

PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE O PTD

Plano de Transformação Digital - PTD

Guia rápido, em linguagem simples, para entendimento do que é o PTD, por que ele existe e como cada área contribui para a sua execução.

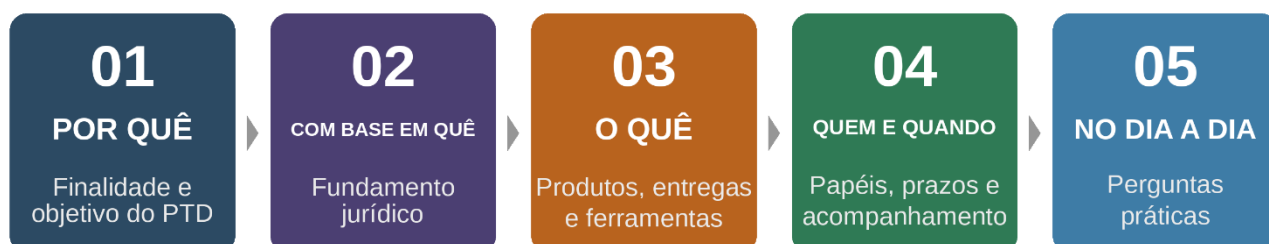
O PTD EM 30 SEGUNDOS

O que é	instrumento que define como a ANM vai digitalizar seus serviços públicos
Firmado com	Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI)
Vigência	até 2 anos, podendo ser atualizado
Quem cuida	COINTI/GEPTI, dentro da STI
Onde acompanhar	Dashboard PTD
Em uma frase	o PTD organiza como a ANM tornará seus serviços mais simples, digitais, seguros e centrados em quem os utiliza.

Como usar este guia

Cada uma das 17 perguntas está organizada em **5 blocos temáticos coloridos**.

Use o mapa abaixo para ir direto ao bloco que te interessa.





BLOCO 01 - Finalidade e Objetivo

Por que a ANM está fazendo isso

P1 O que é o PTD?

R: O **Plano de Transformação Digital (PTD)** é o instrumento que define como a ANM vai digitalizar os serviços públicos prestados e **melhorar o atendimento ao cidadão**.

P2 Qual o objetivo do PTD?

R: Possibilitar que o cidadão realize suas demandas junto à ANM por canais digitais, de forma simplificada, segura, acessível e comprometida com a melhoria contínua da qualidade.

É a transformação digital com foco em quem usa os nossos serviços. É a modernização da relação do Estado com a sociedade.



BLOCO 02 - Base Legal

O fundamento jurídico do PTD

P3 Qual é a base legal?

R: quatro normas sustentam o PTD — a mais detalhada delas, o Decreto nº 8.936/2016, está reproduzida no quadro abaixo.

[Decreto nº 8.936, de 2016.](#)

Art. 4º Os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverão, até 30 de junho de 2021:

- II — cadastrar e atualizar as informações dos serviços públicos oferecidos no portal único gov.br;*
- III — adotar a ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços da Plataforma gov.br, por meio da integração de seus sistemas de atendimento e protocolo, inclusive quanto aos serviços que ainda possuam tramitação física de processos;*
- IV — adotar o mecanismo de acesso da Plataforma gov.br na totalidade dos serviços públicos digitais;*
- V — adotar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários da Plataforma gov.br;*
- VII — adotar o barramento de interoperabilidade da Plataforma gov.br para **integração dos sistemas e das bases de dados** dos órgãos e das entidades da administração pública federal;*
- VIII — adotar a ferramenta de notificações aos usuários da Plataforma gov.br na totalidade dos serviços públicos digitais; e*
- IX — adotar a ferramenta de meios de pagamentos digitais da Plataforma gov.br nos serviços públicos oferecidos no portal único gov.br que envolvam cobrança de tributos, respeitada a regulamentação específica da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil do Ministério da Economia, ou de tarifas do usuário.*

- ▶ [Lei nº 14.129, de 2021](#) — Lei do Governo Digital.
- ▶ [Decreto nº 12.198, de 2024](#) — Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) para o período de 2024 a 2027.
- ▶ [Portaria SGD/MGI nº 6.618, de 2024](#) — Princípios, objetivos e iniciativas para alcance da EFGD 2024 a 2027.



BLOCO 03 - Produtos, Entregas e Ferramentas

O que precisa ser entregue

P4 Como o PTD da ANM foi elaborado?

R: a base para a elaboração do PTD é a [Carta de Serviços ao Usuário da ANM](#), publicada na internet. A ANM pactuou o PTD com a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI), em uma rodada que reuniu **21 órgãos e entidades federais**, em janeiro de 2026.

