

PLANO DE INTEGRAÇÃO À PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL

Órgão/entidade:

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA)

Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio

Departamento de Promoção Internacional do Agronegócio

Coordenação Geral de Promoção Comercial

Serviço:

Inscrições, controle e contatos sistemáticos relacionados a organização de eventos

Sobre o Plano de Integração:

Este documento tem por objetivo descrever e firmar compromisso em relação a estratégia do órgão/entidade para a transformação digital dos serviços públicos oferecidos a seus usuários, de forma integrada à Plataforma de Cidadania Digital, em cumprimento ao Decreto nº 8.936/16.

1. Representantes na Plataforma de Cidadania Digital

- Definir as prioridades e estabelecer o planejamento da transformação digital de serviços do órgão/entidade;
- Coordenar a integração dos serviços à Plataforma de Cidadania Digital;
- Representar o órgão/entidade nas interações com o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital;
- Coordenar o cadastramento de serviços públicos no portal www.servicos.gov.br e garantir a permanente atualização das informações.

Papel	Nome	E-mail	Telefone
<i>Representante da Secretaria Executiva, ou equivalente (titular)</i>	Gustavo Pereira da Silva Filho	gustavo.filho@agricultura.gov.br	3218-2257
<i>Representante da Secretaria Executiva, ou equivalente (suplente)</i>			
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (titular)</i>	George Nogueira Cardoso	george.cardoso@agricultura.gov.br	3218-2089
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (suplente)</i>			
<i>Representante da área de tecnologia do órgão/entidade(titular)</i>	João Henrique Gouveia	henrique.gouveia@agricultura.gov.br	3218-2089
<i>Representante da área de tecnologia do órgão/entidade(suplente)</i>			

2. "Dono" do serviço

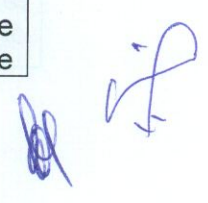
- Responsável pela implementação do processo de transformação digital, com autonomia e poder de decisão.
- Será o ponto de contato e deverá notificar periodicamente o andamento do projeto às equipes da Plataforma de Cidadania Digital.
- Deverá conduzir as atividades diárias de transformação do serviço, garantindo a execução das ações e do cronograma descrito no item 6.

Papel	Nome	E-mail	Telefone
(titular)	Rodrigo da Matta	Rodrigo.matta@agricultura.gov.br	(61) 3218-3077
(suplente)	Emerson Cezar Raiol de Oliveira	emerson.raiol@agricultura.gov.br	(61) 3218-3316

3. Informações sobre o serviço público selecionado

[Nesta seção, deverão ser incluídas informações sobre o serviço público selecionado pelo órgão/entidade para transformação digital, descrevendo as etapas que atualmente compõem o serviço e uma proposta preliminar de como o serviço poderia ser, conforme tabela abaixo.]

Nome do Serviço: Inscrições, controle e contatos sistemáticos relacionados a organização eventos	
Descrição do Serviço: O serviço propõe disponibilizar a todo cidadão e empresa a possibilidade de participar de feiras, eventos, palestras e missões empresarias que visem a promoção de comércio internacional de produtos agropecuários Brasileiros organizadas pelo Departamento de Promoção Internacional do Agronegócio, da Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio (DPI/SRI/MAPA).	
Público-alvo: Pessoas físicas e/ou jurídicas com interesse de participar de eventos relativos a promoção do agronegócio brasileiro e atração de investimento estrangeiro direto.	
Unidade Responsável: SRI/DPI/CGPC	
Como é o serviço hoje (etapas)? O serviço prestado hoje acontece da seguinte forma: o MAPA informa e publica em seu site a participação em feira ou missão empresarial ou apresentação de seminário – tanto no Brasil quanto no exterior – com foco na	Como será após o projeto? Com o projeto acreditamos que 75% das interações podem ser previstas/antecipadas e programadas automaticamente em um script. As datas e as respectivas Feiras e Eventos previstos* podem estar sempre



internacionalização das empresas e promoção comercial do agronegócio. Enviam-se convites para as empresas por meio de um *mailing*. O interessado se inscreve a sua empresa através do preenchimento de um formulário online criado pela plataforma AGROFORM e disponibilizado no site por meio de um link.

