

**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

**RELATÓRIO Nº 3**

**DEPARTAMENTO DE NEGÓCIO DE VAREJO (DEVAR/CORREIOS)  
SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL (SGD/ME)**

**RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE CONVÊNIOS, TERMOS DE PARCERIA E ACORDOS DE COOPERAÇÃO SEI ME Nº  
19974.101280/2019-10**

**PARTE I – IDENTIFICAÇÃO DO INSTRUMENTO E REGISTRO DA ATIVIDADE****1. Identificação:**

<b>Espécie:</b> Acordo de Cooperação Técnica	
<b>Número do ACT:</b> Acordo de Cooperação Técnica (SEI-ME 7120516).	<b>Nº Processo (SEI):</b> 19974.101280/2019-10.
<b>Nome da Entidade Parceira:</b> Empresa Brasileira de Correios e Telegráficos (ECT) - CORREIOS.	
<b>Objeto do Acordo:</b> Viabilizar a execução de ações para melhoria da experiência do cidadão no acesso a serviços públicos digitais.	
<b>Início da Vigência:</b> 07/04/2020.	<b>Término Vigência:</b> 07/08/2020.
<b>Local de execução:</b> Brasília/DF.	<b>Agências dos Correios credenciadas:</b> AC Ceilândia Centro, AC Santa Maria e AC Planaltina.

**PARTE II – VERIFICAÇÃO DO DESEMPENHO DO PROJETO - METAS E ETAPAS****2. Metas de execução (conforme consta no Plano de Trabalho):**

Meta 1 - O serviço de Abertura de Conta Digital no Portal Gov.br, presencialmente nas agências dos Correios, validado para expansão e comercialização.
Meta 2 - O serviço Balcão do Cidadão, com suas regras de negócio validadas, presencialmente nas agências dos Correios, para expansão e comercialização.
Meta 3 - A validação do serviço de Entrega Digital/e-Carta dos Correios para expansão e comercialização.
Meta 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.

**3. Etapas do projeto (conforme consta no Plano de Trabalho):**

<b>Objetivo</b>	<b>Atividade</b>
Realizar prova de conceito para oferecimento da abertura de Conta Digital ao usuário interessado	Modelar processos do serviço para realização de Prova de Conceito (PoC).
	Integrar os sistemas para a realização de PoC.

no acesso ao portal de serviços públicos federais Gov.br.	Realizar testes nos sistemas e propor ajustes, se for o caso.
	Realizar de maneira assistida a PoC, coletando dados necessários para a elaboração de relatório final
	Realizar entrevista com o usuário para aferir a percepção da prestação do serviço nos Correios
	Elaborar relatório com parecer de formalização de parceria, ou não, para contratação definitiva do serviço
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 para o serviço e- Carta/Entrega Digital para realizar PoC da solução.
	Preparar prova de conceito.
	Realizar testes no serviço e-Carta.
	Desenvolver artefatos para testes na aplicação “Minhas Mensagens”.
	Implementação da aplicação “Minhas Mensagens”.
	Disponibilizar acesso via Gov.br.
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.
	Convocar e realizar reunião entre equipes técnicas visando a integração dos sistemas.
	Escolher um ente prestador de serviço digital por meio do Gov.br para realizar PoC da solução.
	Realizar testes nos sistemas e propor ajustes, se for o caso.
	Realizar de maneira assistida Prova de Conceito, coletando dados necessários para evolução da solução.
	Realizar entrevista com o usuário, durante a realização da PoC, para aferir a percepção da prestação do serviço por meio dos atendentes dos Correios.
	Elaborar relatório final referente à realização da PoC.
	Desenvolver material de divulgação da solução para expansão a outros órgãos públicos parceiros do Gov.br, por meio de instrumento contratual específico.

