

# PLANO DE INTEGRAÇÃO À PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL

Órgão/entidade: FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES

Serviço:

**OBTER CERTIDÃO DE AUTODEFINIÇÃO DE COMUNIDADE REMANESCENTE DE QUILOMBO**

---

## Sobre o Plano de Integração:

Este documento tem por objetivo descrever e firmar compromisso em relação a estratégia do órgão/entidade para a transformação digital dos serviços públicos oferecidos a seus usuários, de forma integrada à Plataforma de Cidadania Digital, em cumprimento ao Decreto nº 8.936/16.

### 1. Representantes na Plataforma de Cidadania Digital

- Definir as prioridades e estabelecer o planejamento da transformação digital de serviços do órgão/entidade;
- Coordenar a integração dos serviços à Plataforma de Cidadania Digital;
- Representar o órgão/entidade nas interações com o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital;
- Coordenar o cadastramento de serviços públicos no portal [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br) e garantir a permanente atualização das informações.

Papel	Nome	E-mail	Telefone
<i>Representante da Secretaria Executiva, ou equivalente (titular)</i>	Erivaldo Oliveira Presidente da FCP	erivaldo.oliveira@palmares.gov.br	3424.0139
<i>Representante da Secretaria Executiva, ou equivalente (suplente)</i>	Carolina Nascimento Presidente Substituta da FCP	carolina.nascimento@palmares.gov.br	3424.0101
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (titular)</i>	Kenia Batista Pereira Respondente e-Sic	kenia.batista@palamres.gov.br	3424.0165
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (suplente)</i>	Fernanda Soares Candeias Respondente e-Sic	fernada.candeias@palmares.gov.br	3424.0102
<i>Representante da área de tecnologia do órgão/entidade(titular)</i>	Flávio Vinícius Macedo	flavio.macedo@palmares.gov.br	3424.0149
<i>Representante da área de tecnologia do órgão/entidade (suplente)</i>	Bruno Correa Miranda	bruno.miranda@palmares.gov.br	3424.0184

## 2. "Dono" do serviço

- Responsável pela implementação do processo de transformação digital, com autonomia e poder de decisão.
- Será o ponto de contato e deverá notificar periodicamente o andamento do projeto às equipes da Plataforma de Cidadania Digital.
- Deverá conduzir as atividades diárias de transformação do serviço, garantindo a execução das ações e do cronograma descrito no item 6.

Papel	Nome	E-mail	Telefone
(titular)	<b>Tiago Cantalice</b>	<b>tiago.cantalice@palmares.gov.br</b>	<b>61 3424 0306</b>
(suplente)	<b>Vilma Maria Santos Francisco</b>	<b>vilma.francisco@palmares.gov.br</b>	<b>61 3424 0316</b>

## 3. Informações sobre o serviço público selecionado

Nome do Serviço: <b>Obter certidão de autodefinição como Comunidades Remanescentes de Quilombo</b>	
Descrição do Serviço: <b>Reconhecimento pelo Estado Brasileiro da Autodefinição de Comunidades como Remanescente de Quilombo</b>	
Público-alvo: <b>Comunidades Negras Rurais e Urbanas Brasileiras</b>	
Unidade Responsável: <b>Coordenação de Proteção ao Patrimônio Afro-Brasileiro/COPAB/DPA/FCP-MinC</b>	
Como é o serviço hoje (etapas)? <b>- Recebimento de requerimento ao presidência da FCP, junto com documentação da comunidade (obrigatoriamente, histórico e ata de reunião/assembleia assinada pela maioria dos membros) para Reconhecimento pela FCP/MinC;</b> <b>- Análise técnica;</b> <b>- Solicitação de complementação, quando necessário;</b> <b>- Realização de visita técnica, conforme caso concreto;</b> <b>- Elaboração de despacho para a presidência;</b> <b>- Emissão de Certidão de Autodefinição e Publicação de Portaria no D.O.U.</b>	Como será após o projeto? <b>- Preenchimento de Requerimento à presidência da FCP em formulário digital, com envio de documentos;</b> <b>- Acompanhamento do Usuário;</b> <b>- Análise da Coordenação de Proteção, solicitando complementação, quando necessário;</b> <b>- Realização de visita técnica, conforme caso concreto;</b> <b>- Geração de ID Quilombola (SEPPIR);</b> <b>- Emissão de Certificação de Autodefinição de Comunidades Remanescente de Quilombo;</b> <b>- Emissão de 2ª Via de Certificação de Auto Definição de Comunidades Remanescente de Quilombo; (*)</b> <b>- Publicação de Portaria no D.O.U.</b>

