



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

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 públicos.

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 com o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI. As partes executoras serão os professores do Laboratório *Information Technology Research and Applications* 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 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 de serviços, 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 quanto 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 11.072/2022](#), por razões expostas abaixo.

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, tanto, define diretrizes e coordena projetos relacionados à simplificação de serviços e políticas públicas, à transformação digital de serviços públicos e à melhoria da eficiência da Secretaria de Governo Digital - SGD é protagonista no desenvolvimento de iniciativas de transformação digital centradas nos usuários.

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 identificar problemas e melhorar a oferta do serviço de maneira ágil e econômica. Por isso, a melhoria envolve, muitas vezes, introduzir continuamente pequenas melhorias 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 que requer uma questão de cultura organizacional.

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 infraestrutura; 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 necessários para a entrega do serviço. 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 estendido a melhoria 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 meio do processo, aumentando a capacidade da SGD de promover a transformação de serviços públicos com qualidade a partir da perspectiva de cidadãos e organizações. Além de capacidade em pesquisa e desenvolvimento de métodos, modelos, processos e tecnologias destinados a promover a melhoria contínua dos serviços públicos, 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: o processo 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, 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 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

(X) Não

7. FORMAS POSSÍVEIS DE EXECUÇÃO DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

A forma de execução dos créditos orçamentários descentralizados poderá ser:

(X) Direta, por meio da utilização da capacidade organizacional da Unidade Descentralizada.

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

(X) 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?

(X) 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, desde que 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 fins lucrativos ou 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 obedecerão ao disposto na legislação aplicável.

9. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Metas	Descrição			
		Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário
Meta 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 pesquisas com usuários dos serviços	-	-	-
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	Investigar, desenvolver e aperfeiçoar métodos e estratégias de utilização de dados na melhoria continuada dos serviços avaliados	-	-	-
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	Mobilizar a equipe e gerar produção científica, capacitação e participação em eventos	-	-	-
		-	-	-
		-	-	-
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 e ano de pagamento
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	
3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica - custos indiretos da UnB)	SIM	
3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica - despesas operacionais e administrativas da fundação de apoio)	SIM	
3390.39.00 (Serviços de Terceiro Pessoa Jurídica)	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:

1. [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.

2. 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.

3. A elaboração do Plano de Trabalho poderá ser realizada pela Unidade Descentralizada ou pela Unidade Descentralizadora.



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 **Rogério 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, informando o código verificador **34019106** e o código CRC **EA13299F**.

Referência: Processo nº 19974.100502/2023-55.

SEI nº 34019106