

DECRETO Nº 1.313, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2025



Dispõe sobre a Estratégia de Governo Digital do Estado de Sergipe, biênio 2026-2027, e dá providências correlatas.

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE, no uso das atribuições que lhe são conferidas nos termos do art. 84, incisos V, VII e XXI, da **Constituição Estadual**; de acordo com a Lei nº **9.156**, de 08 de janeiro de 2023; em atendimento ao disposto no processo digital nº 764/2025-ANA.MIN.ESP.NOR-SEPLAN; e;

Considerando a necessidade de modernizar a Administração Pública do Estado de Sergipe, promovendo a transformação digital dos serviços públicos, de modo a garantir maior eficiência, transparência, acessibilidade e qualidade no atendimento aos cidadãos;

Considerando o disposto na Lei (Federal) nº **14.129**, de 29 de março de 2021, que estabelece princípios, regras e instrumentos para a implementação do Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, e a necessidade de harmonizar as iniciativas estaduais com os padrões estabelecidos em âmbito nacional;

Considerando o disposto no Decreto nº **1.107**, de 16 de abril de 2025, que estabelece a obrigação bienal da Secretaria Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação (SEPLAN/SE) de elaborar a Estratégia de Governo Digital, instrumento da Política de Governo Digital do Poder Executivo do Estado de Sergipe que deve abordar, no mínimo, as ações prioritárias de transformação digital dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, o desenvolvimento, implementação e fomento de ações de capacitação continuada para servidores públicos em temáticas de inovação, de governo digital e de governo aberto, e os indicadores e as metas almejadas para o respectivo biênio, DECRETA:

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre a Estratégia de Governo Digital do Estado de Sergipe para o período de 2026 a 2027.

Art. 2º A Estratégia de Governo Digital - EGD estabelece diretrizes e promove a articulação das ações voltadas à transformação digital do setor público, visando ampliar os benefícios à população por meio do maior acesso às informações oficiais, da qualificação dos serviços oferecidos e do fortalecimento da participação cidadã e do controle social.

Art. 3º A EGD, para o período de 2026 a 2027, consta no Anexo Único deste Decreto e será disponibilizada no endereço eletrônico <https://www.se.gov.br/seplan>, onde permanecerão acessíveis sua versão inicial e eventuais atualizações, devendo ser implementada e seguida

no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único. Quaisquer alterações ou atualizações na EGD deverão ser submetidas e aprovadas pelo Conselho Estadual de Tecnologia da Informação e de Comunicações de Sergipe (CONTEIC), garantindo a conformidade com as diretrizes de governo digital e a articulação institucional entre os órgãos e entidades do Estado.

Art. 4º Compete à Secretaria Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação (SEPLAN/Se) realizar o monitoramento recorrente dos indicadores da EGD, além de supervisionar e avaliar a execução dos princípios, objetivos e metas.

Art. 5º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º Ficam revogadas as disposições em contrário.

Aracaju, 03 de dezembro de 2025; 204º da Independência e 137º da República.

FÁBIO MITIDIERI
GOVERNADOR DO ESTADO

Jorge Araujo Filho
Secretário de Estado-Chefe da Casa Civil

Julio Cesar Monzu Filgueira
Secretária Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação

Cristiano Barreto Guimarães
Secretário Especial de Governo

ANEXO ÚNICO ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL 2026-2027

1. Contextualização

A transformação digital, incentivada pela vertiginosa evolução das tecnologias da informação e comunicação, redesenha a maneira como vivemos em sociedade. Com efeito, na essência dessa mudança paradigmática, reside o aumento da digitalização de processos, serviços e informações, impactando profundamente tanto o setor privado quanto o público.

No contexto do setor público, a transformação digital assume uma importância ainda maior, moldando o conceito de Governo Digital. Essa caracterização trata do uso estratégico das tecnologias para impulsionar a administração pública, otimizar processos internos, aprimorar a entrega de serviços aos cidadãos e empresas, aumentar a transparência, além de promover uma participação social ampla.

No Brasil, o percurso em direção ao Governo Digital tem sido marcado pela elaboração e implementação de diversas estratégias ao longo dos anos. Essas iniciativas refletem o

crescente entendimento da importância da tecnologia como ferramenta para modernizar o Estado e melhorar a relação com a sociedade.

Nessa esteira, em 2020, foi lançada a Estratégia Nacional de Governo Digital (EGD), de iniciativa do governo federal, estabelecendo a trajetória para o governo digital focado no cidadão, em que os dados e a transformação digital impulsionam a efetividade das políticas e dos serviços públicos, abarcando ações de integração digital com as unidades federativas, por meio da Rede Gov.BR

Ademais, após um ano de lançamento da EGD, a partir da Lei Federal nº 14.129/2021, que estabelece sobre os princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, o governo brasileiro instituiu os pontos basilares da Política Federal de Governo Digital.

Nesse contexto, com o Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024, houve a especificação e regulamentação de lei supracitada, instituindo a Rede Nacional de Governo Digital (Rede Gov.br) e a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027.

Entretanto, em Sergipe, a realidade recente contrasta com esse avanço nacional. O Estado vivenciou um longo período de vácuo legislativo e de ausência de políticas consistentes de transformação digital centralizada, o que dificultou a coordenação e a continuidade de iniciativas estratégicas. Essa lacuna resultou em posições desfavoráveis em rankings e indicadores nacionais, a exemplo dos índices publicados pela ABEP-TIC (Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação), que evidenciam o atraso relativo de Sergipe no cenário de governo digital.

Além disso, a oferta de serviços digitais no âmbito estadual ainda é incipiente. Grande parte das ações simples e rotineiras demanda a presença física do cidadão, seja para protocolos, autenticações ou atendimento básico, o que reforça a necessidade urgente de modernização e de ampliação de canais digitais acessíveis e integrados.

Por outro lado, a nível estadual, Sergipe elaborou recentemente o Decreto nº 1.107, de 16 de abril de 2025, que estabelece a elaboração bienal da EGD, além de preconizar a modernização da Administração Pública do Estado de Sergipe, promovendo a transformação digital dos serviços públicos, de modo a garantir maior eficiência, transparência, acessibilidade e qualidade no atendimento aos cidadãos.

Um dos instrumentos necessários à concretização desses parâmetros de transformação digital é uma Estratégia de Governo Digital, correspondente ao biênio 2026-2027, com o intuito de estabelecer diretrizes claras, definir prioridades e garantir a efetiva implementação de soluções inovadoras nos órgãos governamentais.

Busca-se, assim, com o arcabouço jurídico supracitado, a construção de uma política de acesso fácil e rápido do cidadão aos serviços públicos, além de proporcionar diminuição de custos para os envolvidos.

2. Justificativa

A falta de um planejamento articulado pode resultar em iniciativas dispersas, desperdício de recursos financeiros e dificuldades na integração de serviços públicos digitais. Além disso, uma estratégia bem definida permite que o governo alinhe suas iniciativas às melhores práticas internacionais, promovendo a inclusão digital e reduzindo desigualdades no acesso às tecnologias.

Outro ponto fundamental é que a Estratégia de Governo Digital, correspondente ao biênio

2026-2027, permite maior transparência e controle social sobre as deliberações governamentais, fortalecendo a participação cidadã e a prestação de contas social. Com diretrizes e parâmetros claros, a população passa a contar com serviços públicos mais ágeis, acessíveis e centrados nas suas necessidades.

Diante desses desafios e oportunidades, a elaboração da "Estratégia de Governo Digital" é um passo fundamental para que o estado de Sergipe avance na transformação digital de forma estruturada, segura e eficiente, promovendo a prestação de um serviço público mais moderno, responsivo e alinhado às demandas da sociedade contemporânea.

3. Competências

Conforme o inciso XIII do artigo 11-A da Lei nº 9.156, de 08 de janeiro de 2023, compete à Secretaria Especial de Planejamento, Orçamento e Inovação (Seplan) a formulação de diretrizes e a edição da estratégia de Transformação Digital, de simplificação de serviços públicos e a oferta de plataformas e serviços compartilhados de tecnologia da informação da Administração Pública Estadual.

Além disso, de acordo com o Decreto nº 589, de 21 de maio de 2024, cabe ao Comitê Técnico de Transformação Digital organizar as prioridades, a periodicidade e as estratégias de gestão, de monitoramento e de avaliação das ações em transformação digital, simplificação e desburocratização dos serviços públicos.

Portanto, compete às duas instâncias supracitadas o planejamento, a elaboração e a implementação dos ditames estabelecidos na Estratégia de Governo Digital.

4. Áreas temáticas

As áreas temáticas simbolizam os setores estratégicos prioritários que a Estratégia de Governo Digital visa explicitar. Eles são os pilares que sustentam a visão geral e definem o escopo de atuação da estratégia.

Nesse sentido, busca-se com a divisão da Estratégia de Governo Digital em grandes temas a eficiência na análise e na métrica dos resultados a serem atingidos ao final do período estabelecido. Ao especificar por domínios de foco, a eficiência dos recursos é enfatizada na priorização das áreas, economizando recursos e incrementando em efetividade.

4.1 Infraestrutura e Conectividade

A Infraestrutura e Conectividade representam o parâmetro físico sobre o qual a Estratégia de Governo Digital se sustenta. Esse eixo abrange o desenvolvimento e a manutenção de redes de comunicação robustas e seguras, a garantia de acesso à internet de alta velocidade e qualidade para órgãos públicos e cidadãos, além da implementação de soluções de armazenamento e processamento de dados eficientes e confiáveis, entre outros temas.

O investimento em redes de fibra óptica para conectar diferentes órgãos governamentais e a expansão da cobertura de redes móveis de banda larga em áreas remotas são exemplos de ações que visam fortalecer a infraestrutura de comunicação. A modernização dos data centers governamentais, com foco em segurança e resiliência, também é fundamental para garantir a continuidade dos serviços digitais.