#### 4. Quadro comparativo da execução de metas e etapas (conforme quadro acima) até o período:

Objetivo	Atividade	Status da atividade no final da vigência: Concluído, concluído parcialmente, não iniciado
<b>Realizar prova de conceito para oferecimento da abertura de Conta Digital ao usuário interessado no acesso ao portal de serviços públicos federais Gov.br.</b>	Modelar processos do serviço para realização de Prova de Conceito (PoC).	Concluído
	Integrar os sistemas para a realização de PoC.	Concluído
	Realizar testes nos sistemas e propor ajustes, se for o caso.	Concluído
	Realizar de maneira assistida a PoC, coletando dados necessários para a elaboração de relatório final	Concluído
	Realizar entrevista com o usuário para aferir a percepção da prestação do serviço nos Correios	Concluído parcialmente
	Elaborar relatório com parecer de formalização de parceria, ou não, para contratação definitiva do serviço.	Concluído
	Definir um órgão para o serviço e- Carta/Entrega Digital para realizar PoC da solução.	Concluído
<b>Integrar os serviços de comunicação dos Correios, e-</b>	Definir um órgão para o serviço e- Carta/Entrega Digital para realizar PoC da solução.	Concluído

<b>Carta e Entrega Digital, como provedor de comunicação multicanal dos serviços públicos prestados pelo Governo.</b>	Preparar prova de conceito.	Não iniciado
	Realizar testes no serviço e-Carta.	Não iniciado
	Desenvolver artefatos para testes na aplicação “Minhas Mensagens”	Concluído
	Implementação da aplicação “Minhas Mensagens”	Não iniciado
	Disponibilizar acesso via Gov.br	Não iniciado
<b>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.</b>	Modelar processos do sistema para realização de formatação da plataforma integradora	Concluído
	Convocar e realizar reunião entre equipes técnicas visando a integração dos sistemas.	Concluído
	Escolher um ente prestador de serviço digital por meio do Gov.br para realizar PoC da solução.	Concluído
	Realizar testes nos sistemas e propor ajustes, se for o caso.	Concluído
	Realizar de maneira assistida Prova de Conceito, coletando dados necessários para evolução da solução	Concluído parcialmente
	Realizar entrevista com o usuário, durante a realização da PoC, para aferir a percepção da prestação do serviço por meio dos atendentes dos Correios.	Concluído parcialmente
	Elaborar relatório final referente à realização da PoC.	Concluído
	Desenvolver material de divulgação da solução para expansão a outros órgãos públicos parceiros do Gov.br, por meio de instrumento contratual específico.	Não iniciado

## 5. Comentários e justificativas sobre a execução do Objeto:

<b>Objetivo</b>	<b>Atividade</b>	<b>Comentários e justificativas da situação de execução: relatar causa, expor justificativa, bem como as ações adotadas para solucionar os problemas existentes, relatar também o impacto da não conclusão da etapa no objeto do ACT.</b>
<b>Realizar prova de conceito para oferecimento da abertura de Conta Digital ao usuário interessado no acesso ao portal de serviços públicos federais Gov.br.</b>	Modelar processos do serviço para realização de Prova de Conceito (PoC).	A atividade foi concluída com êxito.
	Integrar os sistemas para a realização de PoC.	A atividade foi concluída com êxito.
	Realizar testes nos sistemas e propor ajustes, se for o caso.	A atividade foi concluída com êxito.
	Realizar de maneira assistida a PoC, coletando dados necessários para a elaboração de relatório final.	A atividade foi concluída com êxito.
	Realizar entrevista com o usuário para aferir a percepção da prestação do serviço nos Correios.	A amostra efetiva da pesquisa foi insuficiente para análise do resultado. Dos dados dos usuários coletados, muitos estavam incorretos e outros usuários não souberam responder às perguntas.

