



RELATÓRIO DO PLANO DIGITAL

2019 - 2020

Dezembro de 2020

Sumário



01. Introdução: O que foi o Plano Digital 19-20?

- Histórico_
 - Preparação_
 - Execução_
-

02. Resultados: O que foi gerado pelo Plano Digital 19-20?

- Partida x Chegada_
 - Impacto_
 - Metas_
-

03. Conclusão e Recomendações

Introdução: O que foi o Plano Digital 19-20?

A *transformação digital* no setor público tem por objetivo oferecer um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro. Busca otimizar a jornada do usuário ao procurar pelos serviços públicos, agilizando as respostas e diminuindo os custos para a sociedade e para o próprio governo. A Transformação digital é um desafio para o setor público na medida em que o cidadão está cada vez mais exigente e tem, como comparação, acesso a serviços privados com o uso de tecnologias cada vez mais modernas.

O governo federal, ao entender que o movimento para a transformação digital não ocorre da noite pra o dia, vem construindo um conjunto de normas e diretrizes, para tracionar e induzir a ação estratégica nas organizações públicas, com vistas a promover uma força motora para que a transformação digital ocorra em um movimento constante e contínuo por meio de “ondas de transformação”.

A Estratégia de Governo Digital (EGD) para o período de 2020 a 2022, editada por meio do Decreto 10.332, 28 de abril de 2020, está organizada em princípios, objetivos e iniciativas desse movimento. Tem como objetivo

oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis e a um custo menor para o cidadão.

As estruturas de gestão e de governança para a EGD são coordenadas pelo o Ministério da Economia (ME), por meio da Secretaria de Governo Digital, e pela Secretaria Especial de Modernização do Estado da Presidência da República. O instrumento é a pactuação dos Planos Digitais junto aos órgãos do governo, conforme estabelece o Art. 3º do Decreto, o qual dispõe que os órgãos e as entidades elaborarão o Plano de Transformação Digital. Até novembro de 2020, foram aprovados 36 planos digitais em diversas áreas do governo.

Transformação Digital

Movimento de preparação das organizações para otimizar processos por meio de recursos tecnológicos, a fim de melhorar os serviços prestados.

Plano Digital

O Plano conterá, no mínimo, as ações de:

- Transformação digital dos serviços;
- Unificação de canais digitais; e
- Interoperabilidade de sistemas.

Histórico_

A SGD/ME propôs uma metodologia para auxiliar os órgãos no processo de construção dos planos digitais:



Na 1ª etapa, de Diagnóstico, foi proposto o preenchimento de um formulário elaborado pelo ME para levantamento de serviços ofertados pelas unidades organizacionais da Anvisa para identificar potenciais serviços aptos à transformação, considerando foco na experiência do usuário, na integração de base de dados e na redução de custos.

A avaliação do diagnóstico inicial considerou os seguintes critérios: a) serviços de petionamento mais demandados (volume e tipo de protocolo: eletrônico ou manual); b) demandas recebidas via Central de Atendimento (dúvidas ou informações recorrentes sob ponto de vista do usuário); c) assuntos mais acessados no portal da Anvisa (serviços de maior interesse do usuário); d) notícias mais acessadas com o tempo de navegação dos

usuários no sitio eletrônico da Anvisa (temas de maior interesse do usuário). Dentre os diversos serviços prospectados na 1ª etapa do projeto, em 2019, foi identificado o potencial para a transformação do serviço de Obter Certificado Internacional de Vacinação, tornando-se assim, o primeiro serviço a passar por transformação digital na Anvisa, e consolidou a parceria entre a Anvisa, o ME e a Presidência da República. Com a transformação digital do serviço, a solicitação, o acompanhamento e o recebimento do certificado possuem trâmite totalmente digital, com prazo de emissão em até cinco dias úteis.

1ª Onda de Transformação

A primeira onda veio no início de 2019 com o levantamento preliminar do Ministério da Economia, em que foram identificados 35 serviços da Anvisa para inclusão na estratégia de digitalização ainda em sua fase piloto (carta de serviços).

Meta do Ministério da Economia

Transformar 1.000 serviços até 2020.

Certificado Internacional de Vacinação (CIVP)

Emissão gratuita, 100% digital, sem necessidade de trabalho humano.
Economia gerada: R\$ 120 milhões/ano.

Preparação_

O processo de automação do CIVP foi classificado como Esteira 3, segundo a metodologia da SGD/ME:

Esteira 1

Serviços de balcão digital (login único para o usuário, formulário padrão, processo padrão, integração apenas com o SEI).

Esteira 2

Serviços de agendamento (login único para o usuário, formulário padrão, processo padrão, integração apenas com o SEI).

Esteira 3

Serviços com automação customizada (login único para o usuário, formulário customizado, fluxo customizado, integração apenas com o SEI).

Esteira 4

Serviços com automação customizada e com integração com outros sistemas (login único para o usuário, formulário customizado, fluxo customizado, integração com o SEI e com integração com outros sistemas para consulta ou APIs).

