

1. O que é o PTD?

O PTD - Plano de Transformação Digital é o documento que registra as Ações que devem ser conduzidas visando a digitalização dos serviços constantes da Carta de Serviços ofertados pelo Órgão e voltados diretamente para atender ao Cidadão.

Sua importância está regimentada pela EFGD - Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 (Decreto Nº 12.198, de 24 de setembro de 2024), com seus Princípios, Objetivos e Iniciativas (Portaria SGD/MGI Nº 6.618, de 25 de setembro de 2024). Para saber mais, visite a página EFGD 2024-2027 no Portal do Governo Digital no *link* abaixo.

👉 <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/EFGD>

Esse Plano é composto por 2 (dois) Documentos distintos: 1 (um) Documento Diretivo e 1 (um) Anexo de Entregas, os quais, devem ser construídos pelo Ponto Focal que será o contato principal do Órgão com a SGD - Secretaria de Governo Digital do MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Os *Templates* (Modelos), desses por 2 (dois) Documentos, podem ser “*downloadados*” nos *links* que se seguem.

👉 Documento Diretivo: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/planos-de-transformacao-digital-ifes/kit-de-elaboracao-ptd/novo-ptd-ifes-minuta.docx/view>

👉 Anexo de Entregas: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/planos-de-transformacao-digital-ifes/kit-de-elaboracao-ptd/novo-ptd-anexo_de_entregas_pactuacao-modelo_v2-3.xlsx/view

O Documento Diretivo (.docx) descreve as informações quanto às iniciativas internas, normativos aplicados e grupos envolvidos (que devem incluir participantes das várias Áreas de Gestão e Negócio), que fundamentaram a geração do PTD.

O Anexo de Entregas (.xlsx) descreve efetivamente as Ações planejadas para a digitalização do serviço, nomeando o Serviço, definindo seus Envolvidos, informando sua Data de Pactuação (previsão de conclusão) e, no caso de reportar também as Ações já concluídas em um PTD anterior, sua efetiva Data de Entrega.

Neste mesmo anexo, na Coluna "F" devem ser reportadas as ocorrências referentes as atualizações que possam ter impactado a entrega planejada e podem ter suscitado na renovação de uma eventual Data de Pactuação já pactuada (isso pode ocorrer, durante a vigência do PTD, e acarreta um procedimento de Repactuação do Plano).

Detalhes, sobre esses procedimentos de atualização do Anexo de Entrega, são a seguir mais explicados (nos tópicos "**Como posso reportar...**").

Importante destacar sempre o envolvimento e participação, necessária e esperada, da Área de Ouvidoria, na construção desses 2 (dois) Documentos, haja vista, seu comprometimento também com a manutenção da Carta de Serviços ofertados pelo Órgão.

Sua validade (Data de Início e Data de Fim) deve estar dentro da vigência da EFGD já mencionada acima, e o vencimento de sua validade, deve ser acompanhada para que um novo PTD seja gerado antes de falta de vigência do que esteja pactuado.

Após sua construção e validação, o Plano será pactuado com a SGD - Secretaria de Governo Digital para que seja possível o fornecimento de Apoio Técnico, por essa Secretaria, objetivando a efetiva implementação do PTD.

Essa Pactuação, do Plano com a SGD - Secretaria de Governo Digital, deverá ser realizada pelo Representante do Órgão (ou seu Indicado) de mais alto nível e comprometido com a condução das Políticas Públicas sob a sua gestão.

2. Existem Treinamentos/Cursos que possam orientar a construção de um PTD - Plano de Transformação Digital de forma estruturada?

Independente de Oficinas que são oferecidas periodicamente pela SGD e têm sua divulgação de agendamento e conteúdo divulgadas pelos Gestores de Relacionamento da CGREP aos Órgãos sob o seu atendimento, ofertas de Treinamentos/Cursos, ligados ao tema PTD, podem ser pesquisadas no *link* abaixo e, com as variadas opções disponíveis, alguma deverá abordar a transmissão de conhecimento que são especificamente necessárias.

👉 <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/capacitacao/capacita-gov-br/transformacao-digital>

3. Existe alguma diretriz para a montagem do PTD?

Informações, quanto a estrutura do PTD, podem ser encontradas na página com o *link* a seguir.

👉 <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/planos-de-transformacao-digital-ifes/planos-de-transformacao-digital-ifes>

4. Qual a forma de construir o PTD?

O Processo de Construção do PTD, que direciona a Pactuação (ou Repactuação) com a SGD, deve ser conduzido pelo Ponto Focal – homologado pelo Órgão perante a SGD – via informe para o endereço de e-mail governodigital@gestao.gov.br de seus dados de contato.

