



**Plano de Transformação Digital do Instituto de Assistência à
Saúde dos Servidores do Distrito Federal - INAS
(2025 – 2027)**

VERSÃO ONLINE ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:

Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal (INAS)
Presidência (Presi)
Subcomitê Gestor da Transformação Digital (SGTD)
SCS Setor Comercial Sul – Quadra 09, 10º andar, Edifício Parque Cidade Corporate
CEP: 70308-200
Asa sul – Brasília/DF
Tel: +55 (61) 3312-5388
<https://www.inas.df.gov.br/>

Siglas e Abreviaturas

Comitê Gestor da Transformação Digital - CGTD
Subcomitê Gestor da Transformação Digital - SGTD
Plano de Transformação Digital - PTD
Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal – EGD/DF
Planejamento Estratégico Institucional – PEI
Comitê de Segurança da Informação - CSIC
Comitê Interno de Governança - CIG
Presidência - PRESI
Coordenação de Governança e *Compliance* - CGCOM
Ouvidoria – OUV
Assessoria de Comunicação Social - ASCOM
Diretoria de Plano de Saúde - DIPLAS
Diretoria de Finanças - DIFIN
Assessoria Atuarial - ASSAT
Diretoria de Administração –DIAD
Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação - UTIC

Expediente

Ibaneis Rocha Barros Junior
Governador do Distrito Federal

Daniel Izaías de Carvalho
Diretor-Presidente do INAS-DF

Fernanda Martins Gasparino Duarte Canedo
Chefe de Gabinete

Rogeria de Oliveira Pinheiro Romanholo
Diretora de Plano de Saúde

Juliano de Freitas Costa
Diretor de Administração

Luciano Cardoso de Barros Filho
Diretor Financeiro

Raphael Sampaio Malinverni
Diretor Jurídico

Membros do Subcomitê de Transformação Digital

José Wilson da Costa - Coordenador

Ari Henrique dos Santos

Jaqueline Silva Santana Portes

Grice Barbosa Pinto de Araújo

Samuel Serafim de Moura

Miriam de Castro França e Silva

Ygor da Silva Fortes

Sumário

Apresentação	3
Referencial Normativo	4
A Transformação Digital no Setor Público	5
Transformação Digital e Plano de Saúde	6
Comitê e Subcomitê Gestor de Transformação Digital	7
Referenciais Estratégicos	8
Plano Estratégico Institucional INAS (2024 - 2027)	9
Plano de Transformação Digital do INAS (2025-2027)	11
Identificação de Riscos	14
Ações para Mitigação dos Riscos	18
Diagnóstico da Situação em 2025	22
Perspectivas Futuras	24
Estratégia de Comunicação Interna e Externa	25
Considerações Finais	27

Apresentação

O Governo do Distrito Federal vem atuando fortemente para melhorar e simplificar a vida das pessoas. Para tanto, torna-se cada vez mais importante a utilização da tecnologia, assim como compreender as expectativas e percepções dos cidadãos sobre a atual oferta de serviços públicos providos por meios digitais.

Tais expectativas e percepções são insumos de grande relevância para apoiar o direcionamento estratégico das políticas públicas voltadas à transformação digital no setor público.

O fortalecimento desta agenda digital apoia-se na existência de marcos normativos robustos, no estabelecimento de um modelo de governança perene, e terá o acompanhamento dos compromissos pactuados pelo Subcomitê de Transformação Digital, instituído pela Portaria nº 28, de 28 de março de 2025 que elaborou este Plano de Transformação Digital (PTD) do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal (INAS).

Com base no Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do INAS, para 2024-2027, e considerando as diretrizes do Decreto nº 40.253/2019, que institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública distrital, e da Portaria nº 298/2025, que estabelece a Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal (EGD/DF) para 2024-2027, o Plano de Transformação Digital do Instituto é apresentado como um instrumento essencial para o avanço do Instituto.

O plano é concebido como um instrumento fundamental para impulsionar a evolução do INAS na era digital, assegurando o aprimoramento contínuo dos serviços públicos e dos processos internos, reconhecendo a oportunidade de amadurecer sua gestão estratégica e se adequar às diretrizes da Governança Pública e *Compliance*, conforme do Decreto nº 39.736/2019.

O PTD-INAS 2025-2027 apresenta um extenso rol de iniciativas, com entregas tanto finalísticas quanto estruturantes, as quais repercutirão positivamente no atendimento ao beneficiário e rede credenciada do GDF Saúde, visando entregar serviços digitais mais integrados e alinhados com a visão e valores do Instituto.

Dentre as ações de ampliação e simplificação da oferta de serviços públicos digitais busca-se gerar benefícios para o público alvo do Instituto mediante o uso da informação e dos recursos de TIC na prestação dos seus serviços, com redução de custos e aumento da agilidade no atendimento das demandas, com a priorização de autosserviços: com a criação ou aprimoramento de portais e aplicativos para que os beneficiários do GDF Saúde possam acessar serviços, informações, e gerenciar seu plano sem auxílio direto de setores do órgão.