Sendo Feira ou Missão:

Durante 15 dias e até 80 dias antes da feira ocorre o processo seletivo no qual são abertas as inscrições. Encerrado esse processo, é realizada uma análise das inscrições e a seleção das empresas expositoras de acordo com o espaço disponível no estande. As empresas selecionadas passam a ter uma série de interações por e-mail com os servidores do MAPA responsáveis pelo gerenciamento do Pavilhão Brasil ou missão, solicitando informações, dirimindo inúmeras dúvidas recorrentes diversas, enviando documentos, imagens e conteúdos digitais da empresa para a elaboração de artes gráficas para o estande brasileiro e catálogo de expositores.

Sendo apresentação de seminário:

Durante 15 dias e até o dia do seminário acontecem as inscrições. Respeitando um limite previamente delimitado. No dia, no local, há uma lista de inscritos.

Caso uma entidade queira solicitar uma palestra específica na sua região, tem que entrar em contato por e-mail, demanda que pode ser perdida.

disponíveis no site em um Calendário Anual de Atividades e a pré-inscrição pode estar sempre aberta, encerrando, no caso de feiras, 80 dias antes e do seminário no primeiro dia de atividades. Avisos, lembretes, solicitações de documentos, informações sobre o evento em questão, comunicados em geral podem ser previstos e enviados diretamente a todos os selecionados.

As artes gráficas para o estande e catálogo a ser impresso podem receber diretamente o conteúdo pelo site, sem necessitar nova solicitação posterior a inscrição.

Para apresentações e seminários e/ou rodadas de negócios:

A inscrição pode estar sempre disponível até o dia do seminário, respeitando o limite do espaço disponível. Ao aceitar a inscrição, o sistema gera um crachá-convite que a pessoa imprime ou apresenta em seu celular para entrar no evento.

Caso uma entidade queira solicitar uma palestra específica na sua região, pode fazer uma justificativa direto no site/sistema e gerar um pedido de acompanhamento interno.

**Quanto a divulgar um Calendário Anual de Atividades, tenho duas considerações:*
1. A divulgação prévia e o controle do interesse podem servir inclusive com validador da ação, quando ficar comprovado o interesse a partir da quantidade relevante de pré-inscritos. 2. Gerará uma expectativa que pode não se confirmar, caso algum dos eventos relacionados não se confirme – mesmo que isto esteja claro quando do momento da pré-inscrição.

4. Aferição de métricas iniciais

[As métricas não disponíveis no momento inicial serão coletadas ao longo da implementação do projeto.]

Indicador	Medição atual (referência mm/aaaa)
Adoção digital (solicitações por meio digital sobre o total de solicitações)	
Volume de solicitações (volume total e por modo de solicitação)	
Tempo médio de atendimento	
Taxa de sucesso (solicitações concluídas sobre o total de solicitações iniciadas)	
Nível de digitização (número de etapas digitais sobre o número total de etapas)	
Custo para o cidadão (custo direto e indireto)	
Índice de satisfação (avaliação do usuário)	

5. Descrição da transformação digital esperada

[Deverão ser descritas as ferramentas que comporão a estratégia de transformação digital do serviço. No Anexo I encontram-se as responsabilidades, atribuições e exigências da(s) ferramenta(s)].

- Implantação de ferramenta de automação, contratada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que inclui: peticionamento eletrônico, acompanhamento pelo usuário e avaliação do serviço.



6. Ações/Cronograma

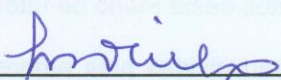
Ação	Responsável	Data de entrega (mm/aa)
1. Cadastrar serviço no Portal de Serviços.	MP e MAPA	12/17
2. Elaborar diagnóstico do serviço para dimensionamento da demanda.	MP e MAPA	12/17
3. Abrir Ordem de Serviço junto à empresa contratada.	MP	01/18
4. Modelar e automatizar o serviço	Empresa contratada e MAPA	01/18
5. Capacitar usuários e configuradores do órgão/entidade na ferramenta.	Empresa contratada	02/18
6. Homologar o processo automatizado.	MAPA e empresa contratada	03/18
7. Divulgar serviço transformado.	MAPA	03/18

7. Lançamento do serviço transformado

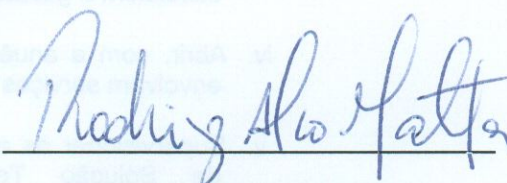
[Deverá ser indicada o trimestre no qual haverá o lançamento da transformação digital para o público externo. Essa data servirá como referência para o encadeamento de ações elencadas no item 6.]