	(*) Deve ser previsto o carregamento dos dados das certidões anteriores para geração de 2ª via em caso de demanda; também deve ser previsto procedimentos para o cancelamento de Certificações. Embora sejam casos raros, o serviço digital deve prever essa possibilidade em sistemática a ser acordada com a equipe.
--	--

#### 4. Aferição de métricas iniciais

Indicador	Medição atual (Referência mm/aaaa)
<b>Adoção digital</b> (solicitações por meio digital sobre o total de solicitações)	Não Existe
<b>Volume de solicitações</b> (volume total e por modo de solicitação)	<b>3.041 Comunidades Certificadas</b> (239 pedidos de certificação pendentes/em andamento)
<b>Tempo médio de atendimento</b>	<b>90 DIAS</b>
<b>Taxa de sucesso</b> (solicitações concluídas sobre o total de solicitações iniciadas)	<b>66% (dados de 2017)</b>
<b>Nível de digitização</b> (número de etapas digitais sobre o número total de etapas)	Não existe
<b>Custo para o cidadão</b> (custo direto e indireto)	<b>0,00</b>
<b>Índice de satisfação</b> (avaliação do usuário)	<b>95%</b>

#### 5. Descrição da transformação digital esperada

- Implantação de ferramenta de automação, contratada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que inclui:
  - Formulário de requisição;
  - Carregamento (upload) de documentos;
  - Solução de agendamento;
  - Solução de notificação;
  - Acompanhamento pelo usuário;
  - Emissão de certidão on-line;
  - Geração de ID Quilombola;
  - Avaliação do serviço;
  - Módulo de autenticação Brasil Cidadão.



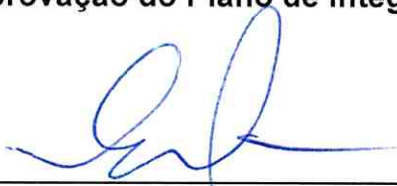
## 6. Ações/Cronograma

Ação		Responsável	Data de entrega (mm/aa)
Planejamento	1. Cadastrar serviço no Portal de Serviços.	MP e Palmares	05/18
Transformação	2. Elaborar diagnóstico do serviço para dimensionamento da demanda.	MP e Palmares	05/18
	3. Abrir Ordem de Serviço junto à empresa contratada.	MP	06/18
	4. Modelar e automatizar o serviço	Empresa contratada	06/18
	5. Capacitar usuários e configuradores do MJ na ferramenta.	Empresa contratada	07/18
	6. Homologar o processo automatizado.	Palmares e empresa contratada	08/08
Implantação	7. Definir estratégia de implantação	Palmares	07/18
	8. Alterar/atualizar normativos	Palmares	07/18
	9. Elaborar plano de comunicação	Palmares	07/18
	10. Divulgar serviço transformado	Palmares	09/18
	11. Avaliar impacto da transformação	MP e Palmares	12/18

## 7. Lançamento do serviço transformado

2018			
1º trim. (mar.)	2º trim. (jun.)	3º trim. (set.)	4º trim. (dez.)
		X	

## 8. Aprovação do Plano de Integração

  
**Erivaldo Oliveira da Silva**  
 Presidente da Fundação Cultural  
 Palmares

  
**Tiago Cantalício da Silva Trindade**  
 Coordenação de Proteção do  
 Patrimônio Afro-Brasileiro  
 ("Dono" do Serviço)