A Governança de Dados e Transparência também reflete nos objetivos do Instituto de integrar a visão mais ampla de Governança Digital do Distrito Federal. A implementação sistemática dessas iniciativas promoverá uma instituição mais eficaz, transparente e centrada no cidadão, aprimorando a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários do GDF Saúde e otimizando a eficiência operacional interna. O plano

representa um compromisso com a inovação e a melhoria contínua, elementos cruciais para a sustentabilidade e relevância do INAS no setor público moderno.

Referencial Normativo

O arcabouço normativo que rege a Transformação Digital no âmbito do Distrito Federal é composto por:

- ✓ Lei Orgânica do Distrito Federal, no inciso XIV, art. 3º, que promove a inclusão digital, o direito de acesso à Internet, o exercício da cidadania em meios digitais e a prestação de serviços públicos por múltiplos canais de acesso.

- ✓ Decreto Nº 40.253, de 11 de novembro de 2019, que Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública distrital direta, autárquica e fundacional.

- ✓ Lei Nº 7.229, de 25 de janeiro de 2023, que estabelece normas específicas que asseguram ao usuário de serviço público, no Distrito Federal, o direito ao atendimento de suas demandas, de forma virtual.

- ✓ Portaria nº 298, de 14 de abril de 2025, que estabelece a Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal para o período de 2024 a 2027.

- ✓ Portaria Nº 28, de 28 de março de 2025, que institui o Subcomitê Gestor de Transformação Digital (SGTD) do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal.

A Transformação Digital no Setor Público

A transformação digital representa uma mudança estratégica e tem se consolidado como um dos pilares fundamentais para a modernização do setor público. Em um contexto de rápidas mudanças tecnológicas e aumento das expectativas da sociedade, essa transformação vai além da digitalização de processos, ela exige um aprimoramento da cultura organizacional, do papel das lideranças e da forma como os serviços públicos são pensados e entregues.

No contexto do INAS, essa transformação representa um compromisso contínuo com a inovação, a melhoria dos serviços prestados ao seu público alvo e a otimização dos recursos disponíveis. Trata-se de um processo dinâmico e evolutivo, com ciclos de reavaliação, adaptação e aprimoramento constantes, em sintonia com as necessidades institucionais e os avanços tecnológicos.

No âmbito do Governo do Distrito Federal, a transformação digital é orientada por marcos normativos claros, como a Política de Governança Digital, instituída pelo Decreto nº 40.253/2019, e pela Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal (EGD/DF), atualizada pela Portaria nº 298/2025. Esses documentos definem a transformação digital como a utilização de tecnologias digitais para melhorar a integração de serviços e políticas públicas, aumentar a eficiência no atendimento ao cidadão e ampliar a transparência da gestão pública. A EGD/DF estabelece objetivos estratégicos visando o estímulo à participação social na formulação e avaliação de políticas públicas digitais, a garantia de dados abertos para promover a transparência ativa e o fomento à inovação inclusiva.

Nesse cenário, o INAS alinha seu PTD às diretrizes distritais, reconhecendo que o sucesso dessa jornada depende diretamente de uma cultura organizacional adaptável, de lideranças engajadas e de servidores capacitados. O Instituto já possui iniciativas em andamento, no Planejamento Institucional 2024–2027, o que demonstra o comprometimento da autarquia com uma gestão moderna e centrada nas necessidades dos seus servidores, prestadores e beneficiários do GDF Saúde.

A transformação digital no INAS, portanto, é vista como um processo multifacetado que vai além da mera digitalização de processos. Ela envolve a reestruturação de práticas administrativas, o fortalecimento da governança de dados, o desenvolvimento de competências digitais e o engajamento dos servidores no aprimoramento dos serviços. A mensuração dos resultados é feita por meio de métricas, indicadores e metas definidas no plano, garantindo o acompanhamento do progresso e a transparência das ações. Com isso, o INAS reafirma sua posição como agente público comprometido com a inovação, a eficiência e a inclusão digital no Distrito Federal.

Transformação Digital e Plano de Saúde

A transformação digital tem provocado impactos significativos na gestão dos planos de saúde, especialmente no setor público, ao possibilitar maior integração entre sistemas, automação de processos e uso estratégico de dados. No contexto do INAS, essas inovações resultam em avanços concretos no atendimento aos beneficiários, maior agilidade na análise de demandas e mais transparência nas informações prestadas. Ferramentas digitais facilitam o acompanhamento de autorizações, o acesso a guias médicas e exames, a comunicação com prestadores e a disponibilização de serviços por meio de plataformas mais intuitivas e acessíveis. Com isso, há ganhos relevantes em eficiência operacional, redução de retrabalho e maior controle sobre os custos assistenciais.

