



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
 Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital
 Secretaria de Governo Digital
 Departamento de Serviços Públicos Digitais
 Coordenação-Geral de Plataformas de Serviços Públicos Digitais

PLANO DE TRABALHO

MINISTÉRIO DA ECONOMIA		
ENDEREÇO: SEPN 516 Bloco D lote 8		
CIDADE: Brasília	UF: DF	CEP: 70770-524
ÁREA RESPONSÁVEL: Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia		

ACORDANTE: EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - ECT		
CNPJ: 034.028.316/0001-03		
ENDEREÇO: SBN Quadra 1 Bloco A		
CIDADE: Brasília	UF: DF	CEP: 70002-900
ÁREA RESPONSÁVEL: Diretoria de Negócios da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos		
TELEFONES: (61) 2141-7451	EMAIL: dineg@correios.com.br	

1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

- 1.1 Este Instrumento tem por objeto viabilizar a execução de ações para melhoria da experiência do cidadão no acesso a serviços públicos digitais.
- 1.2 O *locus* de atuação das ações previstas neste Plano de Trabalho será de responsabilidade de cada uma das PARTES, e todas as áreas envolvidas nos respectivos órgãos implica na aceitação integral das condições ora pactuadas, por meio do ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA do qual este PLANO DE TRABALHO é parte integrante.

2. OBJETIVOS

- 2.1 Realizar prova de conceito para oferecimento da abertura de Conta Digital ao usuário interessado no acesso ao portal de serviços públicos federais gov.br.
- 2.2 Integrar os serviços de comunicação dos Correios, e-Carta e Entrega Digital, como provedor de comunicação multicanal dos serviços públicos prestados pelo Governo Federal.
- 2.3 Viabilizar a integração do Balcão do Cidadão, visando o atendimento ao usuário de serviços públicos digitais, por meio do portal gov.br, nas agências dos Correios.

3. JUSTIFICATIVA DA PROPOSIÇÃO

- 3.1 As ações em parceria entre os entes se justifica pela convergência de interesse e função atrelada a cada órgão. De um lado, o Ministério da Economia, por meio da Secretaria de Governo Digital, tem a função de prover serviços públicos em plataformas digitais, dada a evolução tecnológica que se coloca diante dos governos. Ainda, no contexto de transformação digital da sociedade brasileira, é preciso ficar atento às desigualdades quanto à inclusão digital das pessoas e ao acesso à internet.
- 3.2 Os Correios, oferecendo sua rede de agência e conectividade, por meio da sua capilaridade nacional, se torna agente de inclusão, podendo facilitar o acesso digital aos serviços públicos, bem como, promovendo a digitalização do cidadão. Por outro lado, como prestador de serviços públicos, os Correios cumprem o dever de atualizar seu portfólio, desenvolvendo serviços que também sejam digitais e auxiliem o governo na comunicação com o cidadão.
- 3.3 Desta forma, a parceria ora estabelecida, visando o 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.

4. DO PERÍODO E DAS ETAPAS DE EXECUÇÃO

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

4.1 Caberá aos Correios:

- a) Quanto ao objetivo de realizar prova de conceito para oferecimento da abertura de Conta Digital ao usuário interessado no acesso ao portal de serviços públicos federais gov.br:

I – desenvolver sistema que possibilite a integração ao Portal gov.br para abertura da conta digital ao usuário, de forma presencial;

II – habilitar agência(s) dos 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;

III – disponibilizar suporte para as agências credenciadas nos casos de dúvidas na operacionalização do serviço, durante o Projeto Piloto.

b) Quanto ao objetivo de integrar os serviços de comunicação dos Correios, e-Carta e Entrega Digital, como provedor de comunicação multicanal dos serviços públicos prestados pelo Governo Federal:

I – disponibilização do serviço “Correios - Minhas Mensagens” no portal gov.br, inicialmente via mobile, mediante autenticação do usuário e utilização do APP Correios;

II – Disponibilizar, em parceria com a Secretaria de Governo Digital, integração com os serviços e-Carta e Entrega Digital, que possibilite concentrar e enviar as demandas de comunicação formal do governo federal junto ao cidadão e instituições, para entrega digital;

III – definir, em parceria com a Secretaria de Governo Digital, um projeto piloto, a fim de que sejam verificadas as condições técnicas de prestação do serviço e integração com os serviços e-Carta e Entrega Digital.

c) Quanto ao objetivo de viabilizar a integração do Balcão do Cidadão, visando o atendimento ao usuário de serviços públicos digitais, por meio do portal Gov.br, nas agências dos Correios:

I – disponibilizar sistema integrado ao Portal gov.br para prestação dos serviços oferecidos de forma digital ao usuário;

II – habilitar agências dos 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;

III – disponibilizar suporte para as agências credenciadas nos casos de dúvidas na operacionalização do serviço, durante o Projeto Piloto.

4.2 Caberá ao Ministério da Economia:

I – providenciar as permissões de acesso, por meio de sistema de integração automática, visando o ingresso necessário ao Portal gov.br na prestação do serviço pelos Correios.

II – indicar, em parceria com os Correios, um prestador de serviço digital por meio do Portal gov.br para realização do Projeto Piloto, referente ao objetivo 2.3, deste Plano de Trabalho;

III – auxiliar na divulgação do Acordo de Cooperação Técnica, do qual este Plano de Trabalho faz parte, visando o alcance e os testes necessários previstos para serem realizados durante o Projeto Piloto;

4.3 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 das PARTES, conforme previsão em cláusula que versa sobre o assunto, ou por conclusão antecipada de todas as etapas.