	Elaborar relatório com parecer de formalização de parceria, ou não, para contratação definitiva do serviço.	A atividade foi concluída com êxito.
<b>Integrar os serviços de comunicação dos Correios, e-Carta e Entrega Digital, como provedor de comunicação multicanal dos serviços públicos prestados pelo Governo.</b>	Definir um órgão para o serviço e- Carta/Entrega Digital para realizar PoC da solução.	A atividade foi concluída com êxito.
	Preparar prova de conceito.	-
	Realizar testes no serviço e-Carta.	-
	Desenvolver artefatos para testes na aplicação “Minhas Mensagens”.	A atividade foi concluída com êxito.
	Implementação da aplicação “Minhas Mensagens”	-
	Disponibilizar acesso via Gov.br.	-
<b>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.</b>	Modelar processos do sistema para realização de formatação da plataforma integradora.	A atividade foi concluída com êxito.
	Convocar e realizar reunião entre equipes técnicas visando a integração dos sistemas.	A atividade foi concluída com êxito.
	Escolher um ente prestador de serviço digital por meio do Gov.br para realizar PoC da solução.	A atividade foi concluída com êxito.
	Realizar testes nos sistemas e propor ajustes, se for o caso.	A atividade foi concluída com êxito.
	Realizar de maneira assistida Prova de Conceito, coletando dados necessários para evolução da solução.	Devido ao momento de implantação dos serviços serem coincidentes com o período de pandemia causada pelo coronavírus, foram impostas restrições que não possibilitaram a prestação efetiva de todos os serviços, como, por exemplo, a impossibilidade de compartilhar equipamentos entre o atendente dos Correios e os usuários. Com isso, dos 3 serviços previstos, foi implementado apenas 1, que não tinha muita relevância para o usuário.
	Realizar entrevista com o usuário, durante a realização da PoC, para aferir a percepção da prestação do serviço por meio dos atendentes dos Correios.	Devido o comprometimento da atividade descrita logo acima, não foram gerados <i>leads</i> suficientes para a realização da entrevista em quantidade que pudesse ser realizada uma análise efetiva da percepção do usuário no uso dos serviços nos Correios.
	Elaborar relatório final referente à realização da PoC.	A atividade foi concluída com êxito.
	Desenvolver material de divulgação da solução para expansão a outros órgãos públicos parceiros do Gov.br, por meio de instrumento contratual específico.	Como a solução não pode ser testada em sua totalidade, esta atividade não foi possível de ser desenvolvida. Entretanto, a experiência do ACT gerou a expectativa de criação de

um serviço que visa o consumo de serviços públicos digitais de forma assistida nos Correios, o “Compre Aqui”.

6. **O cronograma de execução foi cumprido no prazo previsto? ( ) SIM ( X ) NÃO**

7. **Caso SIM, o que contribuiu para a execução; Caso NÃO, citar se o atraso comprometeu a execução do objeto:**

Muitas das atividades não puderam ser executadas devido ao período pelo qual a sociedade mundial estava passando: a pandemia causada pelo novo Coronavírus, e no Brasil de forma ainda mais intensa.

Os serviços presenciais ficaram drasticamente comprometidos porque a população, pela necessidade de realizar o isolamento social, não estava buscando por este tipo de serviço.

Não foi possível realizar comunicação efetiva ao público interessado no serviço, pois as restrições impostas de isolamento iriam inibir a busca deste nas agências.

Com isso, os objetivos inerentes à prova de conceito da integração do balcão do cidadão com o GOV.BR para prestação dos serviços ficou totalmente prejudicada, o que também afetou de forma negativa a realização da pesquisa com o usuário que teve que acontecer de forma remota, em momento posterior ao uso dos Correios, com dados de contato que muitas vezes não foram coletados de forma correta.

Como os serviços foram oferecidos por muito pouco tempo de forma conjunta (abertura da conta e impressão de orientações), os dados foram insuficientes. Foram prestados 47 atendimentos para abertura de contas de *login* e 7 atendimentos de impressão de guia de orientações, embora não se tenha estipulado uma meta com quantidade mínima de atendimentos, o resultado pode ser considerado muito tímido.

8. **Quais as dificuldades enfrentadas na execução do projeto?**

Do ponto de vista da prestação do serviço pelos atendentes dos Correios, não houve relatos de dificuldades na execução do serviço. As atividades necessárias para prestação do serviço, bem como os sistemas envolvidos eram de conhecimento dos operadores ou havia similaridade com outros já utilizados pelos Correios. Foi relatada dificuldade pelo atendente na abordagem ao usuário, que muitas vezes consumiu o serviço afeto ao ACT devido ao oferecimento realizado na agência no ato da prestação de outros serviços nos Correios. Devido aos Correios estarem realizando o cadastramento ao auxílio emergencial no mesmo período, muitos dos usuários confundiram um serviço com o outro. Isso traz à reflexão para a necessidade de divulgação e comunicação efetiva ao público interessado do novo canal de atendimento para ter acesso ao serviço, buscando esclarecer dúvidas e aumentar a percepção de valor do usuário.