Além disso, a transformação digital fortalece a capacidade analítica da autarquia, permitindo a utilização de dados qualificados para embasar decisões estratégicas e aperfeiçoar políticas de saúde. A implementação de sistemas integrados, o uso de painéis de gestão (*dashboards*) e o cruzamento de dados administrativos, clínicos e financeiros promovem uma gestão mais proativa, preventiva e centrada no usuário. Isso consolida o papel do plano de saúde não apenas como prestador de assistência, mas também como agente de promoção da saúde, alinhando-se às diretrizes de inovação, sustentabilidade e cuidado integral preconizadas pelo Governo do Distrito Federal.

Comitê e Subcomitê Gestor de Transformação Digital

O Comitê Gestor da Transformação Digital (CGTD), instituído pelo Decreto Nº 40.253, de 11 de novembro de 2019, é um órgão de coordenação estratégica responsável pela governança digital no âmbito da administração pública distrital. Ele atua na aprovação, monitoramento e revisão da Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal (EGD), além de definir diretrizes e avaliar os Planos de Transformação Digital de cada órgão ou entidade. O CGTD tem o objetivo de assegurar a implementação eficaz de iniciativas de transformação digital, promovendo a modernização, transparência e eficiência dos serviços públicos digitais para atender melhor às demandas da sociedade.

O Subcomitê Gestor de Transformação Digital (SGTD) do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal, instituído pela Portaria nº 28, de 28 de março de 2025, tem como sua principal função desenvolver o Plano de Transformação Digital (PTD), alinhado com a Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal. A Portaria define a estrutura, composição e funcionamento do SGTD, além de suas competências.

O SGTD é composto por representantes de diversas áreas do Instituto, reunindo-se periodicamente para deliberar sobre políticas, metas e atualizações necessárias ao avanço da governança digital, sendo responsável pela elaboração do PTD, instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicação, que tem como objetivo facilitar e simplificar o acesso de servidores, prestadores e beneficiários do GDF Saúde aos serviços públicos prestados nos diferentes temas, bem como atender às necessidades finalísticas do INAS.

Atualmente o SGTD do Instituto é composto por:

José Wilson da Costa	Chefe da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação, Coordenador do GT
Ari Henrique dos Santos	Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental da Diretoria de Finanças
Jaqueline Silva Santana Portes	Coordenadora de Governança e <i>Compliance</i>
Grice Barbosa Pinto de Araújo	Chefe da Assessoria Especial da Diretoria de Administração
Samuel Serafim de Moura	Assessor Especial da Diretoria de Plano de Saúde
Miriam de Castro França e Silva	Analista em Políticas Públicas e Gestão Governamental da Coordenação de Governança e <i>Compliance</i>

Referenciais Estratégicos

A Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal (EGD/DF), estabelecida para o período de 2024 a 2027, visa articular e direcionar as iniciativas de transformação digital dentro da administração pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal. Esta estratégia tem como objetivo principal criar um ambiente governamental mais inclusivo, eficiente, proativo, participativo e sustentável.

Planejar estrategicamente é pensar nas ações necessárias para promover as transformações que se quer implementar no longo prazo, é, portanto, um processo gerencial que permite estabelecer um “norte” a ser seguido, com a finalidade de se obter uma otimização na relação entre o órgão e seu ambiente, não dizendo respeito a decisões futuras, mas a implicações futuras de decisões presentes.

Neste sentido, o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) 2024 - 2027 torna-se um instrumento central na condução do trabalho deste Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal (INAS), pois além das definições de metas e indicadores, reflete os valores a serem entregues aos beneficiários do Plano de Assistência à Saúde Suplementar do Distrito Federal - GDF Saúde.

O Instituto observou os objetivos estratégicos constantes da EGD/DF para definir suas ações e metas, com o objetivo de contribuir para a estratégia do Governo.

São objetivos estratégicos constantes da EGD/DF:

- I. Ampliar a oferta de soluções digitais inovadoras e inclusivas que atendam às necessidades da população do Distrito Federal;
- II. Promover a simplificação e a adaptação dos processos de trabalho às demandas atuais da sociedade com vistas a melhor aplicação dos recursos públicos;
- III. Fomentar a inovação e o uso adequado de tecnologias;
- IV. Desenvolver a governança de dados e seu reuso seguro;
- V. Promover a transparência, o acesso à informação, e a participação social na formulação de políticas públicas e da promoção do desenvolvimento sustentável;
- VI. Promover a integração de canais digitais e físicos, bem como a adoção de padrões tecnológicos interoperáveis, seguros, escaláveis e economicamente sustentáveis a longo prazo; e
- VII. Desenvolver competências digitais e promover a cultura digital no GDF.

Plano Estratégico Institucional INAS (2024 2027)

São objetivos estratégicos constantes do PEI INAS (2024/2027):

- I - Promover saúde e qualidade de vida aos servidores e dependentes beneficiários do GDF Saúde;
- II - Manter o GDF Saúde atrativo aos servidores;
- III - Aperfeiçoar o modelo de gestão do GDF Saúde;
- IV - Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários e do relacionamento com a rede credenciada;
- V - Aprimorar o modelo de Governança e *Compliance*;
- VI - Assegurar a infraestrutura administrativa necessária ao aumento da capacidade operacional
- VII - Aprimorar os processos internos institucionais
- VIII - Zelar pelo equilíbrio financeiro
- IX- Fortalecer o clima organizacional e o bem-estar dos servidores
- X - Otimizar os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação
- XI - Desenvolver a gestão de pessoas com foco em resultados
- XII - Promover ações inovadoras

INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES DO DISTRITO FEDERAL

MAPA ESTRATÉGICO 2024-2027

MISSÃO

Promover assistência complementar à saúde dos seus beneficiários em regime de autogestão e sem fins lucrativos.