Esteira 5

Serviços cuja automação será realizado pelo órgão.

participação de áreas internas no refinamento do diagnóstico preliminar e na disseminação da cultura de transformação digital. Assim, foram realizadas oficinas de validação e priorização dos serviços com a participação gestores e técnicos da agência, possibilitando uma visão ampla sobre os diferentes usuários dos serviços prestados pela agência, nos dias 27 e 28 de junho de 2019, em parceria com a Enap.

Foram selecionados apenas os serviços (levantados na oficina) que impactariam de maneira direta a entrega de valor da Anvisa para os cidadãos, ou seja, o foco inicial foi a necessidade do usuário.

O levantamento inicial dos serviços prestados pela Anvisa à sociedade, em termos unitários e em cada unidade organizacional, se deu pela lista de códigos de assunto do Sistema Datavisa. Essa análise tornou possível verificar o que já era um serviço eletrônico e o que deveria passar pela transformação digital no período de 2019 a 2020. Essa lógica partiu dos produtos e serviços que estão sujeitos à atuação da vigilância sanitária, descritos pela Lei 9.782/1999, que dispõe quais são as atividades relacionadas à regulação, normatização, controle e fiscalização na área de vigilância sanitária, bem como da norma que dispõe sobre o peticionamento e recolhimento da arrecadação das taxas de Fiscalização de Vigilância sanitária, a RDC 222/06.

Como o diagnóstico do ME identificou poucos serviços, além dos 35 já identificados na Carta de Serviços, a Anvisa e a equipe do Ministério definiram uma estratégia complementar, baseada em métodos ágeis, para prospecção do propósito da transformação digital, na visão dos gestores da Anvisa, para a identificação de novos serviços e ampliação da

Preparação_

Linha do Tempo



Preparação_

Um código de assunto pode ser entendido como uma unidade de serviço. Este padrão representa o menor nível de granularidade ou espécie de serviços e de processos de trabalho relacionados à regularização de empresas e produtos no contexto de atuação da Agência; além disso é o padrão que segue a dinâmica de interação a que os usuários estão atualmente familiarizados, assim como as unidades organizacionais da Agência.

Considerando apenas os critérios de serviços utilizados pelo ME (desconsiderando as situações intermediárias para a execução dos serviços), a lista retornou mais de 2 mil códigos de assunto. Para evitar uma granularidade muito grande dos serviços da Anvisa, foi definida uma arquitetura para o agrupamento dos códigos em petições primárias e secundárias. Assim, foi proposta outra forma de agrupamento dos serviços, na qual foram considerados o ciclo de vida da empresa (licenças, concessões, permissões ou autorizações), o ciclo de vida do produto (medicamentos, produtos para a saúde, saneantes, cosméticos etc.), os diferentes grupos de usuários (consumidor, fabricante, distribuidor, transportador, etc.) e a jornada do serviço, até o nível de atividades e finalidade de cada unidade de serviço. Nessa arquitetura desenvolvida, importa a disposição do tipo de serviço que o usuário busca para cada agrupamento: solicitar, alterar, renovar, cancelar, emitir certificado ou

renovar qualquer produto ou serviço (AFE, CPBF, Registro, dentre outros).

Assim foram identificados, inicialmente, 181 serviços no Plano Digital e foi definida a meta de transformar 121 serviços digitais até dezembro de 2020. O objetivo proposto do plano é de nortear a transformação dos serviços da Agência de modo a otimizar a maneira como esta presta seus serviços, em uma perspectiva de torná-la mais simples, mais ágil e mais inteligente.

2ª Onda de Transformação

A segunda onda veio em junho de 2019 após um esforço concentrado para prospectar novos serviços e promover maior engajamento dos stakeholders para elaboração do Plano Digital. Arquitetura e diagnóstico de serviços + foco na eliminação do balcão.

Plano Digital 2019 - 2020

O plano possui vigência de 2019 a 2020, sendo, portanto, referenciado como Plano Digital 19-20.

Como identificar o que é um serviço?