2017		2018			
3º trim. (set.)	4º trim. (dez.)	1º trim. (mar.)	2º trim. (jun.)	3º trim. (set.)	4º trim. (dez.)
		X			

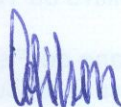
8. Aprovação do Plano de Integração



Gustavo Pereira da Silva Filho
Representante da Secretaria
Executiva



Rodrigo da Matta
"Dono" do Serviço



Odilson Luiz Ribeiro e Silva
Secretário de Relações Internacionais do Agronegócio

Anexo I

Responsabilidades e atribuições referentes à adesão às ferramentas da Plataforma da Cidadania Digital

DAS RESPONSABILIDADES

1. No que se refere ao Portal de Serviços:

- a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
 - i. Oferecer suporte técnico em assuntos relacionados a gestão de usuários e serviços.
- b. O órgão setorial responsabiliza-se por:
 - i. Cadastrar o(s) serviço(s) público(s) no Portal de Serviços;
 - ii. Realizar a gestão de usuários publicadores e editores de serviços no Portal de Serviços;
 - iii. Manter atualizado o(s) serviço(s) público(s) cadastrados no Portal de Serviços.

2. No que se refere à Ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços (inclusive agendamento de serviços):

- a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
 - i. Celebrar, aditar, denunciar, encerrar ou efetuar quaisquer alterações contratuais junto à contratada;
 - ii. Efetuar todos os atos de gestão contratual, inclusive atestes e pagamentos, junto à contratada;
 - iii. Solicitar aos órgãos setoriais, sempre que necessário, informações que subsidiem a gestão contratual ou aos órgãos de controle;
 - iv. Abrir, com a anuência do órgão setorial, as Ordens de Serviço que envolvam serviços públicos objetos deste Plano de Integração;
 - v. Supervisionar as atividades desenvolvidas pela empresa fornecedora da Solução Tecnológica, solucionando eventuais problemas relacionados ao contrato;
 - vi. Analisar os produtos gerados pela empresa contratada, com base na avaliação realizada pelo órgão setorial, emitindo Termo de Recebimento Definitivo ou Termo de Recusa, conforme o caso;
 - vii. Fazer cumprir o Plano de Fiscalização do Contrato, orientando o órgão setorial quanto às suas atribuições.
- b. O órgão setorial responsabiliza-se por:

- i. Disponibilizar tempestivamente o pessoal e as informações necessárias para a empresa fornecedora da Solução Tecnológica desenvolver suas atividades, notadamente pelo contato com as rotinas e os agentes envolvidos na prestação do serviço público, tanto na Área de Negócio quanto na Área de TI do órgão;
- ii. Emitir Termo de Recebimento Provisório, quando do recebimento dos produtos entregues pela empresa contratada, e proceder à avaliação e homologação de tais produtos, informando o resultado da análise ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- iii. Realizar a gestão efetiva das licenças de Usuários Governo (usuários atendentes);
- iv. Conhecer o projeto Plataforma de Cidadania Digital, os procedimentos estabelecidos para a automação de serviços públicos e os riscos envolvidos;
- v. Manter e operar o serviço público após sua automação, participando de treinamentos que serão disponibilizados para tanto.
- vi. Efetuar as demandas dos serviços somente pelos meios ofertados pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, abstenendo-se de demandar ou atender demanda, diretamente com as contratadas
- vii. Efetuar todos os atos de gestão definidos ao órgão setorial, conforme o tipo de serviço de cada ferramenta, previstos nos normativos específicos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
- viii. Prestar ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, sempre que necessário, informações que subsidiem a gestão contratual ou aos órgãos de controle.