;
- Migração de portais e APPs móveis institucionais para as plataformas centralizadas GOV.BR.

## **Eixo 3 – Governança e Gestão de Dados**

As entregas relacionadas a este eixo buscam:

- ✓ Fomento da governança e da integração de dados nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal, possibilitando os serviços proativos;
- ✓ Ampliação da análise de dados na gestão de políticas públicas, facilitando a descoberta de dados e promovendo o reuso para a melhoria dos serviços públicos;
- ✓ Empoderamento do cidadão na gestão de seus dados.

Produto(s) relacionado(s) a este eixo:

- Disponibilização de Base de Dados;
- Integração entre sistemas;
- Integração às bases de dados disponível no Conecta:  
<https://www.gov.br/conecta/catalogo/>

## **Eixo 4 – Segurança e Privacidade**

As entregas relacionadas a este eixo buscam:

- ✓ Garantia de um governo digital seguro, aumentando a confiança nos serviços públicos;
- ✓ Ampliação das ações de educação nas temáticas de privacidade e segurança da informação, promovendo uma maior conscientização institucional;
- ✓ Consolidação da atuação do CISC gov.br no âmbito do SISP, fortalecendo a governança e a cooperação entre os órgãos para uma abordagem unificada e robusta de proteção de dados;
- ✓ Aumento do número de publicações que apoiam a implementação do Framework de Privacidade e Segurança da Informação, oferecendo diretrizes claras e práticas;
- ✓ Visibilidade à alta administração sobre mecanismos de liderança, estratégia e controles, visando maximizar as ações do Plano de Proteção e Segurança da Informação (PPSI) e garantir alinhamento com as melhores práticas de segurança cibernética.

Produto(s) relacionado(s) a este eixo:

- Implementações relacionadas ao Plano de Proteção e Segurança da Informação (PPSI).

## **Projetos Especiais**

Os Projetos Especiais buscam impulsionar a inovação e a eficácia dos serviços públicos, transformando a maneira como o governo opera e interage com os cidadãos. Esses projetos visam criar soluções governamentais mais eficientes e responsivas às necessidades da população, promovendo uma cultura de inovação contínua dentro do setor público.

Englobam iniciativas de amplo espectro, visando resolver, com apoio da transformação digital, problemas complexos que afetam ao seu público-alvo, melhorando a qualidade de vida dos cidadãos e aumentando a transparência e a eficiência governamental, inclusive com aplicação de tecnologias emergentes.

Foram incluídas neste eixo ações relacionadas ao desenvolvimento da plataforma ANA Digital, que consolidará diversas soluções digitais disponibilizadas à sociedade. Por meio de parceria com a Secretaria de Governo Digital do MGI, através do programa Startup Gov.br, a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico reforça o seu compromisso com a modernização da gestão da água no país, através da ampliação e simplificação do acesso aos seus principais serviços.

## **4 - ESTRATÉGIA DE ACOMPANHAMENTO**

A estratégia de acompanhamento do Plano de Transformação Digital inclui a realização de Pontos de Controle bimestrais entre Líder(es) do Plano de Transformação Digital do órgão e Gerente de Relacionamento da SGD/MGI, em conjunto com o ponto focal do plano.

A periodicidade das reuniões de acompanhamento pode sofrer ajustes conforme andamento e cronograma do Plano de Transformação Digital.

## 5 - GESTÃO DE RISCOS

Risco	Probabilidade de Ocorrer	Impacto	Opção de tratamento	Descrever ações de tratamento do risco
5.1 Perda de confiança das partes interessadas	Pouco provável	Alto	Mitigar	A1 - Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional; A2 - Sensibilização das áreas de negócio para a importância do plano digital; A3 - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão; e A9 - Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas.
5.2 Indisponibilidade dos sistemas e soluções providos pela SGD	Pouco provável	Muito alto	Transferir/ Compartilhar	A22 - Monitoramento e manutenção preventiva junto à SGD do funcionamento das soluções tecnológicas utilizadas na oferta de serviços digitais prioritizadas.
5.3 Capacidade institucional de execução do plano de transformação digital	Muito provável	Muito alto	Mitigar	A1 - Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional; A3 - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão; A4 - Prospecção de formas alternativas para a composição da força de trabalho; A5 - Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas; e A8 - Projeto atualizado mesmo com a substituição de membro da equipe.
5.4 Dependência de fornecedores	Muito provável	Muito alto	Mitigar	A1 - Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional; A11 - Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas; e A14 - Identificação de dependências com fornecedores para o



