

**Proposta para Prestação de Serviços de Consultoria**  
Consultoria na Construção de Cartas de Serviços

## SUMÁRIO

1. Apresentação SETIC	02
1.1. Do Perfil e Objetivo Institucional	02
2. Apresentação da Proposta	
2.1. Do Contexto Legal	06
2.2. Da Metodologia	06
2.3. Da Sensibilização do GT	08
2.4. Da Coleta e tratamento dos dados	09
3. Considerações finais	09

## **1. Apresentação SETIC**

### **1.1. Perfil e Objetivo Institucional**

Criada nos termos do artigo nº 114 da Lei Complementar nº 1062 de 4 de Junho de 2020, a Superintendência Estadual de Tecnologia de Informação e Comunicação – SETIC é um órgão de natureza estratégica e tática, responsável por exercer a coordenação, supervisão, orientação técnica e controle, em nível central, das atividades de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Transformar a realidade da administração estadual através da inclusão de conceitos de modernização da gestão pública, com acessibilidade, segurança, disponibilidade, transparência e economicidade, é o principal objetivo da Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC

Neste sentido, a SETIC coordena, padroniza e organiza a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Poder Executivo do Governo de Rondônia.

Ao atuar prospectando, normatizando, dando suporte à regulação e prestação de serviços técnicos na área da informática, a SETIC supervisiona e orienta estudos e propostas de arquiteturas, serviços e soluções na área da tecnologia da informação, acompanhando e avaliando o desempenho das Gerências de Informática e/ou setores congêneres do poder executivo.

Por isso os servidores da SETIC/RO constituem seu maior ativo e são os grandes parceiros nas realizações e conquistas dos seus objetivos. A busca permanente do aperfeiçoamento é algo visado ao máximo, sendo extremamente estimulado e praticado.

### **Legislação**

#### **Lei Complementar nº 1.062, de 04 de junho de 2020.**

O Governo de Rondônia publicou no Diário Oficial a Lei Complementar nº 1062, que transforma a antiga Superintendência de Estado para Resultados (EpR) na nova Superintendência Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC). Na

transformação do órgão, inclui-se o objetivo de aprimorar a Tecnologia da Informação e Comunicação(TIC) entre todos os entes da estrutura do Estado, legitimando a inovação e transformação digital, com destaque para à automatização de processos.

**Portaria nº 34 de 04 de março de 2021.**

Institui o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2021-2022 com objetivo de nortear a gestão dos serviços e ativos de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) no âmbito da administração estadual e estabeleceu o foco e organização de ações no que tange a investimentos em tecnologia, gerenciamento de riscos, projetos e planos de ação, alinhando-os aos objetivos estratégicos da organização.

**VISÃO, MISSÃO E VALORES**

Visão

Tornar-se referência em tecnologia da informação e comunicação no Governo do Estado de Rondônia, proporcionando o alinhamento das entidades governamentais nessa área e maximizando os objetivos estratégicos do Estado.

Missão

Promover o desenvolvimento tecnológico do Governo do Estado de Rondônia, através da disponibilidade de serviços, desenvolvimento de software, modernização de processos, inovação e gestão eficiente dos recursos tecnológicos.

Valores SETIC

Ética – Atuar sob os princípios da moralidade, integridade, lealdade e dignidade.

Transparência – Ter a transparência em suas atividades estabelecendo confiança e compromisso entre a TI e as demais áreas.

Criatividade e Inovação – Apresentar e implementar novas ideias direcionadas à resolução de problemas e aperfeiçoamento contínuo dos serviços e processos.

Eficiência – Entregar soluções de maneira produtiva e econômica no uso dos recursos.

Cooperação – Trabalhar em equipe, compartilhando responsabilidades e resultados.

## **2. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE CONSULTORIA**

O presente documento tem como objetivo apresentar um modelo de Consultoria para a construção de Cartas de Serviços. Nele serão dispostas todas as informações referentes aos tramites processuais internos e procedimentos para a sua concretização.

Para fins de execução desta Consultoria, entende-se como ACEITE a devolução de Ofício com despacho favorável ao Gabinete SETIC pelo Órgão/Secretaria solicitante.