VISÃO

Ser referência no Distrito Federal em plano de saúde complementar de forma acessível e sustentável

VALORES

Ética, empatia, transparência, sustentabilidade, comprometimento, probidade e inovação

CONTRIBUIÇÃO PARA A SOCIEDADE

Promover saúde e qualidade de vida aos servidores e dependentes beneficiários do GDF Saúde

RESULTADOS INSTITUCIONAIS

Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários e o relacionamento com a rede credenciada

Aperfeiçoar o modelo de gestão do GDF Saúde

Manter o GDF Saúde atrativo aos servidores

PROCESSOS INTERNOS

Aprimorar o modelo de Governança e Compliance

Assegurar a infraestrutura administrativa necessária ao aumento da capacidade operacional

Aprimorar os processos Internos

Zelar pelo equilíbrio financeiro

PESSOAS, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Fortalecer o clima organizacional e o bem estar dos servidores

Otimizar os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação

Desenvolver a gestão de pessoas com foco em resultados

Promover ações inovadoras

Plano de Transformação Digital do INAS – 2025-2027

Para contribuir com os objetivos estratégicos constantes da Estratégia de Governança Digital do Distrito Federal, estabelecida para o período de 2024 a 2027, o INAS apresenta as seguintes iniciativas estratégicas:

OE1 - Ampliar a oferta de soluções digitais inovadoras e inclusivas que atendam às necessidades da população do Distrito Federal.

Nome da Iniciativa	Área Resp.	Produto / Entrega	Prazo Conclusão
Implementar Plataforma Inteligente de Gestão da Saúde e Bem-Estar	DIPLAS e UTIC	Agendamento Facilitado para perícia médica e atendimento presencial: Simplificar o agendamento de perícia médica e atendimento presencial diretamente pela plataforma on-line, com lembretes automáticos.	2027
	DIPLAS e ASCOM	Conteúdo Educativo Interativo: Disponibilizar conteúdo multimídia (vídeos, podcasts, infográficos) sobre saúde e bem-estar, com a possibilidade de sessões de perguntas e respostas com especialistas via chat ou videoconferência.	2026
Desenvolver Gestão Digital e Transparente do GDF Saúde	UTIC, DIAD e DIPLAS	IA, Chatbot e FAQ Interativo: Desenvolver um Chatbot avançado, com recursos de IA e uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ) interativa no portal para oferecer autoatendimento rápido e preciso, direcionando apenas as demandas complexas para o atendimento humano.	2025
	DIPLAS, DIAD e UTIC	Plataforma de Credenciamento Online: Desenvolver um portal para que prestadores de serviços de saúde possam realizar o processo de credenciamento de forma totalmente digital, com acompanhamento de status e envio de documentos online.	2025

OE2 - Promover a simplificação e a adaptação dos processos de trabalho às demandas atuais da sociedade com vistas a melhor aplicação dos recursos públicos.

Nome da Iniciativa	Área Resp.	Produto / Entrega	Prazo Conclusão
Aprimorar a Gestão Financeira	DIFIN DIAD UTIC	Sistema de Contas a Pagar e Receber Integrado: Implementar um sistema de gestão financeira que automatize os processos de contas a pagar e receber, com integração com bancos e folha de pagamento do GDF, permitindo o acompanhamento em tempo real da saúde financeira do Instituto.	2026
	DIFIN UTIC	Gestão de Inadimplência e Cobrança Eficiente: Desenvolver um módulo para controle da inadimplência, com automação do envio de comunicados e boletos, histórico de negociações e ferramentas para análise de padrões de atraso.	2026
	Assessoria Atuarial	Análise Preditiva de Custos e Sinistralidade: Desenvolver modelos analíticos para prever tendências de gastos com saúde e sinistralidade, permitindo que a gestão do INAS realize ajustes proativos no modelo operacional e em negociações com prestadores.	2025
	Assessoria Atuarial	Orçamento e Projeções Dinâmicas: Utilizar dados históricos e modelos preditivos para criar orçamentos e projeções financeiras mais precisas, permitindo à gestão antecipar desafios e tomar decisões estratégicas.	2025
Implementar a Automação de Processos	CGCOM DIAD CIG	Sistema de Gestão de Processos (BPM/WfMS): Implementar uma plataforma de Business Process Management (BPM) ou Workflow Management System (WfMS) para modelar, automatizar e monitorar fluxos de trabalho e gestão de recursos humanos.	2026

OE4 - Desenvolver a governança de dados e seu reuso seguro.

