



PLANO DE TRABALHO DO TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA Nº xx/2023

1. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADORA

a) Unidade Descentralizadora e Responsável

Nome do órgão ou entidade descentralizador(a): Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

Nome da autoridade competente: Ricardo Bisinotto Catanant, Diretor Presidente Substituto.

Número do CPF: 012.337.926-10

Nome da Secretaria/Departamento/Unidade Responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: Superintendência de Planejamento Institucional (SPI), Superintendência de Tecnologia da Informação (STI).

b) UG SIAFI

Número e Nome da Unidade Gestora - UG que descentralizará o crédito: Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) 113214/20214

Número e Nome da Unidade Gestora - UG Responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: 113214/20214

Observações:

a) Identificação da Unidade Descentralizadora e da autoridade competente para assinatura do TED; e

b) Preencher número da Unidade Gestora responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED, no campo "b", apenas caso a Unidade Responsável pelo acompanhamento da execução tenha UG própria.

2. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADA

a) Unidade Descentralizada e Responsável

Nome do órgão ou entidade descentralizada: Universidade de Brasília - UnB

Nome da autoridade competente: Márcia Abrahão Moura – Reitora

Número do CPF: 334.590.531-00

Nome da Secretaria/Departamento/Unidade Responsável pela execução do objeto do TED: Universidade de Brasília (UnB) – Faculdade do Gama 154040/15257

b) UG SIAFI

Número e Nome da Unidade Gestora - UG que receberá o crédito: Universidade de Brasília – 154040/15257

Número e Nome da Unidade Gestora - UG Responsável pela execução do objeto do TED: Universidade de Brasília – 154040/15257

Observações:

a) Identificação da Unidade Descentralizada e da autoridade competente para assinatura do TED; e

b) Preencher número da Unidade Gestora responsável pela execução do objeto do TED, no campo “b”, apenas caso a unidade responsável pela execução tenha UG própria.

3. OBJETO:

Definição e implantação de uma abordagem design de serviços com foco na experiência do usuário para a transformação de serviços públicos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), primando pela garantia da segurança e excelência da aviação civil.

4. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES E METAS A SEREM DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DO TED:

Este TED será executado por meio de Projeto de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) “Design de serviços e Experiência do usuário na garantia da segurança e excelência da aviação civil pela ANAC”, em parceria entre a Universidade de Brasília (UnB) e Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) do Ministério de Portos e Aeroportos.

O Objetivo Geral do TED é: Definir e implantar uma abordagem design de serviços centrada no cidadão para a transformação de serviços públicos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), primando pela garantia da segurança e excelência da aviação civil.

A partir do objetivo geral, são definidos dois objetivos específicos:

1. Investigar, desenvolver e aplicar estratégias de design de serviços e experiência do cidadão para a criação de serviços digitais nas áreas da ANAC;
2. Desenvolver produção científica e capacitação no contexto de design de serviços e UX.

A partir dos objetivos específicos, são propostas as seguintes metas:

Relacionadas ao Objetivo Específico 1 “Investigar, desenvolver e aplicar estratégias de design de serviços e experiência do cidadão para a criação de serviços digitais nas áreas da ANAC:

1. Meta – Apoiar, em conjunto com equipes responsáveis da ANAC, o planejamento de instrumentos de governança e gestão, a condução de oficinas colaborativas de design de serviços e a realização de pesquisas com usuários;

Relacionadas ao Objetivo Específico 2 “Desenvolver produção científica e capacitação no contexto de design de serviços e UX”:

3. Meta – Mobilizar a equipe e a infraestrutura dos espaços ITRAC de Pesquisa e gerar a produção técnica e científica, capacitações e participações em eventos.