A promoção da inclusão digital é um componente essencial deste eixo. Iniciativas que visam ampliar o acesso à internet para populações de baixa renda ou em áreas com infraestrutura

precária, como a instalação de pontos de acesso Wi-Fi gratuitos em locais públicos e a oferta de programas de subsídio para a aquisição de dispositivos e planos de internet, são exemplos de ações que contribuem para reduzir a exclusão digital. A capacitação da população para o uso das tecnologias digitais, por meio de programas de habilidades digitais, também é fundamental para garantir que todos possam se beneficiar dos serviços online oferecidos pelo governo.

A interoperabilidade e a padronização da infraestrutura tecnológica são aspectos importantes para garantir a eficiência e a intercomunicação dos sistemas de governo digital. A adoção de padrões abertos e a utilização de interfaces de programação de aplicativos (APIs), por exemplo, podem facilitar a integração e o compartilhamento de dados entre diferentes plataformas e órgãos governamentais. A implementação de uma arquitetura de referência para o governo digital, que define diretrizes e padrões para a construção de sistemas e a gestão da infraestrutura, contribui para a coerência e a eficiência do ecossistema digital governamental.

Complementarmente, a segurança e a resiliência da infraestrutura são preocupações basilares desse eixo temático. A implementação de medidas de proteção contra ataques cibernéticos, como firewalls, sistemas de detecção de intrusão e criptografia de dados, é fundamental para garantir a segurança das informações e a continuidade dos serviços. Além disso, a adoção de planos de contingência e de recuperação de desastres, que assegurem a disponibilidade dos sistemas em caso de falhas ou incidentes, também é crucial. Por fim, a colaboração com outras instituições e a participação em fóruns de discussão sobre segurança cibernética contribuem para o fortalecimento da capacidade do governo de lidar com as ameaças digitais.

4.2 Segurança da Informação

A Segurança da Informação constitui um sustentáculo primordial para a sustentação da confiabilidade e da integridade dos serviços digitais oferecidos pelo governo. Este eixo abrange a implantação de um conjunto abrangente de políticas, tecnologias e controles destinados a proteger os ativos de informação do Estado e os dados dos cidadãos contra acessos não autorizados, uso indevido, divulgação, alteração ou destruição, entre outras ações. A adoção de normas e padrões internacionais de segurança, como a ISO 27001, e a implementação de políticas de segurança da informação claras e bem definidas são passos essenciais para estabelecer uma cultura de segurança em toda a administração pública.

A proteção dos dados pessoais é uma prioridade máxima no âmbito da Segurança da Informação. A implementação e o rigoroso cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) são determinantes para garantir a privacidade e os direitos dos cidadãos em relação ao tratamento de seus dados pelo governo, em consonância com o Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do governo federal. Assim, a adoção de medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados, como a criptografia, a anonimização e o controle de acesso, é parte chave do eixo, além da realização de auditorias regulares e a implementação de mecanismos de responsabilização, que garantem a conformidade com a legislação e a efetividade das medidas de proteção.

Outro ponto importante e que permeia todos os eixos temáticos são a conscientização e a capacitação dos servidores públicos. Em relação à segurança da informação, gera impactos significativos na mitigação de riscos. A realização de treinamentos periódicos sobre boas práticas de segurança, a identificação de ameaças e os procedimentos a serem seguidos em caso de incidentes contribuem para fortalecer a postura de segurança de todas as

organizações estatais. Assim, ao compreender sua responsabilidade na proteção das informações, cada servidor torna mais efetivas as medidas de segurança, numa promoção de mudança cultural perene.

Em suma, a colaboração e o compartilhamento de informações sobre ameaças cibernéticas com outras instituições governamentais, o setor privado e a comunidade acadêmica são ações importantes para fortalecer a capacidade de resposta a incidentes e a prevenção de ataques. Nesse contexto, a participação em fóruns e redes de segurança cibernética permite o intercâmbio de conhecimentos e a adoção de melhores práticas. A implementação de planos de resposta a incidentes bem definidos e testados, que estabeleçam os procedimentos a serem seguidos em caso de ataques cibernéticos, é fundamental para minimizar os impactos e garantir a rápida recuperação dos serviços públicos.

4.3 Serviços públicos digitais centrados no cidadão

Os Serviços Públicos Digitais Centrados no Cidadão representam a materialização do compromisso do governo em oferecer serviços de forma acessível, conveniente, eficiente e personalizada através de canais digitais.

Nesse sentido, preconiza-se pela simplificação de processos, pela eliminação de burocracias desnecessárias e pela otimização da experiência do usuário nas interações com o Estado. A disponibilização de serviços, tais como a emissão de documentos (certidões, carteiras de identidade), o agendamento de serviços (consultas médicas, atendimento em órgãos públicos) e o acompanhamento de processos administrativos, por meio de plataformas online e aplicativos móveis, são exemplos de iniciativas que facilitam a experiência do cidadão.

A usabilidade e a acessibilidade são princípios fundamentais na concepção e no desenvolvimento de serviços públicos digitais. Nesse contexto, as interfaces devem ser intuitivas, de fácil navegação e adaptadas a diferentes dispositivos (computadores, tablets, smartphones). A observância das diretrizes de acessibilidade web garante que os serviços sejam utilizáveis por pessoas com deficiência visual, auditiva, motora ou cognitiva, entre outras. Ademais, a oferta de canais de atendimento alternativos, para aqueles que não possuem acesso à internet ou que preferem outros meios de comunicação, também é ação essencial para garantir a inclusão digital.

Do mesmo modo, a personalização e a proatividade são elementos que agregam valor à experiência do cidadão com os serviços digitais. A utilização de dados e inteligência artificial para oferecer serviços e informações relevantes de acordo com o perfil e as necessidades de cada indivíduo pode aumentar a satisfação e a eficiência. O envio de notificações sobre prazos, a disponibilização de históricos de serviços e a oferta de recomendações personalizadas são exemplos de como a tecnologia pode ser utilizada para antecipar as necessidades do cidadão e tornar a interação com o governo mais proveitosa.

Em conclusão, a integração e a interoperabilidade dos serviços digitais são essenciais para proporcionar uma experiência fluida e sem atritos para o cidadão. A possibilidade de iniciar um processo em um canal e concluí-lo em outro, sem a necessidade de fornecer as mesmas informações repetidamente, é um objetivo importante deste documento. A utilização de uma identidade digital única e a integração de diferentes sistemas de informação do governo são também focos da atuação do governo de Sergipe, facilitando o acesso aos serviços e reduzindo a burocracia.

4.4 Dados e Inteligência para políticas públicas, incluindo uso de Inteligência Artificial

O eixo temático de Dados e Inteligência para Políticas Públicas, incluindo uso de Inteligência Artificial, enfatiza o uso estratégico de dados como um ativo substancial para aprimorar a formulação, a implementação, o monitoramento e a avaliação de políticas públicas. Este pilar envolve a coleta sistemática, o tratamento adequado, a análise rigorosa e a disseminação transparente de dados relevantes para a tomada de decisão governamental em todos os níveis, ainda mais relevante em tempos de Inteligência Artificial.

A aplicação de técnicas de análise de dados e de inteligência artificial oferece novas perspectivas para a compreensão de problemas públicos complexos e a identificação de soluções inovadoras. A utilização de modelos preditivos, para antecipar tendências em áreas como saúde, educação e segurança pública, é estimulada pelo governo de Sergipe e pode auxiliar na alocação mais eficiente de recursos e na implementação de ações preventivas. Nesse ínterim, a análise de grandes volumes de dados permite identificar padrões e correlações que podem não ser evidentes por meio de métodos tradicionais, fornecendo insights valiosos para a formulação de políticas mais eficazes e baseadas em evidências.

A implementação de processos robustos de coleta, validação e armazenamento de dados, bem como a adoção de medidas para proteger a privacidade e a confidencialidade das informações são cruciais para assegurar a confiabilidade das análises e a legitimidade das decisões tomadas com base nesses dados, em consonância com o Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do governo federal. Além disso, a observância de princípios éticos no uso da inteligência artificial e a garantia da transparência nos algoritmos utilizados são importantes para evitar vieses e garantir a equidade nas políticas públicas.

Em observância ao tema da inteligência artificial, as abordagens devem ser concebidas de forma segura e ética, respeitando a legislação nacional. Essa regulamentação estabelece diretrizes essenciais, como a proteção da privacidade e inviolabilidade dos dados dos usuários; a não discriminação e o tratamento isonômico; o controle dos usuários sobre seus dados; e, principalmente, a exigência de que as iniciativas relacionadas a inteligência artificial sejam sempre gerenciadas e submetidas à supervisão humana, preservando a análise autônoma e fiscalizatória por pessoas.

Em síntese, a promoção da cultura de dados e o desenvolvimento de capacidades analíticas no setor público são ações que concretizam o uso de dados e inteligência na construção de políticas públicas. Nessa esteira, a oferta de programas de capacitação para servidores públicos em áreas como inteligência artificial, análise de dados, visualização da informação e ciência de dados contribui para o aumento da capacidade do governo de utilizar dados de forma estratégica. Ademais, o estímulo à colaboração entre diferentes órgãos governamentais do Poder Executivo sergipano com a comunidade acadêmica, para a realização de pesquisas e análises conjuntas, deve gerar centelhas valiosas e fortalecer a base de conhecimento para a ideação de políticas públicas inovadoras.