## Anexo I

### Responsabilidades e atribuições referentes à adesão às ferramentas da Plataforma da Cidadania Digital

#### DAS RESPONSABILIDADES

1. No que se refere ao Portal de Serviços:
  - a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
    - i. Oferecer suporte técnico em assuntos relacionados a gestão de usuários e serviços.
  - b. O órgão setorial responsabiliza-se por:
    - i. Cadastrar o(s) serviço(s) público(s) no Portal de Serviços;
    - ii. Realizar a gestão de usuários publicadores e editores de serviços no Portal de Serviços;
    - iii. Manter atualizado o(s) serviço(s) público(s) cadastrados no Portal de Serviços.
2. No que se refere à Ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços (inclusive agendamento de serviços):
  - a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
    - i. Celebrar, aditar, denunciar, encerrar ou efetuar quaisquer alterações contratuais junto à contratada;
    - ii. Efetuar todos os atos de gestão contratual, inclusive atestes e pagamentos, junto à contratada;
    - iii. Solicitar aos órgãos setoriais, sempre que necessário, informações que subsidiem a gestão contratual ou aos órgãos de controle;
    - iv. Abrir, com a anuência do órgão setorial, as Ordens de Serviço que envolvam serviços públicos objetos deste Plano de Integração;
    - v. Supervisionar as atividades desenvolvidas pela empresa fornecedora da Solução Tecnológica, solucionando eventuais problemas relacionados ao contrato;
    - vi. Analisar os produtos gerados pela empresa contratada, com base na avaliação realizada pelo órgão setorial, emitindo Termo de Recebimento Definitivo ou Termo de Recusa, conforme o caso;
    - vii. Fazer cumprir o Plano de Fiscalização do Contrato, orientando o órgão setorial quanto às suas atribuições.
  - b. O órgão setorial responsabiliza-se por:
    - i. Disponibilizar tempestivamente o pessoal e as informações necessárias para a empresa fornecedora da Solução Tecnológica desenvolver suas atividades, notadamente pelo contato com as rotinas e os agentes envolvidos na prestação do serviço público, tanto na Área de Negócio quanto na Área de TI do órgão;

- ii. Emitir Termo de Recebimento Provisório, quando do recebimento dos produtos entregues pela empresa contratada, e proceder à avaliação e homologação de tais produtos, informando o resultado da análise ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- iii. Realizar a gestão efetiva das licenças de Usuários Governo (usuários atendentes);
- iv. Conhecer o projeto Plataforma de Cidadania Digital, os procedimentos estabelecidos para a automação de serviços públicos e os riscos envolvidos;
- v. Manter e operar o serviço público após sua automação, participando de treinamentos que serão disponibilizados para tanto.
- vi. Efetuar as demandas dos serviços somente pelos meios ofertados pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, abstendo-se de demandar ou atender demanda, diretamente com as contratadas
- vii. Efetuar todos os atos de gestão definidos ao órgão setorial, conforme o tipo de serviço de cada ferramenta, previstos nos normativos específicos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
- viii. Prestar ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, sempre que necessário, informações que subsidiem a gestão contratual ou aos órgãos de controle.

3. No que se refere ao Módulo de Autenticação Brasil Cidadão:

a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:

- i. Disponibilizar instruções para que o órgão setorial ou seccional realize a integração com o Módulo de Autenticação Brasil Cidadão;
- ii. Enviar o formulário de cadastro do serviço público digital;
- iii. Fornecer autorização de acesso e comunicação do Módulo de Autenticação Brasil Cidadão com o serviço público digital cadastrado.

b. O órgão setorial ou seccional responsabiliza-se por:

- i. Preencher e encaminhar o formulário de cadastro do serviço;
- ii. Realizar as integrações necessárias entre os sistemas já existentes e o Brasil Cidadão;
- iii. Fornecer um relato da experiência de integração;
- iv. Em tempo oportuno, formalizar, por meio de ofício, o acesso ao ambiente de produção do Módulo de Autenticação Brasil Cidadão;

# PLANO DE INTEGRAÇÃO À PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL

Órgão/entidade: FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES

Serviço:

**OBTER CERTIDÃO DE PERTECIMENTO DE CRQ – BOLSA PERMANÊNCIA**

## Sobre o Plano de Integração:

Este documento tem por objetivo descrever e firmar compromisso em relação a estratégia do órgão/entidade para a transformação digital dos serviços públicos oferecidos a seus usuários, de forma integrada à Plataforma de Cidadania Digital, em cumprimento ao Decreto nº 8.936/16.