Os Procedimentos e/ou instrumentos a serem utilizados no desenvolvimento do presente projeto serão baseados em múltiplas técnicas de investigação, tanto quantitativa quanto qualitativa, respaldadas pela revisão bibliográfica e, em alguns casos, pela revisão sistemática de literatura (RSL). Serão utilizadas abordagens e técnicas diversas, a partir da adoção do seguinte protocolo comum:

- Escolha da abordagem metodológica - métodos e técnicas de coleta de dados mais adequadas aos objetivos e ao órgão participante;
- Caracterização da amostra – descrição, tamanho e adequação da amostra em relação aos objetivos previamente definidos;
- Coleta de dados – variáveis instrumentos e procedimentos para coletar os dados

A escolha da abordagem dependerá das características e do acesso às informações, podendo se concentrar em:

- Cocriação Ágil de Serviços Públicos Digitais (emprego do framework Calliandra (by Itrac) – uma abordagem iterativa para definição de serviços digitais integrada com métodos ágeis. Os espaços de atividades são aplicados de forma reiterada e não necessariamente sequenciais);
- Metodologia Ágil (emprego da metodologia ágil - Design Thinking, Design Sprint, Lean Inception, entre outras – de acordo com o contexto do órgão. Durante o projeto serão conduzidas sessões participativas, com a participação de stakeholders envolvidos na transformação digital dos serviços em questão.

5. JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO PARA CELEBRAÇÃO DO TED:

5.1 Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

Ao longo dos últimos anos, diversas áreas de ANAC engajaram em iniciativas voltadas à identificação de melhorias na prestação de seus serviços, em alinhamento com um dos objetivos estratégicos da organização no plano estratégico atual: OE9 - Simplificar e desburocratizar os processos organizacionais com ênfase na melhoria da prestação de serviços. Embora a análise e a transformação de processos, de forma institucional, já existisse em um rito institucional mediante aplicação de técnicas Lean e Six Sigma conduzida pelo Escritório de Processos, sob demanda, durante o período da crise sanitária causada pela COVID-19 a Agência passou a observar organicamente outras ferramentas e metodologias, em especial aquelas voltadas à Experiência do Usuário. Assim, áreas distintas da ANAC passaram a investir tempo em estudos e capacitações nessa área, de forma independente e concomitante.

Tendo em vista que a prestação de serviço é mais abrangente que a simples execução de um processo e que toca, não só os procedimentos, mas a forma de pensar o trabalho por parte dos

servidores, as interfaces e conexões do cliente com a Agência e também os sistemas informatizados que suportam essa prestação, imagina-se que uma abordagem institucional do tema é indispensável para o sucesso de qualquer empreitada de melhoria de serviços.

A execução proposta em colaboração mútua com a UnB visa a resolver esta questão primordial ao OE9: a internalização de um método institucional e holístico que possibilite ganhos sensíveis de qualidade, na percepção de quem recebe os serviços prestados pela ANAC.

5.2 Universidade de Brasília (UnB)

A descentralização proposta visa à execução de projetos e atividades de interesse recíproco, em regime de colaboração mútua, nos termos do art. 3º, I, do Decreto nº 10.426, pelas razões trazidas a seguir. O Plano Estratégico 2020-2026 da ANAC, documento que explicita os objetivos e metas priorizados pela Agência para o período, enquanto instituição de Estado, tendo em vista sua missão e o desenvolvimento do mercado de aviação civil, apresenta o objetivo OE9 - Simplificar e desburocratizar os processos organizacionais com ênfase na melhoria da prestação de serviços. Este objetivo abrange: i) orientação ao aprimoramento contínuo da prestação de serviços internos e externos, por meio da integração, desburocratização, simplificação, inovação e automatização dos seus processos organizacionais; ii) a promoção da transformação dos seus processos, no qual a Agência deve orientar a qualidade dos seus serviços de acordo com as expectativas dos usuários; iii) bem como, aperfeiçoar a disponibilidade das informações sobre os serviços e sua rastreabilidade ao regulado e à sociedade.

Cabe destacar que a ANAC, como integrante do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), alinhada às estratégias definidas para a Administração Pública Federal (APF) constantes da Estratégia de Governo Digital (EGD) instituiu Programa de Transformação Digital (PTD), que visa o processo de transformação digital de seus serviços, trabalhando em parceria com o mercado para identificar e tratar as dificuldades na adoção de ferramentas eletrônicas e processos automatizados.