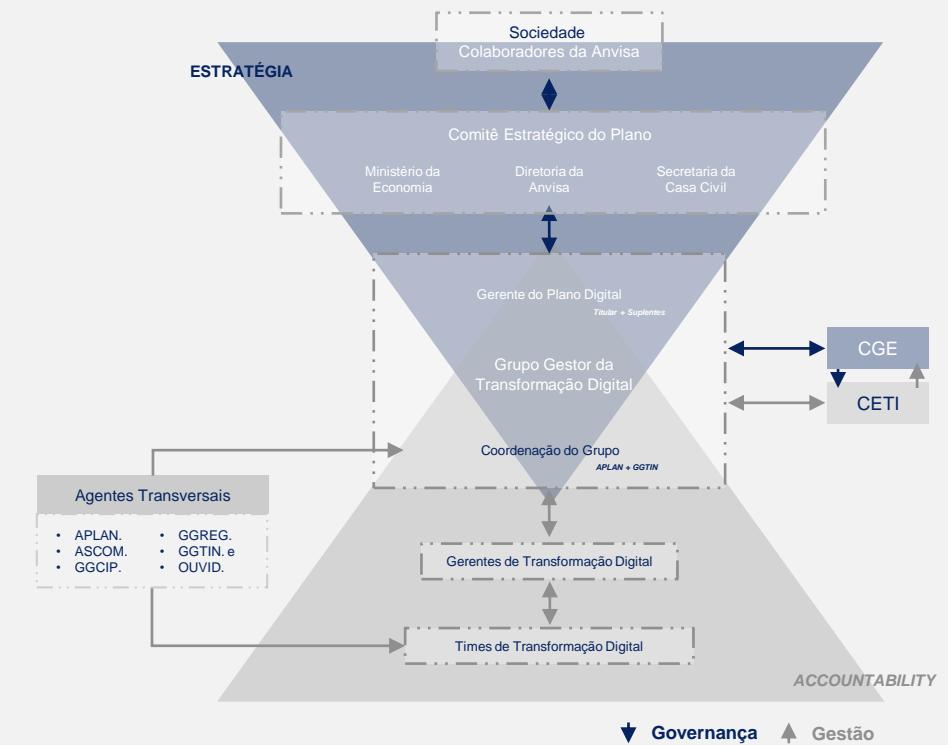
[Webinar SGD/ME - Conceituação Serviço Público Elementos de Experiência Usuário e Utilização do GOV.BR](#)
[Vamos fazer um checklist — Português \(Brasil\) \(www.gov.br\)](#)

Execução_

Para favorecer a cultura de serviços digitais, foi desenvolvido um modelo de governança e gestão paralelo à estrutura tradicional existente na Agência: um sistema próprio de direção, monitoramento e incentivo para o Plano Digital, com maior autonomia, flexibilidade e integração dos processos de trabalho, tendo como base as relações entre sociedade, governo central, alta administração, servidores e parceiros no contexto da agência. O modelo está representado na figura ao lado.

- Sociedade: cidadãos, usuários dos serviços e colaboradores da Agência, responsáveis por atribuir valor aos serviços.
- Comitê Estratégico do Plano Digital: formado pelo Ministério da Economia, Diretoria Colegiada da Anvisa e Secretaria da Casa Civil. Responsável por traduzir o valor dos serviços da Agência na estratégia de transformação digital para o atingimento dos objetivos estabelecidos.
- Grupo Gestor da Transformação Digital: formado pelo Gerente do Plano Digital, representado pelo Gabinete do Diretor-Presidente (GADIP), e coordenado pela Assessoria de Planejamento (APLAN) e Gerência-Geral de Tecnologia da Informação (GGTIN). Responsável por garantir a boa execução da estratégia proposta, traduzindo orientações estratégicas em rotinas de gestão e identificando subsídios para tomada de decisão e aprimoramento da governança.
- Como *locus* decisório, consultivo e de monitoramento, o Comitê Gestor da

Estratégia (CGE) e Comitê Estratégico de TI (CETI) realizam as rotinas mensais de monitoramento da transformação digital.



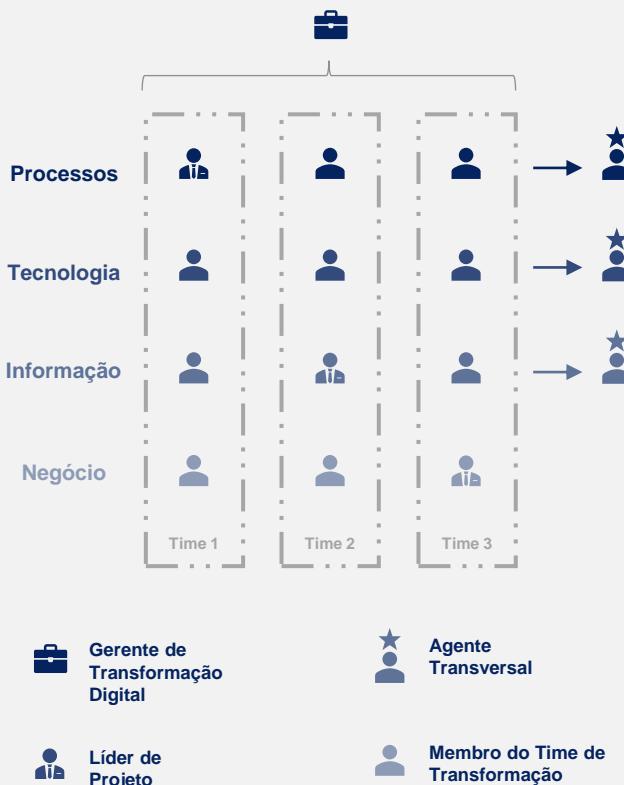
Execução_

A gestão dos projetos integrantes do Plano Digital é realizada por um conjunto de atores que integram os times de transformação sob a responsabilidade de lideranças definidas pela Diretoria da Anvisa.