### 1. Representantes na Plataforma de Cidadania Digital

- Definir as prioridades e estabelecer o planejamento da transformação digital de serviços do órgão/entidade;
- Coordenar a integração dos serviços à Plataforma de Cidadania Digital;
- Representar o órgão/entidade nas interações com o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital;
- Coordenar o cadastramento de serviços públicos no portal [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br) e garantir a permanente atualização das informações.

Papel	Nome	E-mail	Telefone
<i>Representante da Secretaria Executiva, ou equivalente (titular)</i>	Erivaldo Oliveira Presidente da FCP	erivaldo.oliveira@palmares.gov.br	3424.0139
<i>Representante da Secretaria Executiva, ou equivalente (suplente)</i>	Carolina Nascimento Presidente Substituta da FCP	carolina.nascimento@palmares.gov.br	3424.0101
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (titular)</i>	Kenia Batista Pereira Respondente e-Sic	kenia.batista@palamres.gov.br	3424.0165
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (suplente)</i>	Fernanda Soares Candeias Respondente e-Sic	fernada.candeias@palmares.gov.br	3424.0102
<i>Representante da área de tecnologia do órgão/entidade(titular)</i>	Flávio Vinícius Macedo	flavio.macedo@palmares.gov.br	3424.0149
<i>Representante da área de tecnologia do órgão/entidade (suplente)</i>	Bruno Correa Miranda	bruno.miranda@palmares.gov.br	3424.0184



## 2. "Dono" do serviço

- Responsável pela implementação do processo de transformação digital, com autonomia e poder de decisão.
- Será o ponto de contato e deverá notificar periodicamente o andamento do projeto às equipes da Plataforma de Cidadania Digital.
- Deverá conduzir as atividades diárias de transformação do serviço, garantindo a execução das ações e do cronograma descrito no item 6.

Papel	Nome	E-mail	Telefone
(titular)	<b>Leonardo Santana</b>	<b>leonardo.santana@palmares.gov.br</b>	<b>61 3424 0141</b>
(suplente)	<b>Ademilton Ferreira</b>	<b>Ademilton.ferreira@palmares.gov.br</b>	<b>61 3424 0145</b>

## 3. Informações sobre o serviço público selecionado

Nome do Serviço: <b>Obter Certidão de Reconhecimento de Pertencimento como membro de Comunidade Remanescente de Quilombo para fins de (Bolsa Permanência)</b>	
Descrição do Serviço: <b>Manifestação da Fundação Cultural Palmares, sobre pertencimento de membro de comunidade quilombola para fins de bolsa de estudos (Ajuda de custo para jovens universitários).</b>	
Público-alvo: <b>Alunos Quilombolas Matriculados em Instituições Federais de Ensino Superior e Institutos Federais de Ensino Tecnológico</b>	
Unidade Responsável: <b>Coordenação de Articulação e Apoio às Comunidades Remanescentes de Quilombo/DPA/FCP-MinC</b>	
Como é o serviço hoje (etapas)? - <b>Recebimento de solicitação de Certidão de pertencimento com entrega da documentação;</b> - <b>Análise da área responsável;</b> - <b>Emissão de Certidão de Pertencimento.</b>	Como será após o projeto? - <b>Formulário eletrônico de solicitação de Certidão de Pertencimento;</b> - <b>Carregamento (upload) de documentação;</b> - <b>Acompanhamento do Processo;</b> - <b>Emissão de Certidão de Pertencimento.</b>





#### 4. Aferição de métricas iniciais

<b>Indicador</b>	<b>Medição atual (Referência mm/aaaa)</b>
<b>Adoção digital</b> (solicitações por meio digital sobre o total de solicitações)	<b>Não Existe</b>
<b>Volume de solicitações</b> (volume total e por modo de solicitação)	<b>110</b>
<b>Tempo médio de atendimento</b>	<b>30 DIAS</b>
<b>Taxa de sucesso</b> (solicitações concluídas sobre o total de solicitações iniciadas)	<b>100%</b>
<b>Nível de digitização</b> (número de etapas digitais sobre o número total de etapas)	<b>Não existe</b>
<b>Custo para o cidadão</b> (custo direto e indireto)	<b>0,00</b>
<b>Índice de satisfação</b> (avaliação do usuário)	<b>100%</b>

#### 5. Descrição da transformação digital esperada

- Implantação de ferramenta de automação, contratada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que inclui:
  - Formulário de requisição;
  - Carregamento (upload) de documentos;
  - Solução de notificação;
  - Acompanhamento pelo usuário;
  - Avaliação do serviço;
  - Módulo de autenticação Brasil Cidadão.



