



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

PROJETO DE LEI Nº 68/2021

Institui a Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do município de Nova Xavantina -MT

O **Prefeito do Município de Nova Xavantina**, Estado de Mato Grosso, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

Da Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação

Art. 1º Fica instituída a Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação em Nova Xavantina-MT, no âmbito do Poder Executivo Municipal, que consiste em um novo modelo de prestação de serviços públicos com agilidade, simplificação e respeito, para a melhoria acentuada e constante do atendimento aos cidadãos.

§ 1º A Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação visa garantir o alcance, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos de que trata a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação, de que trata o *caput*, é orientadora de todos os secretarias e entidades da administração pública Municipal.

§ 3º A Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação seguirá os princípios norteadores do Tecnologia da Informação e Comunicação, definidos no art. 7º desta Lei.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou se utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de serviços ou oferta de bens à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública Municipal;

III – entrega de valor: oferta de serviço ou bem ao cidadão por órgão ou entidade da administração pública Municipal;

IV – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V – canais de atendimento: unidades de atendimento presencial, balcões de atendimento, terminais de autoatendimento, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e

VI – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

CÂMARA MUNICIPAL DE N. XAVANTINA-MT

Recebi em 22/09/2021

As 17 horas e 01 minutos, entregue

Por Adair

Eu Altair Subscrito



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º A Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação tem como objetivos:

- I – reconhecer as atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação como atribuições primordiais de toda a administração pública Municipal;
- II – valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;
- III – contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- IV – promover e incentivar projetos, programas e ações de desburocratização, simplificação e inovação da prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- V – definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seu direito de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;
- VI – propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;
- VII – estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;
- VIII – fomentar o desenvolvimento da cultura e das práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;
- IX – assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
- X – garantir o direito de acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei federal nº 12.527, de 2011;
- XI – promover a cultura de avaliação do atendimento, análise das necessidades e das expectativas dos cidadãos, também conhecimento do perfil deles e das experiências de atendimento a eles;
- XII – elaborar mecanismos que resguardecem os cidadãos de condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a administração Municipal;
- XIII – fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;
- XIV – estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos;
- XV – promover a máxima digitalização dos serviços públicos para que a regra do menor esforço seja norteadora do acesso a esses serviços.

Art. 4º São subordinados à Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação:

I – as secretarias, as autarquias, as empresas públicas, as sociedades de economia mista, os consórcios públicos e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município;

II – no que couber, as concessionárias e as permissionárias de serviços públicos, bem como as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para a realização de ações de interesse público, recursos oriundos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais,



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT

Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

contratos de gestão, termos de parceria, convênios, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres.

Art. 5º É de responsabilidade da Secretaria Municipal de Administração e Finanças:

I – gerir a Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação, acompanhando a sua implementação pelos secretarias e pelas entidades prestadores de serviços públicos;

II – promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos; e

III – coordenar a jornada de transformação dos serviços públicos com foco na promoção da gestão integrada e simplificada para a entrega de valor ao cidadão.

Art. 6º Compete ao titular de cada secretaria e entidade responsável pela prestação dos serviços públicos:

I – gerir a aplicação da Política Municipal de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito de suas competências;

II – promover a interlocução entre o órgão ou a entidade e a Secretaria Municipal de Administração e Finanças;

III – coordenar, com a correspondente participação efetiva, a implementação da transformação dos serviços públicos de que trata o art. 13 desta Lei, na sua secretaria ou na sua entidade, conforme diretrizes estabelecidas pela Secretaria Municipal de Administração e Finanças;

IV – estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento para os serviços de sua competência, com a busca do contínuo aperfeiçoamento;

V – acompanhar o atendimento disponibilizado para verificar a necessidade de seu aprimoramento;

VI – propor a simplificação e a inovação na prestação dos serviços públicos;

VII – responsabilizar-se pelo tratamento adequado e tempestivo das situações que prejudiquem a entrega de serviços públicos em quaisquer canais de atendimento; e

VIII – promover a interação dos servidores responsáveis pela entrega de valor aos cidadãos.

§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas neste artigo, o titular de uma secretaria ou de uma entidade poderá designar um substituto, desde que esse ato seja comunicado por meio de ofício à Secretaria Municipal de Administração e Finanças.

§ 2º O titular deverá designar e manter um servidor setorial como representante da secretaria ou da entidade para a coordenação e o acompanhamento das ações que objetivem o fiel cumprimento desta Lei.

