

**MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS****1 – DADOS CADASTRAIS****PARTÍCIPES: SECRETARIA EXECUTIVA DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS**

CNPJ: 00.489.828/0001-55

ENDEREÇO: Esplanada dos Ministérios, Bloco K - Bairro Zona Cívico-Administrativa

CIDADE/UF: Brasília/DF

CEP: 70.040-906

DDD/Fone: (61) 2020-4021

Esfera Administrativa: Federal

Nome do responsável: CRISTINA KIOMI MORI

Cargo: Secretária-Executiva

Nomeada pelo Decreto de 1º de janeiro de 2023, publicado na Edição 1-A/Seção 2 – Extra do Diário Oficial da União de 1º de janeiro de 2023.

PARTÍCIPES: SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL – SGD/MGI

CNPJ: 00.489.828/0074-00

ENDEREÇO: SEPN 516, Bloco D, lote 8, 1º andar

CIDADE/UF: Brasília/DF

CEP: 70.770-524

DDD/Fone: (61) 2020-2398

Esfera Administrativa: Federal

Nome do responsável: ROGERIO SOUZA MASCARENHAS

Cargo: Secretário de Governo Digital

Nomeado pela Portaria nº 1.092, de 23 de janeiro de 2023, publicada no Diário Oficial da União de 24 de janeiro de 2023.

PARTÍCIPES: MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO - MTE

CNPJ: 37.115.367/0001-60

Endereço: Esplanada dos Ministérios - Bloco F

Cidade/UF: Brasília - DF

CEP: 70.056-900

DDD/Fone: (61) 2031-6439

Nome do responsável: FRANCISCO MACENA DA SILVA

Cargo/função: Secretário-Executivo

Nomeado pelo Decreto de 11 de janeiro de 2023, publicado no Diário Oficial da União de 11 de janeiro de 2023, Seção 2, Edição 8-A, Extra A.

2. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

Título do Projeto de Transformação Digital: Trabalha Fácil Digital

Processo SEI-MGI nº 14021.001532/2025-97

Início (mês/ano): Março/2025

Término (mês/ano): Setembro/2026

O projeto visa a implantação e gestão dos projetos de configuração da Plataforma de Serviços Digitais de forma eficiente, unificando as solicitações de atendimento presenciais e online dos serviços do Ministério do Trabalho e Emprego.

3. DIAGNÓSTICO

A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão sublinha a necessidade crítica de implementar medidas de gestão na transformação digital de forma estruturada e eficaz, especialmente considerando os riscos estratégicos associados ao avanço tecnológico nas organizações do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

Diante dos desafios impostos pela limitada capacidade operacional do quadro de pessoal do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) para gerir e monitorar múltiplos projetos críticos simultaneamente, a necessidade de fortalecer a maturidade e conformidade de atendimento dos serviços digitais tornou-se evidente.

Neste contexto, surge a proposta de incorporar colaboradores do Programa Startup gov.br para auxiliar no planejamento, implantação e acompanhamento da Plataforma de Serviços Digitais, disponibilizada pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (Dataprev), que tem como objetivo maximizar o valor entregue ao cidadão com um atendimento mais eficaz e economia de desenvolvimento de sistemas, oferecendo serviços digitais que não se encontram em nenhum sistema.

Essa ação é crucial não apenas para melhorar a gestão e o atendimento da transformação digital do MTE de forma ampla, mas também para assegurar a conformidade com os normativos vigentes do governo digital. Tal medida visa reforçar o Plano de Transformação Digital conduzido pela Secretaria de Governo Digital, em coordenação com os órgãos do SISP, reiterando o compromisso do governo com a proteção e a segurança dos dados.

4. ABRANGÊNCIA

O projeto será desenvolvido pela Dataprev e tem como público alvo:

- Cidadãos Trabalhadores/Empregadores;
- Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI);
- Ministério do Trabalho e Emprego (MTE);
- Equipe Técnica/Operacional da Dataprev;
- Secretaria de Governo Digital (SGD);

- Usuários de serviços do MTE; e
- Órgãos/entidades Governamentais de Controle.

5. JUSTIFICATIVA

A proposta será um avanço no atendimento ao trabalhador e ao empregador de forma que será possível mais segurança, rastreabilidade e agilidade nos serviços, o que promove benefícios para o cidadão e para a organização dos fluxos de atendimento em um único canal, que hoje se encontra em formulários, *e-mails* e telefones. Ou seja, a Plataforma de Serviços Digitais é uma plataforma que impacta no Plano de Transformação Digital do MTE, orientado pela Secretaria de Governo Digital, a fim de atingir mais uma meta de serviços do referido Plano.

6. OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICO

Objetivos Gerais:

- Implantação e gestão dos projetos de configuração da Plataforma de Serviços Digitais de forma eficiente, relacionados ao Plano de Transformação Digital do Ministério do Trabalho e Emprego;
- Unificar as solicitações de atendimento presenciais e online dos serviços do MTE através da Plataforma de Serviços Digitais, onde será possível orientar e responder ao trabalhador/empregador e destinar responsáveis por setor competente;
- Reduzir o tempo de atendimento do usuário aos serviços e registros em ouvidorias e mitigar o canal de telefone 0800, com o intuito de ter todo o processo de atendimento em uma plataforma que gera relatórios operacionais, o que permite uma avaliação de atendimento do serviço público sobre a sua coordenação, gerências, agências e superintendências no âmbito do MTE.

Objetivos Específicos:

- Estabelecer um cronograma detalhado com prazos para cada fase do projeto, incluindo design, desenvolvimento e testes da plataforma;
- Diminuir o tempo médio de resposta das solicitações em pelo menos 30% nos primeiros seis meses após a implementação da plataforma;
- Unificar em canal único no padrão Govcom, uma linguagem simples com foco na experiência do trabalhador/empregador.

7. METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO

A Secretaria de Governo Digital (MGI) atuará no projeto nas seguintes frentes:

- Participação do Secretário no Comitê Estratégico;
- Acompanhamento pela equipe de projetos do Programa Startup gov.br, para orientar e facilitar a atuação do Líder do projeto e monitorar o projeto nas reuniões de gestão;
- Fornecimento dos especialistas de tecnologia da informação, conforme perfis definidos no Acordo de Cooperação Técnica, para atuação no projeto.

A Diretoria de Tecnologia da Informação (MTE) atuará no projeto nas seguintes frentes:

- Disponibilização de equipe de negócio para identificação de processos e requisitos da solução;
- Disponibilização de equipe de técnicos para apoiar a atuação do projeto;

- Fornecimento de espaço físico e recursos para a atuação presencial da equipe do projeto;
- Disponibilização de todos os documentos, manuais técnicos e acessos a sistemas necessários à consecução do projeto;
- Atuação junto a fornecedores para viabilizar as integrações necessárias à solução;
- Interlocução com demais órgãos de Governo, nas três esferas, no que se fizer necessário.

8. UNIDADE RESPONSÁVEL E GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Comitê Estratégico do Projeto

Secretário de Governo Digital (MGI) - ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Diretor de Tecnologia da Informação (MTE) - HEBER FIALHO MAIA JUNIOR

Líder do projeto (Ministério do Trabalho e Emprego)

Nome: ÉRICO VINÍCIUS DE QUEIROZ BRITO

Cargo: Assessor Técnico

Telefone: (61) 2021-6535

E-mail: [REDACTED]

Ponto Focal (Escritório de Projetos Secretaria de Governo Digital)

Nome: JACKELINE PAULA DE GODOI DEGANI

Cargo: Coordenadora-Geral de Projetos Estratégicos

Endereço: SEPN 516 Bloco D lote 8, 1º andar

Telefone: (61) 2020-2405

E-mail: [REDACTED]

Ponto Focal (Ministério do Trabalho e Emprego)

Nome: ÉRICO VINÍCIUS DE QUEIROZ BRITO

Cargo: Assessor Técnico

Telefone: (61) 2021-6535

E-mail: [REDACTED]

9. RESULTADOS ESPERADOS

São esperados os seguintes resultados:

- Melhoria na Prestação de Serviços: unificação e simplificação do atendimento dos serviços digitais do MTE, sendo uma central que vai orientar os serviços de forma eficiente;
- Acesso Facilitado e Desburocratizado: com a melhoria do atendimento dos serviços digitais os usuários terão um acesso mais ágil e seguro aos serviços do MTE, facilitando a realização de

procedimentos como admissões, comunicações de acidentes de trabalho, cadastros em programas de formação profissional e acesso a informações trabalhistas e previdenciárias;