## 6. Ações/Cronograma

Ação		Responsável	Data de entrega (mm/aa)
Planejamento	1. Cadastrar serviço no Portal de Serviços.	MP e Palmares	05/18
Transformação	2. Elaborar diagnóstico do serviço para dimensionamento da demanda.	MP e Palmares	05/18
	3. Abrir Ordem de Serviço junto à empresa contratada.	MP	06/18
	4. Modelar e automatizar o serviço	Empresa contratada	06/18
	5. Capacitar usuários e configuradores do MJ na ferramenta.	Empresa contratada	07/18
	6. Homologar o processo automatizado.	Palmares e empresa contratada	08/08
Implantação	7. Definir estratégia de implantação	Palmares	07/18
	8. Alterar/atualizar normativos	Palmares	07/18
	9. Elaborar plano de comunicação	Palmares	07/18
	10. Divulgar serviço transformado	Palmares	09/18
	11. Avaliar impacto da transformação	MP e Palmares	12/18

## 7. Lançamento do serviço transformado

2018			
1º trim. (mar.)	2º trim. (jun.)	3º trim. (set.)	4º trim. (dez.)
		X	

## 8. Aprovação do Plano de Integração


---

**Erivaldo Oliveira**  
 Representante da Secretaria Executiva ou equivalente


---

**Leonardo Gomes Santana**  
 Coordenador do Departamento de Proteção ao Patrimônio Afro-Brasileiro  
 "Dono" do Serviço

## Anexo I

### Responsabilidades e atribuições referentes à adesão às ferramentas da Plataforma da Cidadania Digital

#### DAS RESPONSABILIDADES

1. No que se refere ao Portal de Serviços:
  - a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
    - i. Oferecer suporte técnico em assuntos relacionados a gestão de usuários e serviços.
  - b. O órgão setorial responsabiliza-se por:
    - i. Cadastrar o(s) serviço(s) público(s) no Portal de Serviços;
    - ii. Realizar a gestão de usuários publicadores e editores de serviços no Portal de Serviços;
    - iii. Manter atualizado o(s) serviço(s) público(s) cadastrados no Portal de Serviços.
2. No que se refere à Ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços (inclusive agendamento de serviços):
  - a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
    - i. Celebrar, aditar, denunciar, encerrar ou efetuar quaisquer alterações contratuais junto à contratada;
    - ii. Efetuar todos os atos de gestão contratual, inclusive atestes e pagamentos, junto à contratada;
    - iii. Solicitar aos órgãos setoriais, sempre que necessário, informações que subsidiem a gestão contratual ou aos órgãos de controle;
    - iv. Abrir, com a anuência do órgão setorial, as Ordens de Serviço que envolvam serviços públicos objetos deste Plano de Integração;
    - v. Supervisionar as atividades desenvolvidas pela empresa fornecedora da Solução Tecnológica, solucionando eventuais problemas relacionados ao contrato;
    - vi. Analisar os produtos gerados pela empresa contratada, com base na avaliação realizada pelo órgão setorial, emitindo Termo de Recebimento Definitivo ou Termo de Recusa, conforme o caso;
    - vii. Fazer cumprir o Plano de Fiscalização do Contrato, orientando o órgão setorial quanto às suas atribuições.
  - b. O órgão setorial responsabiliza-se por:
    - i. Disponibilizar tempestivamente o pessoal e as informações necessárias para a empresa fornecedora da Solução Tecnológica desenvolver suas atividades, notadamente pelo contato com as rotinas e os agentes envolvidos na prestação do serviço público, tanto na Área de Negócio quanto na Área de TI do órgão;