SEÇÃO I

Dos princípios norteadores do Tecnologia da Informação e Comunicação

Art. 7º São considerados princípios que regem o Tecnologia da Informação e Comunicação em Nova Xavantina-MT:



ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT

Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

I – foco do cidadão: considera as necessidades dos cidadãos como base da estruturação dos serviços municipais, compreendendo a singularidade de cada um e a valorização do tempo despendido para a obtenção dos serviços;

II – governo único para o cidadão único: compreende a visão integral do cidadão em suas necessidades para evitar a prestação fragmentada dos serviços;

III – isonomia na Tecnologia da Informação e Comunicação: abarca a observância aos atendimentos prioritários, sem privilégios ou discriminações;

IV – eficiência na prestação dos serviços: compreende a desburocratização, a padronização e a otimização dos processos finalísticos dos secretarias, por meio da simplificação dos serviços, da linguagem e das informações;

V – publicidade e atualização das informações: abrange a divulgação e a atualização das informações sobre os serviços de maneira clara, simples, ativa e contínua pelos secretarias e entidades municipais e, ainda, o retorno efetivo de reclamações e sugestões dos cidadãos;

VI – acessibilidade e inclusão digital: contempla a acessibilidade aos prédios públicos, bem como a acessibilidade digital e comunicacional dos canais disponibilizados aos cidadãos para a prestação dos serviços, fomentando a familiarização de cada um com a oferta digital e a oportunidade de acesso;

VII – valorização e capacitação dos servidores: engloba a seleção de servidores com perfil adequado para a Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como sua contínua e sistemática qualificação;

VIII – gestão baseada em dados e evidências: contempla desde a concepção de novos serviços ou mesmo a exclusão de serviços existentes, a partir da análise de dados e evidências, até o monitoramento dos indicadores, para mensurar a qualidade dos serviços, a satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados, bem como o conhecimento do público alvo e o comportamento da demanda para cada atividade;

IX – simplificação e inovação: compreende a modernização e a transformação contínuas, além do redesenho permanente dos serviços públicos e de sua prestação; e

X. – confiança: envolve o resgate de credibilidade na imagem dos serviços e dos servidores públicos perante a população.

SEÇÃO II

Dos Direitos e Deveres dos Usuários

Art. 8º O usuário dos serviços públicos municipais tem direito à sua adequada prestação, devendo os agentes públicos e prestadores dos serviços observarem as seguintes diretrizes:

I – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II – presunção de boa-fé do usuário;

III – atendimento por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas com crianças de colo;

IV – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V – isonomia no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;



ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT

Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

VII – definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII – adoção de medidas para a proteção à saúde e à segurança dos usuários;

IX – autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X – manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII – observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII – aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e termos estrangeiros; e

XV – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 9º São direitos básicos do usuário:

I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei federal nº 12.527, de 2011;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 2011;

V – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e outros documentos comprobatórios de regularidade; e

VI – obtenção de informações precisas e acessíveis nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelas secretarias ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) formas de acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

e, e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, com informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 10. São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços, com urbanidade e boa-fé;



ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT

Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

- II – fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado quando elas forem solicitadas;
- III – colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

SEÇÃO III

Dos Canais de Tecnologia da Informação e Comunicação

Art. 11. São canais de Tecnologia da Informação e Comunicação:

- I – postos de atendimento presencial;
- II – portal único do município;
- III – dispositivos eletrônicos de atendimento;
- IV – redes e mídias sociais;
- V – *Call Center*: Central de Tecnologia da Informação e Comunicação (serviço 0800);
- VI – dispositivos móveis de comunicação (aplicativos, SMS);
- VII – *chats* e *chat bots*; e
- VIII – unidades de ouvidorias.

CAPÍTULO II

Da Transformação dos Serviços Públicos

Art. 12. As secretarias e as entidades abrangidas por esta Lei deverão promover a transformação dos seus serviços públicos em conformidade com as diretrizes deste texto normativo.

SEÇÃO I

Da Transformação dos Serviços Públicos

Art. 13. A transformação dos serviços nas secretarias e nas entidades da administração pública Municipal será executada pela Secretaria Municipal de Administração e Finanças.

Parágrafo único. A transformação dos serviços públicos abrange um conjunto de ferramentas e boas práticas de gestão a serem implantadas pelas secretarias e entidades municipais, em etapas definidas, com o objetivo de incrementar a sua maturidade de gestão e prestação dos serviços públicos, por meio da inovação e da digitalização dos processos institucionais propostos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 14. A transformação dos serviços públicos tem como objetivos gerais:

- I – promover a governança corporativa com foco na razão de existir do serviço público e nas suas estruturas;
- II – promover uma gestão coordenada e simplificada dos processos de trabalho e dos serviços para entregar mais valor ao cidadão;
- III – promover uma mudança cultural na maneira de operar os processos institucionais e de Tecnologia da Informação e Comunicação;



ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT

Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

IV – evoluir a maturidade de gestão e da prestação dos serviços dos secretarias e das entidades municipais;

V – reduzir gastos à medida que otimiza e integra ferramentas, processos e recursos;

VI – utilizar a tecnologia para dar escala e garantir acessibilidade aos serviços públicos;

VII – executar experiências de transformação de gestão que beneficiem diretamente o cidadão;

VIII – inovar legislações obsoletas e sobrepostas para facilitar o entendimento e a execução delas;

IX – melhorar a interação do Estado com o cidadão; e

X – resgatar a confiança do cidadão no serviço público.

