

# Estratégia de Governo Digital da Paraíba

2021/2026



*Somos todos*  
**PARAÍBA**  
Governo do Estado

## **Estratégia de Governo Digital (2021-2026)**

### **Governador**

João Azevêdo Lins Filho

### **Vice-Governadora**

Ana Lúgia Costa Feliciano

### **Realização**

COMITÊ GESTOR DE GOVERNANÇA

Gilmar Martins de Carvalho Santiago (Coordenador) - Secretaria de Estado do Planejamento,  
Orçamento e Gestão – SEPLAG

Jacqueline Fernandes de Gusmão – Secretaria de Estado da Administração – SEAD

Marialvo Laureano – Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ

Claudio Benedito Silva Furtado – Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia – SEECT

Letácio Tenório Guedes Júnior – Controladoria Geral do Estado – CGE

Ângelo Giuseppe Guido de Araújo Rodrigues – Companhia de Processamento de Dados da  
Paraíba – CODATA

## **GRUPO TÉCNICO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

Indira Leitzke de Castro (Coordenadora) - Representante da Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPLAG

Aluísio Bruno Ataíde Lima - Representante da Secretaria de Estado o da Administração – SEAD

Francisco Alessandro Alves - Representante da Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ

Renato Ricardo de Abreu – Representante da Secretaria de Estado da Educação e da Ciência e Tecnologia – SEECT

Daniel dos Santos Brandão – Representante da Secretaria de Estado da Saúde

Arthur José de Araújo Guimarães – Representante da Controladoria Geral do Estado – CGE

Helder Vieira da Silva – Representante da Companhia de Processamento de Dados da Paraíba – CODATA

### **REVISÃO**

Rafaela Gambarra – Assessoria de Imprensa da Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão – SEPLAG



*Somos todos*  
**PARAÍBA**  
Governo do Estado

### **PARAÍBA 2021**

Estratégia de Governo Digital  
2021 - 2026

# ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO .....	2
2. CONTEXTUALIZAÇÃO .....	3
2.1 MARCOS IMPORTANTES .....	3
2.2 MARCOS RECENTES .....	7
3. CONCEITOS .....	10
4. PRINCÍPIOS .....	11
5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	11
6. AÇÕES PRIORITÁRIAS .....	12 / 13
7. ORGANIZAÇÃO DO GOVERNO DIGITAL .....	14
7.1 PRODUTIVIDADE ORGANIZACIONAL .....	15
7.2 PRESTAÇÃO DE SERVIÇO .....	15
7.3 CIDADANIA DIGITAL .....	15
8. SEGUINDO EM FRENTE .....	16

# 1 APRESENTAÇÃO

O Governo Digital faz parte do Plano de Governo que estabeleceu dentre outras metas prioritárias a transformação digital no estado. A estratégia de implementação começou a ser elaborada durante as reuniões de transição do governo com o intuito de estruturar a metodologia a ser aplicada.

Oferecer um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro por parte do cidadão, para melhorar a vida daqueles que vivem e trabalham no estado tem sido a grande força motriz dos esforços realizados pelo Governo da Paraíba: dar condições ao paraibano para que ele possa se desenvolver de maneira sustentável, contribuindo com o crescimento do estado e sendo ele, também, beneficiário dos investimentos realizados pelo governo.

Com o avanço da tecnologia ocorrendo a passos largos em todo o mundo, colocar a Paraíba em um patamar diferenciado na relação do cidadão com o governo não poderia deixar de ser um dos principais objetivos da gestão. Afinal, as rápidas transformações na economia e na sociedade proporcionadas pelo ambiente digital impõem novos desafios à atuação do governo.

Esta Estratégia de Governo Digital estabelece um direcionamento integrado para a transformação digital no governo. Aqui, identificamos prioridades governamentais e atividades-chaves. Através dessa estratégia, os órgãos poderão priorizar seus investimentos e iniciativas buscando alinhamento com a direção geral adotada.

Como premissa principal, o Governo da Paraíba deve operar digitalmente e em unidade para beneficiar todos os cidadãos. No centro da visão do Governo Digital está a necessidade dos serviços do governo serem continuamente melhorados.