Considerando os objetivos destacados, observa-se o quanto a implantação de uma abordagem design de serviços com foco na experiência do usuário requer uma abordagem holística que vá além da implementação de tecnologias, possibilitando aos governos criarem serviços públicos mais eficientes, personalizados e orientados para as necessidades dos cidadãos. Neste sentido, os objetivos e as ações contidos neste projeto de pesquisa se alinham, possibilitando a adequada atuação da Agência no cumprimento destes direcionadores de prestação de serviços.

Este projeto visa a contribuir empregando o Design de Serviços para o desenvolvimento e aplicação de métodos que promovam a Transformação de Serviços Públicos de maneira inovadora, primando pela garantia da segurança e excelência da aviação civil. Em termos acadêmicos, este projeto visa a oportunizar aos docentes e discentes do curso de Engenharia de Software da UnB/FGA, entre outros, formularem soluções a partir da pesquisa científica em um ambiente real de uma organização pública, a fim de inovar e melhorar a qualidade de seus processos, de seus produtos e seus serviços de TI e contribuir para a inovação.

Observação: Preenchimento da justificativa e motivação para a execução dos créditos orçamentários por outro órgão ou entidade.

6. SUBDESCENTRALIZAÇÃO

A Unidade Descentralizadora autoriza a subdescentralização para outro órgão ou entidade da administração pública federal?

() Sim

(X) Não

7. FORMAS POSSÍVEIS DE EXECUÇÃO DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS:

A forma de execução dos créditos orçamentários descentralizados poderá ser:

(X) Direta, por meio da utilização capacidade organizacional da Unidade Descentralizada.

() Contratação de particulares, observadas as normas para contratos da administração pública.

(X) Descentralizada, por meio da celebração de convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos

congêneres, com entes federativos, entidades privadas sem fins lucrativos, organismos internacionais

ou fundações de apoio regidas pela Lei nº 8.958, de 20 de dezembro de 1994.

Observação:

1) Podem ser marcadas uma, duas ou três possibilidades.

2) Não é possível selecionar forma de execução que não esteja prevista no Cadastro de Ações da ação orçamentária específica, disponível no SIOP.

8. CUSTOS INDIRETOS (ART. 8, §2º)

A Unidade Descentralizadora autoriza a realização de despesas com custos operacionais necessários à consecução do objeto do TED?

(X) Sim

() Não

O pagamento será destinado aos seguintes custos indiretos, até o limite de 20% do valor global pactuado:

1. Limpeza e conservação.
2. Apoio administrativo, técnico e operacional.
3. Serviços de energia elétrica.
4. Vigilância ostensiva.
5. Serviços de água e esgoto.
6. Manutenção e conservação de bens imóveis.
7. Infraestrutura de TIC

Observação:

1. *O pagamento de despesas relativas a custos indiretos está limitado a vinte por cento do valor global pactuado, podendo ser excepcionalmente ampliado pela unidade descentralizadora, nos casos em que custos indiretos superiores sejam imprescindíveis para a execução do objeto, mediante justificativa da unidade descentralizada e aprovação da unidade descentralizadora.*
2. *Na hipótese de execução por meio da celebração de convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres, com entes federativos, entidades privadas sem fins lucrativos, organismos internacionais ou fundações de apoio regidas pela [Lei nº 8.958, de 20 de dezembro de 1994](#), a proporcionalidade e as vedações referentes aos tipos e percentuais de custos indiretos observarão a legislação aplicável a cada tipo de ajuste.*

9. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

| METAS | DESCRIÇÃO | Unidade de Medida | Quantidade | Valor Unitário | Valor Total | Início a partir da assinatura do documento | Fim 12 meses |
|-------|-----------|-------------------|------------|----------------|-------------|--|--------------|
|-------|-----------|-------------------|------------|----------------|-------------|--|--------------|

