

# **PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

## **Superintendência de Seguros Privados - SUSEP**



Brasília (DF), setembro de 2025

# Plano de Transformação Digital

|   |  |        |  |                     |
|---|--|--------|--|---------------------|
| Órgão                                     | Superintendência de Seguros Privados - SUSEP   |        |  | Vigência            |
| Vinculado(s)                              |  |        |  | Jan/2025 a dez/2027 |
| Signatários                               | <p><i>Superintendente em exercício da Superintendência de Seguros Privados - SUSEP – Carlos Roberto Alves de Queiroz</i></p> <p><i>Secretária-Executiva do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SE/MGI – Cristina Kiomi Mori</i></p> <p><i>Secretário de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - SGD/MGI - Rogério Souza Mascarenhas</i></p> |        |  |                     |
| Líder do Plano de Transformação Digital   | <i>Rafael Guimarães Bisaggio – Coordenador Geral</i>   |        |  |                     |
| Telefone                                  |  | e-Mail |  |                     |
| Ponto Focal                               | <i>Mariana de Lima e Silva Moraes - Técnico Bancário da CEF</i>  |        |  |                     |
| Telefone                                  |  | e-Mail |  |                     |
| Representante da Ouvidoria do órgão       | <i>Aline Vieira Velozo - Ouvidora</i>  |        |  |                     |
| Telefone                                  |  | e-Mail |  |                     |
| Gerente de Relacionamento – CGREP/SGD/MGI | <i>Lucas Roberto de Azevedo Ferreira</i>   |        |  |                     |
| Telefone                                  |  | e-Mail |  |                     |

## 1 - ESCOPO DO INSTRUMENTO

O Plano de Transformação Digital (PTD) da SUSEP, 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**

Implementar controles de segurança da informação e privacidade e otimizar os existentes. Integrar aplicações legadas e novas aplicações da SUSEP com o Login Único e/ou com o Módulo de Avaliação.

Disponibilizar novos serviços digitais ao cidadão plenamente integrados aos serviços da plataforma gov.br. Realizar estudo e otimizar a usabilidade do site da SUSEP no portal gov.br.

## **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.

## **4 - ESTRATÉGIA DE ACOMPANHAMENTO**

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

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

## 5 - GESTÃO DE RISCOS

| Riscos gerais   | Probabilidade | Impacto | Medidas preventivas   | Medidas contingenciais   |
|---|---------------|---------|---|--|
| Falta de recursos orçamentários para execução das iniciativas de atendimento às necessidades;               | 4             | 4       | Aceitar: risco de origem externa.   | 1 - Priorizar as demandas estratégicas.  |
| Falta de recursos humanos para execução das iniciativas de atendimento às necessidades;                     | 4             | 3       | Mitigar:<br>1 – aperfeiçoar processos de gestão de TIC;<br>2 – reter talentos;<br>3 - captar novos talentos.  | 1 – Readequar o uso dos recursos humanos existentes e priorizar as demandas estratégicas.<br>2 – Contratação de fábrica de software para incremento de mão de obra capacitada. |
| Alternância de priorização das demandas;  | 3             | 3       | Mitigar:<br>1 – aperfeiçoar processos de governança de TIC;<br>2 – realizar campanha de conscientização sobre a importância da governança de TIC;<br>3 - pautar o acompanhamento do PDTIC nas reuniões do Conselho Diretor. | 1 - Repriorizar demandas.  |
| Indefinição ou definição imprecisa do fluxo do processo de negócio para o qual será desenvolvida a solução; | 3             | 3       | Mitigar:<br>1 – criar e aplicar processo de recepção de demandas que exija a definição dos fluxos de negócio a ser sistematizado;   | 1 - Notificar gestor da área interessada;<br>2 - Despriorizar a demanda.   |
| Indisponibilidade de servidor capacitado da área de negócio interessada durante todo curso do projeto;      | 3             | 4       | Mitigar:<br>1 - solicitar que pessoa designada da área demandante seja capacitada a dar informações sobre o projeto e esteja disponível para responder ao DEATI;  | 1 - Notificar gestor da área interessada;<br>2 - Despriorizar a demanda.   |
| Indisponibilidade ou ineficácia do serviço de Fábrica de Software contratada;                               | 2             | 4       | Mitigar:<br>1 – utilizar modelo de postos de trabalho (portaria 750/2023) no contrato de fábrica de software  | Mitigar:<br>1 – sancionar a prestadora do serviço de Fábrica de Software;<br>2 - contratar novo serviço de fábrica de software;  |
| Falta de conhecimento para a realização das ações.  | 1             | 4       | Evitar/mitigar:<br>1 – realizar ações de capacitação previstas no PDP;<br>2 – realizar campanha de conscientização sobre a importância da capacitação para a área de TIC.   | 1 – Realizar capacitação específica em carência;<br>2 - contratar consultoria sobre o tema.  |
| Atrasos nos processos licitatórios.   | 2             | 3       | Mitigar:<br>1 – aperfeiçoar processos de planejamento da contratação;<br>2 - promover engajamento das partes interessadas.  | 1 - Informar partes interessadas sobre o andamento do projeto.   |
| Mudanças no cenário político, na legislação vigente ou na gestão que possam descontinuar planos e projetos. | 3             | 3       | Aceitar: risco de origem externa.   | 1 – Revisão do PDTIC.  |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
| Descontinuidade do fornecimento de bens ou prestação de serviços devido à não renovação de contratos por parte do fornecedor. | 1 | 4 | Mitigar:<br>1 - monitorar a saúde financeira das contratadas;<br>2 - planejar prorrogações com antecedência hábil para eventual nova contratação. | 2 – Realizar contratação emergencial do bem ou do serviço descontinuado. |
|---|---|---|---|--|

| Valor | Probabilidade  | Impacto |
|-------|----------------|---------|
| 1     | Improvável     | Baixo   |
| 3     | Provável       | Médio   |
| 5     | Muito provável | Alto    |

Referencial para 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. Fortalecer a conformidade com a LGPD e a melhoria contínua do fluxo de tratamento dos dados.
13. Estabelecer 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.

## 6 - PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 6.1 ÓRGÃOS COMPONENTES

#### Órgão Proponente: SUSEP

- 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.

## **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 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. A SUSEP 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.



**ALESSANDRO SERAFIN  
OCTAVIANI LUIS**  
Superintendente da  
Superintendência de Seguros  
Privados - SUSEP

**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