Nome da Iniciativa	Área Resp.	Produto / Entrega	Prazo Conclusão
Desenvolver Gestão Proativa e Decisões Orientadas por Dados	DIPLAS DIFIN UTIC	Plataforma de Business Intelligence (BI) e Dashboards Gerenciais: Implementar uma plataforma de BI que permita criar dashboards intuitivos e em tempo real, exibindo KPIs essenciais sobre sinistralidade, custos assistenciais, utilização de serviços, desempenho da rede e resultados financeiros.	2025
Desenvolver Governança de Dados e Segurança da Informação Integradas	CGCOM DIPLAS CSIC UGLCPD	Plataforma de Governança de Dados: Desenvolver uma plataforma para gerenciar o ciclo de vida dos dados, desde a coleta até o descarte, incluindo a anonimização e pseudonimização de dados pessoais sempre que possível.	2026
	CGCOM CSIC UCI	Auditoria e Monitoramento de Segurança: Implementar ferramentas de monitoramento contínuo de segurança da informação e trilhas de auditoria detalhadas para todas as transações, garantindo a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados, com alertas proativos para incidentes.	2027

Identificação de Riscos

O processo de gestão de riscos, conforme orienta a ABNT NBR ISO 31000, consiste em uma abordagem sistemática para identificar, avaliar, tratar, monitorar e comunicar riscos que possam afetar os objetivos de uma organização. Esse processo inicia-se com o estabelecimento do contexto, seguido pela identificação dos riscos, análise e avaliação do nível de risco envolvido. Em seguida, define-se o tratamento apropriado, que pode envolver evitar, reduzir, compartilhar ou aceitar o risco. A norma também destaca a importância de comunicação e consulta contínuas com as partes interessadas, bem como o monitoramento e revisão constante do desempenho do processo. A gestão de riscos segundo a ISO 31000 promove a tomada de decisões mais informadas, o uso eficaz de recursos e a resiliência organizacional frente a incertezas.

OE1 - Ampliar a oferta de soluções digitais inovadoras e inclusivas que atendam às necessidades da população do Distrito Federal.

Iniciativa	Produto	Risco	Prob	Imp	Causa	Consequência	Resp
Implementar Plataforma Inteligente de Gestão da Saúde e Bem-Estar	Agendamento Facilitado para perícia médica e atendimento presencial	Dificuldades técnicas ou falhas no sistema de agendamento online	Possível	Moderada	Infraestrutura limitada / baixa testagem	Reagendamento em massa, insatisfação dos usuários	UTIC DIPLAS
	Conteúdo Educativo Interativo	Baixa adesão dos beneficiários aos conteúdos	Possível	Menor	Falta de divulgação e incentivo	Desperdício de recursos e baixa efetividade da ação	DIPLAS ASCOM
Desenvolver Gestão Digital e	IA, <i>Chatbot</i> e FAQ Interativo	Respostas incorretas, incompletas ou	Possível	Moderada	Treinamento deficiente em IA	Redução da confiança no serviço digital e	UTIC DIAD

Transparente do GDF Saúde		robotizadas pelo <i>chatbot</i>				aumento de atendimento presencial	DIPLAS
	Plataforma de Credenciamento Online	Dificuldade dos prestadores em utilizar o sistema digital (falhas técnicas, baixa usabilidade ou dúvidas no preenchimento)	Possível	Moderada	Plataforma não aderente com o regulamento do instituto	- Baixa adesão e erros nos credenciamentos - Comprometimento à adesão ao novo processo	UTIC DIAD DIPLAS

OE2 - Promover a simplificação e a adaptação dos processos de trabalho às demandas atuais da sociedade com vistas a melhor aplicação dos recursos públicos.

Iniciativa	Produto	Risco	Prob	Imp	Causa	Consequência	Resp
Aprimorar a Gestão Financeira	Sistema de Contas a Pagar e Receber Integrado	Integração incompleta com sistemas bancários	Possível	Maior	Falta de alinhamento técnico com instituições financeiras	Retrabalho manual nas conciliações bancárias, atrasos nos pagamentos e recebimentos, maior risco de erros financeiros e perda de confiabilidade na automação do controle financeiro.	UTIC DIAD DIFIN
	Gestão de Inadimplência e Cobrança Eficiente:	Ineficiência na cobrança automatizada	Possível	Maior	Parâmetros inadequados no sistema de cobrança (ex.: prazos, formas de contato,	Baixa recuperação de valores inadimplentes, aumento da taxa de inadimplência e comprometimento do	DIFIN UTIC

					segmentação dos devedores) e ausência de atualização dos dados cadastrais dos beneficiários.	equilíbrio financeiro do plano de saúde	
	Desenvolver modelos analíticos para análise Preditiva de Custos e Sinistralidade	Falha no desenvolvimento dos modelos de predição	Possível	Maior	Base de dados insuficiente Dados históricos inconsistentes ou mal estruturados	Geração de modelos imprecisos ou inviáveis para uso prático, o que compromete o planejamento financeiro, eleva os riscos atuariais e reduz a capacidade de antecipar tendências	DIFIN ASSAT
Implementar a Automação de Processos	Implementar Sistema de Gestão de Processos (BPM)	Não implementação do Sistema de Gestão de Processos (BPM) dentro do prazo ou de forma eficaz.	Possível	Moderada	Falta de definição clara dos processos atuais e resistência dos servidores à mudança de cultura organizacional.	Manutenção da desorganização e ineficiência nos fluxos de trabalho, com impactos na produtividade, retrabalho e dificuldade de mensuração de desempenho.	DIAD CGCOM CIG