| | | | | | | | |
|---------|--|-----------|---|------------|------------|-------------------------|----------------------|
| META 1 | Apoiar, em conjunto com equipes responsáveis da ANAC, o planejamento de instrumentos de definição de serviços, a condução de oficinas colaborativas de design de serviços e a realização de pesquisas com usuários | | | | 600.000,00 | Mês 02 | Penúltimo mês |
| PRODUTO | Relatório do planejamento de definição de serviços, das oficinas colaborativas, de pesquisas com usuários dos serviços | Relatório | 1 | 200.000,00 | 200.000,00 | Mês 02 | Fim do 1º ano fiscal |
| PRODUTO | Relatório do planejamento de definição de serviços, das oficinas colaborativas, de pesquisas com usuários dos serviços | Relatório | 1 | 400.000,00 | 400.000,00 | 1º Mês do 2º ano fiscal | Penúltimo mês |
| META 2 | Mobilizar a equipe e a infraestrutura dos espaços ITRAC de Pesquisa e gerar a produção técnica e científica, capacitações e participações em eventos | | | | 300.000,00 | Mês 01 | Último mês |
| PRODUTO | Relatório inicial de mobilização da equipe e da execução do projeto | Relatório | 1 | 100.000,00 | 100.000,00 | Mês 01 | Mês 02 |
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------|--|-----------|---|------------|------------|-------------------------|----------------------|
| PRODUTO | Relatório das produções, capacitações e participações em eventos | Relatório | 1 | 100.000,00 | 100.000,00 | Mês 02 | Fim do 1º ano fiscal |
| PRODUTO | Relatório final da execução do projeto | Relatório | 1 | 100.000,00 | 100.000,00 | 1º Mês do 2º ano fiscal | Último mês |

10. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

| MÊS/ANO | MÊS APÓS ASSINATURA | VALOR (R\$) |
|---------------|---------------------|----------------|
| Novembro/2023 | 01 MÊS | 900.000,00 |
| TOTAL | | R\$ 900.000,00 |

11. PLANO DE APLICAÇÃO CONSOLIDADO - PAD

| CÓDIGO DA NATUREZA DA DESPESA | CUSTO INDIRETO | VALOR PREVISTO |
|--|----------------|----------------|
| 3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica - custos indiretos da UnB) | SIM | R\$ 90.000,00 |
| 3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica - despesas operacionais e administrativas da fundação de apoio) | SIM | R\$ 60.000,00 |
| 3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica) | NÃO | R\$ 700.000,00 |
| 44.90.39 (material permanente) | NAO | R\$ 50.000,00 |

Observação: O preenchimento do PAD deverá ser até o nível de elemento de despesa.

12. PROPOSIÇÃO

Local e data

MÁRCIA ABRAHÃO MOURA

Reitora da Universidade de Brasília

GLAUCO VITOR PEDROSA

Supervisor Acadêmico

Observação: Autoridade competente para assinar o TED.

13. APROVAÇÃO

Local e data

RICARDO BISINOTTO CATANANT

Diretor Presidente Substituto (DIR-P/ANAC)

MARCELO REZENDE BERNARDES

Superintendente de Planejamento Institucional (SPI/ANAC)

FERNANDO COELHO MITKIEWICZ

Superintendente de Tecnologia da Informação (STI/ANAC)

Observações:

1) Em atenção ao disposto no § 2º do art. 15 do Decreto nº 10.426, de 2020, as alterações no Plano de Trabalho que não impliquem alterações do valor global e da vigência do TED poderão ser realizados por meio de apostila ao termo original, sem necessidade de celebração de termo aditivo, vedada a alteração do objeto aprovado, desde que sejam previamente aprovadas pelas Unidades Descentralizadora e Descentralizada.

2) A elaboração do Plano de Trabalho poderá ser realizada pela Unidade Descentralizada ou pela Unidade Descentralizadora.



Documento assinado eletronicamente por **Júlia Raasch Bravo, Gerente Técnico**, em 21/11/2023, às 15:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Rezende Bernardes, Superintendente de Planejamento Institucional**, em 21/11/2023, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernando André Coelho Mitkiewicz, Superintendente de Tecnologia da Informação**, em 21/11/2023, às 17:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Bisinotto Catanant, Diretor-Presidente, Substituto**, em 21/11/2023, às 18:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Glauco Vitor Pedrosa, Usuário Externo**, em 22/11/2023, às 12:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Márcia Abrahão Moura, Usuário Externo**, em 26/11/2023, às 09:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **9355330** e o código CRC **EFAE7ECC**.