4.5 Habilidades digitais

O tema das Habilidades Digitais reconhece a importância de capacitar, tanto os servidores públicos, quanto os cidadãos, para o uso efetivo e seguro das tecnologias digitais. Esse assunto permeia todos os elementos da Estratégia de Governo Digital, pois abrange o desenvolvimento de um conjunto amplo de competências, desde as habilidades digitais básicas, como a navegação na internet e o uso de aplicativos, até habilidades mais avançadas, como a programação, a análise de dados e a segurança cibernética. A implementação de programas de alfabetização digital para a população em geral, com foco em

grupos vulneráveis e em áreas com menor acesso à tecnologia, já faz parte das ações do governo de Sergipe, a fim de reduzir a exclusão digital e garantir que todos possam se beneficiar dos serviços online e das oportunidades da era digital.

Nesse diapasão, a capacitação dos servidores públicos em habilidades digitais é um passo estratégico para a modernização da administração pública sergipana e a melhoria da qualidade dos serviços. A oferta de cursos e treinamentos em ferramentas de produtividade digital, em plataformas de colaboração online, em análise de dados e em segurança da informação contribui para aumentar a execução do trabalho dos servidores. O desenvolvimento de trilhas de aprendizagem personalizadas, que atendam às necessidades específicas de cada área de atuação, além de indivíduos em diferentes níveis de conhecimento, pode otimizar o processo de capacitação e garantir que os servidores adquiram as habilidades necessárias para desempenhar suas funções na era digital.

Portanto, o estímulo ao desenvolvimento de habilidades digitais avançadas, como a programação, a inteligência artificial e a ciência de dados, é atividade importante para impulsionar a inovação no setor público, em alinhamento ao disposto na Lei nº 9.496/2024, e para preparar o estado para os desafios e as oportunidades da economia contemporânea. Já a criação de programas de formação profissional e de parcerias com instituições de ensino e empresas de tecnologia pode contribuir para a formação de profissionais sergipanos qualificados nessas áreas. O apoio a iniciativas que promovam o ensino de ciência da computação e de pensamento computacional, desde os níveis básicos de educação, também é fundamental para construir uma sociedade digitalmente competente.

5. Fundamentos Estratégicos do Governo Digital

5.1 Princípios

Os princípios são os valores fundamentais que norteiam a elaboração e a implementação da Estratégia de Governo Digital. Eles fornecem a base preliminar para as ações e decisões tomadas no âmbito da estratégia.

5.1.1 Acessibilidade e Inclusão Digital

O princípio da Acessibilidade e Inclusão Digital estabelece o imperativo de que os serviços e plataformas digitais do governo do Estado de Sergipe sejam projetados e desenvolvidos de forma a serem plenamente utilizáveis por todos os cidadãos, independentemente de suas habilidades físicas, sensoriais, cognitivas ou de seu nível de familiaridade com a tecnologia, entre outras restrições.

Isso implica a adoção de padrões e diretrizes de acessibilidade reconhecidos internacionalmente, em todos os sites, aplicativos e documentos digitais. A garantia de acessibilidade não se limita apenas à eliminação de barreiras técnicas, mas também à oferta de conteúdo claro, conciso e em formatos alternativos, como áudio e vídeo com legendas, a fim de atender às diversas necessidades da população sergipana.

A Inclusão Digital, por sua vez, vai além da mera acessibilidade, buscando ativamente reduzir a exclusão digital e garantir que todos os cidadãos tenham as oportunidades e os recursos necessários para participar plenamente da sociedade da informação. Isso envolve a implementação de programas de capacitação em habilidades digitais, a oferta de acesso facilitado à internet em locais públicos e a disponibilização de dispositivos tecnológicos para grupos vulneráveis. O governo do Estado de Sergipe deve promover parcerias com

organizações da sociedade civil, instituições de ensino e o setor privado para ampliar o alcance das iniciativas de capacitação e de inclusão digital, buscando garantir que nenhum cidadão seja excluído na jornada do governo digital.

Ao priorizar a Acessibilidade e a Inclusão Digital, o Estado de Sergipe demonstra seu compromisso com a equidade e com a justiça social, garantindo que os benefícios da transformação digital sejam distribuídos de forma ampla e democrática. Por fim, tem-se que a observância contínua das melhores práticas e o monitoramento da usabilidade e da acessibilidade dos serviços digitais são essenciais para garantir a efetividade deste princípio ao longo do tempo.

5.1.2 Transparência e conformidade

A Transparência e Conformidade estabelece que todas as ações, processos e informações relevantes do Governo Digital do Estado de Sergipe devem ser abertos, claros e acessíveis aos cidadãos, respeitando os limites legais de privacidade e segurança, em consonância com o Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do governo federal.

A transparência ativa, por meio da divulgação proativa de dados sobre o desempenho dos serviços digitais, os gastos com tecnologia e os resultados das políticas de governo digital, fortalece a confiança da sociedade na administração pública e fomenta o controle social. A disponibilização de informações em formatos abertos e legíveis por máquina facilita a análise e a reutilização dos dados por diferentes atores, promovendo a inovação e a colaboração, em alinhamento ao disposto na Lei nº 9.496/2024.

A conformidade, neste contexto, refere-se à estrita observância das leis, normas, regulamentos e padrões técnicos aplicáveis à gestão da informação, à proteção de dados pessoais, à segurança cibernética e à acessibilidade digital. Nesse sentido, o Governo do Estado de Sergipe deve implementar mecanismos robustos de governança e de auditoria para garantir o cumprimento das exigências legais e regulatórias, minimizando riscos e assegurando a integridade e a confiabilidade dos seus sistemas e processos digitais.

Ao adotar o princípio da Transparência e Conformidade na Estratégia de Governo Digital, o Estado de Sergipe demonstra seu compromisso com a ética, a responsabilidade e a boa governança na era tecnológica.

5.1.3 Eficiência

O princípio da eficiência preconiza a otimização contínua dos processos e serviços públicos, por meio da adoção de tecnologias inovadoras, visando a redução de custos, o aumento da agilidade, a melhoria da qualidade e a maximização do valor entregue aos cidadãos e às empresas.

Nesse sentido, o Governo de Sergipe deve buscar a automatização de tarefas repetitivas, a eliminação de fluxos de trabalho desnecessários e a simplificação de procedimentos por meio da digitalização. A implementação de sistemas de gestão integrada e de ferramentas de análise de dados pode auxiliar na identificação de gargalos, na otimização da alocação de recursos e no monitoramento do desempenho dos serviços digitais.

A eficiência no contexto do Governo Digital também se manifesta na melhoria da experiência do usuário, tornando os serviços mais rápidos, intuitivos e acessíveis. A disponibilização de serviços online que podem ser acessados a qualquer hora e em qualquer lugar, evitando deslocamentos e filas, contribui para a otimização do tempo dos cidadãos e para a redução dos custos indiretos associados à interação com o governo. Ademais, a adoção de soluções

de autosserviço e de assistentes virtuais (chatbots) pode agilizar o atendimento e fornecer informações de forma imediata, aumentando a satisfação do usuário e liberando servidores para tarefas mais complexas.

Por fim, tem-se que a busca pela eficiência deve ser um processo contínuo, com a avaliação regular do desempenho dos serviços digitais, a identificação de oportunidades de melhoria e a adoção de novas tecnologias e metodologias que possam otimizar ainda mais os processos. Os órgãos estatais devem incentivar a inovação e a experimentação, buscando soluções criativas e eficientes para os desafios da administração pública na era digital.

5.1.4 Confiabilidade

A confiabilidade estabelece que os serviços e as plataformas digitais do Estado de Sergipe devem operar de forma estável, segura e disponível, garantindo a continuidade da prestação de serviços e a proteção das informações dos cidadãos e do governo.

A implementação de infraestruturas tecnológicas robustas, com redundância de sistemas e planos de contingência bem definidos, é essencial para minimizar o risco de interrupções e garantir a resiliência dos serviços digitais. A adoção de medidas de segurança cibernética avançadas, como firewalls de última geração, sistemas de detecção de intrusão e criptografia de dados, também é fundamental para proteger as informações contra ameaças e acessos não autorizados.

Portanto, ao priorizar a confiabilidade, Sergipe demonstra seu compromisso em oferecer serviços digitais de alta qualidade e em proteger as informações críticas para o funcionamento do governo e para a segurança dos cidadãos. A estabilidade, a segurança e a disponibilidade dos sistemas digitais são pilares essenciais para a adesão e a confiança da população nos serviços online oferecidos pelo governo.

5.1.5 Integração e interoperabilidade

O princípio da Integração e Interoperabilidade preconiza a capacidade dos diferentes sistemas, plataformas e bases de dados do Governo do Estado de Sergipe de se comunicarem e trocarem informações de forma eficiente, segura e transparente.

A integração de sistemas permite a criação de serviços mais coesos e a eliminação da necessidade de o cidadão fornecer as mesmas informações repetidamente a diferentes órgãos. Entretanto, a interoperabilidade não se limita apenas à troca de dados dentro do próprio governo estadual, mas também abrange a capacidade de integrar sistemas com outros níveis de governo (federal e municipal) e com entidades do setor privado, sempre respeitando as normas de proteção de dados e os requisitos de segurança.

A implementação de uma plataforma de integração de serviços, que atue como um canal central para a troca de informações, facilitará a criação de serviços mais abrangentes e a oferta de uma experiência mais fluida para o cidadão. A utilização de uma identidade digital única para o cidadão pode simplificar o acesso a diversos serviços e facilitar a integração de informações.

Ao adotar o princípio da Integração e Interoperabilidade, o Estado de Sergipe busca construir um ecossistema digital coeso e eficiente, que maximize o valor dos dados e dos sistemas de informação para a prestação de serviços e para a tomada de decisões, facilitando a implementação de políticas públicas mais integradas e a oferta de serviços mais personalizados.