- ii. Emitir Termo de Recebimento Provisório, quando do recebimento dos produtos entregues pela empresa contratada, e proceder à avaliação e homologação de tais produtos, informando o resultado da análise ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- iii. Realizar a gestão efetiva das licenças de Usuários Governo (usuários atendentes);
- iv. Conhecer o projeto Plataforma de Cidadania Digital, os procedimentos estabelecidos para a automação de serviços públicos e os riscos envolvidos;
- v. Manter e operar o serviço público após sua automação, participando de treinamentos que serão disponibilizados para tanto.
- vi. Efetuar as demandas dos serviços somente pelos meios ofertados pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, abstendo-se de demandar ou atender demanda, diretamente com as contratadas
- vii. Efetuar todos os atos de gestão definidos ao órgão setorial, conforme o tipo de serviço de cada ferramenta, previstos nos normativos específicos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
- viii. Prestar ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, sempre que necessário, informações que subsidiem a gestão contratual ou aos órgãos de controle.

3. No que se refere ao Módulo de Autenticação Brasil Cidadão:

a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:

- i. Disponibilizar instruções para que o órgão setorial ou seccional realize a integração com o Módulo de Autenticação Brasil Cidadão;
- ii. Enviar o formulário de cadastro do serviço público digital;
- iii. Fornecer autorização de acesso e comunicação do Módulo de Autenticação Brasil Cidadão com o serviço público digital cadastrado.

b. O órgão setorial ou seccional responsabiliza-se por:

- i. Preencher e encaminhar o formulário de cadastro do serviço;
- ii. Realizar as integrações necessárias entre os sistemas já existentes e o Brasil Cidadão;
- iii. Fornecer um relato da experiência de integração;
- iv. Em tempo oportuno, formalizar, por meio de ofício, o acesso ao ambiente de produção do Módulo de Autenticação Brasil Cidadão;

# PLANO DE INTEGRAÇÃO À PLATAFORMA DE CIDADANIA DIGITAL

Órgão/entidade: FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES

Serviço:

## AÇÃO DE DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS – CADASTRO DE FAMÍLIAS QUILOMBOLAS

### Sobre o Plano de Integração:

Este documento tem por objetivo descrever e firmar compromisso em relação a estratégia do órgão/entidade para a transformação digital dos serviços públicos oferecidos a seus usuários, de forma integrada à Plataforma de Cidadania Digital, em cumprimento ao Decreto nº 8.936/16.

### 1. Representantes na Plataforma de Cidadania Digital

- Definir as prioridades e estabelecer o planejamento da transformação digital de serviços do órgão/entidade;
- Coordenar a integração dos serviços à Plataforma de Cidadania Digital;
- Representar o órgão/entidade nas interações com o Comitê Gestor da Plataforma de Cidadania Digital;
- Coordenar o cadastramento de serviços públicos no portal [www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br) e garantir a permanente atualização das informações.

Papel	Nome	E-mail	Telefone
<i>Representante da Secretaria Executiva, ou equivalente (titular)</i>	Erivaldo Oliveira Presidente da FCP	erivaldo.oliveira@palmares.gov.br	3424.0139
<i>Representante da Secretaria Executiva, ou equivalente (suplente)</i>	Carolina Nascimento Presidente Substituta da FCP	carolina.nascimento@palmares.gov.br	3424.0101
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (titular)</i>	Kenia Batista Pereira Respondente e-Sic	kenia.batista@palmares.gov.br	3424.0165
<i>Representante da ouvidoria, ou equivalente (suplente)</i>	Fernanda Soares Candeias Respondente e-Sic	fernanda.candeias@palmares.gov.br	3424.0102
<i>Representante da área de tecnologia do órgão/entidade(titular)</i>	Flávio Vinícius Macedo	flavio.macedo@palmares.gov.br	3424.0149
<i>Representante da área de tecnologia do órgão/entidade (suplente)</i>	Bruno Correa Miranda	bruno.miranda@palmares.gov.br	3424.0184



## 2. "Dono" do serviço

- Responsável pela implementação do processo de transformação digital, com autonomia e poder de decisão.
- Será o ponto de contato e deverá notificar periodicamente o andamento do projeto às equipes da Plataforma de Cidadania Digital.
- Deverá conduzir as atividades diárias de transformação do serviço, garantindo a execução das ações e do cronograma descrito no item 6.