OE4 - Desenvolver a governança de dados e seu reuso seguro

Iniciativa	Produto	Risco	Prob	Imp	Causa	Consequência	Resp
Desenvolver Gestão Proativa e Decisões Orientadas por Dados	Plataforma de Business Intelligence (BI) e Dashboards Gerenciais	Falha de atualização dos dados em tempo real	Provável	Moderada	Integrações manuais ou instáveis	Decisões com base em dados defasados	UITC DIAD DIPLAS
Desenvolver Governança de Dados e Segurança da Informação Integradas	Plataforma de Governança de Dados	Tratamento indevido de dados	Quase certo	Maior	Ausência de anonimização / pseudonimização	Penalizações legais (LGPD) e perda de confiança	CGCOM DIPLAS CSIC
	Auditoria e Monitoramento de Segurança	Falha ao implementar ferramentas detecção de invasões/sabotagens	Possível	Maior	Ausência de alertas proativos	Vazamento de dados sensíveis e prejuízos institucionais	UTIC CGCOM CSIC

Ações para mitigação dos Riscos

OE1 - Ampliar a oferta de soluções digitais inovadoras e inclusivas que atendam às necessidades da população do Distrito Federal.

Iniciativa	Produto	Risco	ações de mitigação
Implementar Plataforma Inteligente de Gestão da Saúde e Bem-Estar	Agendamento Facilitado	Dificuldades técnicas ou falhas nos lembretes automáticos, gerando atrasos e insatisfação dos usuários	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar testes completos da plataforma antes do lançamento - Oferecer canais alternativos de agendamento - Implantar suporte técnico ativo nos primeiros meses - Produzir tutoriais e orientar usuários
	Conteúdo Educativo Interativo	Baixa adesão dos beneficiários ao conteúdo e às sessões com especialistas	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgar amplamente o conteúdo com foco no público-alvo - Estimular o engajamento com estratégias de gamificação - Envolver influenciadores internos - Ajustar temas com base no feedback dos usuários
Desenvolver Gestão Digital e Transparente do GDF Saúde	IA, Chatbot e FAQ Interativo	Respostas incorretas, incompletas ou robotizadas pelo <i>chatbot</i> , levando à frustração do usuário e aumento de retrabalho para o atendimento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Treinar continuamente o <i>chatbot</i> com base em perguntas reais e atualizações normativas - Monitorar o desempenho e coletar feedback dos usuários - Definir critérios claros de transbordo para atendimento humano - Atualizar periodicamente a base de conhecimento
	Plataforma de Credenciamento Online	Dificuldade dos prestadores em utilizar o sistema digital (falhas técnicas, baixa usabilidade ou dúvidas no preenchimento),	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver plataforma com foco em usabilidade e experiência do usuário - Oferecer tutoriais, vídeos explicativos e suporte remoto - Fazer piloto com grupo reduzido de prestadores antes do lançamento geral

		comprometendo a adesão ao novo processo	- Manter canal aberto para dúvidas e melhorias constantes
--	--	---	---

OE2 - Promover a simplificação e a adaptação dos processos de trabalho às demandas atuais da sociedade com vistas a melhor aplicação dos recursos públicos.

Iniciativa	Produto	Risco	ações de mitigação
Aprimorar a Gestão Financeira	Sistema de Contas a Pagar e Receber Integrado	Integração incompleta com sistemas bancários	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar levantamento prévio dos requisitos técnicos e operacionais exigidos pelos bancos utilizados (inclusive normativos de segurança e protocolos de integração). - Envolver representantes dos bancos nas etapas de análise técnica e homologação da integração. - Prever no contrato com o fornecedor do sistema a responsabilidade pela integração com sistemas bancários e prazos de entrega. - Testar a integração em ambiente controlado antes da entrada em produção. - Implementar plano de contingência para execução manual de pagamentos e recebimentos, caso ocorram falhas temporárias.
	Sistema de Gestão de Inadimplência e Cobrança Eficiente	Ineficiência na cobrança automatizada	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar auditoria e atualização periódica dos dados cadastrais dos beneficiários. - Definir políticas claras de cobrança, com segmentação por perfil de devedor e escalonamento de medidas (lembretes, notificações, negativação etc.). - Implementar e testar diferentes estratégias de cobrança automatizada (e-mail, SMS, app, carta) com base em dados de efetividade. - Monitorar regularmente os indicadores de inadimplência e ajustar os parâmetros de cobrança conforme resultados.

