

**MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS**

Secretaria de Governo Digital
Diretoria de Identidade Digital

PLANO DE TRABALHO**1. DADOS CADASTRAIS****PARTÍCIPES: MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS**

CNPJ: 00.489.828/0074-00

ENDEREÇO: SEPN 516, Bloco D, Lote 8

CIDADE: Brasília **UF:** DF

CEP: 70770-524

ÁREA RESPONSÁVEL: Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

TELEFONE: (61) 2020-6483

ENDEREÇO ELETRÔNICO INSTITUCIONAL: agenda.sgd@gestao.gov.br

PARTÍCIPES: EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS

CNPJ: 034.028.316/0001-03

ENDEREÇO: Setor Bancário Norte, Quadra 1, Bloco A

CIDADE: Brasília **UF:** DF

CEP: 70.002-900

ÁREA RESPONSÁVEL: Diretoria de Negócios

TELEFONES: (61) 2141-7451

ENDEREÇO ELETRÔNICO INSTITUCIONAL: dineg@correios.com.br

2. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

2.1. Este Instrumento tem por objeto viabilizar a execução de ações para melhoria da experiência do cidadão no acesso à Conta GOV.BR.

2.2. O locus de atuação das ações previstas neste Plano de Trabalho será de responsabilidade de cada um dos PARTÍCIPES, e o envolvimento de todas as áreas dos respectivos órgão e entidade implica aceitação integral das condições ora pactuadas.

3. DIAGNÓSTICO

3.1. Desde sua implementação, em março de 2024, o Programa Balcão GOV.BR já apoiou cerca de 206.000 cidadãos em todo o país.

De acordo com uma pesquisa realizada durante a fase piloto do programa:

- O índice de resolutividade dos atendimentos atingiu 95%.

- Cerca de 50% dos cidadãos relataram ter aprendido algo novo e demonstraram interesse em resolver futuras demandas de forma autônoma, um dos eixos do programa (habilidades digitais).

Além dos dados quantitativos, há frequentemente feedbacks positivos nas redes sociais, ressaltando a relevância da ampliação do suporte presencial do gov.br nacionalmente.

4. ABRANGÊNCIA

4.1. Os Correios possuem uma ampla rede de atendimento e experiência na prestação de serviços para cidadãos. Essas são características interessantes para o projeto do Balcão GOV.BR, que prevê o atendimento humanizado do cidadão, com foco na resolução de sua necessidade com a Conta GOV.BR, usando preferencialmente seu próprio celular, promovendo suas habilidades e autonomia digitais.

5. JUSTIFICATIVA

5.1. As ações em parceria entre os entes se justifica pela convergência de interesses e função atrelada a cada órgão. De um lado, a Secretaria de Governo Digital, por meio de sua Diretoria de Identidade Digital, oferece soluções que facilitam o acesso dos cidadãos à Conta GOV.BR.

5.2. Por outro lado, os Correios, oferecendo sua rede de agência e conectividade, por meio da sua capilaridade nacional, se torna agente de inclusão, podendo facilitar o acesso aos serviços públicos. Por outro lado, como prestador de serviços públicos, os Correios cumprem o dever de atualizar seu portfólio, desenvolvendo serviços que também auxiliem o governo na comunicação com o cidadão.

5.3. Desta forma, a parceria ora estabelecida, visando ao alcance dos objetivos expostos no item 2 deste Plano de Trabalho, se converge na entrega de valor ao cidadão, oferecendo conveniência, inclusão, acesso digital e integração.

6. OBJETIVOS

6.1. **Objetivo geral:** Viabilizar a execução de ações para a melhoria da experiência do usuário no acesso a serviços públicos digitais.

6.2. Objetivos específicos:

6.2.1 Realizar prova de conceito para atendimento ao cidadão, tendo em vista que o atendente dos Correios deverá orientar o cidadão a realizar, em seu aparelho de telefonia móvel, as seguintes ações:

- I - Criação de conta GOV.BR;
- II - Recuperação de senha (com diferentes fluxos disponíveis na plataforma);
- III - Aumento do nível de conta; e
- IV - Habilitação da validação em duas etapas.

6.2.2 Fortalecer a função social dos Correios na realização de interesse coletivo como provedor de soluções de atendimento ao cidadão para acesso a serviços do Governo Federal, nos termos do Art 27, § 3º, da Lei 13.303/2016.