SEÇÃO II

Da Rede de Transformação dos Serviços Públicos

Art. 15. Para a constante melhoria dos serviços públicos e de Tecnologia da Informação e Comunicação, os secretarias e as entidades atuarão de forma integrada, em formato de rede, visando a transformação aprimorada dos serviços públicos que são prestados aos cidadãos.

Art. 16. São objetivos gerais da Rede de Transformação dos Serviços Públicos:

I – identificar um panorama geral e descrever os diferentes atores e instituições que se inter-relacionam, direta ou indiretamente, com os serviços que entregam valor ao cidadão;

II – refletir sobre problemas e soluções relacionados à prestação dos serviços públicos de maneira colaborativa e integrada;

III – aumentar a efetividade das equipes setoriais;

IV – promover a comunicação efetiva para que os responsáveis pela entrega de valor ao cidadão atuem sempre conectados e integrados;

V – traçar estratégias comuns que potencializem as interações entre todos os que entregam valor e serviços públicos ao cidadão;

VI – promover a integração das áreas responsáveis por processos de negócio e tecnologia da informação setoriais;

VII – fortalecer e desenvolver os agentes de transformação para uma gestão integrada e simplificada que entregue valor ao cidadão; e

VIII – promover ações que estimulem o aperfeiçoamento do Estado e das políticas públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação.

§ 1º Todos as secretarias e entidades subordinadas a esta Lei passam a compor a Rede de Transformação dos Serviços Públicos.

§ 2º As atividades para o fortalecimento da Rede de Transformação dos Serviços Públicos serão definidas pela Secretaria Municipal de Administração e Finanças.

§ 3º Os papéis, as responsabilidades e as formas de atuação da Rede de Transformação dos Serviços Públicos serão definidos em normativa específica.



ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT

Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

§ 4º Os critérios e a periodicidade de monitoramento e avaliação, serão regulamentados por decreto.

Art. 17. Fica a Secretaria de Estado da Casa Civil responsável por criar, regulamentar e manter uma sistemática de validação de normas, com critérios de revisão, revogação ou manutenção delas, para secretarias e entidades da administração direta e indireta interessados.

§ 1º O Poder Executivo Municipal, por intermédio da Secretaria Municipal de Administração e Finanças, poderá firmar convênios e parcerias com entidades civis, organizações sociais e universidades para revisão legislativa municipal.

SEÇÃO III

Dos Canais de Atendimento

Art. 18. Os secretarias e as entidades prestadores de serviços públicos deverão oferecer aos cidadãos a possibilidade de receber os serviços por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios que atendam de forma eficaz às suas expectativas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, monitorados e avaliados continuamente, para mensurar sua eficácia, eficiência e efetividade, além de produzir indicadores que reflitam o comportamento da demanda e as necessidades dos cidadãos.

Art. 19. São canais de atendimento aqueles previstos no art. 11 desta Lei.

Art. 20. Compete às secretarias e entidades prestadoras de serviços públicos, no que se refere aos canais de atendimento:

- I – promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II – analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, para dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III – definir e divulgar amplamente o horário de atendimento de cada canal de atendimento;
- IV – garantir a identificação visual para os canais de atendimento; e
- V – promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, para permitir a ampliação da oferta de serviços públicos a distância.

§ 1º As secretarias e as entidades prestadoras de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus atendentes, para a permanente assimilação e transmissão de conhecimentos sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São ações de capacitação e treinamento técnico dos atendentes os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos a distância e demais eventos com objetivo técnico-pedagógico.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

Art. 21. A criação de novos canais de Tecnologia da Informação e Comunicação, por parte das secretarias e entidades, deverá estar em total consonância com esta Lei e ser comunicada formalmente à Secretaria Municipal de Administração e Finanças para avaliação.

Art. 22. O atendimento presencial deverá se subordinar aos requisitos previstos nesta Lei e definidos em decreto.

SEÇÃO IV

Da avaliação dos serviços

Art. 23. Os procedimentos a serem executados nos canais de atendimento, bem como os dados relativos ao desempenho dos servidores e os indicadores estatísticos e qualitativos do atendimento, incluindo a satisfação do usuário, deverão ser definidos, executados, monitorados e aperfeiçoados conforme regras e critérios estabelecidos internamente pela Secretaria Municipal de Administração e Finanças em normativa específica.

Art. 24. Os servidores que atuam no atendimento deverão ser capacitados continuamente, nos termos da Lei federal nº 13.460, de 2017.

Parágrafo único. A capacitação contínua a que se refere o *caput* será descrita em ato da Secretaria Municipal de Administração e Finanças.

Art. 25. O modelo de avaliação deverá examinar os serviços prestados no âmbito dos seus diversos canais de atendimento, observados os seguintes aspectos:

- I – satisfação dos usuários;
- II – qualidade do atendimento;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a execução;
- IV – quantidade de manifestações de usuários; e
- V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da execução.