Dessa forma, o grande desafio é buscar dar um passo adiante no avanço da maturidade digital do estado. Considerando tudo o que foi feito até agora, destacam-se aqui alguns marcos importantes de digitalização na história do Governo da Paraíba, como a implantação do Sistema Integrado de Contabilidade (SIC), em 1993; do Sistema Integrado de Governança do Estado (SIGE), em 2011; do Sistema Integrado de Orçamento e Planejamento (SIOP), em 2013; e marcos mais recentes, como a implantação do Portal da Cidadania, em 2017; o Governo Digital, em 2019, agrupando mais de 100 serviços públicos para o cidadão; o PBDoc, em 2020, sendo um sistema de produção, gestão, tramitação, armazenamento e preservação de documentos; a JUCEP, bem como o RG Digital.

Um longo caminho ainda se apresenta pela frente e, por isso, com esta estratégia, buscaremos a cooperação entre os órgãos, priorizaremos ações, realizaremos a transformação digital de serviços, desenvolveremos ações que favoreçam os atores envolvidos, e definiremos os princípios que devem guiar as ações dos órgãos dentro do Governo Digital, além dos objetivos estratégicos e ações prioritárias que deverão ser atingidos.

## 2 CONTEXTUALIZAÇÃO

A incorporação de novas tecnologias digitais, principalmente aquelas de comunicação, na vida cotidiana das pessoas tem mudado a forma delas se relacionarem. Novas formas de relacionamento que envolvem o público, o privado e as esferas sociais foram criadas. A comunicação mais próxima, a participação e a colaboração na relação do consumidor com as empresas têm influenciado a forma como os cidadãos se relacionam com os governos.

Para aproveitar essas novas oportunidades do ambiente digital e atender às expectativas dos cidadãos quanto à prestação de serviços públicos e à participação nas políticas públicas, novas abordagens de governança pública são necessárias. Sendo assim, novos objetivos de governança como mais transparência, integridade e engajamento do cidadão devem ser atingidos.

Não basta mais para os governos introduzir novas tecnologias na administração pública, mas, agora, integrar essas tecnologias aos esforços de modernização da gestão pública. As capacidades, fluxos de trabalho, processos de negócios, operações, metodologias e estruturas da administração pública precisam ser adaptados ao novo mundo digital, onde os interessados já estão utilizando tecnologias digitais e até mesmo sendo empoderados por elas.

Os governos vêm reorganizando suas políticas e prestação de serviços públicos para atender às necessidades e expectativas dos cidadãos. Para este fim, diversos marcos já têm norteado o caminho trilhado pela Paraíba e uma estratégia de governo digital que leve o governo a utilizar tecnologias digitais em todas as áreas e em todos os níveis de forma integrada é o desafio, garantindo que as estratégias do governo estejam alinhadas com a estratégia de governo digital, e vice-versa.

### 2.1 MARCOS IMPORTANTES

A transformação digital no âmbito do Governo da Paraíba não é um trabalho recente – ao longo dos anos, desde a década de 1990, algumas mudanças vêm sendo feitas de maneira a manter o governo sintonizado com as necessidades da população, modernizando processos e fomentando um ambiente mais simples e ágil. Alguns dos marcos mais importantes das últimas três décadas são listados a seguir:

1993 – 1995 – Implantação do Sistema Integrado de Contabilidade. Em 1994, com o decreto 16.066/94, o SIC foi instituído nos órgãos da administração direta e outros poderes; em 1995, foi implantado na administração indireta e empresas.

2005 – O decreto nº 26.096 estabeleceu as normas para o gerenciamento do Sistema Integrado de Administração Financeira (SIAF).

2011 – A Paraíba passou a ter um sistema para acompanhamento e controle do gasto público adequado às Normas Internacionais de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público (IPSAS). Dentre outras ações, o sistema passa a monitorar os custos de cada atividade do Estado, o que permite maior controle das ações de governo e da eficiência do gasto público. Com o corte das despesas não planejadas, o Governo da Paraíba promove a distribuição mais adequada de recursos entre outras áreas de atuação. Além do controle patrimonial e de custos, e da avaliação de eficiência das ações governamentais, o SIGE surge como instrumento de planejamento estratégico para cumprimento das exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal (101/2000), e de suas alterações introduzidas pela Lei da Transparência (131/2009).

2012 – Através do decreto nº 33.050/2012, foi implantado o Sistema de Informação ao Cidadão.

2014 – Através do decreto nº 35.196/2014, instituiu-se o Sistema Integrado de Gestão de Bens Públicos – SIGPB, com Adequação às Normas Internacionais da Contabilidade Pública para controle do gasto público.