Os *Templates* (Modelos) dos 2 (dois) Documentos distintos que compõem o PTD, quais sejam 1 (um) Documento Diretivo (.docx) e 1 (um) Anexo de Entregas (.xlsx), podem ser “*downloadados*” dos *links* informados no tópico “**1. O que é o PTD?**”.

Após ter sua 1ª. Versão construída, essa 1ª. Versão – composta do Documento Diretivo (.docx) e do Anexo de Entregas (.xlsx) – deverá ser enviada pelo Ponto Focal do Órgão para o e-mail governodigital@gestao.gov.br visando o início do Processo de Revisão e eventuais ajustes necessários e consequente Pactuação (assinaturas).

5. Como posso reportar Ações (entregas) já concluídas para um PTD já pactuado?

Após ser pactuado um PTD, e dentro de sua vigência e conforme um Ciclo de Atualização acordado pela SGD e o Ponto Focal do Órgão, deverá ser enviado um novo Anexo de Entregas (via e-mail para governodigital@gestao.gov.br) com a Coluna “F” preenchida.

Nessa Coluna “F”, deverá ser registrado se a Coluna “DTPactuada” foi mantida e, caso não, qual foi a efetiva Data de Entrega além de, se for de interesse, com o reporte de algum fato relevante que possa ter impacto na entrega do serviço do prazo pactuado.

Esse novo Anexo de Entregas poderá ser assinado unicamente pelo Ponto Focal do Órgão.

6. Como posso reportar novas Ações (entregas) ainda não relacionadas em um PTD já pactuado?

Após ser pactuado um PTD, e dentro de sua vigência e conforme um Ciclo de Atualização acordado pela SGD e o Ponto Focal do Órgão, deverá ser enviado um novo Anexo de Entregas (via e-mail para governodigital@gestao.gov.br) com a inserção do novo Serviço e o registro na Coluna “F” que essa é uma nova inclusão.

Esse novo Anexo de Entregas poderá ser assinado unicamente pelo Ponto Focal do Órgão.

7. Como posso reportar a atualização da “DTPactuada” (Data de Entrega) de Ações (entregas) em um PTD já pactuado?

Após ser pactuado um PTD, e dentro de sua vigência e conforme um Ciclo de Atualização acordado pela SGD e o Ponto Focal do Órgão, deverá ser enviado um novo Anexo de Entregas (via e-mail para governodigital@gestao.gov.br) para informar a atualização da coluna “DTPactuada” (Data de Entrega) do Serviço já existente.

Na Coluna “F” desse novo Anexo de Entregas, deverá constar a informação da nova “DTPactuada” (Data de Entrega) além de, se for de interesse, com o reporte de algum fato relevante que possa ter impacto na entrega do serviço dentro do prazo pactuado anteriormente.

Esse novo Anexo de Entregas poderá ser assinado unicamente pelo Ponto Focal do Órgão.

8. Como posso reportar a exclusão de Ações (entregas) em um PTD já pactuado?

Após ser pactuado um PTD, e dentro de sua vigência e conforme um Ciclo de Atualização acordado pela SGD e o Ponto Focal do Órgão, deverá ser enviado um novo Anexo de Entregas (via e-mail para governodigital@gestao.gov.br) com a atualização Coluna “F”.

Nessa Coluna “F”, deverá ser inserida a informação que aquela Ação (entrega) está sendo eliminada além de, se for de interesse, com o reporte de algum fato relevante que possa ter impacto na entrega do serviço e ter desencadeado essa providência.


Esse novo Anexo de Entregas poderá ser assinado unicamente pelo Ponto Focal do Órgão.

9. Como faço para enviar o PTD para a avaliação da SGD?

O PTD, construído pelo Ponto Focal com a intermediação da SGD, será tramitado durante o processo de revisão e de ajustes via os e-mails tramitados entre esses 2 (dois) envolvidos até que a sua Versão Final esteja pronta, e seja enviada para o e-mail governodigital@gestao.gov.br) para a coleta das Assinaturas de Pactuação (que podem ser feitas pela autenticação pela Plataforma Gov.br).

10. Existem alguns Serviços, comuns e já padronizados, ofertados pela SGD?

Sim. Independente de Serviços que possam ser adicionalmente identificados pelo Órgão, como de prestação específica e imprescindível para a Sociedade e o Cidadão e que precisem ser oferecidos, alguns são já colocados à disposição na relação encontrada no *link* abaixo denominada de "Catálogo de Serviços".