- **Promoção da Transparência:** a iniciativa contribuirá para uma maior transparência nas operações e serviços do MTE, possibilitando aos usuários um melhor acompanhamento e controle sobre seus processos relacionados ao MTE, tais como a situação de requerimentos do Seguro-Desemprego, registros de emprego e atualizações cadastrais;
- **Desenvolvimento Econômico e Social:** ao assegurar um ambiente digital mais acessível e intuitivo, robusto, seguro e confiável, o projeto estimula a formalização do emprego e o acesso a direitos trabalhistas e previdenciários, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do país, ao facilitar a interação entre cidadãos, empresas e governo;
- **Economia de Recursos Públicos:** a eficiência operacional e a redução de processos de atendimento ao público, bem como processos relacionados ao atendimento de forma integrada e sistematizada o que pode gerar significativamente economia de recursos públicos, evitando possíveis atendimentos presenciais, por exemplo, gastos com fluxos de atendimentos avulsos, além de otimizar o uso dos recursos tecnológicos disponíveis, tendo a possibilidade de unificar os processos.

10. PLANO DE AÇÃO

| Ação | Responsável | Prazo | Situação |
|---|-------------|---------------|-----------------|
| Módulo Processos (BA e RJ): Criação de diagramas de processos de configuração dos processos: (Agendamento; Formulário de atendimento; RAIS e CAGED; Empregador Web; CTPS digital; SIRPWEB; Fale Conosco e-Social; Procuração – FGTS Digital) | MTE | Março/2025 | Em planejamento |
| Módulo Portal de Dúvidas (BA e RJ): Criação de um portal de dúvidas da plataforma para os servidores do MTE, treinamentos gravados, fórum e acompanhamento de projetos de configuração. | MTE | Março/2025 | Em planejamento |
| Módulo Serviços da Plataforma (BA e RJ): Criação de carta de serviços associada à plataforma que atualizará a carta de serviços do MTE com os serviços da plataforma. | MTE | Junho/2025 | Em planejamento |
| Módulo Atendimento Presencial (BA e RJ): Configuração de Agendamento de atendimento presencial para Superintendências, gerências e agências. | MTE | Junho/2025 | Em planejamento |
| Módulo Atendimento Online (BA e RJ): Configuração de Atendimento Online para Superintendências, Gerências e Agências. | MTE | Setembro/2025 | Em planejamento |
| Módulo Implantação em Produção | MTE | Setembro/2025 | Em planejamento |
| Módulo Normas e Procedimentos | MTE | Dezembro/2025 | Em planejamento |
| Módulo Capacitação | MTE | Dezembro/2025 | Em planejamento |
| Módulo Expansão e Adesão | MTE | Dezembro/2025 | Em planejamento |
| Módulo Carteira de Trabalho Digital (CTPS): Configuração de atendimento de dúvidas do Carteira de Trabalho Digital | MTE | Março/2026 | Em planejamento |

| | | | |
|--|-----|------------|-----------------|
| Módulo Empregador WEB: Configuração de dúvidas gerais sobre o empregador web. | MTE | Março/2026 | Em planejamento |
| Módulo Sistema Informatizado de Registro Profissional (SIRPWEB): Configuração do SIRPWEB, que é responsável pela carteira de registro profissional. | MTE | Março/2026 | Em planejamento |
| Módulo Fale Conosco E-Social: Configuração Fale Conosco E-Social, que é o sistema de escrituração digital das obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas. | MTE | Junho/2026 | Em planejamento |
| Módulo FGTS Digital: Configuração Procuração - FGTS Digital, que é o sistema gerencia a obrigação de recolhimento do FGTS. | MTE | Junho/2026 | Em planejamento |
| Módulo Relação Anual de Informações Sociais (RAIS): Configuração de atendimento de dúvidas da RAIS que se trata de uma base de dados anual que contém informações sobre todos os empregados de uma empresa no final do ano e CAGED que é uma base de dados mensal ou diária que contém informações sobre as admissões, demissões e transferências de trabalhadores com contrato de trabalho regido pela CLT. | MTE | Junho/2026 | Em planejamento |

11 – EQUIPE NECESSÁRIA

DETALHAMENTO DA EQUIPE

| Perfil | Quantitativo | Órgão de Origem |
|--|--------------|-----------------|
| <i>Especialista em Gestão de Projetos</i> | 1 | Squad - SGD |
| <i>Especialista em Análise e Processo de Negócio</i> | 3 | Squad - SGD |
| TOTAL | 4 | |

12 - RISCOS

Neste projeto foram identificados eventuais riscos, dentre os quais destacam-se:

