



Plano de Transformação Digital

Sistema CFQ/CRQs

2024 - 2026



Conselho Federal de Química (CFQ)

- ✓ Presidente: José de Ribamar Oliveira Filho
- ✓ 1º Vice-Presidente: Fuad Haddad
- ✓ 2º Vice-Presidente: Roberto Lima Sampaio
- ✓ 1ª Secretária: Ana Maria Biriba de Almeida
- ✓ 2ª Secretário: Rafael Barreto Almada
- ✓ 1º Tesoureiro: Newton Mario Battastini
- ✓ 2º Tesoureiro: Renata Lilian Ribeiro Portugal Fagury



Comitê de Governança Digital – Portaria nº 138 de 15 de julho de 2022

- ✓ Renato de Melo Teixeira – Gerente-Executivo – Coordenador
- ✓ Weverton Borges do Nascimento de Souza – Ouvidor-Geral
- ✓ Bruno Goytisoló – Gerente Estratégico de Pessoas
- ✓ Henrique Selvero – Gerente de Tecnologia da Informação
- ✓ Faerisson Lima de Souza – Gerente de Operações Finalísticas
- ✓ Maurício Bastos – Coordenador Administrativo
- ✓ Jordana Saldanha – Chefe da Assessoria de Comunicação
- ✓ Leonardo Nunes Ferreira – Chefe da Controladoria
- ✓ Aline Alves de Medeiros de Azevedo – Gestora Segurança da Informação



Mensagem do Presidente

As organizações que prestam serviços aos seus clientes sentem a necessidade de se adaptar às mudanças sociais, culturais e tecnológicas. A transformação digital surge como uma frente para adaptação à realidade digital. Como na iniciativa privada, os órgãos de governo necessitam avançar e entregar mais resultado à sociedade.

Com intuito de acelerar a mudança necessária na administração pública, o Governo Federal instituiu o decreto nº 9.319/18 que instituiu o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital.

Já em 2020, o Governo Federal instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 no âmbito os órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional (Decreto nº 10332/20). Cabe salientar que em 14 de março de 2022 foi atualizada a presente estratégia com a edição do decreto nº 10996/22.

Nesse contexto, insere-se o Conselho Federal de Química -CFQ, autarquia pública federal responsável, em conjunto com os outros 21 Conselhos Regionais de Química - CRQs, pela regulação, orientação, fiscalização, registro e julgamento nas áreas que envolvem a atividade da química do Brasil. O Sistema CFQ/CRQS possui cerca de 220 mil profissionais e 19 mil em empresas registradas.

O Conselho Federal de Química possui cerca de 60 colaboradores e possui como desafio para 2023 criar o seu Plano de Transformação Digital. Para início do trabalho foi instituído o Comitê de Governança Digital, em 15 de julho de 2022 que se debruçou na formulação do Plano de Transformação Digital. O presente plano será fundamental para estipular as principais ações e entregáveis para os próximos anos e propiciar que a instituição possa ter um processo estruturado de competências a serem internalizadas, métodos a serem implantados e tecnologias a serem agregadas.

José de Ribamar Oliveira Filho



Sumário

1. **Objetivos**
2. **A evolução da Transformação Digital**
3. **O Governo Inteligente**
4. **Os Pilares da Transformação Digital**
5. **O caminho para a transformação digital: CFQ/CRQs**
6. **Competências Digitais**
7. **Métodos Ágeis**
8. **Serviços Digitais (tecnologias)**
9. **Resumo da Transformação: CFQ e CRQs**