7. UNIDADE RESPONSÁVEL E GESTOR DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

7.1. A Secretaria de Governo Digital será a unidade responsável pelo acompanhamento do Acordo.

8. RESULTADOS ESPERADOS

8.1. Ao final de sua vigência, este Plano de Trabalho deverá ter como entrega:

8.1.2. A formatação e a especificação de serviços de integração entre o Balcão GOV.BR e o Balcão do Cidadão.

9. DO PERÍODO E DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO

9.1. A execução deste Plano de Trabalho prevê as seguintes etapas, segundo seus responsáveis:

9.1.1. Caberá aos Correios:

a) Quanto ao objetivo de realizar prova de conceito para oferecimento de atendimento ao cidadão, conforme escopo preestabelecido pela SGD/MGI:

I - Habilitar agências de Correios para prestação do serviço em forma de Projeto Piloto, sem ônus, a fim de que sejam verificadas as condições técnicas de prestação do serviço e adesão do público-alvo;

II - Disponibilizar suporte para as agências credenciadas nos casos de dúvidas na operacionalização do serviço, durante o Projeto Piloto.

9.1.2. Caberá à SGD/MGI:

I - Auxiliar na divulgação do Acordo de Cooperação Técnica, do qual este Plano de Trabalho faz parte, visando aos testes necessários previstos para serem realizados durante o Projeto Piloto.

9.2. O período de execução de todas as etapas deste Plano de Trabalho terá início quando da assinatura do Acordo de Cooperação Técnica do qual faz parte e se findará dentro de sua vigência, ou antes, por iniciativa dos PARTÍCIPES, conforme previsão em cláusula que versa sobre o assunto, ou por conclusão antecipada de todas as etapas.

10. METAS DE ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO

10.1. Ao final de sua vigência, este Plano de Trabalho deverá ter como entrega:

10.1.1. O serviço Balcão do Cidadão, com suas regras de negócio validadas, presencialmente nas agências dos Correios, para expansão e comercialização;

10.1.2. Relatório dos resultados da parceria celebrada por meio deste Acordo de Cooperação Técnica, incluindo a pesquisa de satisfação e percepção do usuário no acesso aos serviços digitais oferecidos por meio das agências dos Correios.

11. DOS CUSTOS

11.1. Todas as etapas desse Plano de Trabalho serão arcadas pelos PARTÍCIPES do Acordo por meio de despesas próprias para o seu cumprimento, o que não acarretará transferências monetárias entre os PARTÍCIPES.

12. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

12.1. Para a execução do Acordo ora pactuado, será proposto o cronograma abaixo estabelecido entre os PARTÍCIPES, a partir da assinatura do Acordo de Cooperação:

Objetivo	Atividade	Responsável	Motivação/ Justificativa	Prazo

Realizar prova de conceito para atendimento do cidadão nas agências dos Correios relacionado à Conta GOV.BR	Modelar processos do serviço para realização de Prova de Conceito - PoC	CORREIOS SGD/MGI	Mapear os processos para os devidos ajustes sistêmicos	28/05 a 06/06/2025
	Elaborar Material de treinamento	CORREIOS SGD/MGI	Criar o conteúdo didático e os materiais de apoio para o treinamento	09 a 20/06/2025
	Definir unidades que participarão do PoC	CORREIOS SGD/MGI	Treinar equipe	23 a 27/06/2025
	Realizar de maneira assistida a PoC, coletando dados necessários para a elaboração de relatório final	CORREIOS SGD/MGI	Acompanhar o desempenho dos recursos e a atitude dos usuários perante o novo canal de acesso ao serviço	30/06 a 11/07/2025
	Realizar entrevista com o usuário para aferir a percepção da prestação do serviço nos Correios	CORREIOS SGD/MGI	Colher a percepção do usuário final	D+30
	Elaborar relatório com parecer de formalização de parceria, ou não, para contratação definitiva do serviço.	CORREIOS SGD/MGI	Verificar resultados alcançados e as possibilidades de a solução se transformar em um produto comercial	D+60
	Avaliar a necessidade de realização de novos atendimentos para verificar a efetividade dos ajustes.	CORREIOS SGD/MGI	Confirmar a assertividade das adequações para a expansão do serviço para todo o território nacional	18/07/2025

Aprovamos o presente Plano de Trabalho.

Documento assinado eletronicamente

ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Secretário de Governo Digital

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

Documento assinado eletronicamente

FABIANO SILVA DOS SANTOS

Presidente

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Documento assinado eletronicamente

HILTON ROGÉRIO MAIA CARDOSO

Diretor de Negócios

Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos



Documento assinado eletronicamente por **Hilton Rogerio Maia Cardoso, Usuário Externo**, em 26/05/2025, às 10:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Silva dos Santos, Usuário Externo**, em 26/05/2025, às 10:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rogerio Souza Mascarenhas, Secretário(a)**, em 26/05/2025, às 19:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **49813946** e o código CRC **C415D8C7**.