



## PLANO DE TRABALHO

### 1. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADORA

#### UNIDADE DESCENTRALIZADORA E RESPONSÁVEL

Nome do órgão ou entidade descentralizador (a): 110600 - Secretaria de Governo Digital

Nome da autoridade competente: ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Número do CPF: 865.512.487-72

Nome da Secretaria/Departamento/Unidade Responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: 110600 - Secretaria de Governo Digital

Identificação do Ato que confere poderes para assinatura: Portaria nº 1.092, de 24 de janeiro de 2023, publicada no DOU, Seção 2, Página 17 e Portaria MGI nº 1, Página 29.

#### UNIDADE GESTORA - SIAFI

Número e Nome da Unidade Gestora - UG que descentralizará o crédito: 110600 - Secretaria de Governo Digital

Número e Nome da Unidade Gestora responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: 110600 - Secretaria de Governo Digital

### 2. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADA

#### UNIDADE DESCENTRALIZADA E RESPONSÁVEL

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

Nome da autoridade competente: ENRIQUE HUELVA UNTERNBAUMEN

Número do CPF: 731.334.771-53, RG RNE V423855-A

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

Identificação do Ato que confere poderes para assinatura: Atos de 30 de novembro de 2016, Publicado no DOU em 02/12/2016, Edição 231, Seção 2, Página 15, UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA.

#### UNIDADE GESTORA - SIAFI

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

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

### 3. OBJETO

Desenvolver processos, modelos e tecnologias que promovam a transformação de serviços públicos, de maneira inovadora, primando pela qualidade dos serviços públ

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

Este TED será executado por meio do Projeto de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) “**Melhoria do serviço público digital para o cidadão**”, em parceria entre o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI. As partes executoras serão os professores do Laboratório *Information Technology Research and Applications* da Universidade de Brasília (UnB) – Faculdade do Gama e a Secretaria de Governo Digital - SGD, do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, envolvendo a Diretoria de Difusão e Avaliação da Informação e a Diretoria de Gestão da Identidade Digital.

O **Objetivo Geral** do TED é desenvolver processos, modelos e tecnologias que promovam a transformação de serviços públicos, centrada na vida dos cidadãos, primando pela qualidade dos serviços públicos e pela satisfação de seus usuários.

A partir do objetivo geral, são definidos **3 (três) objetivos específicos**:

1. Investigar, desenvolver e apoiar estratégias de suporte à gestão ágil para a melhoria de serviços públicos centrados na vida do cidadão/organização;
2. Investigar e definir processos e métodos de avaliação da qualidade e satisfação de serviços públicos; e
3. Desenvolver produção científica e capacitação no contexto da Transformação Digital.

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

1. Apoiar, em conjunto com equipes responsáveis pelos serviços públicos dos órgãos, o planejamento de instrumentos de gestão, a condução de oficinas colaborativas e a realização de workshops, relacionada ao Objetivo Específico 1;
2. Investigar, desenvolver e aperfeiçoar métodos e estratégias de utilização de dados na melhoria continuada dos serviços avaliados, relacionada ao Objetivo Específico 2;
3. Mobilizar a equipe e gerar produção científica, capacitação e participação em eventos, relacionada ao Objetivo Específico 3.

Os Procedimentos e/ou instrumentos a serem utilizados no desenvolvimento do presente projeto serão baseados em múltiplas técnicas de investigação, tanto qualitativas quanto quantitativas, como a 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; e

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:

Métodos e Técnicas de pesquisa relacionadas a Engenharia de Software;

Metodologia para aplicação de metodologias ativas – etnografia.

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

A descentralização proposta visa à execução de projetos e atividades, de interesse recíproco, em regime de colaboração mútua, nos termos do art. 3º, inciso I, do [Decreto](#) nº 9.580, de 20 de dezembro de 1994, que estabelece as regras para a celebração de convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos congêneres, com entes federativos, entidades internacionais ou fundações de apoio regidas pela Lei nº 8.958, de 20 de dezembro de 1994.

O Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI é responsável por formular e coordenar a implementação da Estratégia de Governo Digital- EGD, que define diretrizes e coordena projetos relacionados à simplificação de serviços e políticas públicas, à transformação digital de serviços públicos e à melhoria da eficiência e da qualidade dos serviços.

A melhoria de serviços nem sempre é uma questão de investir grandes montantes de recursos ou transformar drasticamente o serviço. O que se espera de um ciclo de vida é identificar problemas e melhorar a oferta do serviço de maneira ágil e econômica. Por isso, a melhoria envolve, muitas vezes, introduzir continuamente pequenas mudanças no serviço. De fato, o ciclo de vida do serviço é um fator central para a implementação de melhorias em um serviço de maneira efetiva e contínua, e esta é uma prática comum em muitas organizações.

Entre as principais vantagens da melhoria contínua dos serviços vale mencionar: o uso eficiente, a transparência e a confiabilidade de dados; integração de áreas e infográficos; redução de custos; e participação efetiva dos cidadãos na gestão. A otimização do ciclo de vida de um serviço pode levar a uma redução no tempo e nos recursos.

Além disso, pode levar a uma economia de recursos, tanto por parte dos cidadãos quanto da Administração Pública. Por isso, os governos de todo o mundo têm estabelecido a melhoria contínua de seus serviços. Porém, para que essa melhoria ocorra, é necessário um planejamento que crie procedimentos, técnicas e ferramentas que aprimorem tanto o processo quanto o resultado.