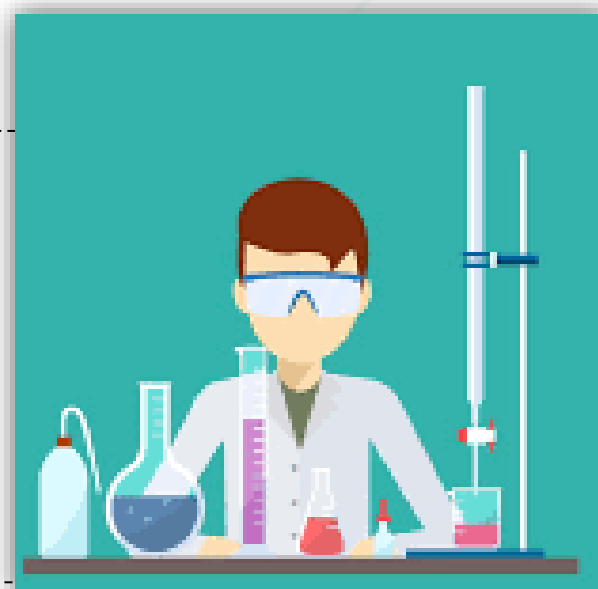
Objetivos



**Simplificar
Processos**



**Reduzir
Custos**



Foco: Cidadão-Usuário

**Fortalecer
Unicidade do
Sistema**



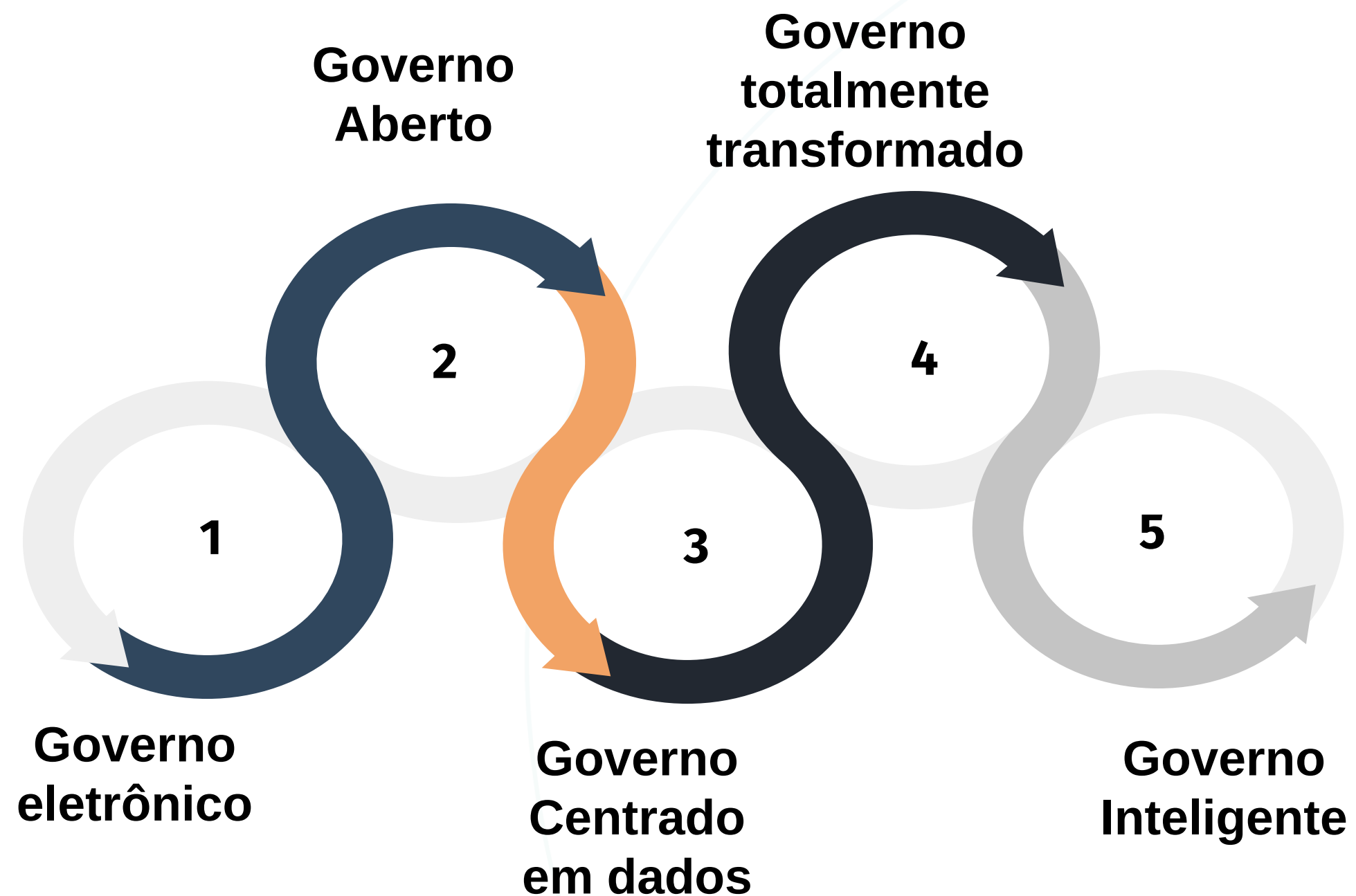
**Otimizar
força de
trabalho**



**Reduzir tempo
de entrega de
serviços**

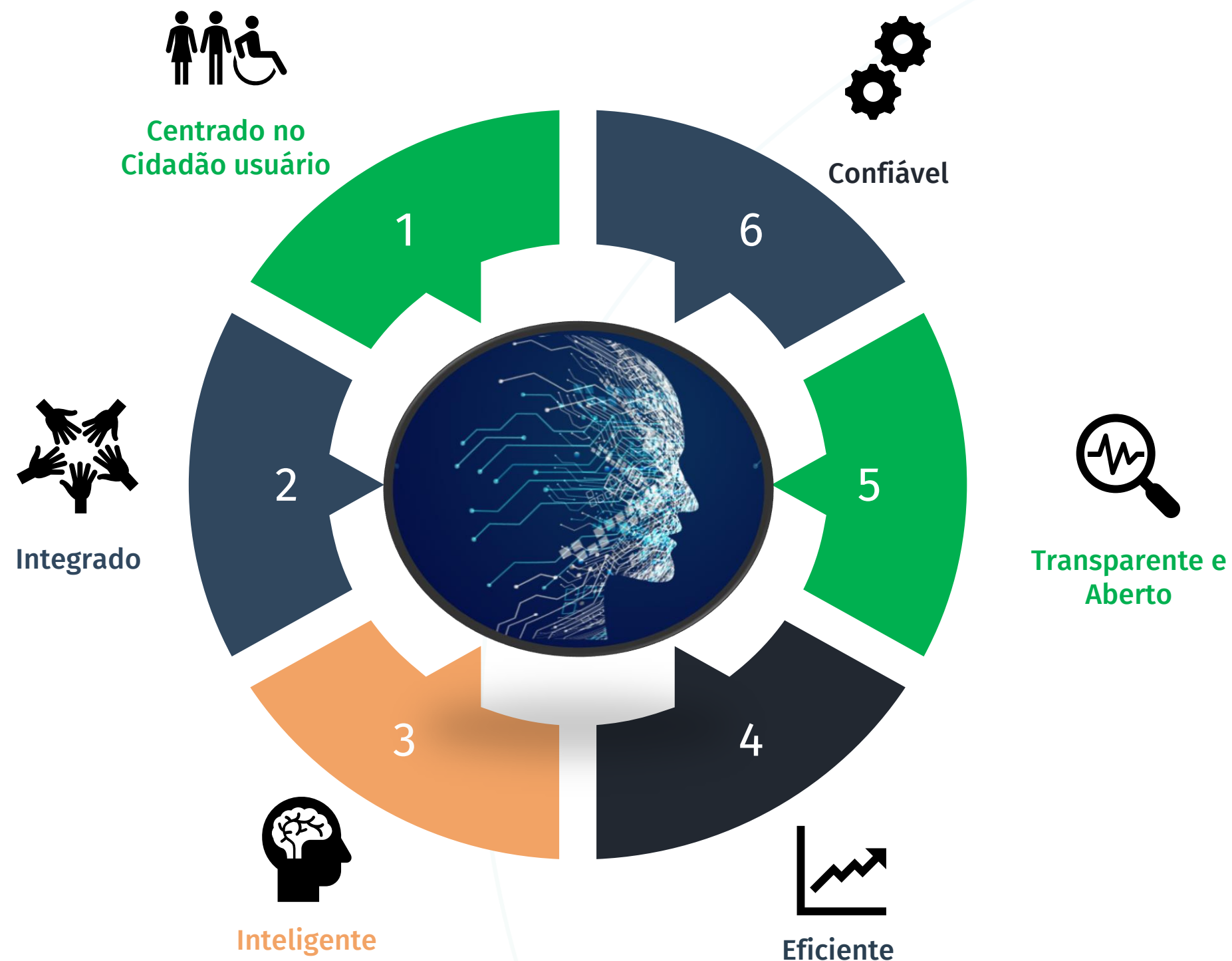


A evolução da Transformação Digital na Administração Pública





O Governo Inteligente



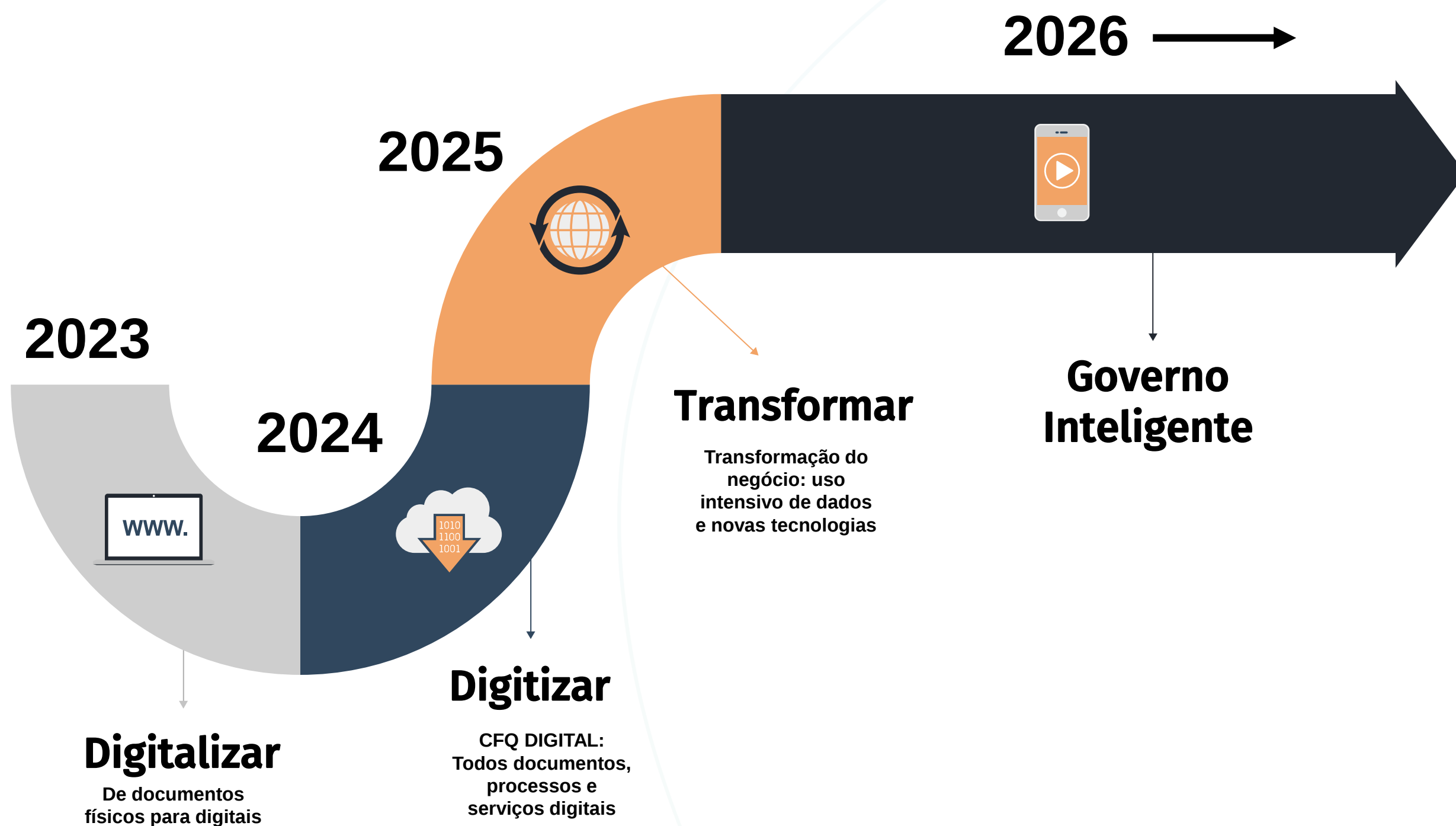


Os pilares da Transformação Digital





O caminho para a transformação digital: Sistema CFQ/CRQs





Competências Digitais

2024

CFQ

1 – MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS NO CFQ: Mapear as principais competências digitais necessárias a serem internalizadas, considerando o perfil de Organizações Bimodais e atualizar método de avaliação

CFQ

2 – COMPETÊNCIAS NO CFQ (1º CICLO): Desenvolver as competências digitais mapeadas, atuando em alinhamento com o desenvolvimento de Métodos Ágeis

CFQ

CRQ

3 – LÍDERES DIGITAIS NO CFQ (1º CICLO): Implantar trilha de desenvolvimento de Líderes Digitais **1 líder por cada regional**.

2025

CFQ

CRQ

1 – COMPETÊNCIAS NO CFQ e CRQs (2º CICLO): avaliar os resultados do 1º ciclo de desenvolvimento de competências e desenvolver as lacunas identificadas. Nos CRQs, capacitar **2 colaboradores por regional**

CFQ

CRQ

2 – LÍDERES DIGITAIS NO CFQ e CRQs (2º CICLO): avaliar os resultados do 1º ciclo de desenvolvimento de competências e desenvolver as lacunas identificadas. Nos CRQs, capacitar **3 líderes por cada regional**.