5.1.6 Participação Social

O princípio da Participação Social estabelece a importância de envolver ativamente os cidadãos, as empresas, as organizações da sociedade civil e outros atores relevantes no processo de elaboração, implementação e avaliação da Estratégia de Governo Digital do Estado de Sergipe.

A participação social pode ocorrer por meio de consultas públicas online e presenciais, fóruns de discussão, plataformas de feedback, mecanismos de cocriação e outras formas de engajamento. A coleta e a análise das contribuições de diversos atores sociais permitem que o governo compreenda as necessidades, as expectativas e as sugestões da sociedade em relação aos serviços digitais e às políticas de governo digital.

Ao adotar este princípio, o Estado de Sergipe demonstra seu compromisso com a democracia participativa e com a construção de um governo digital mais responsivo e centrado nas necessidades da sociedade.

5.1.7 Governo como plataforma

O princípio do Governo como Plataforma preconiza a criação de uma infraestrutura digital aberta e flexível, que permita a integração de serviços e a colaboração entre diferentes órgãos governamentais, o setor privado, a academia e a sociedade civil para a oferta de valor público.

A adoção do conceito de Governo como Plataforma estimula a inovação e o empreendedorismo, em alinhamento ao disposto na Lei nº 9.496/2024, permitindo que diferentes atores criem soluções digitais que atendam às necessidades específicas dos cidadãos e das empresas. Isso pode levar ao desenvolvimento de serviços mais personalizados, eficientes e integrados, que vão além da capacidade do governo de entregar isoladamente.

Portanto, ao estabelecer o princípio do Governo como Plataforma, o Estado de Sergipe se posiciona como um facilitador e um articulador do ecossistema digital, promovendo a colaboração e a cocriação de valor público.

5.1.8 Avaliação continuada

O princípio da Avaliação Continuada estabelece a necessidade de monitorar e avaliar de forma sistemática e contínua o desempenho, o impacto e a efetividade da Estratégia de Governo Digital do Estado de Sergipe e de suas iniciativas.

Isso envolve a definição de indicadores de desempenho claros e mensuráveis, a coleta regular de dados sobre o uso dos serviços digitais, a realização de pesquisas de satisfação com os usuários e a análise dos resultados alcançados em relação aos objetivos estratégicos definidos. Nesse sentido, a avaliação deve abranger tanto os aspectos técnicos e operacionais quanto os resultados para os cidadãos, as empresas e o próprio governo. Além disso, os resultados das avaliações devem ser utilizados para identificar pontos fortes, áreas de melhoria e oportunidades de otimização da Estratégia de Governo Digital e de seus projetos.

Ao adotar o princípio da Avaliação Continuada, o Estado de Sergipe demonstra seu compromisso com a gestão baseada em evidências e com a busca pela excelência na implementação do governo digital.

5.1.9 Unificação de canais de comunicação

O princípio da Unificação de Canais de Comunicação preconiza a integração e a coordenação dos diversos canais de interação digital do Governo do Estado de Sergipe com os cidadãos e as empresas.

O objetivo é oferecer uma experiência de comunicação consistente, eficiente e multicanal, permitindo que os usuários iniciem uma interação por um canal e a continuem por outro, sem perda de contexto ou necessidade de fornecer as mesmas informações novamente. A implementação de plataformas integradas de atendimento, como portais unificados, aplicativos móveis com múltiplas funcionalidades e centrais de atendimento multicanal, é fundamental para materializar este princípio.

A unificação dos canais de comunicação visa simplificar o acesso aos serviços e informações do governo, reduzir a fragmentação e melhorar a experiência do usuário. Ao oferecer múltiplos pontos de contato integrados, o governo facilita a vida dos cidadãos, permitindo que escolham o meio mais conveniente para suas necessidades e preferências. A padronização da linguagem, dos processos e das informações em todos os canais contribui para a clareza e a consistência da comunicação.

Portanto, com a adição desse princípio, o Estado de Sergipe demonstra seu compromisso em oferecer um atendimento de qualidade e em facilitar a interação dos cidadãos com o governo na era digital.

5.1.10 Foco no cidadão

O preceito do Foco no Cidadão estabelece que todas as iniciativas e os serviços digitais do Governo do Estado de Sergipe devem ser concebidos, desenvolvidos e implementados, tendo em mente as necessidades, as expectativas e a experiência do cidadão como prioridade central.

A centralidade no cidadão também se manifesta na oferta de serviços proativos e contextuais, que antecipam as necessidades dos usuários e fornecem informações e soluções relevantes no momento certo e no canal adequado. A criação de personas e de jornadas do usuário pode auxiliar na identificação de oportunidades para simplificar processos, melhorar a usabilidade e personalizar a oferta de serviços digitais.

Assim, Sergipe demonstra seu compromisso em construir um governo digital mais humano, responsivo e orientado para o valor público. Colocar o cidadão no centro das decisões e das ações do governo digital contribui para aumentar a confiança, a adesão e o engajamento da sociedade com os serviços online, promovendo uma relação mais próxima e eficiente entre o Estado e seus cidadãos.

5.1.11 Simplicidade e autosserviço

A simplificação da arquitetura de serviços digitais visa reduzir a complexidade da interação cidadão-governo, por meio do uso de interfaces de usuário intuitivas e fluxos de processo otimizados, que incrementam a usabilidade. O foco reside na desburocratização e na facilitação do acesso aos serviços essenciais.

O paradigma de autosserviço capacita o cidadão a resolver demandas com autonomia. Para isso, plataformas digitais com design centrado no usuário e a migração para modelos de atendimento sob demanda são necessárias, a fim de otimizar a experiência do usuário e a alocação de recursos governamentais.

Desse modo, o Poder Executivo do Estado de Sergipe busca, através da Estratégia de Governo Digital, a excelência na oferta de serviços digitais de fácil utilização e autogestão,

com clareza da informação e a minimização da dependência de intervenção humana, aprimorando a eficiência operacional e a satisfação do cidadão.

5.2 Visão

Sergipe se apresenta como um estado com potencial digital avançado, onde a tecnologia é o alicerce para a transformação dos serviços públicos e da relação entre governo e cidadão.

Nesse sentido, busca-se um futuro em que os serviços públicos sejam acessíveis de forma intuitiva e personalizada, a partir de qualquer dispositivo e em qualquer lugar, com atenção à inclusão digital e à conveniência para todos os sergipanos.

Além disso, almeja-se um ambiente digital seguro e confiável, em que a proteção dos dados dos cidadãos e do governo seja primordial, garantindo a privacidade e a integridade das informações. Para isso, faz-se necessária uma infraestrutura tecnológica robusta e uma conectividade abrangente em todo o estado, eliminando barreiras geográficas e socioeconômicas no acesso aos serviços digitais e às oportunidades dos tempos contemporâneos.

Em suma, a Visão para a Estratégia de Governo Digital do Estado de Sergipe, correspondente ao biênio 2026-2027, é construir um governo digital que seja centrado no cidadão, eficiente, transparente, seguro, conectado e inclusivo, transformando a maneira como o Estado serve e interage com a sociedade sergipana, pavimentando o caminho para um futuro mais próspero e digitalmente capacitado para todos.

5.3 Diretrizes

As diretrizes da Estratégia de Governo Digital são as orientações práticas que detalham como os princípios devem ser aplicados na implementação dos eixos temáticos. De outra maneira, elas são indicações concretas e acionáveis, indicando o modo a ser feito a fim de concretizar os ditames deste documento.

5.3.1 Desenvolver interfaces de usuário intuitivas e responsivas

O desenvolvimento de interfaces de usuário intuitivas e responsivas é uma diretriz fundamental para garantir a ampla adoção dos serviços digitais pelo cidadão.

Uma interface intuitiva é sinônimo de que a navegação e a interação com as plataformas digitais do governo devem ser de fácil entendimento e utilizadas por usuários com diferentes níveis de habilidades digitais. Isso envolve um layout limpo, um design simples, uma arquitetura de informação clara e um fluxo de tarefas lógico. Assim, botões e links devem ser facilmente identificáveis, a linguagem utilizada deve ser inteligível e os processos devem ser simplificados ao máximo.

A responsividade, por sua vez, garante que essas interfaces se adaptem perfeitamente a diferentes dispositivos de Internet of Things (IoT), como computadores, tablets e smartphones. Em um mundo onde o acesso à internet ocorre por meio de uma variedade de telas, é essencial que os serviços digitais do governo ofereçam uma experiência de usuário consistente e otimizada em qualquer dispositivo. Isso não apenas melhora a usabilidade, mas também amplia o alcance dos serviços, tornando-os perceptíveis a um público mais vasto.

Exemplo disso é um cidadão que precisa emitir a segunda via de um documento. Se a interface do serviço online for desordenada, com muitas opções confusas e textos complexos, ele provavelmente terá dificuldades em completar a tarefa. Por outro lado, uma interface intuitiva o guiará de forma clara e objetiva pelos passos necessários, tornando o processo

rápido e eficiente. Da mesma forma, se esse cidadão estiver acessando o serviço pelo celular e a página não se adaptar ao tamanho da tela, dificultando a leitura e o clique nos botões, a experiência será frustrante. Portanto, uma interface responsiva se ajustará automaticamente à respectiva tela de acesso, proporcionando uma navegação fluida.

Em suma, investir no desenvolvimento de interfaces de usuário intuitivas e responsivas não é apenas uma questão de estética, mas sim uma estratégia para promover a inclusão digital, aumentar a satisfação do cidadão e otimizar o uso dos serviços públicos online. Ao priorizar a experiência do usuário, o governo do Estado de Sergipe demonstra um compromisso com a acessibilidade e a eficiência na prestação de serviços.