Da Finalidade da Consultoria

Orientar Grupos de Trabalho (GT) para a melhor construção da Carta de Serviços do Solicitante.

Para iniciar esse processo buscar-se-á alinhar com o Grupo de Trabalho (GT) os procedimentos que se fazem necessários através de:

- Sensibilização - Apresentação MS PowerPoint – Construção da Cartilha Carta de Serviços;
- Apresentação dos Frameworks utilizados para coleta das informações;
- Necessidade de produzir eletronicamente uma documentação final para publicação junto ao DIOF. (modelo Carta de Serviços SETIC); e
- Sistema Alpha – Orientação para o preenchimento correto das informações no sistema.

**Nota:** Uma vez coletados, identificados e ordenados todos os serviços estarão aptos para ingressarem no Sistema Alpha, e seguirem para a fase de editoração eletrônica (*design gráfico do volume de informações*), sendo essa uma responsabilidade do solicitante.

## **2.1. DO CONTEXTO LEGAL**

### **Das Diretrizes e princípios**

Da importância de disseminar todas as diretrizes presentes na Lei 13.460/2017 (lei da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública).

Principalmente, aqueles incluídos no Art. 5 da referida Lei, como por exemplo: *Presunção de boa fé dos usuários, a igualdade no tratamento aos usuários (sendo vedado qualquer tipo de discriminação), e a adoção de medidas de segurança, entre outros itens descritos no corpo do artigo.*

Todo o usuário de serviços públicos tem a sua disposição direitos no uso e/ou de obtenção de qualquer serviço prestado pelo Estado, devendo os agentes públicos estarem preparados e atentos.

Na construção do presente modelo de Proposta de Consultoria buscou-se de forma resumida suscitar a necessidade uma leitura profunda dos conteúdos dos artigos, haja vista que tais procedimentos além de necessários possibilitará um aumento ainda maior nos níveis de atendimento público, proporcionando uma nova consciência inclusive nos serviços públicos prestados para aqueles que dele precisem.

## **2.2. DA METODOLOGIA**

A construção da Carta de Serviços da SETIC (em fase de publicação) servirá como Guia e os frameworks utilizados como passo a passo para a elaboração da coleta detalhada de todos os serviços prestados pelo órgão.

Para tanto, usaremos o mesmo ferramental utilizado quando da criação da Carta de Serviços SETIC, o que não inibe a consulta de outras fontes.

Destaca-se o Passo a Passo utilizado:

1. Reunião de sensibilização com os líderes órgão/secretaria a fim de obter alinhamento para startar a Consultoria;
2. Montar equipe de trabalho multidisciplinar;
3. Frameworks utilizados;
4. Coletar dados;
5. Validar dados com a Liderança;
6. Confeccionar Carta de Serviços do órgão/secretaria;
7. Obter aprovação da diretoria;
8. Publicação no DIOF; e
9. Publicização do material.

#### **Das rotinas: PRESENCIAL E ON-LINE**

O momento presencial se fará necessário quando da apresentação das bases da proposta de consultoria ao Solicitante. Como no estabelecimento das rotinas e uso de frameworks de acordo com a Tabela 2 – Cronograma – Prazos.

## Escopo

Nesta atividade foram identificadas as entregas a fim de ser observado o andamento das atividades propostas:

**Tabela 1 - Detalhamento das Entregas**

<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>FRAME WORK</b>	<b>TEMPO PREVIS T O</b>	<b>GT</b>	<b>ENTREGAS</b>
Reunião de sensibilização com o Time de Consultoria com os líderes órgão/secretaria a fim de obter alinhamento	Apresentação PPT	1º dia 2 horas Presencial	Time de Consultoria	Apresentação da Consultoria
Montar grupo de trabalho multidisciplinar	Órgão/ Secretaria	-	Liderança órgão	-
Conhecer os frameworks utilizados	-Plano de trabalho; -Plano de coleta ALPHA	2º dia 2 horas Presencial	Time de Consultoria	Frameworks apresentados
Coletar dados	Preenchi- mento do framework	2 horas On-line	GT	Coleta de dados p ALPHA
Validar dados com a Liderança	-	0	GT	-
Confeccionar Carta de Serviços do órgão/secretaria	Organizar as informações	4 horas On-line	GT	Modelo construído
Obter aprovação da diretoria	-	0	GT	-