A aprovação da diretoria da ANM (*Decisão SEI nº 1883207*) formalizou o compromisso entre a ANM e a SGD/MGI para a execução das ações pactuadas, conforme consta no processo SEI nº 480051.002463/2025-01 e publicado [no Portal Gov.br](#).

P5 Quais os resultados se buscam com a execução do PTD?

R: prover serviços públicos digitais personalizados, simples, de forma proativa e **centrados no cidadão**, garantindo que a ANM esteja alinhada à Estratégia Federal de Governo Digital 2024-2027, proporcionando:

- **Melhor atendimento** — serviços mais rápidos e acessíveis, melhorando a experiência do usuário.
- **Maior eficiência** — redução de tempo e custos operacionais.
- **Transparência e confiança** — processos monitoráveis e auditáveis.
- **Inovação contínua** — adaptação a novas tecnologias e demandas do setor.

P6 Qual a vigência do PTD?

R: o PTD tem vigência de **até dois anos**, podendo ser atualizado conforme o andamento do ciclo da EFGD 2024 a 2027 e das entregas pactuadas.

P7 Quais entregas foram pactuadas pela ANM no PTD?

R: os canais digitais de atendimento ao cidadão (*sistemas*) devem incorporar os seguintes recursos tecnológicos (*produtos*):

- | | |
|--|---|
| ✓ Integração ao Login único via conta Gov.br | ✓ Implantação do Design System do Governo Federal (diretrizes visuais) |
| ✓ Integração à ferramenta de notificação dos usuários | ✓ Integração ao PagTeseuro (no caso de pagamento pelo serviço) |
| ✓ Integração às bases de dados oficiais do CNPJ, CPF e CEP | ✓ Integração à ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários |
| ✓ Realização de autodiagnóstico da qualidade dos serviços | ✓ Implementação do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI 2.0) |

P8 Como incorporar as entregas do PTD aos serviços da ANM?

R: os produtos do PTD, em sua maioria, são incorporados aos sistemas via **API** (*Interface de Programação de Aplicações*), disponibilizada pelo Governo Federal (SGD/MGI) em gov.br/conecta/catalogo.

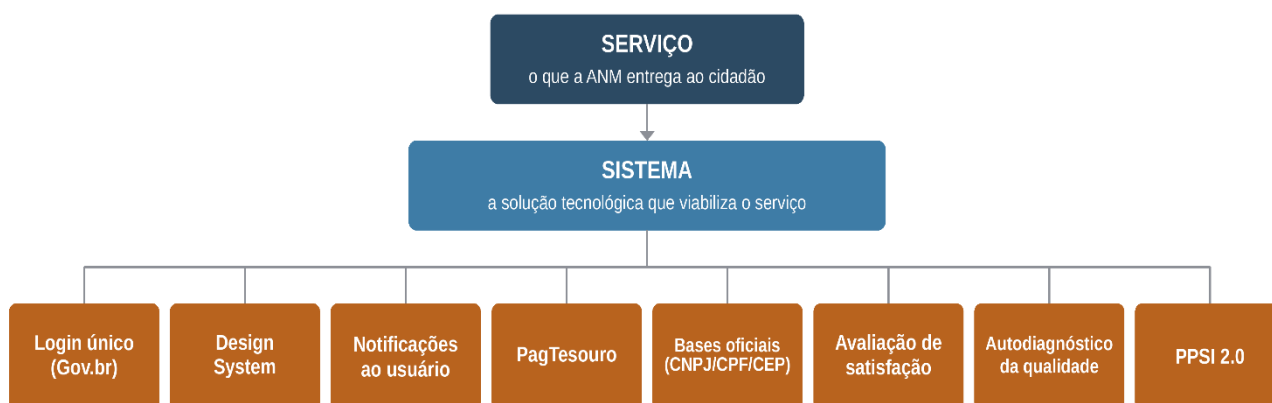
1º - A área responsável pelo serviço cadastra e/ou atualiza as informações e etapas na Carta de Serviços ao Usuário da ANM.



2º - O PO (*dono do sistema*) abre chamado junto ao desenvolvimento de sistemas da ANM para implementar, com prioridade, os produtos pactuados.

P9 Qual é a diferença entre serviço, produto e sistema?

Serviço é aquilo que a ANM oferta ao cidadão usuário. **Produto** é a melhoria pactuada para esse serviço — por exemplo, login único via conta Gov.br. **Sistema** é a solução tecnológica (*canal de atendimento digital*) usada para viabilizar o serviço. Um mesmo sistema pode atender vários serviços e incorporar todos os produtos do PTD.



PRODUTOS — as melhorias (entregas) pactuadas, incorporadas ao sistema

P10 Onde consultar a lista de entregas pactuadas?

R: a relação detalhada com a identificação dos serviços, produtos e prazos pactuados consta do [Anexo de Entregas do PTD da ANM](#).