5.3.2 Implementar painéis de controle públicos que apresentem indicadores de desempenho dos principais serviços digitais

A implementação de painéis de controle públicos, também conhecidos como dashboards, representa uma diretriz estratégica fundamental para garantir a transparência e o controle social sobre a qualidade e o alcance dos serviços digitais prestados pelo governo. Nesse sentido, esses painéis devem reunir, de forma visual e acessível, informações atualizadas sobre indicadores-chave de desempenho do Estado de Sergipe, como tempo médio de resposta, taxa de utilização, nível de satisfação dos usuários e disponibilidade dos sistemas. Ao expor esses dados, o governo reforça seu compromisso com a prestação de contas e o aprimoramento contínuo.

Para que sejam eficazes, os painéis devem ser desenvolvidos com foco na clareza da informação e na facilidade de navegação. Isso significa utilizar elementos visuais como gráficos, tabelas dinâmicas, mapas e alertas visuais que permitam uma leitura rápida e compreensível dos dados, mesmo para quem não tem formação técnica. Um exemplo concreto seria um painel que mostre quantas solicitações de documentos foram feitas à uma secretaria-fim, com a respectiva taxa de aprovação e tempo médio de entrega digital.

Outro ponto importante é que os painéis públicos podem servir como ferramentas de gestão para os próprios órgãos governamentais, promovendo uma cultura orientada por dados. A visualização dos indicadores permite identificar gargalos operacionais, serviços com baixa adesão ou insatisfação recorrente, e agir de forma proativa para corrigir falhas. Assim, o mesmo recurso que promove a transparência externa também fortalece a eficiência interna da administração pública.

Portanto, é importante que esses painéis sejam alimentados por dados atualizados em tempo real ou com a menor defasagem possível, garantindo que as informações sejam confiáveis. A adoção de tecnologias de Business Intelligence (BI) e integração com bases de dados oficiais são práticas recomendadas para essa finalidade. Ao democratizar o acesso a essas informações, o governo incentiva a participação cidadã, permite que a sociedade acompanhe os compromissos assumidos nas políticas públicas digitais e se engaje no seu aprimoramento.

5.3.3 Adotar protocolos de anonimização de dados

A adoção de protocolos de anonimização de dados é uma indicação que visa proteger a privacidade dos cidadãos e garantir a conformidade das ações governamentais com legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Nesse contexto, a anonimização é o processo pelo qual os dados pessoais são transformados de forma que não possam mais ser associados a um indivíduo identificável, direta ou indiretamente. Isso é primordial para o tratamento ético e seguro das informações em sistemas públicos,

especialmente em contextos de análise de dados, integração de bases e disponibilização de dados abertos.

A implementação dessa diretriz requer o uso de técnicas adequadas de anonimização, como a agregação de dados, a supressão de informações identificáveis, a randomização e a generalização. Exemplo disso ocorre quando, ao divulgar estatísticas sobre o uso de serviços de saúde, o governo de Sergipe elimina campos como CPF, nome e endereço, mantendo apenas faixas etárias, gênero e região. Dessa forma, é possível obter valor analítico dos dados, sem comprometer a identidade dos usuários.

Entretanto, a anonimização não é uma tarefa trivial e exige avaliações constantes de risco de reidentificação, especialmente quando diferentes conjuntos de dados são cruzados. Por isso, é importante adotar políticas claras de governança de dados, realizar testes de resistência à reidentificação e garantir que as equipes técnicas responsáveis estejam capacitadas para aplicar corretamente essas práticas. Ferramentas automatizadas e metodologias internacionalmente reconhecidas podem ser utilizadas para fortalecer esse processo.

Por fim, observa-se que, além de ser uma exigência legal, a anonimização de dados fortalece a confiança da população nos serviços digitais do governo. Quando os cidadãos sabem que seus dados estão protegidos, eles se sentem mais seguros para interagir com as plataformas públicas e compartilhar informações sensíveis. Assim, essa conduta não apenas reduz riscos jurídicos e reputacionais, mas também contribui para o engajamento cidadão e o sucesso das iniciativas de transformação digital do governo do Estado de Sergipe.

5.3.4 Estabelecer padrões de interoperabilidade de dados e APIs (Application Programming Interfaces)

Estabelecer padrões de interoperabilidade de dados e APIs é ação essencial para viabilizar a integração entre os diferentes sistemas e plataformas do governo, garantindo que as informações possam ser compartilhadas de maneira segura, padronizada e eficiente entre órgãos públicos. A interoperabilidade permite que serviços digitais conversem entre si, promovendo uma atuação mais coordenada e centrada no cidadão, que passa a não precisar fornecer repetidamente os mesmos dados a diferentes entidades do Estado.

Para atingir esse objetivo, é necessário definir modelos de dados comuns, vocabulários padronizados e protocolos de comunicação entre os sistemas. As APIs desempenham papel central nesse processo, pois funcionam como elos de ligação que permitem que diferentes softwares troquem informações automaticamente. Por exemplo, uma API pode permitir que um sistema de cadastro de um programa social consulte, em tempo real, dados da Receita Federal ou do Cadastro Único, agilizando a análise de elegibilidade e evitando fraudes.

Nesse contexto, a padronização também facilita a criação de novos serviços digitais e a reutilização de componentes já existentes, reduzindo o tempo e os custos de desenvolvimento. Ademais, promove a inovação, pois empresas, universidades e organizações da sociedade civil podem utilizar APIs públicas para criar soluções complementares aos serviços governamentais, como aplicativos de acompanhamento de processos, painéis informativos ou ferramentas de acessibilidade.

Em síntese, é fundamental também destacar que essa interoperabilidade deve ser construída com base em princípios de segurança da informação, privacidade e controle de acesso, em consonância com o Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do governo federal. De outra maneira, os dados só devem ser compartilhados com os sistemas autorizados e com finalidades legítimas e previamente definidas. A criação de uma arquitetura

estadual de interoperabilidade, com governança clara e mecanismos de auditoria, é uma boa prática para assegurar que a comunicação entre os sistemas seja tanto eficaz quanto responsável.

5.3.5 Fortalecimento da infraestrutura e das competências da Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação (EMGETIS) para a operacionalização da transformação digital

A transformação digital no setor público exige uma base sólida de infraestrutura tecnológica e uma instituição técnica robusta que oriente, implemente e mantenha as soluções digitais. Nesse sentido, o fortalecimento da Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação (EMGETIS) é uma diretriz estratégica que visa garantir que o Estado de Sergipe disponha de uma estrutura institucional capacitada para sustentar a agenda digital com eficiência, segurança e inovação. A EMGETIS, enquanto provedora da infraestrutura de tecnologia do governo estadual, deve estar preparada para assumir um papel importante na construção dessa nova realidade digital.

Esse fortalecimento passa pela modernização dos ativos tecnológicos, incluindo servidores, redes, sistemas de armazenamento e ferramentas de desenvolvimento. A partir de uma infraestrutura atualizada, busca-se garantir maior disponibilidade dos serviços, escalabilidade, menor tempo de resposta e maior proteção contra falhas e ataques cibernéticos. Além disso, a adoção de tecnologias emergentes, como computação em nuvem, automação de processos e inteligência artificial deve ser avaliada e incorporada às decisões estratégicas da empresa, em conformidade com as necessidades e prioridades dos serviços públicos.

Outro aspecto central dessa diretriz é o desenvolvimento das competências técnicas e gerenciais da equipe da EMGETIS. Isso inclui tanto a capacitação contínua dos profissionais quanto a atração e retenção de talentos especializados. Um corpo técnico bem treinado é essencial para garantir a qualidade das soluções implementadas, a adoção de boas práticas em segurança da informação, governança de dados e engenharia de software, bem como para apoiar os demais órgãos do governo em sua jornada digital.

Por fim, o fortalecimento institucional da EMGETIS também envolve o aprimoramento de sua capacidade de planejamento, articulação com os demais entes públicos e gestão de projetos estratégicos. Ao consolidar o órgão como uma referência em tecnologia pública, o governo do estado de Sergipe estará melhor preparado para implementar, manter e evoluir os serviços digitais de forma sustentável e centrada no cidadão.

5.3.6 Capacitação contínua dos colaboradores vinculados à área de Tecnologia da Informação e Inovação

A capacitação contínua dos colaboradores da área de Tecnologia da Informação (TI) é indispensável para sustentar e acelerar a transformação digital no setor público. Em um contexto marcado por rápidas mudanças tecnológicas, novas ameaças à segurança da informação e crescente complexidade dos sistemas e ferramentas, manter os profissionais atualizados é uma necessidade estratégica. Sem esse investimento constante em qualificação, há o risco de obsolescência técnica, aumento de vulnerabilidades e perda de eficiência na entrega de soluções digitais.

Nesse ínterim, essas trilhas de capacitação devem abranger tanto habilidades técnicas - como desenvolvimento de software básico, lógica em arquitetura de sistemas, cibersegurança, ciência de dados e administração de redes - quanto competências transversais, como gestão de projetos ágeis, inovação, comunicação e trabalho em equipe. Cursos de curta duração,

certificações reconhecidas no mercado, workshops internos e programas de intercâmbio com centros de excelência podem compor um portfólio formativo eficaz e flexível. Assim, a criação de programas de qualificação alinhados aos perfis e funções dos colaboradores é uma boa prática para orientar esse processo.

Além do aprimoramento técnico, é necessário estimular uma cultura de aprendizado contínuo, em que os servidores sintam-se motivados e valorizados ao buscar conhecimento. Isso passa pelo reconhecimento institucional da importância da formação e pela disponibilização de tempo adequado para estudo. Um ambiente que fomenta o desenvolvimento profissional também contribui para a retenção de talentos na administração pública.