Publicação no DIOF	-	0	GT	-
Publicização do material	-Mídias sociais; -PopUp Gov	2 On-line	Liderança/ órgão	Material publicado
Total Horas Dedicadas				12
<b>Total dos Custos R\$</b>				<b>NSA</b>

Nota: NSA – Não Se Aplica

**Tabela 2 - Cronograma - Prazos**

<b>ORIENTAÇÃO PARA CONSTRUÇÃO DE CARTA DE SERVIÇOS JUNTO A SOLICITANTE- SENSIBILIZAÇÃO, COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS</b>		
<b>FASE</b>	<b>EQUIPE</b>	<b>C.H.</b>
Sensibilização	Time de Consultoria	4 horas
Coleta e tratamento dos dados		8 horas
<b>TOTAL</b>		12 horas
Expectativa de conclusão das orientações em dias úteis		15 ias

### **2.3. SENSIBILIZAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO – GT**

Uma vez firmada a Consultoria, os integrantes do Time de Consultoria se apresentam ao Grupo de Trabalho (GT) na data e hora agendada iniciando dessa forma as orientações sobre o planejamento da construção da Carta de Serviços, da necessidade de se fazer um plano de trabalho a fim de conduzi-los pelas diferentes etapas bem como integrar-se as realidades do dia a dia do Grupo de Trabalho (GT).

- Apresentação MS PowerPoint – Construção da Cartilha Carta de Serviços;
- Apresentação dos Frameworks utilizados/modelos para coleta das informações (Uso da Ferramenta - 5w2h); e
- Sistema ALPHA – Orientação para o preenchimento correto das informações no Sistema.

## **2.4. COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS - ORIENTAÇÃO**

Os dados serão coletados e adequados nos campos apropriados dos frameworks, observando as especificações e exigências para que se preencha adequadamente os campos do Sistema ALPHA.

A ordenação dos dados seguirá dois caminhos complementares:

1. Alimentar o documento Carta de Serviços com todos os itens elencados posteriormente seguirá para editorado eletronicamente de acordo com as necessidades do solicitante; e
2. Alimentar com dados dos serviços prestados (maior quantidade de itens) no Sistema ALPHA

## **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

### **A BUSCA PELA AUTOMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS OFERECIDOS AOS USUÁRIOS INTERNOS, EXTERNOS E A POPULAÇÃO PELO GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA.**

Com a Carta de Serviços instituída por Órgão/Secretaria fica-se mais perto da automatização. Hoje o Sistema Alpha já abrange inúmeros serviços automatizados encontrando-se em acelerada ampliação.

Isso permitirá ao usuário ou cidadão à obtenção de respostas de forma eficiente e rápida diluindo cada vez mais a burocracia, algo sempre desejado quando se pensa serviço público.

Para a SETIC contribuir com a automatização dos processos dentro da administração pública é um desafio constante, ao tempo em que, também tratar-se de avanço.

Tais procedimentos favorecem há “possível e crescente” migração de modelos, da versão analógica para a digital, o que exige em contrapartida um conhecer

específico e não negligente do passo a passo de cada etapa do serviço público prestado, a fim de obter-se coletas de informações válidas para servir corretamente com dados o Sistema Alpha.

Com isso o serviço público tornar-se-á gradativamente digital e disponível, diluindo barreiras existentes e sendo útil ao usuário que ao receber suas informações sentir-se-á acolhido pelos agentes públicos.

(fim)

O Sistema ALPHA foi desenvolvido para concentrar num único local todos os serviços automatizados que solicitados e/ou prestados estarão a disposição do usuário ou cidadão.

As Cartas de Serviços coletam todas as informações com elevado nível de detalhamento a fim compor acervo dentro do Sistema ALPHA.

Será através do Sistema ALPHA que usuários e/ou cidadãos solicitarão serviços ativados virtualmente On-line ou ainda em formato presencial para aqueles serviços ainda necessário nesse formato, mas de qualquer forma, trata-se de um serviço em constante alimentação, e sem dúvida um avanço significativo, uma vez que cada vez mais os serviços públicos se tornam disponíveis para todos.