				planejamento preventivo para a contratação ou migração de soluções visando a continuidade do negócio.
5.5 Indisponibilidade das equipes de TI para executar a transformação digital	Muito provável	Muito alto	Mitigar	A4 - Prospecção de formas alternativas para a composição da força de trabalho; A5 - Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas; e A23 - Alinhamento interno quanto a critérios para simplificação e priorização dos processos e serviços constantes do plano digital.
5.6 Despriorização do PTD pela alta administração	Pouco provável	Alto	Mitigar	A1 - Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional; A3 - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão; A9 - Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas; e A11 - Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas.
5.7 Baixo comprometimento das áreas de negócio com as ações pactuadas	Provável	Médio	Mitigar	A1 - Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional; A2 - Sensibilização das áreas de negócio para a importância do plano digital; A3 - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão; e A9 - Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas.
5.8 Atraso nos cronogramas pactuados	Muito provável	Baixo	Mitigar	A1 - Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional; A3 - Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão; A5 - Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas; A10 - Acompanhamento quinzenal do Plano, conforme monitoramento interno; e A11 - Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas.

5.9 Rotatividades das equipes envolvidas na transformação digital	Muito provável	Muito alto	Mitigar	A4 - Prospecção de formas alternativas para a composição da força de trabalho; A5 - Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas; e A8 - Projeto atualizado mesmo com a substituição de membro a equipe.
5.10 Corte no orçamento	Praticamente certo	Muito alto	Mitigar	A1 - Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional; e A11 - Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas
5.11 A transformação digital de um serviço não gerar o resultado esperado	Pouco provável	Médio	Mitigar	A15 - Participação de especialistas em processos de negócios e em experiência do usuário no desenho de serviços digitais; A16 - Planejamento e digitalização de todas as etapas digitalizáveis do serviço, com uso de todas as ferramentas tecnológicas disponíveis para maior eficiência no atendimento às demandas dos usuários; e A21 - Alinhamento com os princípios, objetivos e iniciativas da EFGD e com a legislação relativa ao atendimento aos usuários dos serviços públicos.
5.12 Ocorrência de problemas de funcionamento do serviço público transformado digitalmente	Pouco provável	Médio	Mitigar	A18 - Planos de ação claros e bem divulgados sobre formas de oferta do serviço quando o meio digital não estiver disponível.
5.13 Ataques cibernéticos	Praticamente certo	Alto	Mitigar	A7 - Alinhamento com as estratégias e planos de Governo; A13 - Estabelecimento de uma estratégia efetiva de governança de dados que reconheça o valor dos ativos de dados da organização; A20 - Implementação dos controles previstos nos <i>frameworks</i> do PPSI; e A21 - Alinhamento com os princípios, objetivos e iniciativas da EFGD e com a legislação relativa ao atendimento aos usuários dos serviços públicos.

5.14 Ataque cibernético bem-sucedido	Pouco provável	Muito alto	Mitigar	A7 - Alinhamento com as estratégias e planos de Governo; A13 - Estabelecimento de uma estratégia efetiva de governança de dados que reconheça o valor dos ativos de dados da organização; A20 - Implementação dos controles previstos nos <i>frameworks</i> do PPSI; e A21 - Alinhamento com os princípios, objetivos e iniciativas da EFGD e com a legislação relativa ao atendimento aos usuários dos serviços públicos.
5.15 Falta de atualização tecnológica, levando à obsolescência ou incompatibilidade com novas plataformas	Praticamente certo	Médio	Mitigar	A14 - Identificação de dependências com fornecedores para o planejamento preventivo para a contratação ou migração de soluções visando a continuidade do negócio; A15 - Participação de especialistas em processos de negócios e em experiência do usuário no desenho de serviços digitais; A16 - Planejamento e digitalização de todas as etapas digitalizáveis do serviço, com uso de todas as ferramentas tecnológicas disponíveis para maior eficiência no atendimento às demandas dos usuários; e A19 - Monitoramento e manutenção preventiva do funcionamento das soluções tecnológicas utilizadas na oferta de serviços digitais prioritizadas junto à TI do órgão.

## 6 - PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 6.1 ÓRGÃOS COMPONENTES

#### Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA

- Definir diretrizes de atuação do seu PTD alinhado com suas políticas públicas, voltada para o cidadão, sempre que couber;
- Propor e submeter para pactuação o Plano de Transformação Digital e deliberar sobre recursos e riscos estruturantes;

- Observar os prazos previstos no Decreto EFGD;
- Apoiar e acompanhar a execução das entregas pactuadas no respectivo PTD;
- Indicar o Líder do Plano de Transformação Digital;
- Indicar o Ponto focal; e
- Indicar o representante da ouvidoria.