Por fim, é importante lembrar que a transformação digital não depende apenas de especialistas em tecnologia. Muitos servidores de outras áreas, como atendimento, jurídico, planejamento e comunicação, também interagem com sistemas e precisam compreender seus fundamentos. Assim, a capacitação deve ser estendida a perfis diversos, criando uma base mais ampla de servidores aptos a contribuir com soluções digitais em plataformas de desenvolvimento de baixo código, por exemplo, e a disseminar boas práticas no cotidiano do serviço público. A formação contínua, portanto, é uma diretriz para fortalecer o capital humano do governo e garantir a sustentabilidade da inovação digital.

5.3.7 Melhoria da conectividade (acesso à internet) para os cidadãos

A melhoria da conectividade é um pré-requisito essencial para que os cidadãos sergipanos possam usufruir plenamente dos serviços de governo digital. Sem acesso à internet de qualidade, especialmente em áreas rurais, periferias urbanas e comunidades tradicionais, amplia-se o risco de exclusão digital e, por consequência, a exclusão do exercício pleno da cidadania. Assim, esta diretriz busca promover a inclusão digital como uma condição básica para que todos tenham acesso igualitário aos benefícios da transformação digital do Estado de Sergipe.

Essa diretriz pode se materializar por meio de diversas estratégias, como parcerias com operadoras para expansão da cobertura de redes móveis, programas públicos de instalação de pontos de Wi-Fi gratuito em praças, escolas e unidades de saúde, bem como subsídios para acesso à internet de banda larga em regiões de baixa renda.

Além da infraestrutura física, é necessário pensar em políticas de conectividade com foco nos usuários finais. Isso inclui facilitar o acesso a dispositivos como tablets, smartphones ou computadores por meio de programas sociais ou convênios com instituições educacionais, além de garantir que os serviços públicos digitais sejam otimizados para funcionar bem mesmo em conexões mais lentas ou instáveis, permitindo que usuários em situação de vulnerabilidade consigam interagir com o governo digital de forma eficiente.

A melhoria da conectividade tem impactos que vão além do acesso a serviços públicos: fortalece a economia local, amplia oportunidades educacionais, viabiliza o teletrabalho e estimula a participação cidadã. Portanto, ao priorizar essa diretriz, o governo não apenas amplia o alcance das políticas digitais, como também contribui para a redução das desigualdades sociais e territoriais. Investir em conectividade é, assim, investir em participação, desenvolvimento e inclusão. Nesse contexto, o Programa de Aceleração do Estado de Sergipe (Conecta-Se) será utilizado como ferramenta propulsora de concretização dessas iniciativas.

5.3.8 Capacitação dos usuários/cidadãos na utilização das ferramentas de governo digital

A capacitação dos cidadãos para o uso das ferramentas de governo digital é uma normativa que visa garantir que os serviços públicos digitais sejam, de fato, acessíveis e utilizados de forma eficaz pela população. Não basta apenas disponibilizar plataformas e aplicativos modernos, é preciso assegurar que a sociedade esteja preparada para utilizá-los. Isso é especialmente importante em um contexto de desigualdades educacionais e digitais, em que parte significativa da população ainda enfrenta dificuldades para navegar em ambientes digitais.

Essa trilha de qualificação pode assumir múltiplas formas. Uma abordagem eficaz é a oferta de oficinas presenciais em espaços públicos como escolas, bibliotecas, centros comunitários, entre outros espaços coletivos, ensinando como acessar e utilizar serviços digitais essenciais, como agendamentos, emissão de documentos, solicitação de benefícios ou acompanhamento de processos. A produção de tutoriais em vídeo, cartilhas ilustradas e conteúdos em linguagem simples e inclusiva também é estratégia possível que amplia o alcance dessas ações.

Outrossim, parcerias com organizações da sociedade civil, universidades e lideranças comunitárias podem potencializar os esforços de capacitação, especialmente em regiões com baixa inclusão digital. Esses atores locais já possuem vínculos de confiança com a comunidade e podem atuar como multiplicadores de conhecimento. Além disso, é possível integrar esse esforço a políticas educacionais, inserindo conteúdos sobre cidadania digital nos currículos escolares e promovendo o letramento digital desde a juventude.

Ao capacitar os usuários, o governo não apenas amplia a utilização efetiva das ferramentas digitais, mas também empodera o cidadão em sua relação com o Estado. O uso competente dos serviços digitais contribui para reduzir filas, acelerar processos, evitar deslocamentos desnecessários e permitir que as pessoas acompanhem com maior autonomia a execução das políticas públicas. Assim, a capacitação dos usuários é uma condição essencial para tornar o governo digital inclusivo, eficiente e centrado nas necessidades reais da população.

5.3.9 Agilidade na contratação de soluções para a transformação digital, mediante a utilização de instrumentos como o Contrato Público de Solução Inovadora

A transformação digital do setor público demanda não apenas inovação técnica, mas também inovação nos processos de contratação e aquisição de soluções tecnológicas, em consonância com a Lei nº 9.496/2024. A diretriz que propõe agilidade na contratação, especialmente por meio de instrumentos como o Contrato Público de Solução Inovadora (CPSI), tem como objetivo flexibilizar e acelerar a relação entre o Estado e o ecossistema de inovação, incluindo startups, centros de pesquisa e empresas especializadas. O CPSI é uma ferramenta legal que permite ao poder público contratar soluções ainda em fase de desenvolvimento, com foco em resolver desafios concretos da administração.

Tradicionalmente, os processos licitatórios seguem regras rígidas que muitas vezes não se alinham à natureza ágil e experimental das inovações digitais. Isso pode gerar lentidão, descompasso com a evolução tecnológica e até inviabilizar projetos promissores. Nesse contexto, em 22 de julho de 2024, o estado de Sergipe promulgou a Lei nº 9.496, que dispõe sobre o estímulo ao desenvolvimento científico, à pesquisa, à capacitação científica e tecnológica e à inovação no Estado de Sergipe, incluindo a possibilidade de compras nos moldes do CPSI. Assim, a partir desse instrumento, permite-se que o governo lance desafios públicos e, com base em critérios de viabilidade técnica e inovação, selecione propostas para serem desenvolvidas de forma colaborativa, gerando a cocriação de produtos alinhados às

necessidades específicas do Estado.

A adoção dessa diretriz exige preparo institucional, incluindo a formação de equipes multidisciplinares capazes de formular desafios bem definidos, avaliar propostas técnicas e acompanhar o desenvolvimento das soluções contratadas. Também é essencial garantir segurança jurídica ao processo, com apoio das assessorias jurídicas e setores de controle interno, além de criar mecanismos de avaliação de resultados e métricas de impacto.

Por fim, promover a agilidade nas contratações de inovação é uma forma de dinamizar a administração pública, aproximando-a de uma lógica mais experimental, adaptável e orientada a resultados. Isso fortalece o ecossistema local de inovação, gera oportunidades para pequenas e médias empresas, e permite ao governo responder com mais rapidez e criatividade às demandas desafiadoras da sociedade. O uso de contratos inovadores, como o CPSI, insere o estado de Sergipe em uma cultura de inovação aberta e contínua, fundamental para o sucesso de uma estratégia de governo digital moderna e eficiente.

5.4 Objetivos, Metas, Indicadores e Ações prioritárias

Os objetivos orientam a direção estratégica da política pública, enquanto as metas quantificam os resultados esperados. Já os indicadores permitem o monitoramento do progresso em relação a essas metas, e as ações prioritárias são as atividades executórias que viabilizam sua concretização de forma planejada e mensurável.

De outra maneira, uma gestão orientada por metas claramente estabelecidas dita a observância imprescindível para mensurar a consecução dos objetivos estratégicos definidos para a transformação digital. Nessa jornada, espera-se que os resultados das ações prioritárias sejam atingidos no biênio 2026-2027, permitindo o monitoramento contínuo do desempenho através de indicadores.

Nesse contexto, os objetivos, as metas, os indicadores e as ações prioritárias estão no Anexo I deste documento.

6. Diagnóstico

A construção da Estratégia de Governo Digital do Estado de Sergipe parte do reconhecimento de um estágio ainda incipiente de maturidade digital nos órgãos da administração pública estadual. Nesse contexto, a análise preliminar realizada com base em levantamentos técnicos, reuniões com representantes institucionais e dados disponíveis revelou fragilidades relevantes em áreas como infraestrutura tecnológica, interoperabilidade, segurança da informação, oferta de serviços digitais e cultura de dados. Além disso, identificou-se a ausência de mecanismos padronizados para a coleta, análise e monitoramento contínuo dessas informações.

A baixa digitalização dos serviços públicos, ainda amplamente presenciais, reflete não apenas a limitação de ferramentas e sistemas, mas também a ausência de governança integrada e planejamento estratégico voltado à transformação digital. Em muitos casos, os órgãos carecem de equipes técnicas com formação adequada em tecnologias emergentes, de acesso à conectividade robusta e de processos bem definidos para contratação e gestão de soluções digitais. No campo da segurança da informação, há lacunas na definição de políticas internas, no controle de acessos e na prevenção de incidentes cibernéticos, o que expõe os ativos digitais do Estado a riscos relevantes.

Diante desse cenário, é imprescindível consolidar uma abordagem sistemática e periódica de

diagnóstico situacional sobre os temas relacionados à Transformação Digital, que permita acompanhar a evolução da maturidade digital do Estado de Sergipe e subsidiar as decisões estratégicas. Para subsidiá-las, a coleta de informações pode ser realizada por meio de formulários digitais padronizados, entrevistas com gestores e técnicos, bem como integração com bases de dados existentes (como contratos, orçamentos, infraestrutura e sistemas ativos).