			<ul style="list-style-type: none"> - Prever a possibilidade de ação manual complementar em casos de débitos relevantes ou reincidentes.
	Modelos analíticos para análise Preditiva de Custos e Sinistralidade	Falha no desenvolvimento dos modelos de predição	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar prévia qualificação e saneamento das bases de dados utilizadas para alimentar os modelos. - Garantir a participação de equipe técnica com competências em ciência de dados, estatística e saúde suplementar. - Iniciar com modelos-piloto de menor complexidade para validação progressiva da abordagem. - Estabelecer parceria com instituições acadêmicas ou consultorias especializadas para suporte técnico. - Monitorar continuamente a acurácia e desempenho dos modelos com ajustes iterativos baseados em resultados reais
Implementar a Automação de Processos	Sistema de Gestão de Processos (BPM/WfMS)	Não implementação do Sistema de Gestão de Processos (BPM) dentro do prazo ou de forma eficaz.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar diagnóstico prévio e mapeamento participativo dos processos com apoio das áreas envolvidas. - Promover campanhas de sensibilização e treinamentos sobre BPM e seus benefícios para as equipes; - Estabelecer um comitê de governança de processos com representantes das áreas-chave. - Garantir apoio da alta gestão para impulsionar a mudança cultural e priorizar o projeto. - Iniciar a implementação por processos-piloto de alto impacto para demonstrar valor rapidamente.

OE4 - Desenvolver a governança de dados e seu reuso seguro.

Iniciativa	Produto	Risco	Ação de Mitigação
Desenvolver Gestão Proativa e Decisões Orientadas por Dados	Plataforma de Business Intelligence (BI) e Dashboards Gerenciais	Alimentação inconsistente ou incompleta dos dados nos painéis, comprometendo a qualidade das análises e decisões	<ul style="list-style-type: none"> - Padronizar e automatizar a coleta de dados - Estabelecer critérios claros de qualidade e origem dos dados - Capacitar equipes para uso correto do BI - Realizar auditorias periódicas nos dados utilizados
Desenvolver Governança de Dados e Segurança da Informação Integradas	Plataforma de Governança de Dados	Tratamento indevido de dados	<ul style="list-style-type: none"> - Estabelecer normativos e fluxos claros de governança - Designar responsáveis por dados em cada área (data stewards) - Promover campanhas internas de conscientização sobre a importância dos dados como ativos institucionais - Incluir metas de governança nos planos de gestão
	Auditoria e Monitoramento de Segurança	Detecção tardia de incidentes cibernéticos por falhas na automação ou baixa capacidade de resposta, comprometendo a integridade e confidencialidade dos dados	<ul style="list-style-type: none"> - Implantar ferramentas de monitoramento em tempo real - Criar plano de resposta a incidentes e treinar equipes periodicamente - Realizar simulações de invasões (pentests) - Definir papéis e responsabilidades de segurança da informação por setor

Diagnóstico da Situação em 2025

Atualmente, o INAS oferece uma variedade de serviços voltados ao cidadão, com foco no atendimento aos beneficiários do plano de saúde. Esses serviços incluem:

Serviços Voltados ao Cidadão

1. Atendimento presencial ao Beneficiário
2. Perícia Médica
3. Central de Atendimento por telefone
4. Ouvidoria
5. e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão)
6. Consulta a demonstrativos e formulários
7. Canal de credenciamento para prestadores
8. Portal da Transparência
9. Portal do Beneficiário
10. Portal do Prestador
11. Aplicativo móvel
12. Área de Perguntas Frequentes (FAQ)
13. Carta de Serviços

Quantitativo estimado:

- Total de serviços ao cidadão: 13
- Serviços digitais: 10
- Serviços presenciais: 3

A tendência é de expansão dos serviços digitais, especialmente com o fortalecimento do aplicativo móvel e a integração com canais de autoatendimento.

Dados Abertos e Transparência

O INAS disponibiliza dados em conformidade com as diretrizes de governo aberto, acessíveis por meio de:

- ✓ Portal da Transparência do GDF
- ✓ Portal e-SIC
- ✓ Página de Dados Abertos
- ✓ Informações institucionais no site oficial

Essas ferramentas permitem ao cidadão acessar informações atualizadas sobre contratos, despesas, convênios, indicadores e serviços prestados.

Ferramentas que concentram os dados:

- ✓ Portal do INAS
- ✓ Sistema de Gestão do Plano de Saúde
- ✓ Portal de Transparência do GDF
- ✓ Sistema e-SIC
- ✓ Diário Oficial do DF

Conhecimento sobre Transformação Digital

Com base em ações institucionais recentes, como a implantação de um novo sistema de gestão de plano de saúde e o fortalecimento da governança digital no Planejamento Estratégico Institucional (PEI), infere-se que os servidores do INAS vêm sendo expostos a práticas, ferramentas e metodologias associadas à transformação digital.