Internamente, em [planilha elaborada pela STI/ANM](#), constam as áreas responsáveis pelos serviços, os sistemas utilizados em cada etapa, os POs (dono do produto), os produtos já implementados e os faltantes, além do número de chamado e da data replanejada de entrega, quando existentes.



BLOCO 04 - Papéis, Prazos e Acompanhamento

Quem faz o quê, e quando

P11 Quem é responsável pelas entregas?

R: os **serviços** são de responsabilidade das áreas que detêm a **competência regimental** para tratar do assunto. Os **sistemas** são de responsabilidade do servidor designado como **PO (“dono” do sistema)**, que representa as necessidades da área de negócio da ANM, detalha os requisitos, acompanha e valida o desenvolvimento do sistema (*canal de atendimento*).

P12 Qual é a diferença entre Gestor do Serviço e PO do sistema, e quem faz o que?

R: O **Gestor do Serviço** é o “dono” do serviço. Ele é designado pela área que detém a competência regimental para determinar as regras de prestação do serviço (*quem pode obtê-lo, quais os documentos necessários, se é pago ou gratuito, quais etapas devem ser cumpridas etc.*). Em relação ao PTD, suas atribuições são: desenhar, redesenhar ou **aperfeiçoar o fluxo da prestação do serviço ao cidadão e manter a Carta de Serviços da ANM sempre atualizada**.

O **PO** é o “dono” do sistema (*canal de atendimento digital*) que viabiliza uma das etapas da prestação do serviço ao cidadão. O PO nem sempre é da mesma área do “dono” do serviço, pois, normalmente, um serviço é prestado em etapas, e cada etapa é disponibilizada por um sistema diferente (*p. ex.: SCA, SDC, Protocolo Digital, SINARC, SCM, SEI etc.*). Em relação ao PTD, as atribuições do PO são **solicitar à equipe de desenvolvimento a implementação dos produtos do PTD** nos sistemas sob sua responsabilidade (*avaliação da satisfação do usuário, design system, login único, integração às bases oficiais de CNPJ, CPF, CEP etc.*).

Em resumo: o Gestor do Serviço cuida do serviço (*regras e fluxo*); o PO cuida do sistema (*a ferramenta que sustenta uma etapa do serviço*).

P13 Como é feito o acompanhamento da execução do PTD?

R: por meio de pontos de controle periódicos, **em regra mensais**, entre o Líder do PTD da ANM e o Gerente de Relacionamento da SGD/MGI. A periodicidade pode ser ajustada conforme o andamento das entregas.

P14 Onde posso acompanhar o andamento das entregas?

R: você pode acompanhar os indicadores de evolução das entregas pactuadas no portal interno da COINTI, no [Dashboard PTD](#).

P15 O PTD pode ser atualizado?

R: **sim**. Mudanças de prioridade, dependências, inviabilidade técnica ou novas necessidades podem exigir revisão e replanejamento. A alteração deve ser justificada, aprovada pelas autoridades competentes e refletida nos instrumentos oficiais de acompanhamento.

**BLOCO 05 - Perguntas Práticas**
O PTD no dia a dia do servidor**P16 Como cada servidor pode contribuir com a execução do PTD?**

R: identificando dificuldades dos usuários, revisando informações da Carta de Serviços da ANM, participando da definição de requisitos e do redesenho das etapas de prestação dos serviços, validando entregas dos produtos e comunicando riscos ou mudanças aos responsáveis pelo serviço e/ou sistema.

P17 Como as entregas do PTD afetam o trabalho dos servidores?

R: a transformação digital impacta diretamente a rotina do servidor **para melhor**. Com a redução do papel e do atendimento em balcão, além do redesenho e melhoria dos serviços e processos, junto com a automação e integração de bases de dados, o servidor deixa o trabalho mecânico de conferência de documentos e passa a focar na **análise técnica e na gestão de políticas públicas**. Também terá acesso a ferramentas mais modernas e seguras para o exercício de suas funções.

P18 A quem recorrer para dúvidas adicionais?

R: à Gerência de Projetos e Inovação em TI (**GEPTI/STI**), por meio da Coordenação de Inovação em TI (**COINTI/GEPTI**) — unidade responsável internamente pelo monitoramento do PTD — via e-mail ou chat para rogerio.pessanha@anm.gov.br.

STI — Superintendência de Tecnologia da Informação e Inovação

GEPTI — Gerência de Projetos e Inovação em TI

COINTI — Coordenação de Inovação em TI

Endereço: Setor Bancário Norte, Qd. 02, Bl. N, Ed. CNC III, 8º andar — CEP 70040-020, Brasília/DF

Telefone: (61) 3312-6859

E-mail cointi@anm.gov.br **Site** www.anm.gov.br