5. METAS DE ACOMPANHAMENTO E EXECUÇÃO

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

5.1 O serviço de Abertura de Conta Digital no Portal gov.br, presencialmente nas agências dos Correios, validado para expansão e comercialização;

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

5.3 A validação do serviço de Entrega Digital/e-Carta dos Correios para expansão e comercialização;

5.4 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.

6. DOS CUSTOS

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 em transferências monetárias entre os partícipes.

7. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Para a execução do Acordo ora pactuado, será proposto o cronograma abaixo estabelecido entre as PARTES, a partir da assinatura do Acordo de Cooperação (D+0):

Objetivo	Atividade	Responsável	Motivação/justificativa
Realizar prova de conceito para oferecimento da abertura de Conta Digital ao usuário interessado no acesso ao portal de serviços públicos federais gov.br	Modelar processos do serviço para realização de Prova de Conceito - PoC	DETEC, DSOCI, SGD/ME	Mapear os processos para os devidos ajustes sistêmicos.
	Integrar os sistemas para a realização de PoC.	DETEC, SGD/ME	Integração e testes
	Realizar testes nos sistemas e propor ajustes, se for o caso	DETEC, SGD/ME	Ambiente de homologação
	Realizar de maneira assistida a PoC, coletando dados necessários para a elaboração de relatório final	DETEC, DSOCI, SGD/ME	Acompanhar o desempenho dos recursos e a atitude dos usuários perante o novo canal de acesso ao serviço

	Realizar entrevista com o usuário para aferir a percepção da prestação do serviço nos Correios	DSOCI, SGD/ME	Colher a percepção do usuário final
	Elaborar relatório com parecer de formalização de parceria, ou não, para contratação definitiva do serviço	TODOS	Verificar resultados alcançados e as possibilidade de a solução se transformar em um produto comercial
Integrar os serviços de comunicação dos Correios, e-Carta e Entrega Digital, como provedor de comunicação multicanal dos serviços públicos prestados pelo Governo	Definir um órgão como piloto do serviço e-Carta/Entrega Digital para realizar PoC da solução	SGD/ME, DPOST	Verificar aderência do público-alvo à solução
	Preparar teste piloto	DPOST, DETEC, SGD/ME, ÓRGÃO PILOTO	Alinhar os entendimentos dos testes para execução
	Realizar testes no serviço e-Carta	DPOST, SGD/ME, ÓRGÃO PILOTO	Realizar de maneira assistida os testes, coletando dados necessários para evolução da solução.
	Desenvolver artefatos para testes na aplicação "Minhas Mensagens"	DPOST, DEVEN, SGD/ME	Desenvolver formulários digitais
	Implementação da aplicação "Minhas Mensagens"	DETEC, DPOST	Desenvolvimento, testes e homologação.
	Disponibilizar acesso via gov.br	DETEC, SGD/ME	Integração e acesso
Viabilizar a integração do Balcão do Cidadão, visando o atendimento ao usuário de serviços públicos digitais, por meio do portal gov.br, nas agências dos Correios	Modelar processos do sistema para realização de formatação da plataforma integradora	DETEC, DSOCI, SGD/ME	Mapear os processos para os devidos ajustes sistêmicos.
	Convocar e realizar reunião entre equipes técnicas visando a integração dos sistemas.	DETEC, SGD/ME	Alinhar os entendimentos da solução para desenvolvimento (estruturação)
	Escolher um ente prestador de serviço digital por meio do gov.br para realizar PoC da solução.	SGD/ME, DSOCI	Verificar aderência do público-alvo à solução
	Realizar testes nos sistemas e propor ajustes, se for o caso	DETEC, SGD/ME	Ambiente de homologação
	Realizar de maneira assistida Prova de Conceito, coletando dados necessários para evolução da solução	DETEC, DSOCI, SGD/ME	Acompanhar o desempenho dos recursos e a atitude dos usuários perante o novo canal de acesso ao serviço
	Realizar entrevista com o usuário, durante a realização da PoC, para aferir a percepção da prestação do serviço por meio dos atendentes dos Correios	DSOCI, SGD/ME	Colher a percepção do usuário final
	Elaborar relatório final referente à realização da PoC	DSOCI, SGD/ME	Verificar resultados alcançados e as possibilidade de a solução se transformar em um produto comercial
	Desenvolver material de divulgação da solução para expansão a outros órgão públicos parceiros do Gov.br, por meio de instrumento contratual específico	DSOCI, SGD/ME	Como a solução não será gratuita, o material faz-se necessário para o convencimento da adesão dos órgãos públicos

Aprova-se o presente Plano de Trabalho.

PAULO ANTONIO SPENCER UEBEL

Secretário Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital
Ministério da Economia

FLORIANO PEIXOTO VIEIRA NETO

Presidente
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

LUIS FELIPE SALIN MONTEIRO

Secretário de Governo Digital
Ministério da Economia

ALEX DO NASCIMENTO

Diretor de Negócios
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos



Documento assinado eletronicamente por **Luis Felipe Salin Monteiro, Secretário(a)**, em 26/03/2020, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Antonio Spencer Uebel, Secretário(a) Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital**, em 26/03/2020, às 17:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alex do Nascimento, Usuário Externo**, em 03/04/2020, às 12:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLORIANO PEIXOTO VIEIRA NETO, Usuário Externo**, em 07/04/2020, às 19:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **7121673** e o código CRC **8B2E1610**.