- Gerente de Transformação Digital: representante de cada Diretoria e do GADIP, responsável por gerir uma carteira de projetos de transformação digital. Deve planejar o projeto de digitização e compor o time que o executará. Além disso, deve supervisionar a gestão de cada um dos projetos zelando pelo atingimento dos objetivos e cronograma pactuados.
- Líder de Projeto: membro de um Time de Transformação responsável por realizar a gestão do dia a dia do projeto, atualizando a ferramenta de gerenciamento de projetos e mantendo o Gerente de Transformação informado sobre aspectos de relevância ao projeto.
- Agentes Transversais: colaborador de uma das unidades transversais à estrutura de governança da transformação digital responsável por dar suporte às ações dentro da sua temática de modo a garantir a uniformidade entre os times de transformação.
- Time de Transformação: definido pelo Gerente de Transformação e é composto por representantes da unidade de negócio (área técnica), de TI (GGTIN), de processos (APLAN), de informação (GGCIP), e por representantes a serem acionados conforme necessidade (GGREG, ASCOM e Ouvidoria).

O monitoramento das atividades do Plano Digital é realizado de forma

quinzenal (encontros realizados entre Líderes e Gerentes), mensal (realizado pelo Grupo Gestor e Gerentes) e trimestral (Comitê Estratégico do Plano Digital: Anvisa, Ministério da Economia e Secretaria da Casa Civil).



Execução_

Com objetivo de auxiliar a implementação do Plano Digital, os atores envolvidos contaram com as ferramentas e documentos de apoio (artefatos) apresentados a seguir.

- Book de Governança e Guia de Bolso: documentos de orientação sobre o Plano Digital da Anvisa com o objetivo de acelerar a curva de aprendizagem dos novos integrantes do Plano.
- Project Web App: configurado para registro e acompanhamento dos projetos do Plano Digital. Os atores envolvidos foram capacitados na ferramenta e o uso foi acompanhado pelo Grupo Gestor.
- Painéis de Acompanhamento do Plano Digital: as atividades registradas no PWA são monitoradas em painéis de *Business Intelligence* com objetivo de otimizar o acompanhamento pelo time do projeto e pelo Gerente, bem como identificar pontos críticos a serem discutidos com o Grupo Gestor.
- SharePoint: Principal ferramenta de comunicação, contém notícias, documentos e informações relacionadas aos projetos de digitização de serviços.



Execução_

Metas

Para alcance do Plano Digital, a Anvisa estabeleceu metas focadas em resultados específicos com prazos e temporalidade claros, a fim de “Desenvolver serviços digitais para transformá-la em uma Agência mais ágil, mais simples e mais inteligente” .



Transformação de Serviços

Transformar 121 serviços digitais, alcançando 75% de serviços digitais na Anvisa. Desses, 108 deverão ser novos serviços digitais e 13 serviços deverão ter sua maturidade digital aumentada.



Eficiência nos Serviços

Aumentar a eficiência na prestação de serviços à sociedade por meio da transformação digital, gerando uma economia de até 250 milhões de reais.



Melhoria de Serviços

Melhoria na qualidade dos serviços prestados pela Agência, alcançando nível de satisfação dos usuários maior ou igual a 4 nos serviços que possuem pesquisa de avaliação de satisfação do usuário no Gov.Br.



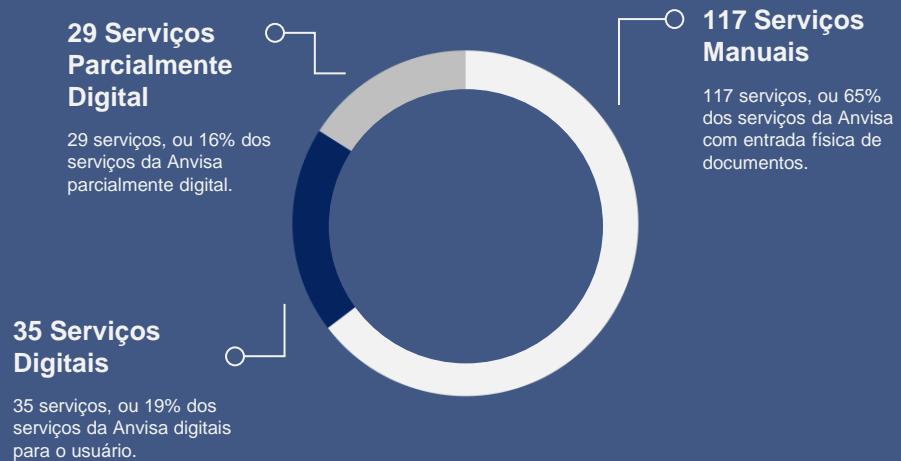
Dados Abertos

Fomentar o Governo “aberto”, participativo, como plataforma de colaboração por meio da abertura de 9 bases de dados à sociedade.

Resultados: O que foi gerado pelo Plano Digital 19-20?

