

PLANO DE INTEGRAÇÃO À PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL

Órgão/entidade:

Serviço:

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>			
<i>Representante da Secretaria Executiva, ou equivalente (suplente)</i>			
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (titular)</i>			
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (suplente)</i>			
<i>Representante da área de tecnologia do órgão/entidade(titular)</i>			
<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)			
(suplente)			

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:	
Descrição do Serviço:	
Público-alvo:	
Unidade Responsável:	
Como é o serviço hoje (etapas)?	Como será após o projeto?

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. Ações/Cronograma

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

6. 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.)

7. Aprovação do Plano de Integração

[Nome]
Presidente do Comitê de Governança
Digital (art. 9º do Decreto Nº
8.638/16), ou equivalente

[Nome]
“Dono” do Serviço

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.

3. No que se refere ao Módulo de Autenticação Brasil Cidadão:

- a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
 - i. Disponibilizar instruções para que o órgão setorial ou seccional realize a integração com o Módulo de Autenticação Brasil Cidadão;
 - ii. Enviar o formulário de cadastro do serviço público digital;
 - iii. Fornecer autorização de acesso e comunicação do Módulo de Autenticação Brasil Cidadão com o serviço público digital cadastrado.
- b. O órgão setorial ou seccional responsabiliza-se por:
 - i. Preencher e encaminhar o formulário de cadastro do serviço;
 - ii. Realizar as integrações necessárias entre os sistemas já existentes e o Brasil Cidadão;
 - iii. Fornecer um relato da experiência de integração;
 - iv. Em tempo oportuno, formalizar, por meio de ofício, o acesso ao ambiente de produção do Módulo de Autenticação Brasil Cidadão;

4. No que se refere ao Módulo de Peticionamento eletrônico do PEN/SEI:

- a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
 - i. Disponibilizar instruções para realizar a instalação do Módulo de Peticionamento eletrônico no PEN/SEI.
 - b. O órgão setorial responsabiliza-se por:
 - i. Realizar as integrações necessárias entre o módulo de peticionamento e o SEI já em utilização pelo órgão.
 - ii. Manter atualizada a versão do SEI, de acordo com a disponibilidade existente.
5. No que se refere ao módulo de integração de sistemas (ConectaGov):
- a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
 - i. Apoiar a negociação entre os órgãos solicitantes e os órgãos responsáveis pelas bases de dados necessárias para a digitalização ou simplificação do serviço público.
 - ii. Apoiar a construção de interfaces de acesso a dados de interesse do órgão
 - b. O órgão setorial responsabiliza-se por:
 - i. Solicitar ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão o acesso às bases de dados que necessita.
 - ii. Realizar adequação de seus sistemas para uso das interfaces de acesso a dados que venham a ser desenvolvidas por outros órgãos para a digitalização ou simplificação do serviço público.