



# **PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**

MINISTÉRIO DAS  
COMUNICAÇÕES



Brasília, setembro de 2025

Brasília – DF, setembro de 2025.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES – MCom  
Esplanada dos Ministérios – Bloco R  
70044-902 – Brasília – DF

[Sônia Faustino Mendes](#)

Secretária-Executiva do Ministério das Comunicações - SEXEC/MCOM

[Cristina Kiomi Mori](#)

Secretária-Executiva do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - SE/MGI

[Rogério Souza Mascarenhas](#)

Secretário do Governo Digital da SGD/MGI



# sumário

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ESCOPO DO INSTRUMENTO</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2. VISÃO ESTRATÉGICA DO ÓRGÃO<br/>RELACIONADA À TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</b>       | <b>5</b>  |
| <b>3. EIXOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</b>   | <b>6</b>  |
| <b>4. ESTRATÉGIA DE ACOMPANHAMENTO</b>   | <b>8</b>  |
| <b>5. GESTÃO DE RISCOS</b>   | <b>9</b>  |
| <b>6. ÓRGÃOS COMPONENTES</b>   | <b>11</b> |
| <b>7. ATORES E ATRIBUIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO<br/>PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL</b> | <b>12</b> |



|  |   |        |                     |
|--|---|--------|---------------------|
| Órgão                                      | Ministério das Comunicações   |        | Vigência            |
| Vinculado(s)                               | Não se aplica   |        | set/2025 a dez/2027 |
| Signatários                                | Secretária-Executiva do Ministério das Comunicações – MCOM<br>Sonia Faustino Mendes<br><br>Secretária-Executiva do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SE/MGI - Cristina Kiomi Mori<br><br>Secretário de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SGD/MGI - Rogério Souza Mascarenhas |        |                     |
| Líder do Plano de Transformação Digital    | Subsecretário de Tecnologia da Informação - Gustavo Henrique de Souto Silva   |        |                     |
| Telefone                                   |   | e-Mail |                     |
| Ponto Focal                                | Coordenadora-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação Substituta – Paula Gripp de Melo Batista   |        |                     |
| Telefone                                   |   | e-Mail |                     |
| Representante da Ouvidoria do órgãos       | Bruno Dantas Faria Affonso  |        |                     |
| Telefone                                   |   | e-Mail |                     |
| Gerente de Relacionamento – CGREP/SGD/ MGI | Marcelo Moreira de Oliveira   |        |                     |
| Telefone                                   |   | e-Mail |                     |

## 1. ESCOPO DO INSTRUMENTO

O Plano de Transformação Digital (PTD) do Ministério das Comunicações (MCOM), 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

### OBJETIVO GERAL:

- Promover a transformação digital dos serviços públicos no âmbito das comunicações, por meio da ampliação da conectividade, modernização das infraestruturas de telecomunicações e radiodifusão, com foco na inclusão digital da população e na integração nacional, assegurando maior eficiência, acessibilidade e qualidade na oferta de serviços digitais ao cidadão.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Impulsionar a transformação digital nas áreas de telecomunicações e radiodifusão, por meio;
- da digitalização de serviços, promovendo a simplificação, a inovação e a eficiência no atendimento ao cidadão;
- Revisar e aprimorar a qualidade dos serviços digitais oferecidos, com foco na usabilidade, clareza e simplicidade, garantindo uma experiência mais eficiente, intuitiva e centrada no cidadão;
- Implementar e fortalecer os padrões de segurança da informação no Ministério das Comunicações, alinhando-os ao Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), com foco na proteção de dados, integridade dos sistemas e mitigação de riscos cibernéticos;
- Promover a governança e a integração de dados, com foco em seu uso estratégico para aprimorar a formulação de políticas públicas de telecomunicações e radiodifusão, além de assegurar maior transparência e o controle do cidadão sobre seus próprios dados;
- Fomentar a cultura da inovação e do aprendizado contínuo, incentivando a troca de experiências entre os gestores de serviços;

- Promover a transparência e o acesso à informação no âmbito do Ministério da Comunicações disponibilizando de forma clara e acessível informações sobre os serviços digitais oferecidos.

### 3. EIXOS DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O Plano de Transformação Digital conterá, 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.

Cabe ao órgão propor, em seu PTD, a pactuação de entregas relacionadas a ações e serviços públicos digitais voltados aos usuários, que comporão, de forma detalhada o Anexo de Entregas, consignando as áreas responsáveis e as datas de previsão para o seu alcance.

A seguir temos um referencial para os Eixos e uma respectiva lista de produtos relacionados.

#### 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 (FACULTATIVO)

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.

Tais iniciativas podem ser desenvolvidas de forma autônoma ou com o apoio de programas, como o Startup Gov.br.

Informamos que não há registro de projetos especiais no âmbito do MCOM.

## 4. ESTRATÉGIA DE ACOMPANHAMENTO

O Plano de Transformação Digital incluirá sua estratégia de acompanhamento com a realização de Pontos de Controle bimestrais entre Líder do Plano de Transformação Digital do MCOM e Gerente de Relacionamento da SGD/MGI e pontos focais das vinculadas (quando houver).

Com o objetivo de monitorar as ações pactuadas no PTD 2025-2027, será implementada uma estratégia de monitoramento interno que incluirá um ponto de controle mensal entre o Ponto Focal do PTD, e os representantes da Secretaria Executiva e das áreas de negócios (Secretaria de Radiodifusão - SERAD e Secretaria de Telecomunicações - SETEL). Esse acompanhamento regular visa garantir a conformidade e o progresso contínuo das ações estabelecidas, facilitando a identificação de ajustes necessários ao longo do processo.