Para implantação dos serviços de atendimento, foi encarada a dificuldade na delimitação dos serviços a serem prestados em forma de piloto, dentro das regras estabelecidas de distanciamento social. Caso os serviços de consulta ao extrato do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), por exemplo, fosse implementado, era vista como frágil a navegação pelo atendente com a senha do usuário no sistema do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), integrado ao GOV.BR. Necessária seria a revisão deste procedimento quando da expansão ou comercialização do serviço de forma regular.

Estar enfrentando um momento histórico de pandemia mundial foi o maior desafio na consecução do projeto, que ficou, visualmente, prejudicado em sua qualidade, quantidade e perspectiva de futuro.

9. **Foram adotadas soluções para superar as dificuldades? ( X ) SIM ( ) NÃO**

10. **Caso SIM, descrever as soluções adotadas; caso NÃO, comentar ou justificar a não adoção.**

As soluções adotadas foram a implantação parcial do projeto, no que se refere aos serviços de atendimento. Seguindo as recomendações de distanciamento social e a realocação de recursos para amenizar os impactos da pandemia, somente 2 serviços foram prestados.

Quanto à realização do acompanhamento da experiência dos usuários, foi definida uma estratégia para pesquisa e levantamento remoto de dados. Após o atendimento nos Correios, seriam coletados os contatos telefônicos das pessoas atendidas para que fosse realizado contato remoto e levantadas informações sobre a experiência dos usuários. Foi acordado que os contatos com os usuários atendidos no balcão começariam apenas quando os Correios começassem a emitir e entregar as orientações para acessar o gov.br e a loja de aplicativos às pessoas atendidas. Ou seja, a experiência envolveria a criação da conta no gov.br e a entrega de orientações para que o usuário a acessasse a partir dali de forma autônoma.

O início da entrega do material ocorreu a partir de junho e, nesse período:

- foram recebidos os contatos de apenas 7 pessoas atendidas;
- destes 7, apenas 4 contatos eram existentes e atenderam ao chamado telefônico;
- dos 4, nenhum deles havia sido informado de que receberiam o telefonema do Ministério da Economia e não quiseram responder ou não responderam algumas questões.

Em suma, o número de pessoas com quem entramos em contato foi muito baixo para qualquer conclusão sobre a experiência da iniciativa. Por isso, a análise da experiência a partir da pesquisa com usuários ficou bastante prejudicada pela situação de distanciamento social e não foi possível gerar dados robustos relativos à percepção dos usuários sobre a iniciativa.

Registra-se aqui, a forte aderência do serviço de abertura de conta no *login* único por meio das agências dos Correios. Não houve intermitência na integração dos sistemas utilizados e a atividade foi realizada em tempo compatível com o previsto no guichê de atendimento dos Correios.

### PARTE III – CONSTATAÇÕES E ALCANCES DO PROJETO

#### 11. Existiram necessidades de Ajuste no Plano de Trabalho? Esses ajustes realmente contribuíram para a execução do objeto?

Sim. Foram realizados ajustes no plano de trabalho no que se refere ao prazo de realização das atividades, para adequação à nova realidade.

#### 12. Observações gerais sobre a execução do Objeto:

##### Percepções Correios:

A realização de um projeto piloto, antes da ampliação da escala, permitiu antecipar os pontos de estrangulamento, bem como a caracterização da operação, em termos de rotina de trabalho, sua complexidade, os insumos necessários e a sua reposição, o tempo requerido para realizar cada operação, de forma a permitir estimar demandas no caso de operações em larga escala, em todo o território nacional.

Assim, considera-se que um dos propósitos do presente projeto, relativo a aprendizagem em políticas públicas, foi alcançado com êxito, cumprindo o presente acordo o objetivo do estudo de viabilidade da operação em escalas ampliadas, tanto na prestação do serviço de abertura de contas no *login* único quanto no consumo efetivo de serviços de forma assistida pelo atendente dos Correios. O projeto piloto, neste sentido, cumpre a finalidade de orientar processos decisórios qualificados, quanto ao planejamento governamental.