A digitalização de serviços públicos precisa ocorrer de forma associada à garantia de qualidade na prestação dos serviços pela perspectiva de seus usuários. A UnB, por exemplo, aumentando a capacidade da SGD de promover a transformação de serviços públicos com qualidade a partir da perspectiva de cidadãos e organizações. A UnB também investe em pesquisa e desenvolvimento de métodos, modelos, processos e tecnologias destinados a promover a melhoria contínua dos serviços públicos, através do desenvolvimento de projetos mais ágil e flexível.

A capacidade da UnB gerar valor no processo de transformação digital dos serviços públicos já foi demonstrada inclusive em parcerias anteriores, desde 2017, a saber: TED nº 22/2017 (processo SEI/ME nº 19974.100182/2019-57) e TED nº 2/2020 (processo SEI/ME nº 19974.101947/2020-18).

Em termos acadêmicos, a partir da parceria em Pesquisa e Desenvolvimento firmada entre a UnB e o MGI, o projeto visa oportunizar aos professores e aos estudantes da UnB/FGA, entre outros, formularem soluções a partir da pesquisa científica e técnicas de Engenharia de Software, de Ciência dos Dados, de Estatísticas, de Psicologia e de Design Thinking e de Experiências do Usuário - UX), Avaliação de serviços públicos em um ambiente real de uma organização pública, a fim de inovar em produtos e serviços e contribuir para a inovação.

## 6. SUBDESCENTRALIZAÇÃO

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

Sim

Não

## 7. FORMAS POSSÍVEIS DE EXECUÇÃO DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

A forma de execução dos créditos orçamentários descentralizados poderá ser:

Direta, por meio da utilização da capacidade organizacional da Unidade Descentralizada.

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

Descentralizada, por meio da celebração de convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres, com entes federativos, entidades 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?

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; e
7. Infraestrutura de TIC.

### Observações:

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 descentralizada, quando os 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 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 não se aplicam.

## 9. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Metas	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário
Meta 1	<b>Apoiar, em conjunto com equipes responsáveis pelos serviços públicos dos órgãos, o planejamento de instrumentos de gestão, a condução de oficinas colaborativas e a realização de pesquisas com usuários dos serviços</b>	-	-	-
Produto 1	Relatório do planejamento de instrumentos de gestão	Relatório	4	R\$ 100.000,0
Produto 2	Relatório das oficinas colaborativas	Relatório	4	R\$ 100.000,0
Produto 3	Relatório de pesquisas com usuários de serviços	Relatório	4	R\$ 100.000,0
Meta 2	<b>Investigar, desenvolver e aperfeiçoar métodos e estratégias de utilização de dados na melhoria continuada dos serviços avaliados</b>	-	-	-
Produto 1	Relatório de propostas de melhoria do modelo de qualidade de serviços públicos	Relatório	3	R\$ 100.000,0
Produto 2	Relatório das análises de dados gerados na avaliação da satisfação e nos comentários dos usuários nas lojas de aplicativos	Relatório	4	R\$ 100.000,0
Meta 3	<b>Mobilizar a equipe e gerar produção científica, capacitação e participação em eventos</b>	-	-	-
		-	-	-
		-	-	-
Produto 1	Relatório inicial de mobilização da equipe e da execução do projeto	Relatório	1	R\$ 100.000,0
Produto 2	Relatório das produções, capacitações e participações em eventos	Relatório	3	R\$ 100.000,0
Produto 3	Relatório final da execução do projeto	Relatório	1	R\$ 100.000,0

## 10. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO ORÇAMENTÁRIO

Parcelas	Mês/Ano previstos (estimativa)	Mês/Ano efetivo
1ª parcela	Junho/2023	
2ª parcela	Janeiro/2024	
3ª parcela	Janeiro/2025	

## 11. PLANO DE APLICAÇÃO CONSOLIDADO - PAD

Código da natureza da despesa	Custo indireto	
<b>3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica - custos indiretos da UnB)</b>	SIM	
<b>3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica - despesas operacionais e administrativas da fundação de apoio)</b>	SIM	
<b>3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica)</b>	NÃO	

## 12. PROPOSIÇÃO

Documento assinado eletronicamente

**ENRIQUE HUELVA UNTERNBAUMEN**

Vice-Reitor da UnB, no exercício da Reitoria

## 13. APROVAÇÃO

Documento assinado eletronicamente

**ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS**

Secretário de Governo Digital

### Observações:

- Modelo de Plano de Trabalho aprovado pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional-PGFN, pela sessão realizada em 27.08.2020 da Câmara Nacional de Convênios e Instrumentos Congêneres-CNCIC da Consultoria-Geral da União, e pelo Consultor-Geral da União, em 15.12.2020.
- 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 realizadas 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.
- A elaboração do Plano de Trabalho poderá ser realizada pela Unidade Descentralizada ou pela Unidade Descentralizadora.



Documento assinado eletronicamente por **REJANE MARIA DA COSTA FIGUEIREDO**, Usuário Externo, em 22/05/2023, às 16:05, 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 **ENRIQUE HUELVA UNTERNBÄUMEN**, Vice-Reitor, em 23/05/2023, às 18:18, 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 26/05/2023, às 14:44, 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](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **34019106** e o código CRC **EA13299F**.