2015 – REPAD – Rede Paraibana de Alto Desempenho, interligando 45 órgãos do Estado.

2015 – AGENDAMENTOS.PB: permite programar o atendimento sem a necessidade de enfrentar longas filas e, ao final do processo, o cidadão sabe exatamente quando deve dirigir-se ao órgão que oferta o serviço desejado.

2016 – SPP – Sistema de Procedimentos Policiais, cuja primeira fase foi implantada em 9 delegacias de João Pessoa (5 Procedimentos: Boletim de Ocorrências - BO; Termo Circunstanciado de Ocorrências - TOC; Auto de Prisão em Flagrante – APF; Boletim de Ocorrência Circunstanciado – BOC; Auto de Apreensão em Flagrante de Ato Infracional – AAFAl;) e Modernização da Delegacia Online.

2017 – Implantação do Portal da Cidadania.

2018 – SOGE – Sistema da Ouvidoria Geral do Estado para o registro de solicitações de Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio.

2019 – Implantação do Governo Digital.

2020 – Orçamento Democrático Estadual Digital - ODE – Orçamento Democrático do Estado - participação digital da população para manifestação das prioridades e acompanhar a aplicação dos recursos do governo.

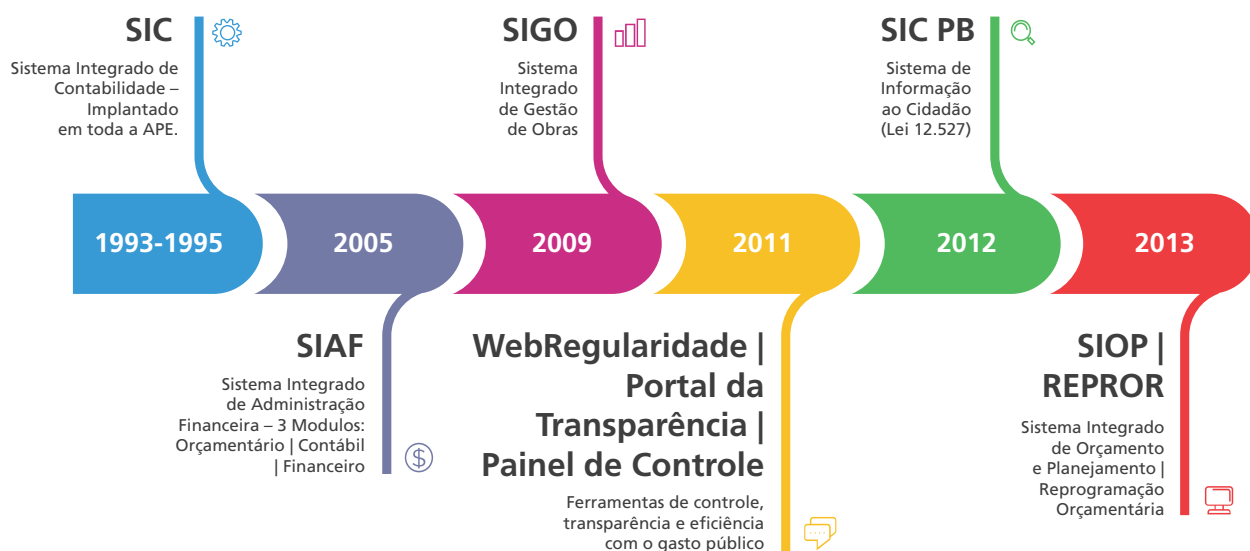
2020 – Monitora COVID – Teletendimento, consulta eletrônica e monitoramento de pacientes.

2020 – CNH e CRV Digital – Ampliação dos serviços on-line do DETRAN.

2020 – Implantação do PBDoc.

2021 – Com a pandemia do novo coronavírus, a Secretaria de Educação passa a utilizar a plataforma Paraíba Educa. O recurso reúne todas as informações sobre Regime Especial de Ensino, assim como os recursos educacionais, documentos legais e pedagógicos norteadores, além de promover o contato direto entre estudantes, professores, gestores e a SEECT. Além disso, também estão sendo utilizadas as plataformas Google Classroom para organização das escolas e das salas de aula; e o Paraíba Educa, que foi disponibilizado de maneira gratuita e sem uso de dados móveis dos smartphones, além da produção de videoaulas e do uso das mídias sociais. Por fim, os estudantes que não têm acesso à internet também foram atendidos pela SEECT por meio da entrega de materiais impressos na casa de cada aluno, promovendo a inclusão de todos os estudantes da Rede Estadual de Ensino.