§ 1º Além das avaliações previstas nos incisos I a IV deverão ser realizadas pesquisas periódicas, no mínimo, a cada um ano, que indiquem aspectos e procedimentos necessários à melhoria dos serviços e do atendimento.

§ 2º O resultado das avaliações deverá ser integralmente publicado nos sítios dos secretarias ou das entidades, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento.

CAPÍTULO III

Das Disposições Finais



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA XAVANTINA – MT
Avenida Expedição Roncador Xingu, n.º 249 – Centro – Nova Xavantina – MT – CEP 78.690-000

Art. 26. Fica a Secretaria Municipal de Administração e Finanças, responsável pelo fiel cumprimento e operacionalização desta Lei.

Art. 27. Em anexo à esta Lei está o Projeto do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação –PDTIC de Nova Xavantina-MT.

Art. 28. O Prefeito Municipal poderá baixar decretos complementares para a efetiva implementação do disposto nesta Lei.

Art. 29. As despesas decorrentes da aplicação desta Lei serão custeadas à conta do Orçamento-Geral do Município.

Art. 30. Esta Lei entra em vigor decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação.

Palácio dos Pioneiros, Gabinete do Prefeito Municipal, Nova Xavantina-MT, 8 de setembro de 2021.

João Machado Neto – João Bang
Prefeito Municipal

URGÊNCIA ESPECIAL

PROJETO DO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PDTIC DE NOVA XAVANTINA-MT

1. INTRODUÇÃO

Os serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) tornaram o mundo mais rápido e conectado. Esses serviços atendem uma demanda mundial de empresas, pessoas, instituições públicas e privadas, e precisam ser cada vez mais e melhores.

Em um mundo dinâmico, no qual, a única certeza é a mudança constante, o planejamento da utilização racional dos recursos de tecnologia, sejam eles materiais ou humanos assumem um papel inegável de potencializar a performance das instituições públicas, neste caso, o município de Nova Xavantina-MT, que necessita buscar informação e comunicar-se, além de transmitir informação, seja para outras instituições públicas e/ou para as pessoas e empresas da cidade, promovendo sempre o desenvolvimento com transparência e principalmente a partir da última década, abraçando e buscando tornar realidade, os conceitos de *Smart Cities* (cidade conectadas).

A importância da tecnologia da informação tem proporcionado destaque no ambiente público e apoio a organização para atender os objetivos da eficiência, eficácia, efetividade, qualidade e inovação. Neste caso é necessário que seja analisada, planejada e instalada utilizando rigorosas normas nacionais e internacionais capazes de sustentar os serviços de TIC necessários aos setores da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina-MT, isso significa melhorias no ambiente da gestão pública pelo aumento da eficiência e eficácia organizacional com: agilidade nos processos, na estrutura, na comunicação e na eliminação da burocracia.

A Instrução Normativa 04/2010 no artigo 2º define o PDTIC (Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação) *"como um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação que visa atender as necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período"*.

Para elaboração e desenvolvimento do PDTIC ainda deverá ser observado o disposto nas Leis: n. 12.527, de 18/11/2011 – Lei de Acesso a Informação, n. 13.460, de 26/06/2017, que trata sobre os direitos que possuem os usuários dos serviços prestados pela administração pública, n. 13.709, de 14/08/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, n. 5.172, de 25/10/1996 Código Tributário Nacional, e a Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001.

Por principal, a Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021, que em seu Art. 1º *"dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da*

participação do cidadão". Editada em 29 de março de 2021, postulou o prazo de 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial, para a devida adequação dos Municípios.

Dessa forma o PDTIC terá por objetivo atuar na inovação, regulação e provimento de soluções tecnológicas que garantam segurança, autenticidade, integridade e validade jurídica de documentos e transações eletrônicas, respeitando o cidadão, a sociedade e o meio ambiente.

Destarte, neste ensejo, o presente projeto de Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC) será um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão de recursos e processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com o principal objetivo de sistematizar o planejamento da gestão de TIC para o período de 2022 a 2025, revisto anualmente dentro do período de validade, atualizando suas diretivas, projetos estratégicos e ações, consolidados ao orçamento de TI para o exercício seguinte.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Nortear a elaboração do planejamento e execução de todas as ações relacionadas à tecnologia da informação e comunicação dos serviços que a Prefeitura Municipal de Nova Xavantina-MT entrega aos setores públicos internos e externos, instituições parceiras e à sociedade; auxiliando na implementação de um processo de melhoria contínua nos itens de *software*, *hardware*, gestão da rede, sistemas de segurança e sistemas gerenciais.

2.2. Objetivos específicos

- ❖ Promover a segurança lógica da rede através de segmentações físicas, , controle de acesso a rede e soluções de armazenamento seguro.
- ❖ Oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível.
- ❖ Implementar a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito do Poder Executivo, e garantir a segurança das plataformas de governo digital.
- ❖ Assegurar a conectividade entre unidades remota internamente na rede local, promovendo a capacitação dos colaboradores da TIC.
- ❖ Disponibilizar a identificação digital ao cidadão.
- ❖ Promover a inclusão digital e social por meio de programas municipais.