CFQ

CRQ

1 – COMPETÊNCIAS NO CFQ e CRQs (3º CICLO): avaliar os resultados do 2º ciclo de desenvolvimento de competências e desenvolver as lacunas identificadas. Nos CRQs, capacitar **80% dos colaboradores dos regionais**

CFQ

CRQ

2 – LÍDERES DIGITAIS NO CFQ e CRQs (3º CICLO): desenvolver o programa de desenvolvimento de Líderes Digitais nos CRQs, capacitando **100% da liderança do CFQ e CRQs**

2026



Métodos Ágeis

2024

CFQ

1 – Desenvolver e atualizar método de Gestão Documental para todos os Colaboradores e Conselheiros Federais

CFQ

CRQ

2 – Realizar a implantação da Metodologia Design de Serviços, com o mapeamento da Jornada do Cidadão Usuário e artefatos (dores, pontos de contato, etc.) com participação de **1 multiplicador de cada CRQ**

CFQ

3 – Implantação de Programa de Transformação Digital, com fases e maturidade dos entes (CRQs e CFQ)

CFQ

CRQ

4 – Internalização de método de Gestão Documental para 50% dos colaboradores e Conselheiros Regionais com a **participação de 50% dos CRQs.**

2025

CFQ

CRQ

1 – Realizar a 2º Ciclo de revisitação dos artefados da Metodologia Design de Serviços com a participação **de 1 representante de cada CRQ**

CFQ

CRQ

2 – Realizar 2º ciclo do método de gestão de projetos, com envolvimento de **1 representante dos CRQs**

CFQ

3 – Realizar 2º ciclo do Programa de Gestão de Desempenho (PGD), para subsidiar o aperfeiçoamento da rotina de trabalho

CFQ

CRQ

4 – Internalização de método de Gestão Documental para 100% dos colaboradores e Conselheiros Regionais com a **participação de 100% dos CRQs.**

2026

CFQ

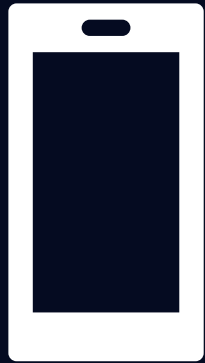
CRQ

1 – Realização de Conselhos de Usuário para que **cidadão-usuário seja participante nos serviços digitais em 50% dos CRQs**

CFQ

CRQ

2 – Implantar métodos de inovação aberta e *hacktons* na melhoria dos serviços do Sistema CFQ/CRQs



Serviços Digitais (tecnologias)

2024

CFQ

1 – Criação de ambiente digital (*digital workplace*) para todos as unidades e estruturas de Governança e Gestão do CFQ

CFQ

CRQ

2 – Implantar tramitação eletrônica de documentos utilizando o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) em todos os processos do CFQ e **em 6 CRQs**

CFQ

CRQ

3 – Assegurar que **40% de todos os Serviços do Sistema CFQ/CRQs seja realizado digitalmente.**

2025

CFQ

CRQ

1 – Implantar tramitação eletrônica de documentos em **15 CRQs**

CFQ

CRQ

2 – Realizar diagnóstico de todos os serviços do CFQ e CRQs quanto a forma, prazo, funcionalidade e satisfação dos usuários

CFQ

CRQ

3- Adotar ferramenta integrada de monitoramento de satisfação dos serviços realizados

CFQ

CRQ

4 – Assegurar que **70% de todos os Serviços do Sistema CFQ/CRQs seja realizado digitalmente.**

2026

CFQ

CRQ

1 – Assegurar que todos os Serviços do Sistema CFQ/CRQs seja realizado digitalmente

CFQ

CRQ

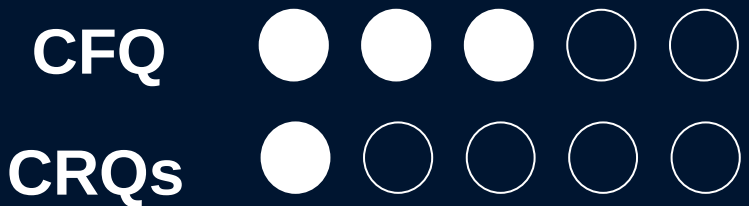
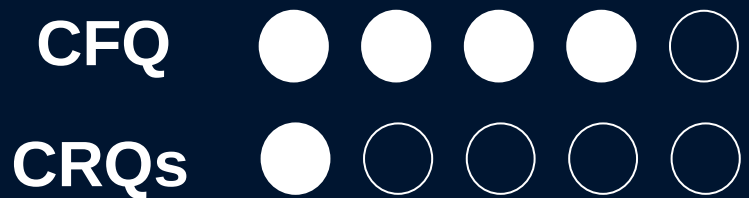
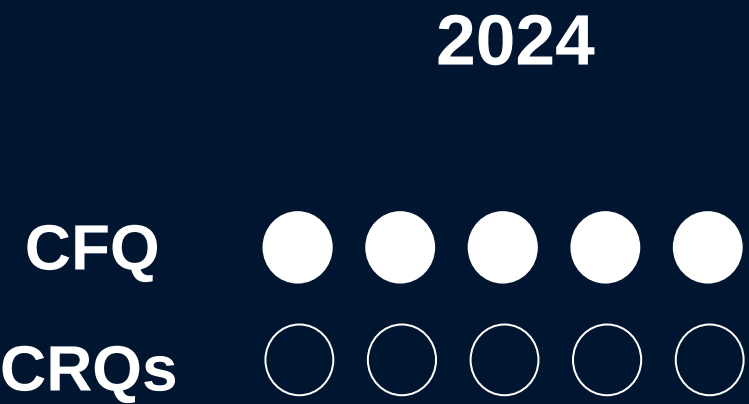
2 – Assegurar a marca **de 80% de satisfação nos serviços do Sistema CFQ/CRQs**