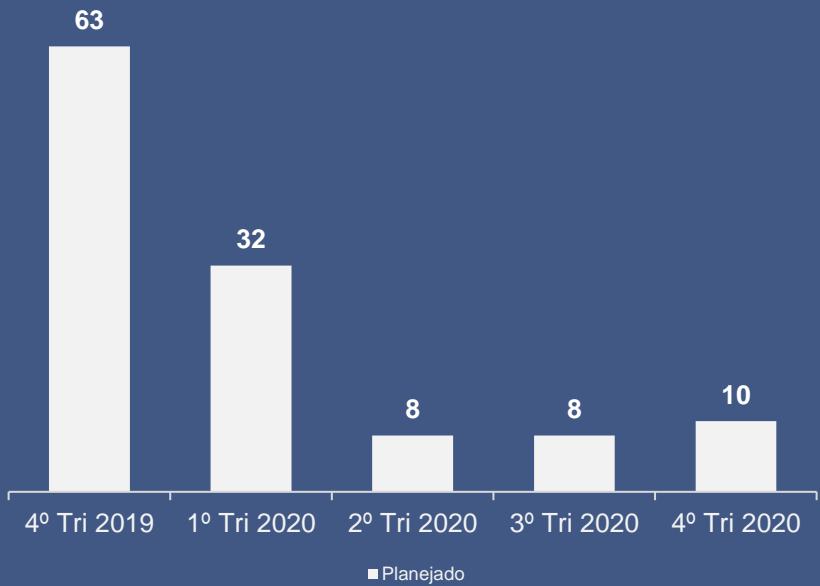
A partir da estruturação dos processos de governança artefatos a serem utilizados ao longo da gestão, bem como a definição das responsabilidades dos atores envolvidos no Plano Digital, foi dado início à execução das ações planejadas no escopo de cada projeto.

Em termos de maturidade digital, dos 181 serviços identificados no diagnóstico inicial do Plano Digital da Anvisa, apenas 35 (19%) serviços já eram digitais para o usuário, 29 (16%) eram parcialmente digitais e 117



(65%) eram manuais, ou seja, possuíam entrada física de documentos na Anvisa.

A partir desse cenário, o Plano Digital foi organizado por meio de um cronograma que previa a digitização dos 121 serviços ao longo de 6 semestres, com a digitização média de cerca de 30 serviços por semestre, com distribuição de serviços concentrada no 4º trimestre de 2019.



Partida x Chegada_

Como parte essencial dos ritos estabelecidos para a gestão do Plano Digital, foram realizados monitoramentos mensais e repasses trimestrais com os atores da governança do Plano Digital.

Nesses monitoramentos, foram realizados ajustes no que tange ao cronograma e volumetria de serviços a serem digitizados no trimestre de referência. Os destaques dessas alterações podem ser identificados abaixo.

Destaca-se que, dado o dinamismo do Plano Digital, novos serviços foram identificados, ajustes de cronograma e novas pontuações de

planejamento de entrega de serviços foram realizadas entre os atores do Grupo Gestor e demais atores estratégicos do Plano ao longo das rotinas de monitoramento mensal e trimestral.

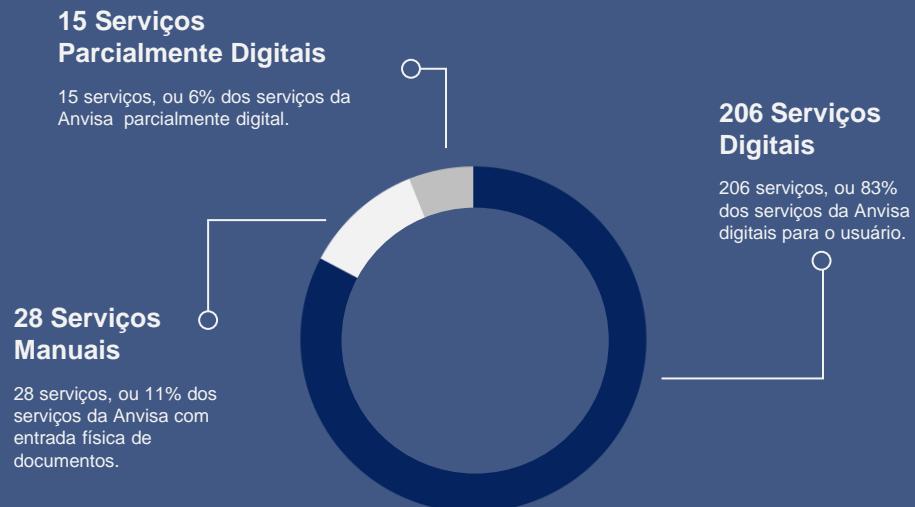
Assim, no 4º trimestre de 2020 o número de serviços com potencial de digitalização identificados pela agência, saltou de 181 para 249 e, até a consolidação deste relatório, foram digitizados 162 serviços pelo Plano Digital, totalizando 206 serviços digitais prestados pela Agência à sociedade.