DETALHAMENTO DE RISCOS

| Risco | Probabilidade de ocorrer | Gravidade |
|---|--------------------------|-----------|
| Atrasos na entrega por parte dos fornecedores devido a problemas operacionais ou logísticos. | Média | Média |
| Resistência à mudança e baixo engajamento dos usuários finais e colaboradores na adoção de novas práticas e ferramentas de segurança. | Média | Média |
| Dificuldades técnicas imprevistas na implementação das medidas de segurança, exigindo habilidades ou recursos não disponíveis atualmente. | Média | Alta |

| | | |
|---|-------|-------|
| Falhas na comunicação e alinhamento entre as equipes de gestão, coordenação, técnica e operacional, levando a mal-entendidos ou conflitos de prioridades. | Baixa | Média |
| Inadequação dos treinamentos fornecidos, resultando em uma implementação ineficaz das medidas de segurança. | Baixa | Média |
| Insuficiência de recursos financeiros para cobrir todas as necessidades de implementação e manutenção das medidas de segurança. | Média | Alta |
| Alterações legislativas ou normativas durante a execução do projeto, exigindo adaptações não previstas no escopo. | Média | Média |
| Falhas ou atrasos na atualização de documentações, como atas de reunião e relatórios de acompanhamento, que podem impactar a transparência e o rastreamento do progresso. | Baixa | Média |
| Riscos associados à segurança cibernética, como ataques externos ou falhas de segurança, que podem afetar a integridade do projeto. | Média | Alta |
| Falha ou atraso na realização dos testes de recuperação de dados, comprometendo a eficácia da resposta a incidentes. | Baixa | Alta |

Com o intuito de dirimir os riscos aqui identificados, foram definidos a metodologia de intervenção, a estratégia de gerenciamento e o monitoramento do projeto, incluindo-se a mensuração de indicadores.

13 - ESTRATÉGIA DE MONITORAMENTO

O monitoramento do projeto se dará por meio da disponibilização e acompanhamento de informações em meio eletrônico e complementadas por reuniões presenciais ou virtuais de acompanhamento, abrangendo o que segue:

- Preenchimento de informações semanais sobre o andamento do projeto;
- Pontos de controle quinzenais entre líderes do projeto, gerente do escritório de projetos ágeis da Secretaria de Governo Digital e pontos focais dos órgãos parceiros;
- Reuniões mensais do Comitê Estratégico do Plano, ou conforme a periodicidade julgada mais adequada pelos participes diante do cronograma de entregas pactuado.

No âmbito do Ministério do Trabalho e Emprego:

- Alimentação periódica de informações em sistema próprio (MS Project, por exemplo);
- Pontos de controle semanais (técnicos) entre a equipe do projeto;
- Pontos de controle quinzenais (gerenciais) com a equipe do projeto e o Gerente de Projetos;
- Avaliação da evolução dos indicadores de desempenho, resultado e impacto:

| Indicadores | Fórmula de cálculo | Periodicidade |
|---------------|--------------------|---------------|
| De Desempenho | | |

| | | |
|---|--|------------|
| Execução do projeto | Total de entregas realizadas (ER) / total de entregas previstas (EP) | Mensal |
| Entregas realizadas no prazo | Total de entregas realizadas no prazo (ERP) /total de entregas realizadas (ER) | Mensal |
| Efetividade na Implementação de configuração | Total de processos de configuração / Total de processos previstos de configuração | Trimestral |
| De Resultado | | |
| Atendimento de solicitações do cidadão | Total de solicitações de atendimento do cidadão/ Total de atendimentos realizados do cidadão | Anual |
| Atendimento por processos internos | Total de solicitação de processos internos/Total de atendimento realizados de processos | Anual |
| De Impacto | | |
| Satisfação do Usuário com as Melhorias de Atendimento | Número de feedbacks positivos recebidos (FP) / Total de feedbacks recebidos (FT) | Trimestral |
| Redução de Tempo de Atendimento Médio | Total de tempo de atendimento/ Total de prazo de atendimento | Anual |

Aprova-se o presente Plano de Trabalho.

CRISTINA KIOMI MORI

Secretária-Executiva

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

FRANCISCO MACENA DA SILVA

Secretário-Executivo

Ministério do Trabalho e Emprego

ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Secretário de Governo Digital

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos



Documento assinado eletronicamente por **Rogerio Souza Mascarenhas, Secretário(a)**, em 07/03/2025, às 18:52, 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 **Francisco Macena da Silva, Usuário Externo**, em 11/03/2025, às 19:06, 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 **Cristina Kiomi Mori, Secretário(a) Executivo(a)**, em 18/03/2025, às 18:27, 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://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **49015152** e o código CRC **6ED518D9**.

Referência: Processo nº 14021.001532/2025-97.

SEI nº 49015152