Esse diagnóstico deve ser realizado anualmente sob coordenação da SEPLAN, em articulação com a EMGETIS e com os pontos focais do Grupo de Trabalho de Transformação Digital nos órgãos setoriais. A adoção de instrumentos como autoavaliação guiada, auditorias técnicas, pesquisas de satisfação dos usuários e a utilização de dashboards de monitoramento em tempo real podem fortalecer a análise situacional e permitir correções de rota mais ágeis durante a execução da estratégia.

Além disso, é fundamental fomentar uma cultura de dados para gestão pública tecnológica, incentivando a coleta, documentação e compartilhamento de evidências que sustentem as ações de governo digital. O diagnóstico deve ser entendido não apenas como ponto de partida, mas como mecanismo contínuo de aprendizado e conformidade, garantindo que a Estratégia se mantenha conectada às reais necessidades da população e às capacidades técnicas da administração pública.

7. Monitoramento

O alcance das metas atinentes a cada objetivo será monitorado semestralmente pela Seplan, em parceria com os demais órgãos, secretarias do Estado de Sergipe e Conselho de Monitoramento Cidadão dos Serviços Públicos (COMCISP), por meio do acompanhamento dos respectivos indicadores estabelecidos.

Nesse sentido, os resultados serão formalizados em relatório avaliativo e analisados, com vistas a permitir a avaliação adequada do alcance de cada objetivo e ajustes necessários às ações, indicadores e metas. Os relatórios semestrais serão divulgados em área específica do Portal de Serviços ao Cidadão.

ANEXO I - OBJETIVOS, METAS, INDICADORES E AÇÕES PRIORITÁRIAS

Objetivos, Metas, Indicadores e Ações prioritárias

Este anexo apresenta, de forma estruturada, os objetivos, metas, indicadores e ações prioritárias que sustentam a implementação da Estratégia de Governo Digital. A definição desses elementos busca alinhar as iniciativas ao planejamento estratégico estadual, garantindo coerência entre as políticas públicas e os resultados esperados.

A organização das informações em objetivos, metas e indicadores permite o acompanhamento sistemático do desempenho, oferecendo parâmetros claros para monitorar a execução e avaliar o impacto das ações. Essa abordagem facilita a tomada de decisões baseada em evidências e contribui para a transparência da gestão pública.

Por fim, as ações prioritárias aqui descritas representam os esforços essenciais para o avanço da transformação digital, orientando investimentos, prazos e responsabilidades. Dessa forma, o anexo funciona como um guia de referência para gestores, equipes técnicas e demais partes interessadas, apoiando a efetiva implementação da estratégia.

1. Resguardar e aperfeiçoar ininterruptamente a infraestrutura tecnológica existente no

Poder Executivo do Estado de Sergipe

Metas

- * Atendimento, ao fim do primeiro semestre de 2026, de 35% das demandas de infraestrutura pelos órgãos do Poder Executivo do Estado de Sergipe
- * Manutenção de, no mínimo, 85% de disponibilidade do Portal Único de Serviços até o fim do primeiro semestre de 2026, e de 100%, até o fim do segundo semestre de 2027
- * Manutenção de, no mínimo, 75% de disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações, até o fim do primeiro semestre de 2026, e de 100%, até o fim do segundo semestre de 2027
- * Implementar um sistema unificado de monitoramento da infraestrutura com cobertura total, até o fim do segundo semestre de 2027

Indicadores

- * Capacidade de processamento e armazenamento centralizado da Emgetis
- * Proporção de equipamentos de infraestrutura atualizados em relação ao total
- * Disponibilidade em razão do tempo dos serviços digitais
- * Disponibilidade em razão do tempo do Sistema Eletrônico de Informações
- * Percentual de órgãos e secretarias cobertos pelo sistema de monitoramento unificado

Ações

- * Investir nos instrumentos de processamento e armazenamento centralizado da Emgetis
- * Realizar diagnóstico técnico detalhado da infraestrutura atual, incluindo servidores, links de comunicação, dispositivos de rede e sistemas de armazenamento.
- * Investir nos serviços de manutenção e aprimoramento dos serviços digitais disponíveis, incluindo coleta de dados, continuidade da plataforma e possíveis inclusões a serem realizadas
- * Estabelecer contratos de manutenção preventiva e corretiva com metas de nível de serviço (SLA) bem definidas para garantir alta disponibilidade
- * Investir nos serviços de manutenção e aprimoramento do Sistema Eletrônico de Informações
- * Capacitar a equipe técnica da EMGETIS e órgãos parceiros sobre gestão de infraestrutura crítica, virtualização, segurança e boas práticas de operação

2. Promover a liderança da Seplan na governança de TIC, especialmente relativa a Governo Digital, no Estado de Sergipe, a fim de disseminar e facilitar a adoção das diretrizes, normas, padrões e melhores práticas no tema

Metas

- * Realização de 2 eventos anuais com conteúdo relacionado ao Governo Digital
- * Incentivar capacitação em governança digital com ao menos 60% dos órgãos estaduais até o

segundo semestre de 2027

- * Garantir que, até o segundo semestre de 2027, ao menos 80% dos novos projetos de TIC dos órgãos estaduais estejam alinhados às diretrizes e padrões definidos pela Seplan.

- * Elaborar e publicar, até o segundo semestre de 2027, um conjunto integrado de diretrizes, normas e padrões de TIC voltados à transformação digital

Indicadores

- * Número de eventos realizados com conteúdos relacionados ao tema

- * Percentual de órgãos capacitados em práticas de governança de TIC e Governo Digital

- * Proporção de projetos de TIC avaliados e validados conforme os padrões definidos pela Seplan

- * Quantidade de diretrizes, normas e padrões de TIC publicados e em vigor

Ações

- * Promover seminários de Governo Digital, entre outros temas relacionados à Transformação Digital

- * Promover ciclos de capacitação periódica para gestores e técnicos dos órgãos públicos, abordando temas como governança de TIC, gestão de portfólio, inovação digital e contratação pública para soluções tecnológicas

- * Estabelecer padrões mínimos obrigatórios de alinhamento técnico para aprovação de projetos de TIC no âmbito da administração estadual, vinculando-os à orientação técnica da Seplan

- * Elaborar uma política estadual de Governança de TIC, com foco na transformação digital, explicitando papéis institucionais e mecanismos de monitoramento

3. Estimular a cooperação entre órgãos estaduais, com o fito de ampliar a digitalização e integração dos serviços no Portal Único de Serviços Digitais e atender as demandas pela transformação digital

Metas

- * Estabelecer mecanismos de cooperação, a fim de unificar padrões entre banco de dados, até o segundo semestre de 2027

- * Integrar, até o segundo semestre de 2027, ao menos 25% dos serviços públicos estaduais passíveis de digitalização ao Portal Único de Serviços Digitais

- * Estimular o compartilhamento de serviços e APIs entre diferentes órgãos

Indicadores

- * Número de mecanismos técnicos estabelecidos entre órgãos para fins de integração digital

- * Percentual de serviços públicos estaduais digitalizados e integrados ao Portal Único

- * Quantidade de serviços com integração completa de dados entre sistemas

(interoperabilidade)

* Taxa de reutilização de serviços ou APIs por diferentes órgãos (serviços compartilhados)

Ações

* Firmar mecanismos técnicos entre o órgão central de coordenação do governo digital (Seplan) e os órgãos setoriais, com metas claras de digitalização e interoperabilidade

* Desenvolver campanhas internas de engajamento e sensibilização, demonstrando os benefícios da integração de serviços e promovendo uma cultura de colaboração entre os órgãos

4. Dar maior eficiência aos processos de contratação de produtos e serviços, de modo a acelerar o processo de transformação digital

Metas

* Reduzir em 20% o tempo médio de tramitação dos processos de contratação de TIC até o segundo semestre de 2027

* Implementar, até o primeiro semestre de 2027, modelos padronizados de termos de referência e editais para contratações de soluções relacionadas aos temas de Transformação Digital

* Capacitar, até o segundo semestre de 2027, ao menos 25% dos servidores das áreas de compras e TIC nos órgãos estaduais em práticas de contratação relacionadas aos temas de Transformação Digital

* Iniciar, até o primeiro semestre de 2026, a primeira adoção de instrumentos jurídicos ágeis, como o CPSI, entre outros previstos na Lei nº 9.496, de 22 de julho de 2024, e incrementar até o segundo semestre de 2027, em 300% esse tipo de contratação

Indicadores

* Tempo médio (em dias) para conclusão de processos licitatórios e contratações diretas na área de TIC

* Quantidade de modelos padronizados de documentos disponibilizados e utilizados por diferentes órgãos sobre o tema de Transformação Digital

* Número de servidores capacitados anualmente em temas de contratação pública de tecnologia

* Proporção de contratações de TIC realizadas por instrumentos jurídicos inovadores e mais céleres

Ações

* Revisar fluxos internos de contratação de TIC, mapeando gargalos e padronizando procedimentos entre os distintos órgãos estaduais

* Elaborar e divulgar modelos referenciais de documentos técnicos, como termos de referência, editais e matrizes de risco voltadas à aquisição de soluções de transformação digital

- * Estabelecer um núcleo de apoio jurídico-técnico, com especialistas em compras públicas de inovação e TIC, para orientação de pregoeiros, gestores e técnicos, entre outros servidores
- * Fomentar a utilização de modalidades mais ágeis, como o CPSI, o diálogo competitivo e o credenciamento, por meio de regulamentação específica e capacitação
- * Realizar programas de formação contínua, com foco em boas práticas de contratação de TIC, especificação de soluções, gestão de contratos e inovação no setor público