## Histórico

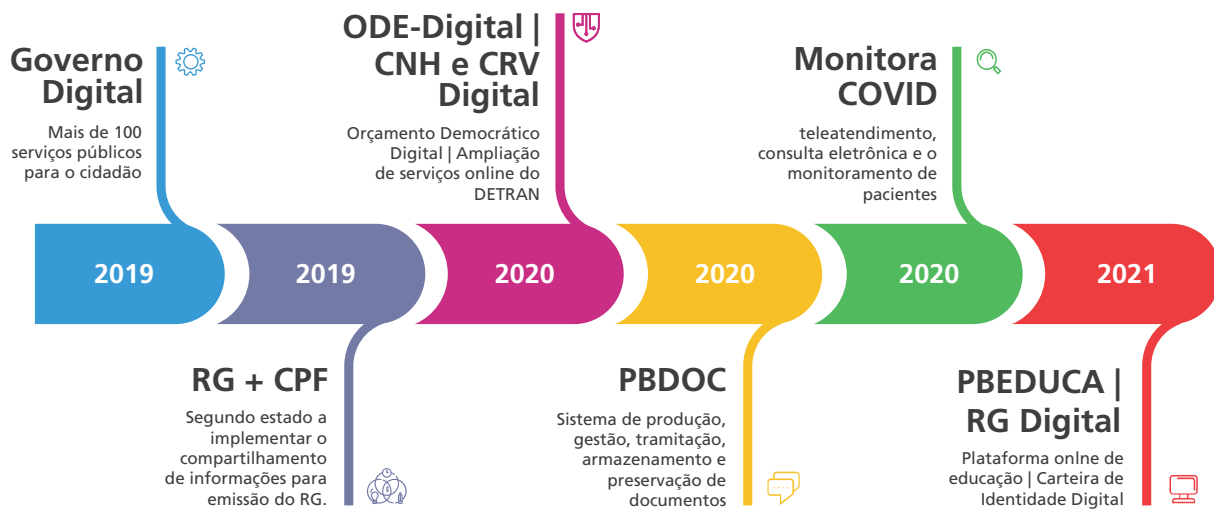




# Histórico



# Histórico



## 2.2 MARCOS RECENTES

De maneira ainda mais efetiva, o Governo do Estado vem trazendo, nos últimos anos, uma série de iniciativas que levam mais facilidade ao exercício da cidadania a cada paraibano. Destacam-se:

### ► Portal da Cidadania

O Governo do Estado deu seus primeiros passos no caminho da transformação digital no relacionamento com o cidadão por meio do lançamento do Portal da Cidadania, disponibilizando vários serviços digitais para facilitar a vida da população. No portal, é possível encontrar serviços relacionados à Mobilidade, Segurança Pública, Governo, Cultura, Esporte, Saúde, Meio Ambiente, Ouvidoria, Utilidade Pública, Guias de Pagamento, Turismo, Concursos, entre outros.

Um grande diferencial do Portal da Cidadania foi que, através dele, foi possível a participação digital da população no Orçamento Democrático Estadual, bastando, para isso, que o cidadão clicasse no ícone relativo ao assunto, se cadastrasse e votasse nas prioridades de cada região. Dessa forma, mesmo que o cidadão não pudesse estar presente nas audiências, ele passou a poder votar de forma digital e assim fazer parte do processo de escolha das demandas de sua localidade.

### ► Programa Governo Digital

Em dezembro de 2019, foi lançado o Programa Governo Digital, por meio do Decreto nº 39.815, de 06 de dezembro de 2019, dispondo sobre a instituição do Governo Digital no âmbito do Poder Executivo Estadual, colocando a Paraíba em um patamar diferenciado na relação da sociedade com o Estado, proporcionando transparência e promovendo a cidadania.

O programa possibilita ao cidadão paraibano o acesso a mais de 100 serviços digitais disponibilizados no Portal da Cidadania. Também foi desenvolvido um chat bot, a Tia Maria, para realização de atendimentos automatizados e dirimir dúvidas do cidadão sobre a prestação dos serviços digitais. Até hoje, a Tia Maria já realizou mais de 55 mil atendimentos, com o tempo médio de apenas 16 segundos.