 <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/planos-de-transformacao-digital-ifes/rede-federal-de-ensino/inicio>

11. Como faço para desenvolver a digitalização de novos Serviços?

Conforme já destacado, a pactuação do Plano com a SGD (além do cumprimento da Legislação e do atendimento de requisitos para obtenção de outras prerrogativas ofertadas pela SGD), torna possível o fornecimento de Apoio Técnico - por essa Secretaria - ao Órgão que não possua recursos disponíveis para atender a esse objetivo.

A SGD é estruturada internamente com Áreas que correspondem ao Eixos Temáticos do PTD, com Técnicos Capacitados e alocados aos PTDs sob demanda, visando fornecer assistência em suas *expertises* para a implementação dos Serviços.

Como um exemplo, existe uma Área que fornece APIs - *Application Programming Interfaces* (Interfaces de Programação de Aplicação), que são ferramentas e protocolos que permitem a integração e a comunicação de diferentes *softwares* e seus componentes, para acesso direto a uma variada gama de Base de Dados Públicas, visando a validação de dados em tempo-real.

Como outro exemplo, existe uma outra Área que administra um Ambiente de BPMS - *Business Process Management System* (Sistema de Gestão de Processos de Negócio) que pode automatizar processos (sempre os voltados a atender ao Cidadão) ainda não automatizados e, inclusive, hospedá-los em seu Servidor de WEB/Plataforma Tecnológica.

As Solicitações são encaminhadas para o *link* que se segue e, caso o Serviço a ser automatizado esteja relacionado a uma Ação do PTD, seu diagnóstico será realizado e seu desenvolvimento será efetivado.

👉 <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br/duvidas-na-plataforma-de-automacao/gestor-do-servico/solicitar-suporte/solicitar-a-automacao-de-um-novo-servico>

Além disso, existe uma Área da SGD específica para fornecer atendimento na construção, pactuação (ou repactuação) e acompanhamento do PTD, por meio de seus Gestores de Projetos, os quais, estabelecerão um relacionamento direto com o Ponto Focal do PTD do Órgão com o intuito de conduzir suas demandas internamente na SGD.

12. Como posso saber os Serviços que já estão registrados no Gov.br?

Consultando o *link* a seguir é possível ser pesquisado quais Serviços já estão registrados no Gov.br pela sua Instituição.

👉 <https://www.gov.br/pt-br/servicos>

13. Como Registro novos Serviços (ou atualizo informações) no Gov.br?

Os Serviços são registrados e podem ter suas informações atualizadas no Gov.br pelos Editores de Serviço cadastrados.

Para obter informações dos atuais Editores de Serviço cadastrados (caso essa informação não seja conhecida) solicite essa pesquisa enviando um *e-mail* para governodigital@gestao.gov.br.

As informações gerais para a manutenção dos dados de Editores de Serviço, e os procedimentos que esses devem executar, podem ser conseguidas e pesquisadas no *link* descrito abaixo.

👉 <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br>

Os contatos, com a Equipe de Atendimento (quando à Inclusão/Exclusão de Editor e Exclusão de Serviço), podem ser realizados pelo *link* que se segue.

👉 <https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-atendimento-para-edicao-de-servicos-do-portal-gov-br>.

14. Como pode ser analisada a Avaliação de Qualidade informada pelo Usuário do Serviço?

Quanto à análise de Avaliação de Qualidade do Serviço, essas informações estão disponíveis no *link* abaixo e podem ser também diretamente avaliadas pela Instituição (a Aba "Tabela" possui informações importantes que são base para as estatísticas).

👉 <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federaisv2>

Se Serviço publicado ainda não possuir a Ferramenta de Avaliação (as "estrelinhas" do Gov.br), o “Manual de Integração com a Ferramenta de Avaliação” pode ser encontrado no *link* que se segue.

👉 <https://manual-avaliacao.servicos.gov.br/pt-br/latest/>

15. Como faço para integrar um serviço ao Login Único (Gov.br)?

A implantação do acesso ao Serviço, via a utilização do *Login Único*, possibilita ao Cidadão ter acesso ao mesmo fazendo uso da sua própria conta do Gov.br, sendo que isso, facilita esse acesso e aumenta a segurança desse procedimento.

É possível realizar-se, essa integração com o *Login Único*, seguindo-se o detalhamento descrito no Roteiro de Integração disponível no *link* abaixo.

👉 <https://acesso.gov.br/roteiro-tecnico/>

No referido *link* acima, estão disponíveis as orientações sobre os Protocolos de Segurança, as Etapas de Configuração e os Protocolos de Segurança, como também, as instruções de como é possível ser solicitada a Liberação do Serviço no Ambiente de Produção.

16. Como entro em contato com a SGD para sanar outras dúvidas?

O Canal de Comunicação com a SGD é o endereço de e-mail governodigital@gestao.gov.br.