Papel	Nome	E-mail	Telefone
(titular)	<b>Leonardo Santana</b>	<b>leonardo.santana@palmares.gov.br</b>	<b>61 3424 0141</b>
(suplente)	<b>Edi Freitas</b>	<b>Edi.freitas@palmares.gov.br</b>	<b>61 3424 0144</b>

## 3. Informações sobre o serviço público selecionado

Nome do Serviço: <b>Acesso à Ação de Distribuição de Alimentos – Cestas Básica</b>	
Descrição do Serviço: <b>Indicação de Demanda de atendimento de famílias quilombolas para Ação de Distribuição de Alimentos</b>	
Público-alvo: <b>Famílias Quilombolas em Situação de Vulnerabilidade e Insegurança Alimentar e Nutricional.</b>	
Unidade Responsável: <b>Coordenação de Articulação e Apoio às Comunidades Remanescentes de Quilombo/DPA/FCP-MinC</b>	
Como é o serviço hoje (etapas)? <b>- Recebimento de formulários de cadastramento de famílias quilombolas reconhecidas pela FCP/MinC;</b> <b>- Análise da área responsável a partir de critérios pré-estabelecidos de atendimento;</b> <b>- Elaboração de Mapas de atendimento conforme oferta de Cestas de Alimentos.</b>	Como será após o projeto? <b>- Requerimento de atendimento, com preenchimento de ficha cadastral de famílias;</b> <b>- Acompanhamento do usuário no atendimento de demanda;</b> <b>- Deferimento ou Indeferimento de atendimento, conforme oferta de Cestas de Alimentos.</b> <b>- Atendimento conforme elaboração de Mapas de atendimento;</b>



#### 4. Aferição de métricas iniciais

Indicador	Medição atual (Referência mm/aaaa)
<b>Adoção digital</b> (solicitações por meio digital sobre o total de solicitações)	<b>Não Existe</b>
<b>Volume de solicitações</b> (volume total e por modo de solicitação)	<b>38.085 famílias</b>
<b>Tempo médio de atendimento</b>	<b>30 DIAS</b>
<b>Taxa de sucesso</b> (solicitações concluídas sobre o total de solicitações iniciadas)	<b>100%</b>
<b>Nível de digitização</b> (número de etapas digitais sobre o número total de etapas)	<b>Não existe</b>
<b>Custo para o cidadão</b> (custo direto e indireto)	<b>0,00</b>
<b>Índice de satisfação</b> (avaliação do usuário)	<b>50%</b>

#### 5. Descrição da transformação digital esperada

- Implantação de ferramenta de automação, contratada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, que inclui:
  - Formulário de requisição;
  - Carregamento (upload) de documentos;
  - Solução de agendamento;
  - Solução de notificação;
  - Acompanhamento pelo usuário;
  - Avaliação do serviço;
  - Módulo de autenticação Brasil Cidadão.



## 6. Ações/Cronograma

Ação		Responsável	Data de entrega (mm/aa)
Planejamento	1. Cadastrar serviço no Portal de Serviços.	MP e Palmares	05/18
Transformação	2. Elaborar diagnóstico do serviço para dimensionamento da demanda.	MP e Palmares	05/18
	3. Abrir Ordem de Serviço junto à empresa contratada.	MP	06/18
	4. Modelar e automatizar o serviço	Empresa contratada	06/18
	5. Capacitar usuários e configuradores do MJ na ferramenta.	Empresa contratada	07/18
	6. Homologar o processo automatizado.	Palmares e empresa contratada	08/08
Implantação	7. Definir estratégia de implantação	Palmares	07/18
	8. Alterar/atualizar normativos	Palmares	07/18
	9. Elaborar plano de comunicação	Palmares	07/18
	10. Divulgar serviço transformado	Palmares	09/18
	11. Avaliar impacto da transformação	MP e Palmares	12/18

## 7. Lançamento do serviço transformado


2018			
1º trim. (mar.)	2º trim. (jun.)	3º trim. (set.)	4º trim. (dez.)
		X	

## 8. Aprovação do Plano de Integração


---

**Erivaldo Oliveira**  
 Representante da Secretaria Executiva  
 ou equivalente


---

**Leonardo Gomes Santana**  
 Coordenador do Departamento de  
 Proteção ao Patrimônio Afro-Brasileiro  
 "Dono" do Serviço