Dentre os serviços de destaque, que passaram a estar disponíveis no Portal da Cidadania, estão o acesso do cidadão às informações de despesas e receitas de secretarias e órgãos estaduais, como também a emissão de boletim de ocorrências on-line, o agendamento da emissão da carteira de estudante e o acesso a serviços oferecidos pelo Sistema Nacional de Empregos na Paraíba (SINE-PB) ou a laudos e exames da Fundação Centro Integrado de Apoio à Pessoa com Deficiência (FUNAD). Na área de esporte e lazer, por exemplo, os interessados em se matricular na Vila Olímpica Parahyba podem realizar o cadastro, saber turmas disponíveis e realizar, ou até mesmo renovar, a matrícula.

### ► **Instituição do Comitê Gestor de Governança**

Um dos marcos de maior importância no processo de evolução do Governo Digital no Governo Estadual da Paraíba foi a instituição do Comitê Gestor de Governança (CGG), instituído pelo decreto nº 39.271, de 28 de junho de 2019. Inicialmente foi criado tendo como membros os titulares das Secretarias de Administração (SEAD), da Fazenda (SEFAZ), da Educação, Ciência e Tecnologia (SEECT), de Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPLAG) – responsável pela coordenação do Comitê –, além da participação do diretor-presidente da CODATA. Em 2020, foi adicionado o representante da Controladoria Geral do Estado (CGE) como membro.

A reunião dos secretários das principais pastas administrativas do governo permite a tomada de decisões estratégicas acerca do Governo Digital no estado, tendo o poder de dar encaminhamentos, a possibilidade de direcionar os recursos e coordenar, junto com outros órgãos, ações que envolvam o governo como um todo.

Dentre outros aspectos, é de competência do comitê os seguintes pontos: promover a utilização de meios eletrônicos que possibilitem a construção, acompanhamento e monitoramento do Planejamento Estratégico Estadual; e implementar a Política de Governança Digital, norteando os investimentos do governo estadual para construção de um sistema com capacidade de atuação e mecanismos efetivos de promoção da transformação digital, que impacte no cotidiano social e na interação entre sociedade e governo.

### ► **PBDoc**

Já em setembro de 2020, o Governo da Paraíba passou a substituir gradativamente a produção e tramitação de documentos em papel para formato digital, conforme o decreto nº 40.546, com a instituição do sistema PBdoc de produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações em ambiente digital.

O principal objetivo do PBDoc é produzir documentos e processos eletrônicos com segurança, transparência, economicidade, sustentabilidade ambiental e de forma padronizada; imprimir maior eficácia e celeridade aos processos administrativos; assegurar a proteção da autoria, da autenticidade, da integridade, da disponibilidade e da legibilidade de documentos digitais, observadas as disposições da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e assegurar a gestão, a preservação e a segurança de documentos e processos eletrônicos no tempo.

No prazo de até três anos – contados da data da publicação do decreto –, os órgãos e as entidades da Administração Pública do Estado da Paraíba deverão providenciar a adequação de seus sistemas informatizados em operação aos requisitos definidos pela Unidade do Arquivo Público do Estado da Paraíba, bem como a migração e a integração de sistemas legados com o ambiente digital de gestão documental.

### ► **JUCEP Digital**

Consiste na tramitação de todo o processo de abertura, alteração e extinção de empresas, 100% pela internet, com assinatura digital e segurança jurídica, garantindo aos usuários maior acessibilidade aos serviços prestados pela JUCEP, com rapidez, comodidade e segurança; assim como a tramitação de todo o processo de abertura, alteração e extinção de empresas.

A documentação para registro deve ser assinada através de certificado digital. A assinatura digital retira a exigência de apresentação do RG, dos sócios e empresário da empresa, tendo em vista que tais documentos já foram apresentados no registro da assinatura na entidade certificadora. Além disso, a assinatura digital permite maior segurança, por dificultar a falsificação.

# 3 CONCEITOS

## ► **Governo Digital:**

de acordo com a recomendação do Conselho de Estratégias de Governo Digital da OCDE, governo digital pode ser definido como o uso de tecnologias digitais, como uma parte integrada das estratégias de modernização dos governos, para criar valor público.

## ► **Transformação Digital:**

a transformação digital pode se referir a qualquer coisa, desde modernização da TD (por exemplo, computação em nuvem), à otimização digital e à invenção de novos modelos de negócios. O termo é amplamente utilizado nas organizações do setor público para se referir a iniciativas como colocar serviços on-line ou modernização do legado. Fonte: Gartner Glossary <<https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digital-transformation>>.