Partida x Chegada_

Em termos de maturidade digital, além da identificação de novos serviços, com a execução do Plano, do total de 249 serviços identificados, atingimos o número de 206 (83%) serviços digitais para o usuário, ou seja, que já possuem entrada digital de documentos na Anvisa, restando apenas 28 (11%) com entradas manuais, 15 (6%) parcialmente digitais, ou com algum nível de digitização.

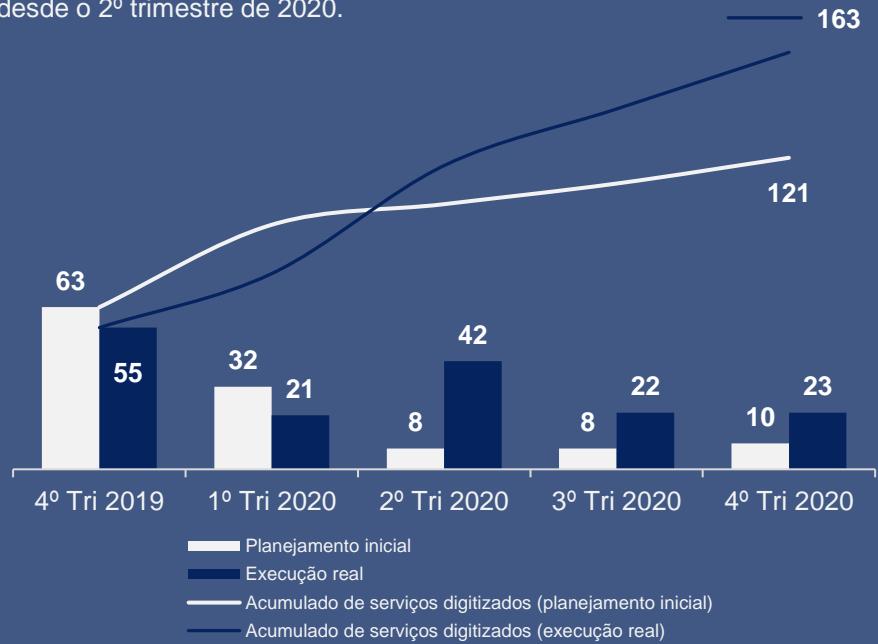
Em linhas gerais, a Anvisa quintuplicou a quantidade de serviços digitais para a sociedade até o momento da elaboração deste relatório, invertendo drasticamente a proporção de serviços manuais, em relação ao



1º monitoramento realizado em 2019.

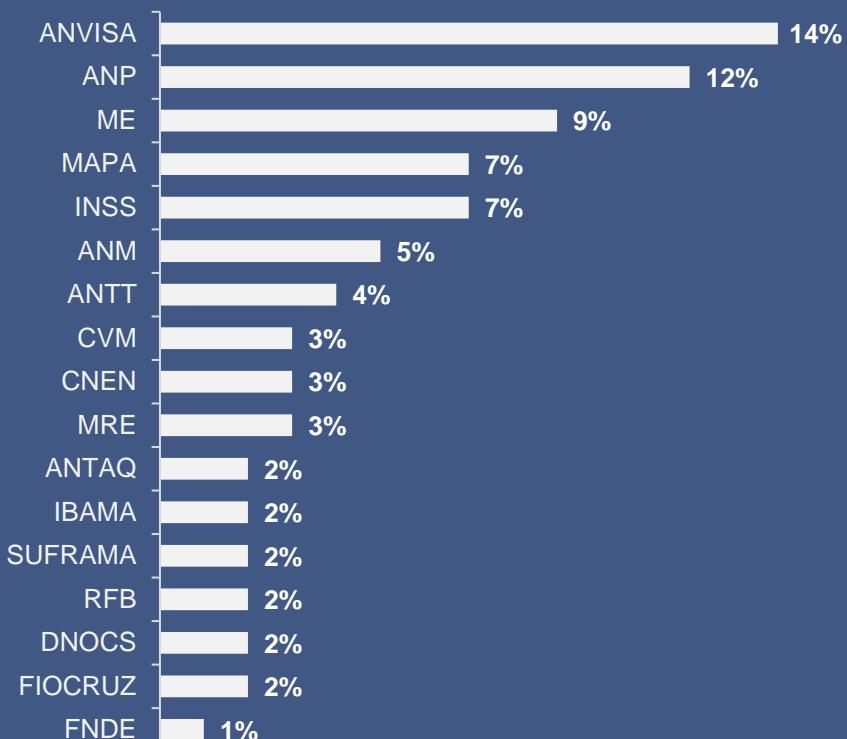
Comparando-se a execução real do Plano Digital e o seu planejamento inicial, identifica-se uma distribuição mais homogênea de serviços a serem digitizados ao longo dos trimestres na execução real.

Neste sentido, o conjunto de esforços aplicados no decorrer do projeto favoreceu, não só a identificação de novos serviços a cada ciclo de execução, o que elevou a previsão inicial de 181 serviços em 2019 para 249 no final do 4º trimestre de 2020, mas também a superação das metas desde o 2º trimestre de 2020.