CFQ

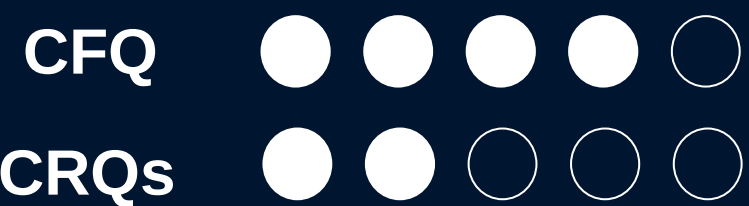
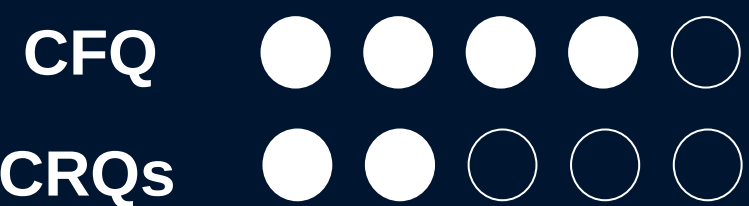
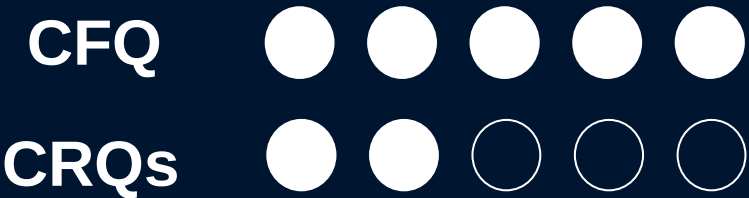
CRQ

3 – Realizar processos de fiscalização nos CRQs baseadas em dados, evidências e serviços preditivos, utilizando tecnologias emergentes.

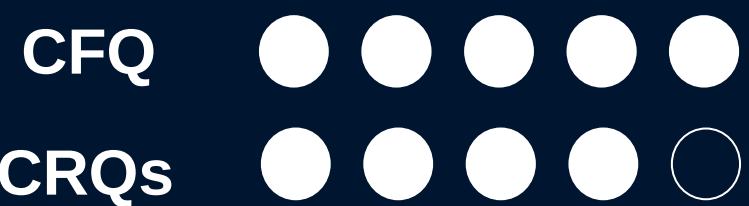
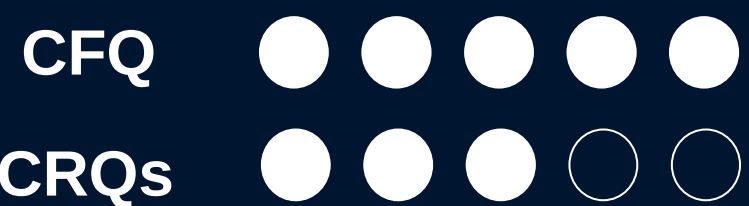
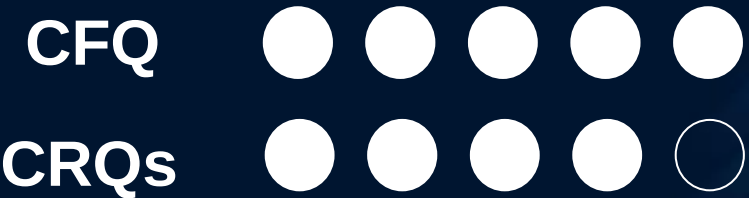
Resumo da Transformação: CFQ e CRQs



2025



2026





*Mude seus pensamentos e você muda
seu mundo*

Norman Vicent Peale



Conselho Federal de Química

Plenário
Presidência
Gerência Executiva

NOTA TÉCNICA Nº 1/2023/GEREX/PRESI/PLEN/CFQ

Processo nº 2800.00.01216.2023

1. ASSUNTO

1.1. Plano de Transformação Digital 2024 - 2025

2. REFERÊNCIAS

2.1. Decreto nº 9.319/18 que instituiu o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital

2.2. Decreto nº 10332/20 que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 no âmbito os órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, atualizado pelo decreto nº 10996/22

2.3. Portaria 138/2022 Institui o Comitê de Governança Digital – CGD e aprova seu regimento no âmbito do CFQ, atualizada pela portaria

2.4. Portaria nº 96/2023 que dispõe sobre o Programa de Gestão de Desempenho (PGD)

3. SUMÁRIO EXECUTIVO

3.1. As organizações que prestam serviços aos seus clientes sentem a necessidade de se adaptar às mudanças sociais, culturais e tecnológicas. A transformação digital surge como uma frente para adaptação à realidade digital. Como na iniciativa privada, os órgãos de governo necessitam avançar e entregar mais resultado à sociedade.

3.2. Com intuito de acelerar a mudança necessária na administração pública, o Governo Federal instituiu o decreto nº 9.319/18 que instituiu o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital.

3.3. Já em 2020, o Governo Federal instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 no âmbito os órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional (Decreto nº 10332/20). Cabe salientar que em 14 de março de 2022 foi atualizada a presente estratégia com a edição do decreto nº 10996/22.

3.4. Nesse contexto, insere-se o Conselho Federal de Química -CFQ, autarquia pública federal responsável, em conjunto com os outros 21 Conselhos Regionais de Química - CRQs, pela regulação, orientação, fiscalização, registro e julgamento nas áreas que envolvem a atividade da química do Brasil. O Sistema CFQ/CRQS possui cerca de 220 mil profissionais e 19 mil em empresas registradas.

3.5. O Conselho Federal de Química possui cerca de 60 colaboradores e possui como desafio para 2023 criar o seu Plano de Transformação Digital. Para início do trabalho foi instituído o Comitê de Governança Digital, em 15 de julho de 2022 que se debruçou na formulação do Plano de Transformação Digital.