Referência: Processo nº 00058.052364/2023-12

SEI nº 9355330



ANAC

SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 3º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.anac.gov.br

TERMO ADITIVO

Processo nº 00058.052364/2023-12

PLANO DE TRABALHO DO TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA Nº 02 /2023

1. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADORA

a. Unidade Descentralizadora e Responsável

Nome do órgão ou entidade descentralizador(a): AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO

Nome da autoridade competente: TIAGO SOUSA PEREIRA

Número do CPF: 003.883.631-93

Identificação do Ato que confere poderes para assinatura: [Página 1 do Diário Oficial da União - Seção 2, número 209, de 03/11/2020 - Imprensa Nacional](#)

Nome da Secretaria/Departamento/Unidade Responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: Superintendência de Administração e Finanças (SAF) e Superintendência de Pessoal da Aviação Civil (SPL)

b. UG SIAFI

Número e Nome da Unidade Gestora - UG que descentralizará o crédito: 113214 – AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

Número e Nome da Unidade Gestora responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: 113214 – AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

Observações:

- a. *Identificação da Unidade Descentralizadora e da autoridade competente para assinatura do TED;*
- e
- b. *Preencher número da Unidade Gestora responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED, no campo "b", apenas caso a Unidade Responsável pelo acompanhamento da execução tenha UG própria.*

2. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADA

a. Unidade Descentralizada e Responsável

Nome do órgão ou entidade descentralizada: UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)

Nome da autoridade competente: ROZANA REIGOTA NAVES

Número do CPF: 646.614.311-20

Identificação do Ato que confere poderes para assinatura: [Decreto de 22 de novembro de 2024](#)

Nome da Secretaria/Departamento/Unidade Responsável pela execução do objeto do TED:
Universidade de Brasília (UnB) – Faculdade do Gama (FGA)

b. UG SIAFI

Número e Nome da Unidade Gestora - UG que receberá o crédito: 154040/15257, Universidade de Brasília - UnB

Número e Nome da Unidade Gestora -UG responsável pela execução do objeto do TED:
154040/15257, Universidade de Brasília - UnB

3. OBJETO:

Definição e implantação de uma abordagem design de serviços com foco na experiência do usuário para a transformação de serviços públicos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), primando pela garantia da segurança e excelência da aviação civil.

4. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES E METAS A SEREM DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DO TED:

Este TED será executado por meio de Projeto de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) "Design de serviços e Experiência do usuário na garantia da segurança e excelência da aviação civil pela ANAC", em parceria entre a Universidade de Brasília (UnB) e Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) do Ministério de Portos e Aeroportos.

O Objetivo Geral do TED é: Definir e implantar uma abordagem design de serviços centrada no cidadão para a transformação de serviços públicos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), primando pela garantia da segurança e excelência da aviação civil.

A partir do objetivo geral, são definidos dois objetivos específicos:

1. Investigar, desenvolver e aplicar estratégias de design de serviços e experiência do cidadão para a criação de serviços digitais nas áreas da ANAC;

2. Desenvolver produção científica e capacitação no contexto de design de serviços e UX. A partir dos objetivos específicos, são propostas as seguintes metas:

Relacionadas ao Objetivo Específico 1 "Investigar, desenvolver e aplicar estratégias de design de serviços e experiência do cidadão para a criação de serviços digitais nas áreas da ANAC:

1. Meta - Apoiar, em conjunto com equipes responsáveis da ANAC, o planejamento de instrumentos de governança e gestão, a condução de oficinas colaborativas de design de serviços e a realização de pesquisas com usuários;

Relacionadas ao Objetivo Específico 2 "Desenvolver produção científica e capacitação no

contexto de design de serviços e UX":

2. Meta-Mobilizar a equipe e a infraestrutura dos espaços ITRAC de Pesquisa e gerar a produção técnica e científica, capacitações e participações em eventos.