- ❖ Promover a implementação da Governança Digital, através de boas práticas e legislação atual.
- ❖ Promover a integração de sistemas novos e legado.
- ❖ Implantar novos sistemas corporativos para automatizar rotinas de trabalho e reduzir custos operacionais, formando equipes de governo com competências digitais.
- ❖ Conceder acesso amplo à informação e aos dados abertos governamentais, para possibilitar o exercício da cidadania e a inovação em tecnologias digitais.

3. METODOLOGIA

Para elaborar o planejamento do setor de TIC da Prefeitura Municipal, serão desenvolvidas as seguintes fases:

- **Fase I** - Levantamento de Dados e Preparação.

1. Efetuar o inventário de equipamentos, programas e outros utilizados na TIC.
2. Elaborar croqui de vínculos de conectividade.
3. Listar a forma e os canais de prestação dos serviços públicos ofertados ao cidadão.
4. Avaliar a forma e os canais de prestação dos serviços públicos ofertados ao cidadão.
5. Estabelecer responsáveis pela execução das ações.

A metodologia será desenvolvida com entrevistas direcionadas exploratórias, reuniões técnicas e visitas para levantamento de dados e preparação (Anexo I).

- **Fase II** - Diagnóstico.

1. Identificar os serviços passíveis de serem transformados para o digital.
2. Priorizar os serviços a serem transformados.
3. Identificar a melhor solução tecnológica para a digitização de serviços.
4. Elaborar a estratégia para a transformação dos serviços, com ações definidas no tempo.
5. Estabelecer meios e formas de fluxos de comunicação internos e externos, de acordo com perfis das partes interessadas.
6. Estabelecer responsáveis pela execução das ações.

7. Propor as iniciativas, os indicadores, o plano financeiro-orçamentário, o plano de parcerias, o plano de gestão de riscos e o plano de comunicação gerando a versão final do plano de transformação digital.

O diagnóstico se dará pela sistematização dos dados coletados, sendo que identificar os principais pontos fracos no município é uma tarefa essencial para a melhoria contínua dos ganhos de produtividade.

O diagnóstico promoverá meios para a tomada futura de decisões que mitiguem os riscos e reduzam os custos relacionados aos eventuais incidentes de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

● **Fase III - Planejamento e Ações.**

Após o diagnóstico inicial a elaboração do PDTIC - Plano de Desenvolvimento da Tecnologia da Informação e Comunicação pautar-se-á nas estratégias da EGD (Estratégia de Governança Digital) por meio de documentos de referência, instruções normativas, modelos de documentos, diretrizes, verificação de conformidade com a legislação vigente, e pelos apontamentos e diretrizes do Índice de Efetividade da Gestão Municipal (IEGM).

1. Implementar a estrutura de TIC necessária ao município.
2. Estabelecer indicadores de desempenho para subsidiar o monitoramento e a avaliação do plano de transformação digital.
3. Elaborar um painel de controle com os principais indicadores de desempenho das iniciativas e dos planos.
4. Definir uma ferramenta de avaliação, a fim de captar a satisfação do usuário no momento de consumo do serviço (Secretaria de Governo Digital oferece a estados/municípios, sem custo, um módulo de avaliação).
5. Determinar uma solução unificada de autenticação, a fim de que, como o mesmo *login* e senha, o cidadão possa acessar qualquer serviço público (Secretaria de Governo Digital oferece a estados/municípios, sem custo, uma solução de *login* único).

Com o CPF e a mesma senha que usa para acessar os serviços federais no Portal Gov.br, cidadãos e empresas passam a acessar também os serviços do estado ou município. O login único entrega ao sistema local o usuário autenticado, com dados verificados junto à base da Receita Federal do Brasil. É uma integração que significa maior facilidade ao usuário e ao mesmo tempo traz maior segurança para a aplicação, uma vez que os dados cadastrais são previamente verificados. As instruções técnicas para a integração de sistemas ao login único estão disponíveis em: <http://manual-roteiro-integracao-login-unico.servicos.gov.br/>.

6. Ferramentas tecnológicas e metodológicas que estão aptas a ser compartilhadas sem custo aos estados e municípios integrantes da Rede Gov.br.

Serviços digitais de estados e municípios podem utilizar uma solução de avaliação por parte do usuário. É um sistema simples, baseado em avaliação de 1 a 5 estrelas, no qual o usuário pode indicar qual dimensão do serviço ficou satisfeito ou que considera que pode ser melhorada, além de permitir a integração a sistemas de ouvidoria para receber mensagens com sugestões e/ou reclamações. É uma solução já pronta, sem custo e que pode ser acoplada a serviços existentes, auxiliando os gestores com dados concretos sobre como melhorar a prestação de cada serviço. As instruções técnicas para a integração de sistemas ao módulo de avaliação estão disponíveis em: <https://manual-avaliacao.servicos.gov.br>.