3.6. O presente plano será fundamental para estipular as principais ações e entregáveis para os próximos anos e propiciar que a instituição possa ter um processo estruturado de competências a serem internalizadas, métodos a serem implantados e tecnologias a serem agregadas.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

4.1. Planejamento Estratégico

4.2. Eixo: Governança e Gestão

4.3. OE 11: Adotar as melhores práticas de Governança e Gestão

4.4. OE 12: Promover a inovação de processos e serviços, por meio da melhoria contínua e das ferramentas de inteligência artificial

4.5. Eixo: Aprendizado e Crescimento

4.6. OE 13: Qualificar adequadamente o time de gestores e colaboradores para suprir as demandas do Sistema CFQ/CRQs

4.7. OE 15: Adotar um sistema integrado e inovador de informação capaz de interligar os sistema CFQ/CRQs e as partes interessadas

4.8. Plano Plurianual

4.9. Eixo 1: Modernização da Infraestrutura do Sistema CFQ/CRQs

4.10. Programa 1.2: Infraestrutura Tecnológica

4.11. Diretriz PPA 3: Focar o propósito da organização em resultados para cidadãos e usuários dos serviços

4.12. Diretriz PPA 4: Manter a comunicação com as partes interessadas, preferencialmente pelo uso de plataformas digitais

4.13. Eixo 4: Aprendizado e Crescimento

4.14. Programa 4.2: Treinamento e Desenvolvimento

4.15. Diretriz PPA 8: Obter, desenvolver, valorizar e reter o capital humano

5. OBJETIVOS

5.1. Simplificar Processos

5.2. Reduzir Custos

5.3. Reduzir tempo de entrega de serviços

5.4. Fortalecer a unidade do Sistema CFQ/CRQs

5.5. Otimizar a força de trabalho

6. A EVOLUÇÃO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

6.1. Governo Eletrônico

6.1.1. Utilização de tecnologias da informação e comunicação para melhorar os processos governamentais e a interação com os cidadãos.

6.1.2. Disponibilização de serviços públicos online, permitindo que os cidadãos acessem informações e realizem transações de maneira digital.

6.1.3. Aumento da eficiência e da acessibilidade dos serviços governamentais.

6.1.4. Governo Aberto

6.1.4.1. Promoção da transparência, participação e colaboração entre o governo e a sociedade.

6.1.4.2. Disponibilização de informações públicas de maneira acessível e compreensível.

6.1.4.3. Incentivo à participação dos cidadãos na formulação e monitoramento de políticas públicas

6.1.5. **Governo Centrado em Dados**

6.1.5.1. Uso estratégico de dados para embasar decisões governamentais.

6.1.5.2. Coleta, análise e interpretação de dados para melhorar a eficácia dos serviços e políticas públicas.

6.1.5.3. Foco na medição e monitoramento contínuo do desempenho e dos impactos das ações governamentais

6.1.6. **Governo Totalmente Transformado**

6.1.6.1. Mudança abrangente na estrutura, processos e cultura organizacional do governo.

6.1.6.2. Implementação de inovações disruptivas para promover uma administração pública mais eficiente, ágil e adaptável.

6.1.6.3. Adoção de novas tecnologias e abordagens para solucionar problemas complexos e antigos.

6.1.7. **Governo Inteligente**

6.1.7.1. Uso de tecnologias avançadas, como inteligência artificial e análise de dados, para melhorar a tomada de decisões e os serviços governamentais.

6.1.7.2. Automação de tarefas repetitivas e uso de algoritmos para prever tendências e necessidades.

6.1.7.3. Foco na melhoria da qualidade e da eficiência dos serviços oferecidos pelo governo

7. **CAMINHO PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO SISTEMA CFQ/CRQS**

7.1. **Fase 1 - Digitalizar (início em 2023)**

7.1.1. Nesta fase inicial, o foco está na digitalização básica dos processos. Documentos e informações que costumavam ser em papel começam a ser digitalizados e armazenados eletronicamente. Os primeiros serviços online são introduzidos para os cidadãos e empresas, permitindo que realizem tarefas simples, como preenchimento de formulários e solicitações. O objetivo é criar uma base para uma maior integração digital

7.2. **Fase 2 - Digitizar (2024)**

7.2.1. A segunda etapa envolve a expansão da presença digital. Mais serviços são disponibilizados online, incluindo aqueles que envolvem interações mais complexas. Os processos internos também são otimizados através da adoção de ferramentas digitais. Isso pode incluir a implementação de sistemas de gestão e colaboração online, além de melhorias na comunicação interna e externa. A coleta de dados começa a se tornar mais automatizada, permitindo insights iniciais sobre o desempenho da organização

7.3. **Fase 3 - Transformar (2025)**

7.3.1. Nesta fase crucial, a transformação se torna mais profunda e abrangente. Os processos são completamente redesenhados para se adequarem ao ambiente digital. Automação de processos e uso de tecnologias avançadas, como inteligência artificial e análise de dados, podem ser implementados para melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços. A análise de dados começa a desempenhar um papel mais significativo na tomada de decisões, permitindo uma abordagem mais informada.

7.4. **Fase 4 - Governo Inteligente (2026 em diante)**

7.4.1. Ao chegar nesta fase, a organização governamental está pronta para ser verdadeiramente inteligente e adaptativa. A tecnologia é usada para antecipar necessidades,

tomar decisões proativas e fornecer serviços personalizados. Inteligência artificial e análise preditiva podem ser amplamente incorporadas para prever tendências, melhorar a alocação de recursos e otimizar processos. Os cidadãos experimentam um atendimento mais ágil, enquanto os funcionários públicos têm acesso a ferramentas avançadas para tomar decisões informadas e solucionar problemas complexos

7.4.2. Embora o CFQ e os CRQs tenham elementos de várias fases, de forma simplificada estima-se que o CFQ e CRQs estejam majoritariamente nas fases 1 e 2.

