



**MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS**  
Secretaria de Governo Digital  
Diretoria de Identidade Digital

## PLANO DE TRABALHO

### 1. DADOS CADASTRAIS

#### **PARTÍCIPE 1: 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

#### **PARTÍCIPE 2: 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 precificação 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 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 possibilidade 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 Rogério 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 **Rogério 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](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**.

Referência: Processo nº 19974.000403/2025-36.

SEI nº 49813946