## Anexo I

### Responsabilidades e atribuições referentes à adesão às ferramentas da Plataforma da Cidadania Digital

#### DAS RESPONSABILIDADES

1. No que se refere ao Portal de Serviços:
  - a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
    - i. Oferecer suporte técnico em assuntos relacionados a gestão de usuários e serviços.
  - b. O órgão setorial responsabiliza-se por:
    - i. Cadastrar o(s) serviço(s) público(s) no Portal de Serviços;
    - ii. Realizar a gestão de usuários publicadores e editores de serviços no Portal de Serviços;
    - iii. Manter atualizado o(s) serviço(s) público(s) cadastrados no Portal de Serviços.
2. No que se refere à Ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços (inclusive agendamento de serviços):
  - a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
    - i. Celebrar, aditar, denunciar, encerrar ou efetuar quaisquer alterações contratuais junto à contratada;
    - ii. Efetuar todos os atos de gestão contratual, inclusive atestes e pagamentos, junto à contratada;
    - iii. Solicitar aos órgãos setoriais, sempre que necessário, informações que subsidiem a gestão contratual ou aos órgãos de controle;
    - iv. Abrir, com a anuência do órgão setorial, as Ordens de Serviço que envolvam serviços públicos objetos deste Plano de Integração;
    - v. Supervisionar as atividades desenvolvidas pela empresa fornecedora da Solução Tecnológica, solucionando eventuais problemas relacionados ao contrato;
    - vi. Analisar os produtos gerados pela empresa contratada, com base na avaliação realizada pelo órgão setorial, emitindo Termo de Recebimento Definitivo ou Termo de Recusa, conforme o caso;
    - vii. Fazer cumprir o Plano de Fiscalização do Contrato, orientando o órgão setorial quanto às suas atribuições.
  - b. O órgão setorial responsabiliza-se por:
    - i. Disponibilizar tempestivamente o pessoal e as informações necessárias para a empresa fornecedora da Solução Tecnológica desenvolver suas atividades, notadamente pelo contato com as rotinas e os agentes envolvidos na prestação do serviço público, tanto na Área de Negócio quanto na Área de TI do órgão;



- ii. Emitir Termo de Recebimento Provisório, quando do recebimento dos produtos entregues pela empresa contratada, e proceder à avaliação e homologação de tais produtos, informando o resultado da análise ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- iii. Realizar a gestão efetiva das licenças de Usuários Governo (usuários atendentes);
- iv. Conhecer o projeto Plataforma de Cidadania Digital, os procedimentos estabelecidos para a automação de serviços públicos e os riscos envolvidos;
- v. Manter e operar o serviço público após sua automação, participando de treinamentos que serão disponibilizados para tanto.
- vi. Efetuar as demandas dos serviços somente pelos meios ofertados pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, abstendo-se de demandar ou atender demanda, diretamente com as contratadas
- vii. Efetuar todos os atos de gestão definidos ao órgão setorial, conforme o tipo de serviço de cada ferramenta, previstos nos normativos específicos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
- viii. Prestar ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, sempre que necessário, informações que subsidiem a gestão contratual ou aos órgãos de controle.

3. No que se refere ao Módulo de Autenticação Brasil Cidadão:

- a. O Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão responsabiliza-se por:
  - i. Disponibilizar instruções para que o órgão setorial ou seccional realize a integração com o Módulo de Autenticação Brasil Cidadão;
  - ii. Enviar o formulário de cadastro do serviço público digital;
  - iii. Fornecer autorização de acesso e comunicação do Módulo de Autenticação Brasil Cidadão com o serviço público digital cadastrado.
- b. O órgão setorial ou seccional responsabiliza-se por:
  - i. Preencher e encaminhar o formulário de cadastro do serviço;
  - ii. Realizar as integrações necessárias entre os sistemas já existentes e o Brasil Cidadão;
  - iii. Fornecer um relato da experiência de integração;
  - iv. Em tempo oportuno, formalizar, por meio de ofício, o acesso ao ambiente de produção do Módulo de Autenticação Brasil Cidadão;