## ► **Serviços Digitais:**

um serviço é uma atividade de negócio para prover algo útil ou valioso para os clientes. Um serviço digital é quando a entrega de serviço para o cliente é feita apenas por canais on-line. Na perspectiva do cliente, o serviço é totalmente provido através de canais on-line. Fonte: <<https://www.wa.gov.au/>>.

## ► **Portal Único de Serviços:**

ou, como definido na lei 14.129/2021, também podendo ser chamado de plataformas de governo digital, são ferramentas digitais e serviços comuns aos órgãos, normalmente ofertados de forma centralizada e compartilhada, necessárias para a oferta digital de serviços e de políticas públicas.

## ► **Identidade Digital:**

padronização e alinhamento de informações entre os portais dos órgãos públicos de forma a otimizar a comunicação com o cidadão.

## ► **LGPD:**

é a sigla para Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil, sancionada em agosto de 2018. A LGPD estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo mais proteção e penalidades para o não cumprimento.

## ► **Segurança Digital:**

não violação da confidencialidade, integridade e disponibilidade de autenticidade de documentos e dados pessoais.

## 4 PRINCÍPIOS

- ▶ O Governo do Estado da Paraíba deverá fundamentar suas ações de Governo Digital seguindo, primordialmente, os seguintes princípios:
  - Foco nas necessidades do cidadão;
  - Integração de serviços, sistemas e bases de dados;
  - Transparência;
  - Eficiência;
  - Simplificação de processos.

## 5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Atender às necessidades do cidadão paraibano provendo serviços, através de meios digitais, que sejam acessíveis, eficientes e ágeis;
- Promover, através do uso de ferramentas de TIC, a modernização da gestão pública;
- Garantir o acesso dos serviços a todos os cidadãos.

# 6 AÇÕES PRIORITÁRIAS

## Produtividade Organizacional

O1	Promover, através do uso de ferramentas de TIC, a modernização da gestão pública
A1	Sistemas Corporativos
A1.1	Incentivar os órgãos a adotarem sistemas para as suas atividades fim
A2	Aperfeiçoamento de processos de negócios
A2.1	Realizar revisão dos serviços que serão transformados digitalmente
A3	Documentos Digitais
A3.1	Implantar o PBDoc em todos os órgãos
A3.2	Disponibilizar peticionamento digital
A3.3	Desenvolver o Simplifique
A4	Capacitação de servidores
A4.1	Disponibilizar cursos, relativos ao Governo Digital, permanentes na ESPEP
A5	Legislação
A5.1	Realizar Regulamentação da Lei Federal 14.129/2021
A5.2	Realizar Publicação de Decreto instituindo a EGD
A5.3	Realizar Regulamentação da Lei Federal 13.460/2017 - Art. 24
A5.4	Realizar Regulamentação da Lei Federal 13.726/2018 - Art. 5

## D2 – Serviços Digitais

O2	Atender às necessidades do cidadão paraibano provendo serviços, através de meios digitais, que sejam acessíveis, eficientes e ágeis
A1	Plataforma de Governo Digital
A.1.1	Desenvolver nova plataforma de Governo Digital
A.1.2	Desenvolver plataforma de agendamento
A1.3	Disponibilizar avaliação de satisfação
A1.4	Desenvolver Login Único

A1.5	Desenvolver o Perfil do Cidadão
A1.6	Implementar o Domicílio Eletrônico
A2	Carta de Serviços
A2.1	Realizar a atualização da carta de serviços
A3	Oferta de Serviços Digitais
A3.1	Disponibilizar Matrícula On-Line
A3.2	Disponibilizar Teleatendimento de saúde
A3.3	Disponibilizar Registro de abertura de empresas
A3.4	Disponibilizar Registro de encerramento de empresas
A3.5	Disponibilizar Emissão de NFC-e
A3.6	Disponibilizar Solicitação de 2ª via de RG
A3.7	Disponibilizar Solicitação de 2ª via de CNH
A3.8	Disponibilizar B.O. acidente de trânsito
A3.9	Disponibilizar B.O. de furto

### D3 – Cidadania Digital

O3	Garantir o acesso aos serviços a todos os cidadãos
A1	Garantia de acesso
A1.1	Integrar centrais de atendimento presenciais com a plataforma de governo digital
A2	Transparência
A2.1	Disponibilizar painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos
A2.2	Disponibilizar acompanhamento de solicitação do usuário



# 7 ORGANIZAÇÃO DO GOVERNO DIGITAL

Para se tornar totalmente digital, o governo deve adotar e usar tecnologias digitais como componentes estratégicos para modernizar a sua administração, devendo essas estar integradas aos processos e atividades. A melhor chance de sucesso é quando os processos de negócio e a infraestrutura estão desenhados para apoiar a adoção de tecnologias.