5. Estimular a desburocratização dos serviços públicos oferecidos

Metas

- * Reduzir em 30%, até o segundo semestre de 2026, e em 40%, até o segundo semestre de 2027, o número de serviços que exigem atendimento presencial ou documentação física
- * Eliminar, até o segundo semestre de 2027, pelo menos 50 exigências/requisitos considerados redundantes ou desnecessários nos serviços prestados pelos órgãos estaduais
- * Garantir que, até o segundo semestre de 2026, 20% dos serviços presentes no Portal Único de Serviços tenham autenticação unificada e, até segundo semestre de 2027, 40% da totalidade de serviços.
- * Aumentar em 40%, até segundo semestre de 2026, e em 70%, até segundo semestre de 2026, o índice de satisfação dos cidadãos em relação à facilidade e agilidade no uso dos serviços públicos

Indicadores

- * Percentual de serviços públicos que não exigem mais deslocamento físico nem entrega de documentos impressos
- * Número de exigências ou etapas eliminadas nos fluxos de atendimento dos serviços públicos
- * Proporção de serviços integrados com sistemas de autenticação digital e validação automática de dados (como CPF, residência, certidões etc.), especialmente a ferramenta do gov.br do governo federal
- * Índice de satisfação do usuário medido por enquetes pós-atendimento ou pesquisas amostrais
- * Tempo médio para conclusão de solicitações por parte do cidadão, em comparação com linha-base anterior

Ações

- * Realizar um mapeamento de processos dos serviços públicos, com foco em identificar etapas burocráticas excessivas, repetitivas ou que podem ser automatizadas
- * Revisar marcos legais e normativos que impõem exigências desatualizadas ou presenciais, adaptando-os à realidade digital, respeitando o público com baixa habilidade digital
- * Implantar soluções de autenticação digital unificada (integração com o gov.br), eliminando a

necessidade de repetição de dados e comprovações.

- * Desenvolver e divulgar manuais de simplificação de serviços, com orientações práticas para servidores públicos que atuam na ponta

- * Lançar campanhas educativas e de escuta ativa com os cidadãos, colhendo sugestões sobre burocracias excessivas e promovendo uma cultura de governo mais ágil e centrado no usuário

6. Promover esforço de comunicação institucional e do portfólio de serviços digitais do Governo Digital junto aos órgãos do estado e à sociedade

Metas

- * Aumentar em 160%, até o segundo semestre de 2026, e em 250%, até o segundo semestre de 2027, o número de acessos e interações com o Portal Único de Serviços Digitais do Estado de Sergipe.

- * Realizar, até o segundo semestre de 2027, pelo menos 4 campanhas anuais de divulgação do Portal Único de Serviços Digitais do Estado de Sergipe voltadas à população e aos servidores públicos.

- * Garantir, até o segundo semestre de 2026, que 100% dos órgãos estaduais estejam informados e engajados na divulgação ativa dos serviços digitais.

- * Elevar em 40%, até o segundo semestre de 2026, e em 60%, até o segundo semestre de 2027, a percepção positiva da população sobre os serviços digitais prestados pelo Estado, conforme pesquisas de opinião.

Indicadores

- * Número de acessos mensais ao Portal Único de Serviços de Sergipe

- * Quantidade de campanhas institucionais realizadas e alcance total das ações (em mídias digitais, impressas e eventos, entre outros meios)

- * Proporção de órgãos estaduais que divulgam regularmente os serviços digitais em seus canais institucionais

- * Nível de conhecimento e percepção da população sobre os serviços digitais, aferido por pesquisas de satisfação periódicas

Ações

- * Desenvolver e executar um plano de comunicação integrada do Governo Digital, com linguagem acessível, identidade visual padronizada e ações segmentadas para públicos internos e externos

- * Produzir materiais institucionais e de apoio, como vídeos explicativos, guias rápidos, cards para redes sociais e tutoriais para uso dos serviços digitais

- * Promover eventos, seminários e encontros presenciais ou virtuais, voltados para apresentação do portfólio digital do Estado, boas práticas e resultados alcançados

- * Implantar ações de comunicação voltadas às áreas rurais, a públicos com baixa habilidade digital e a pessoas com deficiência, através do uso de rádio local comunitária, mobilizadores sociais e atendimento itinerante, para alcançar públicos com diversos níveis de conectividade e aptidões digitais

- * Realizar campanhas educativas em escolas, universidades e centros comunitários, entre outros locais congregadores, apresentando os benefícios e a forma de utilizar os serviços digitais do governo

- * Implementar um sistema de monitoramento e escuta ativa, como enquetes no portal e redes sociais, para captar o retorno dos cidadãos e melhorar continuamente a comunicação

7. Obter elevado nível de satisfação da sociedade com a oferta dos serviços de Governo Digital

Metas

- * Aumentar em 50%, até o segundo semestre de 2026, e em 75%, até o segundo semestre de 2027, de satisfação dos usuários com os serviços públicos digitais do Estado de Sergipe.

- * Garantir que, até o segundo semestre de 2027, 100% dos serviços digitais passem a contar com mecanismo de avaliação de satisfação do usuário.

- * Reduzir em 40%, até o primeiro semestre de 2026, o número de reclamações e retrabalho relacionadas a falhas de usabilidade ou informações imprecisas em serviços digitais, e em 60%, até o segundo semestre de 2027.

- * Aumentar em 200%, até o segundo semestre de 2027, o número de serviços co - desenhados com participação do cidadão.

Indicadores

- * Índice médio de satisfação dos cidadãos por serviço (em escala de 1 a 5, através do símbolo de estrelas, ou em percentual de aprovação)

- * Número e proporção de serviços digitais com funcionalidade ativa de avaliação por parte dos usuários

- * Quantidade de reclamações registradas em ouvidorias e canais de atendimento sobre insatisfações nos serviços digitais, principalmente do Portal Único de Serviços de Sergipe

- * Número de serviços desenvolvidos ou aprimorados com base em pesquisas, oficinas ou consultas públicas com os cidadãos

- * Tempo médio de resposta a críticas ou sugestões feitas pelos usuários nos canais digitais

Ações

- * Implantar mecanismos de avaliação contínua de satisfação (como enquetes, escalas de estrelas ou campos de comentário) em todos os serviços digitais

- * Analisar periodicamente os feedbacks recebidos e estabelecer rotinas de correção ou

melhoria com base nas reclamações e sugestões dos usuários

- * Realizar pesquisas amostrais anuais de satisfação com usuários dos serviços digitais, segmentadas por região, faixa etária e tipo de serviço utilizado
- * Promover oficinas de cocriação com cidadãos e representantes da sociedade civil para redesenhar serviços críticos ou mal avaliados
- * Melhorar a acessibilidade e usabilidade dos serviços digitais, com testes reais de uso por públicos diversos (inclusão digital, idosos, pessoas com deficiência, entre outros grupos específicos)
- * Treinar equipes de atendimento e suporte digital para acolher dúvidas e críticas dos usuários de forma empática, rápida e resolutive

8. Fortalecer a segurança cibernética e a proteção de dados pessoais no ambiente digital governamental

Metas

- * Implementar, até o segundo semestre de 2027, uma Política Estadual de Segurança da Informação e Cibersegurança, alinhada à LGPD e ao framework NIST (National Institute of Standards and Technology), entre outros normativos e referenciais conceituais.
 - * Realizar, ao menos, 1 simulação anual de incidentes cibernéticos em ambientes críticos do governo até o segundo semestre de 2027
 - * Garantir que 50% dos órgãos estaduais possuam planos de resposta a incidentes formalizados até o segundo semestre de 2027
 - * Capacitar 30%, até o segundo semestre de 2026, e 45%, até o segundo semestre de 2027, dos servidores da área de TIC em boas práticas de cibersegurança e proteção de dados
- Indicadores

- * Número de órgãos e secretarias com política de segurança da informação implementada
 - * Quantidade de incidentes cibernéticos registrados e mitigados por ano
 - * Percentual de servidores capacitados em segurança da informação
 - * Índice de conformidade dos dados com a LGPD e frameworks de segurança da informação aplicáveis
- Ações

- * Elaborar e publicar uma Política Estadual de Segurança da Informação e um Plano de Cibersegurança
- * Incrementar a existência de um Centro de Operações de Segurança (SOC) governamental para monitoramento e resposta a incidentes
- * Estabelecer rotinas de auditoria e testes de penetração (pentest) nos principais sistemas do Estado

* Implantar programas contínuos de capacitação e conscientização sobre cibersegurança para servidores e gestores públicos

9. Promover a integração e análise inteligente de dados públicos para subsidiar políticas públicas baseadas em evidências

Metas

- * Criar, até o segundo semestre de 2027, um framework de Data Lake estadual para centralização de dados intersetoriais, cabendo separação temática quando necessário.
- * Garantir, até o segundo semestre de 2027, que ao menos 60% dos órgãos estaduais compartilhem um framework de dados estruturados, tendo em vista a consecução futura de um repositório estadual.
- * Desenvolver, até o segundo semestre de 2027, 5 painéis de inteligência intersetorial (educação, saúde, segurança) para uso da alta gestão
- * Capacitar 50 servidores, até o segundo semestre de 2026, e 100, até o segundo semestre de 2027, em análise de dados, BI e visualização de dados

Indicadores

- * Volume de dados governamentais disponíveis em formato estruturado
- * Número de órgãos conectados à infraestrutura de dados integrada (data lake)
- * Número de dashboards e produtos de dados desenvolvidos
- * Número de servidores treinados em competências analíticas

Ações

- * Criar a infraestrutura técnica e normativa do repositório estadual de dados (Data Lake)
- * Firmar acordos de cooperação técnica entre os órgãos para integração e padronização de bases
- * Desenvolver capacitações e comunidades de prática sobre dados para servidores públicos

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL DO DIA 04 DE DEZEMBRO DE 2025.