8. GOVERNO INTELIGENTE - CARACTERÍSTICAS

8.1. Centrato no Cidadão Usuários

8.1.1. Cooperação e colaboração entre diferentes órgãos e setores governamentais.

8.1.2. Compartilhamento de informações e dados para evitar redundâncias e melhorar a eficiência.

8.1.3. Foco na oferta de serviços públicos de maneira unificada e coordenada

8.2. Integrado

8.2.1. Cooperação e colaboração entre diferentes órgãos e setores governamentais.

8.2.2. Compartilhamento de informações e dados para evitar redundâncias e melhorar a eficiência.

8.2.3. Foco na oferta de serviços públicos de maneira unificada e coordenada

8.3. Eficiente

8.3.1. Uso eficaz dos recursos disponíveis para atingir objetivos governamentais.

8.3.2. Redução de desperdícios, burocracia e ineficiências nos processos administrativos.

8.3.3. Otimização da alocação de recursos para maximizar os resultados

8.4. Transparente e Aberto

8.4.1. Divulgação ativa de informações e dados governamentais para a sociedade.

8.4.2. Acesso fácil e aberto a documentos, decisões e processos administrativos.

8.4.3. Promoção da confiança, responsabilidade e prestação de contas por parte do governo.

9. CONCEITO SOBRE OS PILARES DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL A SER EMPREGADA

9.1. Os pilares da transformação digital são fundamentais para a adoção bem-sucedida de práticas e tecnologias digitais em uma organização. Eles fornecem a estrutura necessária para impulsionar a mudança e alcançar os objetivos de modernização e eficiência

9.2. Competências Digitais

9.2.1. As competências digitais referem-se ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para lidar efetivamente com as tecnologias digitais e suas aplicações. Isso inclui tanto o entendimento teórico das tecnologias quanto a capacidade prática de utilizá-las de maneira eficiente.

9.2.2. Ter competências digitais significa saber como navegar, interagir e usar as ferramentas digitais de forma produtiva e inovadora. Isso não se limita apenas à equipe de tecnologia, mas se estende a todos os níveis da organização, permitindo que todos contribuam para a transformação digital.

9.2.3. O desenvolvimento de competências digitais é essencial para a capacitação de funcionários, promovendo uma cultura de aprendizado contínuo e adaptação às mudanças

tecnológicas

9.3. **Métodos Ágeis**

9.3.1. Os métodos ágeis são abordagens flexíveis de gestão de projetos e desenvolvimento que priorizam a colaboração, a adaptação e a entrega incremental. Eles contrastam com as abordagens tradicionais mais rígidas, permitindo que as equipes respondam rapidamente às mudanças e feedbacks durante o processo de trabalho.

9.3.2. Os métodos ágeis, como Scrum e Kanban, incentivam a divisão de projetos em partes menores e gerenciáveis, chamadas de iterações ou sprints, que são completadas em um período de tempo curto e definido. Essa abordagem facilita a entrega constante de valor, a identificação precoce de problemas e a adaptação às mudanças de requisitos, fatores cruciais em um cenário de transformação digital, onde a agilidade e a resposta rápida são fundamentais

9.3.3. No caso do Plano de Transformação Digital do Sistema CFQ/CRQs trata-se do conjunto de práticas e métodos que propiciarão a melhoria contínua e aderente as práticas mais contemporâneas de gestão.

9.4. **Serviços Digitais**

9.4.1. Os serviços digitais envolvem a criação e disponibilização de soluções tecnológicas que atendam às necessidades dos cidadãos usuários. Isso pode incluir aplicativos, plataformas online, portais de autoatendimento e outros canais digitais pelos quais os serviços são entregues.

9.4.2. A ideia é oferecer uma experiência mais conveniente e eficiente para os usuários, permitindo que eles acessem informações e realizem transações de forma simples e intuitiva. Os serviços digitais devem ser projetados com foco nas necessidades dos usuários, priorizando a usabilidade, a acessibilidade e a segurança. A transformação digital envolve a transição de serviços tradicionais para formatos digitais, visando melhorar a eficiência operacional e a satisfação do cidadão-usuário

9.5. Em conjunto, esses três pilares trabalham sinergicamente para impulsionar a transformação digital, capacitando as pessoas com as competências certas, fornecendo métodos eficazes de trabalho colaborativo e criando serviços digitais inovadores que atendam às demandas da era digital.

10. **PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: METAS DE CADA PILAR PARA OS ANOS DE 2024 A 2026**

11. **COMPETÊNCIAS DIGITAIS**

11.1. **Ano 2024**

11.1.1. 1 – Mapeamento de competências no CFQ: Mapear as principais competências digitais necessárias a serem internalizadas, considerando o perfil de Organizações Bimodais e atualizar método de avaliação

11.1.2. 2 – Competências no cfq (1º CICLO): Desenvolver as competências digitais mapeadas, atuando em alinhamento com o desenvolvimento de Métodos Ágeis

11.1.3. 3 – líderes digitais no cfq (1º CICLO): Implantar trilha de desenvolvimento de Líderes Digitais 1 líder por cada regional.

11.1.4. **Ano 2025**

11.1.5. 1 – competências no CFQ e CRQs (2º CICLO): avaliar os resultados do 1º ciclo de desenvolvimento de competências e desenvolver as lacunas identificadas. Nos CRQs, capacitar 2 colaboradores por regional

11.1.6. 2 – líderes digitais no CFQ e CRQs (2º CICLO): avaliar os resultados do 1º ciclo de desenvolvimento de competências e desenvolver as lacunas identificadas. Nos CRQs, capacitar 3 líderes por cada regional.