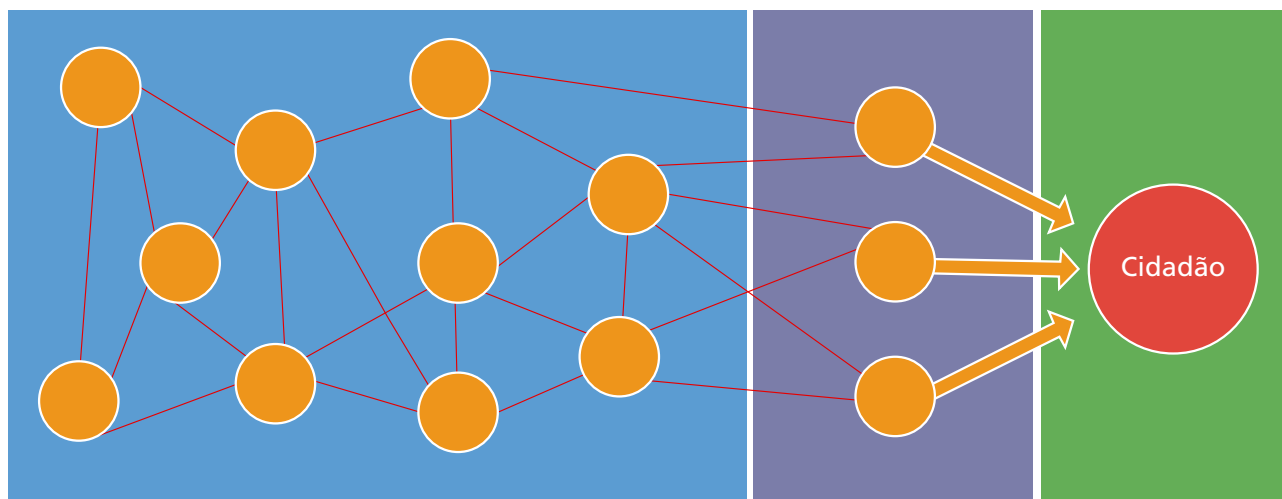
O foco do Governo Digital está no atendimento às necessidades dos cidadãos através da prestação de serviços por meios digitais. Desta forma, os meios digitais passam a ser o meio de acesso dos cidadãos aos serviços, para que as suas solicitações sejam atendidas.

Consideramos a rede valor como base para estruturar as ações em diferentes dimensões, de forma integrada. Através dessa abordagem, reconhecemos que todo o governo está envolvido com a prestação de serviços digitais, mesmo que indiretamente.

Dividimos a rede de valor em 3 dimensões: **Produtividade Organizacional, Prestação de Serviços Digitais e Cidadania Digital**. Tais dimensões consideram a posição que o órgão ocupa em relação ao cidadão, pois requer diferentes abordagens de ações na jornada da transformação digital.

Produtividade organizacional

Prestação de serviços Cidadania digital



Classificamos as ações dentro de cada uma das dimensões, todas seguindo os princípios e visando o atingimento dos objetivos estratégicos. Além disso, dividimos as dimensões em pilares temáticos, que correspondem às áreas prioritárias.

## **7.1 PRODUTIVIDADE ORGANIZACIONAL**

A dimensão Produtividade Organizacional engloba ações que melhoram os processos de negócios através de ferramentas digitais, como também através da simplificação dos processos e da capacitação dos servidores.

Ela reflete a necessidade de se melhorar o desempenho organizacional da administração pública que terá como resultado a melhor prestação de serviços ao cidadão.

## **7.2 PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

Esta dimensão traz as ações de transformação digital sobre a prestação dos serviços aos cidadãos. São ações como identificar os serviços existentes no governo, priorizar os serviços a serem transformados digitalmente, elaborar modelos de transformação digital, além da própria transformação digital dos serviços.