Os Procedimentos e/ou instrumentos a serem utilizados no desenvolvimento do presente projeto serão baseados em múltiplas técnicas de investigação, tanto quantitativa quanto qualitativa, respaldadas pela revisão bibliográfica e, em alguns casos, pela revisão sistemática de literatura (RSL). Serão utilizadas abordagens e técnicas diversas, a partir da adoção do seguinte protocolo comum:

- Escolha da abordagem metodológica - métodos e técnicas de coleta de dados mais adequadas aos objetivos e ao órgão participante;
- Caracterização da amostra - descrição, tamanho e adequação da amostra em relação aos objetivos previamente definidos;
- Coleta de dados - variáveis instrumentos e procedimentos para coletar os dados

A escolha da abordagem dependerá das características e do acesso às informações, podendo se concentrar em:

- Cocriação Ágil de Serviços Públicos Digitais (emprego do framework Calliandra (by Itrac) - urna abordagem iterativa para definição de serviços digitais integrada com métodos ágeis. Os espaços de atividades são aplicados de forma reiterada e não necessariamente sequenciais);
- Metodologia Ágil (emprego da metodologia ágil - Design Thinking, Design Sprint, Lean Inception, entre outras - de acordo com o contexto do órgão. Durante o projeto serão conduzidas sessões participativas, com a participação de stakeholders envolvidos na transformação digital dos serviços em questão.

5. JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO PARA CELEBRAÇÃO DO TED:

5.1 Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

Ao longo dos últimos anos, diversas áreas de ANAC engajaram em iniciativas voltadas à identificação de melhorias na prestação de seus serviços, em alinhamento com um dos objetivos estratégicos da organização no plano estratégico atual: OE9 - Simplificar e desburocratizar os processos organizacionais com ênfase na melhoria da prestação de serviços. Embora a análise e a transformação de processos, de forma institucional, já existisse em um rito institucional mediante aplicação de técnicas Lean e Six Sigma conduzida pelo Escritório de Processos, sob demanda, durante o período da crise sanitária causada pela COVID-19 a Agência passou a observar organicamente outras ferramentas e metodologias, em especial aquelas voltadas à Experiência do Usuário. Assim, áreas distintas da ANAC passaram a investir tempo em estudos e capacitações nessa área, de forma independente e concomitante.

Tendo em vista que a prestação de serviço é mais abrangente que a simples execução de um processo e que toca, não só os procedimentos, mas a forma de pensar o trabalho por parte dos servidores, as interfaces e conexões do cliente com a Agência e também os sistemas informatizados que suportam essa prestação, imagina-se que uma abordagem institucional do tema é indispensável para o sucesso de qualquer empreitada de melhoria de serviços.

A execução proposta em colaboração mútua com a UnB visa a resolver esta questão primordial ao OE9: a internalização de um método institucional e holístico que possibilite ganhos sensíveis de qualidade, na percepção de quem recebe os serviços prestados pela ANAC.

5.2 Universidade de Brasília (UnB)

A descentralização proposta visa à execução de projetos e atividades de interesse recíproco, em regime de colaboração mútua, nos termos do art. 3º, I, do Decreto nº 10.426, pelas razões trazidas a seguir. O Plano Estratégico 2020-2026 da ANAC, documento que explicita os objetivos e metas prioritizados pela Agência para o período, enquanto instituição de Estado, tendo em vista sua missão e o desenvolvimento do mercado de aviação civil, apresenta o objetivo OE9 - Simplificar e desburocratizar os processos organizacionais com ênfase na melhoria da prestação de serviços. Este objetivo abrange: i) orientação ao aprimoramento contínuo da prestação de serviços internos e externos, por meio da integração, desburocratização, simplificação, inovação e automatização dos seus processos organizacionais; ii) a promoção da transformação dos seus processos, no qual a Agência deve orientar a qualidade dos seus serviços de acordo com as expectativas dos usuários; iii) bem como, aperfeiçoar a disponibilidade das informações sobre os serviços e sua rastreabilidade ao regulado e à sociedade.

Cabe destacar que a ANAC, como integrante do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), alinhada às estratégias definidas para a Administração Pública Federal (APF) constantes da Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) instituiu Programa de Transformação Digital (PTD), que visa o processo de transformação digital de seus serviços, trabalhando em parceria com o mercado para identificar e tratar as dificuldades na adoção de ferramentas eletrônicas e processos automatizados.

Considerando os objetivos destacados, observa-se o quanto a implantação de uma abordagem design de serviços com foco na experiência do usuário requer uma abordagem holística que vá além da implementação de tecnologias, possibilitando aos governos criarem serviços públicos mais eficientes, personalizados e orientados para as necessidades dos cidadãos. Neste sentido, os objetivos e as ações contidos neste projeto de pesquisa se alinham, possibilitando a adequada atuação da Agência no cumprimento destes direcionadores de prestação de serviços.