11.2. **Ano 2026**

11.2.1. 1 – competências no CFQ e CRQs (3º CICLO): avaliar os resultados do 2º ciclo de desenvolvimento de competências e desenvolver as lacunas identificadas. Nos CRQs, capacitar 80% dos colaboradores dos regionais

11.2.2. 2 – Líderes digitais no CFQ e CRQs (3º ciclo): desenvolver o programa de desenvolvimento de Líderes Digitais nos CRQs, capacitando 100% da liderança do CFQ e CRQs

12. **MÉTODOS ÁGEIS**

12.1. **Ano 2024**

12.1.1. 1 – Desenvolver e atualizar método de Gestão Documental para todos os Colaboradores e Conselheiros Federais

12.1.2. 2 – Realizar a implantação da Metodologia Design de Serviços, com o mapeamento da Jornada do Cidadão Usuário e artefatos (dores, pontos de contato, etc.) com participação de 1 multiplicador de cada CRQ

12.1.3. 3 – Implantação de Programa de Transformação Digital, com fases e maturidade dos entes (CRQs e CFQ)

12.1.4. 4 – Internalização de método de Gestão Documental para 50% dos colaboradores e Conselheiros Regionais com a participação de 50% dos CRQs.

12.2. **Ano 2025**

12.2.1. 1 – Realizar a 2º Ciclo de revisitação dos artefatos da Metodologia Design de Serviços com a participação de 1 representante de cada CRQ

12.2.2. 2 – Realizar 2º ciclo do método de gestão de projetos, com envolvimento de 1 representante dos CRQs

12.2.3. 3 – Realizar 2º ciclo do Programa de Gestão de Desempenho (PGD), para subsidiar o aperfeiçoamento da rotina de trabalho

12.2.4. 4 – Internalização de método de Gestão Documental para 100% dos colaboradores e Conselheiros Regionais com a participação de 100% dos CRQs.

12.3. **Ano 2026**

12.3.1. 1 – Realização de Conselhos de Usuário para que cidadão-usuário seja participante nos serviços digitais em 50% dos CRQs

12.3.2. 2 – Implantar métodos de inovação aberta e *hacktons* na melhoria dos serviços do Sistema CFQ/CRQs

13. **SERVIÇOS DIGITAIS**

13.1. **Ano 2024**

13.1.1. 1 – Criação de ambiente digital (*digital workplace*) para todas as unidades e estruturas de Governança e Gestão do CFQ

13.1.2. 2 – Implantar tramitação eletrônica de documentos utilizando o SEI (Sistema Eletrônico de Informações) em todos os processos do CFQ e em 6 CRQs

13.1.3. 3 – Assegurar que 40% de todos os Serviços do Sistema CFQ/CRQs seja realizado digitalmente.

13.2. **Ano 2025**

13.2.1. 1 – Implantar tramitação eletrônica de documentos em 15 CRQs

13.2.2. 2 – Realizar diagnóstico de todos os serviços do CFQ e CRQs quanto a forma, prazo, funcionalidade e satisfação dos usuários

13.2.3. 3- Adotar ferramenta integrada de monitoramento de satisfação dos serviços realizados

13.2.4. 4 – Assegurar que 70% de todos os Serviços do Sistema CFQ/CRQs seja realizado digitalmente.

13.3. **Ano 2026**

13.3.1. 1 – Assegurar que todos os Serviços do Sistema CFQ/CRQs seja realizado digitalmente

13.3.2. 2 – Assegurar a marca de 80% de satisfação nos serviços do Sistema CFQ/CRQs

13.3.3. 3 – Realizar processos de fiscalização nos CRQs baseadas em dados, evidências e serviços preditivos, utilizando tecnologias emergentes.

14. **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

14.1. Reconstrução do Brasil pela Transformação Digital no Setor Público. Instituto Brasileiro de Governança Pública. Organização Geraldo Loureiro.--Brasília, DF : IBGP, 2020.

15. **CONCLUSÃO**

15.1. No Brasil, a transformação digital na administração pública tem ganhado destaque nos últimos anos, com vários casos de sucesso que ilustram os benefícios das tecnologias digitais para melhorar a eficiência dos serviços, a transparência e o acesso dos cidadãos. Alguns órgãos brasileiros concentram esforços acelerar a iniciativa. Temos como exemplo:

15.2. **Programa Governo Digital - Brasil:** O Programa Governo Digital, também conhecido como "Governo 4.0", visa promover a transformação digital no governo federal brasileiro. Ele inclui iniciativas como o "Gov.Br", um portal unificado que reúne diversos serviços públicos online, e a Plataforma +Brasil, que moderniza a gestão de recursos públicos e auxilia na transparência e eficiência da execução de programas.

15.3. **E-Social:** O e-Social é um projeto que unifica a prestação de informações trabalhistas, previdenciárias e fiscais relacionadas aos trabalhadores. Ele simplifica a transmissão de dados, reduzindo a burocracia e melhorando a qualidade das informações para o governo e para os cidadãos.

15.4. **CNH Digital:** A CNH Digital é a versão eletrônica da Carteira Nacional de Habilitação. Ela permite que os motoristas tenham acesso ao documento no celular, tornando o processo mais prático e eliminando a necessidade de portar a CNH física.

15.5. **Justiça Eleitoral Digital:** A Justiça Eleitoral tem investido em iniciativas digitais para simplificar processos eleitorais, como o Título Net, que permite aos eleitores solicitarem a primeira via do título de eleitor pela internet, e a biometria, que utiliza tecnologia para identificação biométrica dos eleitores durante as eleições

15.6. **PIX:** sistema de pagamentos instantâneos desenvolvido e operado pelo Banco Central do Brasil. Lançado oficialmente em novembro de 2020, o PIX revolucionou a forma como as transações financeiras são realizadas no país, introduzindo um método rápido, seguro e disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano

Brasília, 31 de agosto de 2023.

Referência: Processo nº
2800.00.01216.2023

SEI nº 0019372

SCS Quadra 09, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre B, 9º andar
Brasília/DF, CEP 70.308-200
Telefone: (61) 2099-3300 - www.cfq.org.br