Para acelerar a transformação digital em todo o governo federal, o Ministério da Economia contratou, de forma centralizada e na modalidade de software como serviço, uma solução completa de automação de serviços integralmente baseada em nuvem. É uma ferramenta versátil, capaz de atender a maioria dos serviços prestados pelo governo, a baixo custo e de forma ágil, automatizando um serviço de ponta a ponta em 60 dias. Na primeira licitação realizada pelo Governo Federal para contratação dessa ferramenta, não houve previsão de extensão a estados e municípios. Mas uma nova licitação está sendo elaborada, a fim de possibilitar a adesão também pelos entes subnacionais. Os documentos do termo de referência do contrato em curso estão disponíveis no portal Gov.br.

A partir de um modelo desenvolvido pelo Banco Mundial (standard cost model), a Secretaria de Governo Digital adaptou, para a realidade brasileira, um modelo de custos a fim de medir o impacto econômico da transformação de cada serviço para o digital. O modelo tem duas dimensões: o impacto para o governo, considerando a redução de gastos com pessoal e de espaço de atendimento; e o impacto para a sociedade, considerando a economia para cidadãos e empresas em termos de redução de tempo e de custos de deslocamento para consumir serviços públicos. O modelo é baseado em informações a respeito das jornadas dos usuários e da alocação de recursos na gestão dos serviços, prestadas pelos gestores. Com a aplicação do modelo, é possível indicar a economia anual de cada serviço transformado – e em quantos dias de uso o investimento se paga. Isso serve de argumento para o convencimento de autoridades em relação às vantagens de se investir em transformação digital. Trata-se de metodologia de fácil aplicação, cujo apoio pode ser solicitado pelo e-mail governodigital@economia.gov.br.

Especificamente para estados, o Portal Gov.br dispõe de uma API para receber as informações dos serviços digitais estaduais na página do governo federal, bem como, se houver interesse, exibir os serviços digitais federais nos portais estaduais de governo. Dessa

forma, amplia-se a possibilidade de os cidadãos e empresas encontrarem os serviços públicos que buscam. Caso haja interesse nesse intercâmbio, basta entrar em contato pelo e-mail governodigital@economia.gov.br.

Para os integrantes de Rede Gov.br, concede-se prioridade de vagas no Capacita Gov.BR, programa com cursos relacionados a transformação digital, tanto de forma presencial quanto à distância. É possível acompanhar a oferta de cursos do Capacita Gov.BR pelo site da ENAP.

7. Submeter o plano de transformação digital à aprovação pelas autoridades competentes.

O plano permitirá uma implementação para um conjunto pré-definido de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Prefeitura, observando a aderência destes quanto às melhores práticas de mercado e de fabricantes, além das normas de tecnologia da informação.

4. RESULTADOS ESPERADOS

O município conta atualmente com serviço de ponto digital, câmera de segurança, pregão eletrônico, rastreamento veicular, sistema de chamada por senha.

Levantadas as necessidades, espera-se a inclusão das seguintes iniciativas no plano de transformação digital:

- Transformação digital dos serviços públicos;
- Unificação dos canais digitais dentre os entes federativos;
- Utilização de aplicativos eficazes e eficientes;
- Acessibilidade digital aos serviços internos e externos oferecidos pelo município;
- Iniciativas para a gestão da qualidade, análise de dados, pesquisa e experiência do usuário

e redesenho de serviços;

- Interoperabilidade de sistemas e serviços;
- Evolução de sistemas legados;
- Iniciativas de gestão de pessoas, para a operacionalização digital;
- Iniciativas de melhoria e ampliação da infraestrutura em TIC;
- Iniciativas de segurança da informação; e
- Iniciativas de captação de recursos para a transformação digital.

5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

5.1. DAS FASES

Fases	Atividades	Prazo
Fase I	Levantamento de Dados e Preparação	Set-Out/2021
Fase II	Diagnóstico	Out-Nov/2021
Fase III	Planejamento de Ações	Nov-Dez/2021