Este projeto visa a contribuir empregando o Design de Serviços para o desenvolvimento e aplicação de métodos que promovam a Transformação de Serviços Públicos de maneira inovadora, primando pela garantia da segurança e excelência da aviação civil. Em termos acadêmicos, este projeto visa a oportunizar aos docentes e discentes do curso de Engenharia de Software da UnB/FGA, entre outros, formularem soluções a partir da pesquisa científica em um ambiente real de uma organização pública, a fim de inovar e melhorar a qualidade de seus processos, de seus produtos e seus serviços de TI e contribuir para a inovação.

6. SUBDESCENTRALIZAÇÃO

A Unidade Descentralizadora autoriza a subdescentralização para outro órgão ou entidade da administração pública federal?

() Sim

(X) Não

7. FORMAS POSSÍVEIS DE EXECUÇÃO DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS:

A forma de execução dos créditos orçamentários descentralizados poderá ser:

(X) Direta, por meio da utilização capacidade organizacional da Unidade Descentralizada.

() Contratação de particulares, observadas as normas para contratos da administração pública.

(X) Descentralizada, por meio da celebração de convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres, com entes federativos, entidades privadas sem fins lucrativos, organismos internacionais ou fundações de apoio regidas pela Lei nº 8.958, de 20 de dezembro de 1994.

8. CUSTOS INDIRETOS (ART. 8, §2º)

A Unidade Descentralizadora autoriza a realização de despesas com custos operacionais necessários à consecução do objeto do TED?

(X) Sim

() Não

O pagamento será destinado aos seguintes custos indiretos, até o limite de 20% do valor global pactuado:

1. Limpeza e conservação.
2. Apoio administrativo, técnico e operacional.
3. Serviços de energia elétrica.
4. Vigilância ostensiva.
5. Serviços de água e esgoto.
6. Manutenção e conservação de bens imóveis.
7. Infraestrutura de TIC

Observação:

1. O pagamento de despesas relativas a custos indiretos está limitado a vinte por cento do valor global pactuado, podendo ser excepcionalmente ampliado pela unidade descentralizadora, nos casos em que custos indiretos superiores sejam imprescindíveis para a execução do objeto, mediante justificativa da unidade descentralizada e aprovação da unidade descentralizadora.
2. Na hipótese de execução por meio da celebração de convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres, com entes federativos, entidades privadas sem fins lucrativos, organismos internacionais ou fundações de apoio regidas pela [Lei nº 8.958, de 20 de dezembro de 1994](#), a proporcionalidade e as vedações referentes aos tipos e percentuais de custos indiretos observarão a legislação aplicável a cada tipo de ajuste.

| METAS | DESCRIÇÃO | Unidade de Medida | Quantidade | Valor | Valor Total | Início | Fim |
|-------|-----------|-------------------|------------|----------|-------------|-------------------------------------|-----|
| | | | | Unitário | | a partir da assinatura do documento | |

| | | | | | | |
|---------------|---|--|--|---------------------|-------------------|-------------------|
| META 1 | Apoiar, em conjunto com equipes responsáveis da ANAC, o planejamento de instrumentos de definição de serviços, a condução de oficinas colaborativas de design de serviços e a realização de pesquisas com usuários | | | 1.600.000,00 | 26/12/2023 | 27/11/2025 |
|---------------|---|--|--|---------------------|-------------------|-------------------|

| | | | | | | |
|--------------------|--|-----------|---|------------|------------|-----------------------|
| PRODUTO 1.1 | Relatório do planejamento de definição de serviços, das oficinas colaborativas, de pesquisas com usuários dos serviços | Relatório | 1 | 200.000,00 | 200.000,00 | 26/12/2023 31/01/2024 |
|--------------------|--|-----------|---|------------|------------|-----------------------|

| | | | | | | |
|--------------------|--|-----------|---|------------|------------|-----------------------|
| PRODUTO 1.2 | Relatório do planejamento de definição de serviços, das oficinas colaborativas, de pesquisas com usuários dos serviços | Relatório | 1 | 400.000,00 | 400.000,00 | 01/02/2024 31/10/2024 |
|--------------------|--|-----------|---|------------|------------|-----------------------|