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 [escolher entre: raro; pouco provável; provável; muito provável; praticamente certo] | Impacto [escolher entre: muito baixo; baixo; médio; alto; muito alto] | Opção de tratamento [escolher entre: mitigar; eliminar; transferir; aceitar;] | Descrever ações de tratamento do risco |
|---|---|---|---|--|
| Alteração na política pública   | Pouco provável  | Muito alto  | Aceitar   | 6, 7, 11                               |
| Problemas com perda e/ou integridade de dados   | Raro  | Alto  | Mitigar   | 12, 13                                 |
| Falta de capacidade de execução da transformação digital                                  | Muito provável  | Muito alto  | Mitigar   | 1, 3, 4, 5, 8                          |
| Intercorrência com fornecedores   | Muito provável  | Muito alto  | Mitigar   | 1, 14                                  |
| Indisponibilidade dos donos de serviço para atuação na transformação                      | Pouco provável  | Alto  | Transferir  | 1, 2, 3, 9, 10                         |
| Indisponibilidade das equipes de TI para executar a transformação digital                 | Pouco provável  | Alto  | Transferir  | 4, 5                                   |
| Despriorização do PTD pela alta administração   | Pouco provável  | Alto  | Aceitar   | 1, 3, 9, 11                            |
| Baixo comprometimento das áreas de negócio com as ações pactuadas                         | Pouco provável  | Alto  | Aceitar   | 1, 2, 3, 9                             |
| Rotatividades das equipes envolvidas na transformação digital                             | Muito provável  | Alto  | Mitigar   | 4, 5, 8                                |
| Falta de apoio da SGD   | Pouco provável  | Muito alto  | Mitigar   | 1, 3, 9                                |
| A transformação digital de um serviço não gerar o resultado esperado                      | Provável  | Médio   | Mitigar   | 15, 16, 19                             |
| A transformação digital de um serviço público não ser uma transformação propriamente dita | Provável  | Médio   | Mitigar   | 15, 16                                 |

|   |                |            |          |               |
|---|----------------|------------|----------|---------------|
| Ocorrência de problemas de funcionamento do serviço público transformado digitalmente | Provável       | Alto       | Eliminar | 17            |
| Ataques cibernéticos  | Pouco provável | Muito alto | Mitigar  | 18, 19        |
| Mudança de Gestão e instabilidade política  | Muito provável | Médio      | Mitigar  | 1, 2, 3, 5, 9 |
| Mudança da estratégia da área de negócio responsável pelo serviço                     | Provável       | Alto       | Mitigar  | 1, 2, 3, 5, 9 |

### AÇÕES DE TRATAMENTO DO RISCO:

1. Governança bem definida, com alinhamento estratégico, tático e operacional.
2. Sensibilização das áreas de negócio para a importância do plano digital.
3. Reuniões periódicas de acompanhamento e reportar continuamente a alta gestão.
4. Prospecção de formas alternativas para a composição da força de trabalho.
5. Utilizar melhores práticas de gerenciamento de projetos registrando as etapas.
6. Alinhamento interno quanto a critérios para simplificação e priorização no rito regulatório para os serviços constantes do plano digital.
7. Alinhamento com as estratégias e planos de Governo.
8. Projeto atualizado mesmo com a substituição de membro da equipe.
9. Reuniões periódicas de divulgação de informações do Plano e entregas realizadas.
10. Acompanhamento quinzenal do Plano, conforme monitoramento interno.
11. Reporte a alta administração para alinhamento de eventuais alterações estratégicas.
12. Fortalecimento da conformidade com a LGPD e a melhoria contínua do fluxo de tratamento dos dados.
13. Estabelecimento de uma estratégia efetiva de governança de dados que reconheça o valor dos ativos de dados da organização.
14. Identificação de dependências com fornecedores para o planejamento preventivo para a contratação ou migração de soluções visando a continuidade do negócio.

15. Participação de especialistas em processos de negócios e em experiência do usuário no desenho de serviços digitais.
16. 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.
17. Planos de ação claros e bem divulgados sobre formas de oferta do serviço quando o meio digital não estiver disponível.
18. Implementação dos controles previstos nos frameworks do PPSI.
19. Alinhamento com os princípios, objetivos e iniciativas da EFGD e com a legislação relativa ao atendimento aos usuários dos serviços público.

## 6. ÓRGÃOS COMPONENTES

### ÓRGÃO PROPONENTE MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES (MCOM)

- 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 (quando houver); e
- Indicar o representante da ouvidoria (caso necessário).

### 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.

## 7. 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 DOS ÓRGÃOS PROPONENTES

- Zelar pelo conteúdo dos serviços do órgão 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. O Ministério das Comunicações se compromete a concentrar esforços e recursos de tecnologia da informação para o cumprimento das metas estabelecidas no documento Anexo de Entregas, inclusive das que estiverem sob responsabilidade de seu(s) vinculado(s).
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.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** SONIA FAUSTINO MENDES  
Data: 14/10/2025 18:47:24-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**SONIA FAUSTINO MENDES**  
Secretária-Executiva do Ministério  
das Comunicações - SEEXEC/MCOM

**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



MINISTÉRIO DAS  
**COMUNICAÇÕES**



[gov.br/mcom](https://gov.br/mcom)

[f](#) [@](#) [X](#) [in](#) [v](#) [d](#) [m](#) [g](#) [c](#) [mincomunicacoes](#)