5.2. DOS OBJETIVOS

Objetivo	Iniciativa	Prazo
Objetivo 1 - Promover a segurança lógica da rede através de segmentações físicas, controle de acesso a rede e soluções de armazenamento seguro.	1.1. Transformar todas as etapas e os serviços públicos digitalizáveis	até o final de 2022.
	1.2. Produzir quarenta novos painéis gerenciais de avaliação e monitoramento de políticas públicas	até o final de 2022.
	1.3. Catalogar as principais bases de dados do Executivo	até o final de 2022.
	1.4. Disponibilizar o mapa de serviços municipais	até o final de 2022.
Objetivo 2 - Oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível;	2.1. Consolidar 200 (duzentos) domínios no portal único novaxavantina.mt.gov.br	até o final de 2022.
	2.2. Ampliar a utilização do login único de acesso gov.br para 100 (cem) serviços públicos digitais	até o final de 2022.
	2.3. Integrar todos os setores à Rede novaxavantina.mt.gov.br	até o final de 2022.
	2.4. Interoperar os sistemas do Município, de forma que, no mínimo, 300 (trzentos) serviços públicos contem com preenchimento automático de informações	até o final de 2022.
	2.5. Simplificar e agilizar a abertura, a alteração e a extinção de empresas, de forma que esses procedimentos possam ser realizados em até cinco dias	até o final de 2022.
	2.6. Estabelecer 100 (cem) cadastros base de referência para interoperabilidade do Municipal	até o final de 2022.
	2.7. Estabelecer padrão mínimo de qualidade para serviços públicos digitais	até o final de 2022.
	2.8. Realizar, no mínimo, 100 (cem) pesquisas de experiência com os usuários reais dos serviços públicos	até o final de 2022.
	2.9. Oferecer meio de avaliação de satisfação padronizado para, no mínimo, cinquenta por cento dos serviços públicos digitais	até o final de 2022.
	2.10. Aprimorar a satisfação dos usuários dos serviços públicos e obter nível médio de, no mínimo, 4,5 (quatro inteiros e cinco décimos) em escala de 5 (cinco) pontos	até o final de 2022.

	2.11. Aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços no portal único gov.br e atingir, no mínimo, oitenta por cento de avaliações positivas	até o final de 2022.
Objetivo 3 - Implementar a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito do Poder Executivo, e garantir a segurança das plataformas de governo digital	3.1. Estabelecer método de adequação e conformidade dos órgãos com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados.	até o final de 2022.
	3.2. Estabelecer plataforma de gestão da privacidade e uso dos dados pessoais do cidadão.	até o final de 2022.
	3.3. Monitorar, no mínimo, oitenta por cento dos riscos de segurança cibernética nas plataformas compartilhadas de governo digital.	até o final de 2022.
	3.4. Definir padrão mínimo de segurança cibernética a ser aplicado nos canais e serviços digitais.	até o final de 2022.
Objetivo 4 - Assegurar a conectividade entre unidades remota internamente na rede local, promovendo a capacitação dos colaboradores da TIC.	4.1. Implementar meios de pagamentos digitais para, no mínimo, oitenta por cento dos serviços públicos digitais que envolvam cobrança.	até 2023.
	4.2. Disponibilizar plataforma de caixa postal digital do cidadão.	até o final de 2022.
	4.3. Garantir, no mínimo, noventa e nove por cento de disponibilidade das plataformas compartilhadas de governo digital.	até o final de 2022.
Objetivo 5- Disponibilizar a identificação digital ao cidadão.	5.1. Prover duzentas validações biométricas mensais para serviços públicos municipais.	até o final de 2022.
	5.2. Disponibilizar identidade digital ao cidadão, com expectativa de emissão de quatrocentas.	até o final de 2022.
	5.3. Criar as condições para a expansão e para a redução dos custos dos certificados digitais para que custem, no máximo R\$ 50,00 (cinquenta reais) por usuário anualmente.	até o final de 2022.
	5.4. Disponibilizar novos mecanismos de assinatura digital ao cidadão.	até o final de 2022.
	5.5. Incentivar o uso de assinaturas digitais com alto nível de segurança.	até o final de 2022.
	5.6. Estabelecer critérios para adoção de certificado de atributos para simplificação dos processos de qualificação de indivíduo ou entidade.	até o final de 2022.
	5.7. Promover a divulgação ampla de sistemas e aplicações para uso e verificação das políticas de assinatura com códigos abertos e interoperáveis.	até o final de 2022.

Objetivo 6 – Promover a inclusão digital e social por meio de programas municipais.	6.1. Aprimorar os meios de participação social e disponibilizar plataforma de participação.	até o final de 2022.
	6.2. Aprimorar a metodologia de medição da economia de recursos com a transformação digital.	até o final de 2022.
	6.3. Disponibilizar, anualmente, painel com o total de economia de recursos auferida com a transformação digital.	até o final de 2022.
	6.4. Estabelecer processo de reinvestimento da economia auferida com a transformação digital, em políticas públicas essenciais, anualmente.	até o final de 2025.
Objetivo 7 - Promover a implementação da Governança Digital, através de boas práticas e legislação atual.	7.1. Capacitar, cem por cento dos profissionais das equipes do Governo Municipal, em áreas do conhecimento essenciais para a transformação digital.	até o final de 2022.
	7.2. Difundir os princípios da transformação digital por meio de eventos e ações de comunicação, de forma a atingir, no mínimo, cinco mil pessoas.	até o final de 2022.
	7.3. Ampliar a força de trabalho dedicada à transformação digital na administração pública municipal, em duzentos profissionais.	até o final de 2022.
Objetivo 8 - Promover a integração de sistemas novos e legado.	8.1. Integrar os portais de transparência, de dados abertos e de ouvidoria ao portal único gov.br.	até o final de 2023.
	8.2. Ampliar a quantidade de bases de dados abertos, de forma a atingir 0,70 (setenta centésimos) pontos no critério de disponibilidade de dados do índice organizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico.	até o final de 2023.
Objetivo 9 - Implantar novos sistemas corporativos para automatizar rotinas de trabalho e reduzir custos operacionais, formando equipes de governo com competências digitais.	9.1. Disponibilizar, no mínimo, vinte novos serviços interoperáveis que interessem às empresas e às organizações.	até o final de 2023.
	9.2. Firmar parcerias com instituições representativas da indústria de tecnologia da informação, comunicação e de identificação digital, com reconhecida participação colaborativa.	até o final de 2023.
Objetivo 10 - Conceder acesso amplo à informação e aos dados abertos governamentais, para possibilitar o exercício da cidadania e a inovação em tecnologias digitais.	10.1. Otimizar o Setor de TIC e demais setores, com modernização de equipamentos de tecnologia da informação, reestruturação física e adequação da infraestrutura.	até o final de 2025.
	10.2. Negociar anualmente, com os maiores fornecedores de tecnologia da informação e comunicação, de forma a resultar na redução de, no mínimo, vinte por cento dos preços.	até o final de 2025.
	10.3. Realizar, no mínimo, oito compras centralizadas de bens e serviços comuns de tecnologia da informação e comunicação.	até o final de 2025.