| | | | | | | |
|--------------------|--|-----------|---|------------|------------|-----------------------|
| PRODUTO 1.3 | Relatório do planejamento de definição de serviços, das oficinas colaborativas, de pesquisas com usuários dos serviços | Relatório | 1 | 600.000,00 | 600.000,00 | 01/12/2024 27/11/2025 |
|--------------------|--|-----------|---|------------|------------|-----------------------|

| | | | | | | | |
|----------------|---|-----------|---|------------|------------|------------|------------|
| PRODUTO 1.4 | Relatório do planejamento de definição de serviços, das oficinas colaborativas, de pesquisas com usuários dos serviços | Relatório | 1 | 400.000,00 | 400.000,00 | 01/12/2024 | 27/11/2025 |
| META 2 | Mobilizar a equipe e a infraestrutura dos espaços ITRAC de Pesquisa e gerar a produção técnica e científica, capacitações e participações em eventos | | | 500.000,00 | | 26/11/2023 | 27/11/2025 |
| PRODUTO 2.1 | Relatório inicial de mobilização da equipe e da execução do projeto | Relatório | 1 | 100.000,00 | 100.000,00 | 26/11/2023 | 26/12/2023 |
| PRODUTO 2.2 | Relatório das produções, capacitações e participações em eventos | Relatório | 1 | 100.000,00 | 100.000,00 | 26/12/2023 | 31/10/2024 |
| PRODUTO 2.3 | Relatório da execução do projeto (TED – 12 meses) | Relatório | 1 | 100.000,00 | 100.000,00 | 01/11/2024 | 30/11/2024 |
| PRODUTO 2.4 | Relatório Final das produções, capacitações e participações em eventos | Relatório | 1 | 200.000,00 | 200.000,00 | 01/12/2024 | 27/11/2025 |

10. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

| MÊS/ANO | MÊS APÓS ASSINATURA | VALOR (R\$) |
|---------------|---------------------|-------------|
| Novembro/2023 | 01 MÊS | 900.000,00 |

| | | |
|----------------|--------|------------------|
| Dezembro/2024 | 13 MÊS | 100.000,00 |
| Janeiro/2025 | 14 MÊS | 100.000,00 |
| Fevereiro/2025 | 15 MÊS | 100.000,00 |
| Março/2025 | 16 MÊS | 100.000,00 |
| Abril/2025 | 17 MÊS | 100.000,00 |
| Maio/2025 | 18 MÊS | 700.000,00 |
| TOTAL | | R\$ 2.100.000,00 |

11. PLANO DE APLICAÇÃO CONSOLIDADO - PAD

| CÓDIGO DA NATUREZA DA DESPESA | CUSTO INDIRETO | VALOR PREVISTO |
|--|-------------------|------------------|
| 3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica - custos indiretos da UnB) | SIM | R\$ 210.000,00 |
| 3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica - despesas operacionais e administrativas da fundação de apoio) | SIM | R\$ 140.000,00 |
| 3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica) | NÃO | R\$ 1.650.000,00 |
| 44.90.39 (material permanente) | NÃO | R\$ 100.000,00 |

12. PROPOSIÇÃO

Local e Data:

ROZANA REIGOTA NAVES

Reitora da Universidade de Brasília

13. APROVAÇÃO

TIAGO SOUSA PEREIRA

Diretor Presidente (DIR-P/ANAC)

FERNANDO MITKIEWICZ

Superintendente de Tecnologia e Transformação Digital (STD/ANAC)



Documento assinado eletronicamente por **Glauco Vitor Pedrosa, Usuário Externo**, em 26/11/2024, às 17:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernando André Coelho Mitkiewicz, Superintendente de Tecnologia e Transformação Digital**, em 26/11/2024, às 21:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rozana Reigota Naves, Usuário Externo**, em 26/11/2024, às 21:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Sousa Pereira, Diretor-Presidente, Substituto**, em 26/11/2024, às 22:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **10861259** e o código CRC **53014EC0**.