#### **Secretaria-Executiva do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Público - SE/MGI**

- Garantir apoio institucional do MGI à pauta de transformação digital;
- Acompanhar (em alto nível) as entregas estratégicas aderentes aos objetivos e iniciativas da Estratégia Federal de Governo Digital;
- Aprovar o PTD do órgão; e
- Indicar um representante para a repactuação das ações constantes do Anexo de Entregas durante a vigência do PTD (caso necessário).

#### **Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SGD/MGI**

- Responsável pela promoção, pesquisa, apoio e acompanhamento de TD dos serviços voltados aos cidadãos em articulação com os Órgãos;
- Garantir a observância das diretrizes e objetivos emanados no Decreto da EFGD quando da implementação e acompanhamento do Plano de Transformação Digital;
- Aprovar o PTD do órgão;
- Estratégia de comunicação, apoio e articulação de ações transversais de transformação digital de serviços;
- Organizar e convocar os Líderes dos Planos de Transformação Digital dos órgãos para os Fóruns de Transformação Digital de serviços voltados aos cidadãos; e
- Indicar um representante para a repactuação das ações constantes do Anexo de Entregas durante a vigência do PTD (caso necessário).

#### Os órgãos componentes poderão:

- Convocar, se entender necessário, reunião conjunta de avaliação das ações relacionadas ao cumprimento do PTD; e
- Repactuar o PTD quando, de forma justificada, entender conveniente ou oportuno.

## **6.2 ATORES E ATRIBUIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

### **Líder do Plano de Transformação Digital**

- Elaborar e propor o Plano de Transformação Digital para pactuação entre os signatários;
- Articular as ações do PTD com o Gerente de Relacionamento da SGD e com os atores dentro do Órgão, e pelo acompanhamento do plano com SGD, Secretarias e órgãos vinculados;
- Participar das reuniões de acompanhamento e prestação de informações sobre a execução do plano de forma sistemática e regular;
- Representar o órgão de atuação nos Fóruns de transformação digital de Líderes dos Planos de Transformação Digital;
- Propor atualizações para o Anexo de Entregas, para fins de alteração, inclusão ou supressão de ações, e para reajustamento de prazos de entrega, desde que devidamente justificado e com novos prazos dentro do período de vigência do PTD; e
- Assinar a versão atualizada do Anexo de Entregas quando as alterações forem aprovadas pelos demais signatários (representantes da SGD e da SE/MGI).

### **Ponto focal**

- Representar órgão ou entidade vinculada nas ações que são relacionadas à transformação digital; e
- Apoiar o Líder do Plano de Transformação Digital nas atividades referentes à elaboração, execução e monitoramento do PTD.

### **Ouvidoria da ANA**

- Zelar pelo conteúdo dos serviços da ANA no portal único gov.br.

### **Gerente de Relacionamento – CGREP/SGD/MGI**

- Orientar os órgãos sobre as ações relacionadas à transformação digital;
- Fazer a articulação entre o Órgão Proponente e as áreas técnicas da SGD;
- Atualizar os status das ações do Órgão junto à SGD para fins de cumprimento das metas da EFGD; e
- Agendar e conduzir as reuniões periódicas de acompanhamento.

Termos:

1. A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), se compromete a concentrar esforços e recursos de tecnologia da informação para o cumprimento das metas estabelecidas no documento Anexo de Entregas.
2. A SGD apoiará os esforços de transformação digital do órgão, por meio da oferta, mediante disponibilidade, de ferramentas, tecnologias e metodologias para acelerar a transformação digital.
3. A SGD irá acompanhar e monitorar o cumprimento das metas estabelecidas.
4. Havendo variação nos recursos que se fazem necessários para a execução do plano, por qualquer motivo, poderá haver repactuação das metas por iniciativa das partes, desde que aprovadas pelos representantes dos órgãos signatários.

**VERONICA SÁNCHEZ DA  
CRUZ RIOS**  
Diretora-Presidente da ANA

**CRISTINA KIOMI MORI**  
Secretária-Executiva do Ministério da  
Gestão e da Inovação em Serviços  
Públicos - SE/MGI

**ROGÉRIO SOUZA  
MASCARENHAS**  
Secretário de Governo Digital  
da SGD/MGI