Aqui, destacamos a necessidade de se ter um Portal Único de Acesso aos serviços, acessado através de um Login Único para cada cidadão, o que permite um atendimento personalizado, além de obter dados sobre os quais poderemos realizar análises e tomar melhores decisões.

O Portal Único deve concentrar o acesso a todos os serviços digitais do governo, facilitando o acesso. Para isso, será definida uma metodologia de transformação digital de serviços a serem adicionados ao portal, assim como uma metodologia para adicionar ao portal serviços digitais disponíveis nos portais específicos de cada órgão.

## **7.3 CIDADANIA DIGITAL**

Sendo os serviços do governo um direito do cidadão, devemos garantir que ninguém seja excluído ou impedido de acessar. Fazem parte desta dimensão ações que buscam promover o conhecimento sobre serviços digitais, facilitar o acesso a internet, disponibilizar suporte presencial aos cidadãos, entre outras ações que busquem diminuir as limitações digitais.

Para melhor entender a relação do cidadão com os serviços governamentais, levaremos em conta a Jornada do Cidadão, desde o surgimento da necessidade, passando pela solicitação da solução até a entrega da solução e suprimento da necessidade. Tendo como um dos princípios do Governo Digital o atendimento das necessidades do cidadão, precisamos antes de tudo conhecer quais são as reais necessidades. Assim, devemos realizar ações que permitam a Comunicação do Governo com o Cidadão, a fim de descobrir suas necessidades, receber suas avaliações e informá-los sobre os serviços.

O governo deve ser transparente ao cidadão sobre as suas ações, de forma que incluamos nessa dimensão ações de Governo Aberto, fortalecimento do Portal de Transparência e do Serviço de Informação ao Cidadão, além de permitir o acesso rápido e fácil à legislação estadual.

## 8 SEGUINDO EM FRENTE

Na busca pelo avanço na maturidade digital do Governo do Estado da Paraíba, as ações estratégicas são contínuas. Este presente plano, portanto, é só o início do caminho a ser percorrido. Não se trata apenas de introduzir novas tecnologias, mas, sim, de tornar cada vez mais funcional para o cidadão a sua relação com o Governo do Estado, sendo essa facilitada pela transformação digital em curso em todo o mundo.

Assim como a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital, nosso intuito maior é aproveitar todo o potencial das tecnologias digitais para alcançar o aumento da produtividade, da competitividade e dos níveis de renda e emprego por todo o estado, visando a construção de uma sociedade livre, justa e próspera para todos.

Para isso, algumas ações estratégicas tomarão corpo ao longo da nossa jornada. No âmbito da produtividade organizacional, teremos: capacitação de servidores de forma a favorecer a cultura do governo digital; revisão de processos de negócio; foco na transparência e dados abertos; instituição de políticas públicas baseadas em dados com o fortalecimento dos portais de governança; implantação do PBDoc; aquisições e desenvolvimento de ferramentas institucionais; ampliação da infraestrutura e da capacidade de desenvolvimento da CODATA; e desenvolvimento de um novo Portal do Servidor.

Já no âmbito dos serviços digitais, temos pela frente a revisão da Carta de Serviços, com capacitação dos responsáveis e melhorias no processo de atualização; a definição do modelo de transformação digital do Portal Único, com uma metodologia para adicionar tanto novos serviços como serviços digitais já existentes em outros portais; a conquista da identidade digital, integrando as diversas bases de informações sobre os cidadãos com um login único; e a integração com as Casas da Cidadania. Por fim, em relação à cidadania digital, o cenário traz como provocações o ouvir o cidadão, com pesquisas de satisfação com serviços e pesquisas de necessidade dos cidadãos; o incentivo ao uso de serviços digitais, com pontos de acesso gratuitos, despachantes certificados e programas de monitoria em escolas; e o incentivo ao mercado local de TIC, com concursos de soluções digitais e financiamento de projetos de pesquisas em universidades.

Os desafios são inúmeros e a caminhada é ininterrupta, assim como o mundo digital em que hoje nos encontramos. Ao longo da caminhada faremos revisão do que foi alcançado, analisaremos erros e acertos, ouviremos os interessados e analisaremos dados, com o propósito de aprimorarmos o atual plano estratégico.

Agilidade e otimização são as palavras de ordem da transformação digital do Governo da Paraíba.

Estratégia de  
Governo Digital  
da Paraíba

2021/2026



*Somos todos*  
**PARAÍBA**  
Governo do Estado