Impacto_

Além dos números isolados do Plano Digital da Anvisa, cabe destacar o resultado gerado pela Agência quando comparada a outros órgãos do Governo Federal inseridos no contexto Estratégia de Governo Digital.



■ Porcentagem de serviços digitizados (Governo Federal)

Segundo levantamento realizado pelo Ministério da Economia – ME no início de dezembro de 2020, dos órgãos integrantes da EGD que digitizaram seus serviços, a Anvisa se destaca como o órgão que mais contribuiu para a digitalização de serviços; ou seja, à época do levantamento, os 144 serviços digitizados no contexto do Plano Digital equivaliam a 14% do total de serviços digitizados no escopo da EGD.

Quanto à economia anual gerada, ainda segundo levantamento do ME, o volume total gerado pelo Plano Digital da Anvisa foi de R\$ 168.641.074,00 (cento e sessenta e oito milhões de reais, seiscentos e quarenta e um mil e setenta e quatro reais).

R\$ 168,64 M

Economia do Plano

Economia anual gerada de R\$ 168.641.074,00 pela digitalização dos serviços do Plano Digital segundo levantamento do ME.

Do montante de economia gerado, cerca de 71% (R\$ 120 milhões) foi gerado pela digitalização do serviço “Obter o Certificado Internacional de Vacinação e Profilaxia – CIVP”, representando o serviço que mais contribuiu para o volume total de economia anual gerada. Em segundo lugar, o “Obter anuência para exportação e importação de produtos por Remessa Expressa – CNPJ”, representando cerca de 12% (R\$ 20 milhões) do volume total de economia gerada.

Impacto_

Além dos dados quantitativos apresentados, o impacto gerado pelas ações promovidas pelo Plano Digital da Anvisa também pode ser identificado na visibilidade gerada para a Agência a partir das entregas realizadas ao longo da execução do Plano'.



Anvisa no Twitter do ME

Vídeo de agradecimento gravado pelo ex-Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia – MME.



Metas_

Por fim, apresentados os resultados e principais resultados gerados pelo Plano Digital, devem ser retomadas as metas estabelecidas na elaboração do Plano Digital a fim de identificar o alcance de seus objetivos.



Transformação de Serviços

Transformar 121 serviços digitais, alcançando 75% de serviços digitais na Anvisa. Desses, 108 deverão ser novos serviços digitais e 13 serviços deverão ter sua maturidade digital aumentada.



Melhoria de Serviços

Melhoria na qualidade dos serviços prestados pela Agência, alcançando nível de satisfação dos usuários maior ou igual a 4 nos serviços que possuem pesquisa de avaliação de satisfação do usuário no Gov.Br.



Eficiência nos Serviços

Aumentar a eficiência na prestação de serviços à sociedade por meio da transformação digital, gerando uma economia de até 250 milhões de reais.



Dados Abertos

Fomentar o Governo “aberto”, participativo, como plataforma de colaboração por meio da abertura de 9 bases de dados à sociedade.



162 Serviços Transformados

162 serviços digitizados até a elaboração deste relatório, representando 133% da meta estabelecida. Desses, 136 eram serviços manuais; enquanto 15 serviços tiveram sua maturidade digital aumentada.



Nota 4,52

Conforme apontamento do painel de serviços do portal Gov.Br, a Anvisa possui nível médio de 4,52 nos serviços que possuem avaliação de satisfação do usuário.



R\$ 168 milhões

Economia anual gerada de R\$ 168.641.074,00 pela digitalização dos serviços do Plano Digital. O montante é equivalente a cerca de 67% da estimativa inicial estabelecida



12 Bases de Dados

Até a elaboração desse relatório a Anvisa havia disponibilizado 12 bases de dados à sociedade, sendo 11 pactuadas no âmbito do Plano e 1 que não estava inicialmente prevista no Plano Digital, ciclo 2019-2020.



Conclusão e Recomendações

A partir da análise dos dados apresentados de conclusão do ciclo atual do Plano Digital, podem ser feitos alguns registros acerca de sua execução em termos de conquistas e lições aprendidas.

Em primeiro lugar, destaca-se o modelo adotado para a execução do Plano, tanto no que diz respeito a processos e ritos, quanto à definição de perfis, responsabilidades e construção de ferramentas que viabilizassem sua governança e gestão.

A transformação digital exige uma mudança de cultura e envolve pessoas, não apenas tecnologia. A visão de planejamento e gestão integrada do plano, com suporte da alta direção e envolvimento dos atores-chave dos serviços trouxe novos contornos para a forma de pensar e de executar o trabalho da agência, com um novo olhar para além das "caixinhas" e departamentos, propiciando oportunidade para promover uma visão cada vez mais focada na geração de valor para os usuários e profissionais que prestam os serviços.