	10.4. Ampliar o compartilhamento de soluções de software estruturantes, totalizando um novo software por ano.	até o final de 2025.
	10.5. Migração de serviços de todos os órgãos para a nuvem.	até o final de 2025.

6. PLANILHA ORÇAMENTÁRIA

Etapa	Item	Quantia	Uni	Valor unitário	Valor total
Fase I	Prestação de serviço – Pessoa Jurídica	800	h	18,00	14.400,00
	Combustível	100	l	6,49	649,00
Fase II	Prestação de serviço – Pessoa Jurídica	600	h	18,00	10.800,00
	Combustível	80	l	6,49	519,20
Fase III	Prestação de serviço – Pessoa Jurídica	-	-	-	-
	Combustível	-	-	-	-
Desenvolvimento do PDTIC	A ser definido após as fases I, II e III	-	-	-	-
					26,368,20

7. GRUPO DE TRABALHO

I – SOS Computador - empresa de TI no município

II – Secretaria Municipal de Administração e Finanças

- João Ailton Barbosa

-Maria Elóiza Pereira Leite Ramos

III – Secretaria Municipal de Saúde

Leonardo Nunes Manoel

Washington Sousa Bispo

ANEXO I

1. Composição do ambiente ativo de tecnologia da informação da gestão municipal:

Setor							
Endereço							
Local							
Responsável							
Equipamento	Marca	Modelo	Programa	Condições			
Cabeamento							
CCR (controle de banda)							
Câmara digital							
Câmara segurança							
Central telefônica							
Computador							
Estabilizador							
Estação de trabalho							
Impressora							
Leitor de código de barras							
Links (Fibra)							
Links de Dados							
Mouse							
Multifuncional							
No break							
Notebook							
RB (controle de banda)							
Rádios							
Relógio ponto							
Roteador							
Scanner							
Servidores <i>Cloud</i>							
Servidores Físicos							
Servidores Físicos-comodato							
Sistema de senha							
<i>Switches</i> (não gerenciados)							
Telefone							
TV							
Uni fi							
Wi fi							

2.Sistema operacional das estações de trabalho

Sistema operacional	Quantia
Linux	
Microsoft Windows XP	
Microsoft Windows 7	
Microsoft Windows 8	
Microsoft Windows 8.1	
Microsoft Windows 10	

3.Sistema operacional dos servidores

Sistema operacional	Quantia
Linux XenServer (virtualização)	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (servidor de domínio)	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (servidor de aplicação)	
Microsoft Windows Server 2008 R2 (web server)	
Microsoft Windows 2012 R2 Server (banco de dados)	

4. Local, deficiência, grau de risco e adequação das estruturas de rede da prefeitura

LOCAL	DEFICIÊNCIA	GRAU DE RISCO	NESCESSIDADE DE ADAPTAÇÃO OU REFORMULAÇÃO

5. Identificação dos sistemas próprios e terceirizados utilizados pela prefeitura

Local	Sistema próprio	Sistema terceirizado - qual
Administração		
Almoxarifado		
Ambulatório		
CMDCA -CT		
CMS		
Compras		
Contabilidade		
Educação		
Farmácia e Almoxarifado		
Faturamento (AIH)		
Finanças		
Folha de Pagamento		
Gestão de Pessoas		

Gestor (Relatórios)		
Informação de ESF		
Informação Geográfica		
Laboratório		
Licitações e Contratos		
Ouvidoria		
Patrimônio		
Portal da Transparência		
PPI		
Procuradoria		
Protocolo		
Regulação		
Responsabilidade Fiscal		
Tesouraria		
Tramitação de Processos		
Tratamento Fora do Domicílio (TFD)		
Tributos		
Vacina		
Vigilância Epidemiológica		

5. SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA

Descrever

5.1 BACKUP

Descrever