Dentre essas práticas, destacam-se:

- ✓ Capacitação técnica e gerencial para uso de sistemas informatizados
- ✓ Criação de fluxos digitais de auditoria e análise de dados
- ✓ Consolidação de um ecossistema digital para relacionamento com beneficiários e prestadores
- ✓ Participação institucional em projetos de inovação e transparência pública

Essas evidências indicam que há um nível crescente de conhecimento e engajamento dos servidores com os princípios e instrumentos da transformação digital.

Perspectivas futuras

As perspectivas futuras para a transformação digital nos governos apontam para um avanço contínuo, com a integração de tecnologias emergentes e a ampliação do acesso a serviços mais inteligentes e personalizados.

Algumas tendências incluem:

- ✓ Serviços centralizados;
- ✓ Processos digitalizados;
- ✓ Governo orientado a dados;
- ✓ Segurança e Privacidade; e
- ✓ Inteligência Artificial em prol da Administração Pública.

Estratégia de Comunicação

Comunicação Interna

A comunicação interna será fundamentada em transparência, colaboração e engajamento contínuo entre os membros do Subcomitê Gestor de Transformação Digital. As ações de comunicação interna incluirão:

- **Reuniões Regulares do Subcomitê:** As reuniões do Subcomitê Gestor de Transformação Digital serão realizadas com frequência definida, onde serão apresentados relatórios detalhados sobre o progresso da digitalização dos serviços no governo. Esses relatórios trarão dados analíticos atualizados, acessíveis e interpretáveis, com o objetivo de monitorar a evolução dos processos, identificar desafios e promover alinhamento estratégico entre os membros do comitê. A ideia é fomentar um ambiente de transparência total, onde todos os dados são compartilhados de forma clara, facilitando a tomada de decisão;
- **Painéis de Analytics Internos:** Serão desenvolvidos painéis de dados dinâmicos e interativos no portal institucional, acessíveis a todos os membros envolvidos no processo de Transformação Digital. Esses painéis serão atualizados regularmente, permitindo que os gestores acompanhem o desempenho das iniciativas estratégicas, como indicadores de uso dos serviços online, feedback da população e análises de eficiência dos novos sistemas implementados. Essa estratégia visa fortalecer as equipes com dados para tomar decisões rápidas e bem-informadas;
- **Cards de Avisos e Atualizações Internas:** Será implementada uma comunicação rápida e eficiente por meio de cards informativos, que circularão entre as equipes do governo. Esses cards poderão trazer atualizações sobre as ações em andamento, desafios e conquistas, além de oferecerem alertas sobre alterações nos processos internos. Isso assegura que todos os envolvidos estejam cientes do que está sendo feito e como podem contribuir para o sucesso da transformação digital.

Comunicação Externa

A comunicação externa será focada em promover transparência, aumentar o engajamento da população do Distrito Federal e garantir o acesso claro e direto às inovações da digitalização do governo. As ações de comunicação externa incluirão:

- Portal Cidadão como Canal Central de Informação: O Portal Cidadão será o canal oficial para comunicação com a população. No portal, serão disponibilizados painéis de Analytics públicos, que apresentam de maneira transparente dados sobre a implementação de novos serviços digitais, como número de acessos, evolução do uso e satisfação dos cidadãos. Esses painéis permitirão que a população acompanhe a evolução dos serviços e verifique a eficiência e os impactos das novas soluções tecnológicas;
- Matérias Informativas e Atualizações Contínuas: Cada novo serviço digitalizado será amplamente divulgado através de matérias detalhadas no Portal Cidadão. Essas matérias não apenas descreverão os novos serviços, mas também fornecerão dados analíticos sobre sua eficácia, como números de acessos, feedbacks recebidos e melhorias geradas para a população. As atualizações serão feitas periodicamente para garantir que os cidadãos tenham acesso constante à informação sobre a evolução dos serviços e as novas funcionalidades disponíveis;
- Campanhas de Divulgação: Para promover maior engajamento, serão realizadas campanhas de comunicação nas redes sociais e no portal institucional. Essas campanhas serão focadas em conscientizar a população sobre os benefícios da Transformação Digital, explicar como utilizar os serviços e mostrar como esses avanços contribuem para uma gestão pública mais eficiente e acessível.

Considerações finais

No âmbito da saúde suplementar pública, como é o caso do plano gerido pelo INAS, a transformação digital representa mais do que um avanço tecnológico, trata-se de uma reconfiguração profunda da forma como os serviços são planejados, ofertados e acompanhados.

A adoção de soluções como *chatbots* e assistentes virtuais, por exemplo, amplia o acesso dos beneficiários a informações e serviços com rapidez, precisão e comodidade. Além de facilitar agendamentos, esclarecimentos e consultas a processos, essas ferramentas aliviam a carga das equipes operacionais e otimizam o uso dos recursos humanos e financeiros.

A digitalização também contribui para simplificar fluxos, eliminar documentos físicos e promover maior transparência, reforçando o papel estratégico da tecnologia na construção de um modelo de gestão mais sustentável, inclusivo, eficiente e centrado no cidadão.