Na prática, alguns ritos funcionaram melhor que outros, quando comparados, por exemplo, os ritos de governança junto ao Ministério da Economia e à Secretaria de Modernização do Estado da Presidência da República e o Grupo Gestor da Anvisa, com os ritos de gestão

operacional. Isso pode ter sido causado pela dificuldade inerente à implementação de modelos ainda disruptivos de gestão para a cultura da agência. Além disso, a concorrência entre a rotina e o esforço de transformação também impactaram na atuação das equipes envolvidas na execução do Plano.

No ciclo de 2019-2020, a Anvisa contribuiu para o resultado alcançado com transformação digital do Governo Federal, com mais de 177 serviços disponibilizados em canais digitais. O valor gerado por esta transformação é gigante e contribuiu para a redução de despesas anuais do governo e para a melhoria dos serviços prestados para a população.

A integração entre as unidades de tecnologia e gestão estratégica foi determinante para o funcionamento da rotina de governança e gestão do Plano, assim como o suporte das diretorias e do Gabinete do Diretor-Presidente. O trabalho que antes era realizado de forma isolada pelas duas equipes, passou a ser conduzido de forma conjunta. Mesmo com a necessidade de priorização de ações para o enfrentamento da pandemia de Covid-19, foi possível atingir as metas e manter o foco na transformação digital, que também contribuiu para diminuir o deslocamento dos usuários durante a pandemia.

Conclusão e Recomendações

Outro ponto a se destacar é a disponibilidade de recursos internos para o desenvolvimento de soluções de tecnologia e o suporte do Ministério da Economia e da Secretaria de Modernização do Estado da Presidência da República para superação de barreiras e entraves externos à governabilidade da agência.

Essa constatação apresenta por um lado a força das unidades apoiadoras da transformação digital da agência e por outro lado a dinamicidade do cronograma e da gestão do Plano Digital, permitindo que a agência desenvolvesse seu trabalho com celeridade e autonomia, ao mesmo tempo em que atuava com uma visão integrada de governo para superação dos empecilhos encontrados ao longo da execução do plano.

O apoio às ações de interoperabilidade e o alinhamento com as diretrizes de órgãos centrais do Poder Executivo possibilitaram ganhos de eficiência e qualidade para os serviços prestados, assim como o uso da plataforma do "Solicita", que representou um diferencial na entrega de serviços da agência com rapidez e segurança.

Ainda sob este aspecto, o volume de serviços digitizados pela Anvisa (consideravelmente superior à meta originalmente

estabelecida), associado à economia anual gerada de R\$ 168.641.074,00 e o nível médio de 4,52 na nota dos serviços com avaliação de satisfação dos usuários representam uma estratégia correta da agência.

Contudo, a mesma velocidade com que a agência transformou seus serviços nos anos de 2019 e 2020 provavelmente não será encontrada nos próximos ciclos do Plano Digital, devido ao aumento da complexidade dos projetos de digitização dado o novo cenário de maturidade digital da Anvisa.

A experiência com o Plano Digital 2019-2020 também contribuiu para aprimorar a visão sobre a arquitetura dos serviços e processos da agência. Para elaboração do Plano, foi desenvolvida uma sistemática de enquadramento de processos e sistemas para uma lógica centrada na jornada do serviço, perfil de usuários e ciclo de vida dos produtos regulados pela agência.

Por fim, a seguir estão representados destaques das recomendações para o próximo ciclo do Plano Digital.

Conclusão e Recomendações

01

Evolução da maturidade digital de serviços

O próximo ciclo do Plano Digital deverá manter alinhamento com a Estratégia de Governo Digital (2020-2022) e dedicar parcela de esforços e recursos para transformação dos demais serviços no primeiro estágio de maturidade (digital para o usuário), bem como priorizar a evolução da maturidade dos serviços já transformados (nível de automação e de autosserviço).

Neste sentido, há a perspectiva de que os projetos de transformação digital se tornem mais complexos, exigindo não só novas tecnologias relacionadas à automação e inteligência analítica, mas também o enfrentamento de novos desafios, como segurança cibernética e proteção de dados pessoais.

Este cenário projeta a necessidade de equipes cada vez mais qualificadas, integradas e cientes dos resultados-chave do Plano Digital.

02

Ativação dos demais atores da estrutura de governança

O sucesso do próximo ciclo do Plano Digital pode estar atrelado ao fortalecimento das estruturas de gestão e aproximação de determinados atores como os Gerentes de Transformação, Líderes de Projeto e Agentes Transversais.

Esses atores podem garantir a transversalidade e velocidade das equipes necessárias para garantir os resultados desejados para os projetos do novo ciclo do Plano Digital.

Em tempo, a ativação desses atores pode ser fomentada por meio da utilização dos canais de equipe do *Teams* para contato e transparência das ações gerais do Plano e definição prévia de calendários de pontos de controle quinzenais e mensais.

Também será fundamental intensificar o esforço de desenvolvimento de capacidades para transformação digital do corpo técnico e gerencial da Anvisa e fortalecer a aproximação com usuários e parceiros estratégicos.

19

REALIZAÇÃO



PARCEIROS



ELO GROUP

20

APOIO