Como já pontuado anteriormente, no caso de sua ampliação, tanto em termos de volume de cidadãos atendidos, quanto da ampliação da cobertura territorial, os pontos de melhoria identificados no presente projeto permitirão conduzir o processo de forma gradual e orientada, sobretudo se houver:

- 1) o investimento em integração entre os sistemas para todos os serviços a serem prestados;
- 2) o desenvolvimento de módulo no GOV.BR para autenticação dupla: do atendente dos Correios e do usuário; e
- 3) comunicação efetiva da busca dos serviços pelo usuário nos Correios, com os benefícios inerentes ao seu consumo.

A realização do piloto pelos Correios foi precedida por um consistente trabalho de mapeamento, realizado entre o corpo técnico das duas Instituições, tendo como alvo a definição dos parâmetros a serem adotados na emissão da conta de acesso ao *Login Único* a partir da Rede de Atendimento dos Correios e o consumo assistido de serviços disponibilizados por meio do GOV.BR.

A implantação do projeto, além do caráter de proporcionar ao cidadão o acesso rápido e eficaz ao serviço disponível nas unidades selecionadas para execução do piloto, localizadas em Brasília, também trouxe a exigência de considerar, em um segundo momento, a possibilidade de ampliação da oferta e melhoria do nível de serviço em todo território nacional.

Neste contexto, os Correios, como única instituição pública federal presente em todos os municípios brasileiros, fazem com que sua capilaridade seja um elemento diferencial, e por ser uma empresa estatal, permite que parte considerável de sua atuação favoreça as ações de políticas públicas provenientes das diferentes esferas de governo, que possam resultar em serviços de qualidade para benefício dos cidadãos, inclusive mitigando as desigualdades regionais próprias de um país com grandes dimensões regionais, como o Brasil.

O piloto também abriu a perspectiva para um modelo de sinergia que poderá proporcionar uma desoneração de custos para o agente público, notadamente relacionado à universalização do atendimento ao cidadão, equação de grande desafio para administração pública, a partir da escassez de orçamento em contraposição à crescente pressão da sociedade por serviços eficientes e de qualidade.

A parceria foi um importante embrião para demonstrar que o agente público manteve toda gestão e controle sobre a prestação de serviço, sem contudo atuar diretamente com o cidadão, que por sua vez já mantém nos Correios a familiaridade no relacionamento, pelo acesso não somente aos serviços postais, mas de serviços financeiros, comerciais, conveniência e de logística.

Em consonância com o Programa Integra Brasil, onde os Correios, assumindo sua profícua vocação de atendimento à população brasileira e totalmente alinhado ao novo Governo Federal, reforça a disposição para retomada das atividades inerentes ao projeto, através de uma nova etapa que deverá ser resultante da avaliação conjunta entre os órgãos e, eventualmente, no mapeamento de outras atividades, visando ampliar a gama de serviços oferecidos pela parceria entre as Instituições.

#### Percepções SGD:

Entre os produtos ou serviços oferecidos pela SGD é comum antes de haver a expansão em grande escala, rodar um piloto durante um período para melhorar o processo, adaptar os sistemas, além de treinar e capacitar as pessoas.

Diante disso a parceria com o Correios seguiu a mesma premissa. Os itens pactuados no Plano de Trabalho foram sendo executados, entretanto, em virtude da pandemia do SARS-CoV-2 (Covid-19), um dos itens estabelecidos no ACT ficou bastante prejudicado, uma vez que necessita do comparecimento do cidadão a um balcão de atendimento para criação de conta digital na Plataforma de Autenticação - *Login* único. Apesar dos atendimentos ocorridos durante o período, os dados coletados são incipientes para qualquer análise e tomada de decisão quanto às ações necessárias para melhoria na prestação do serviço.

Cumprе ressaltar que a interação entre os times ocorreu de forma adequada e respeitosa, havendo uma grande sinergia em prol do bem comum.

Não nos resta dúvidas que se o cenário fosse outro teríamos um melhor aproveitamento do ACT. Diante disso, a SGD está elaborando um edital de credenciamento com algumas premissas técnicas que habilitará algumas instituições para prestação do serviço de criação e qualificação de contas no *Login* único. De antemão, convidamos os Correios para participar. Entendemos que a infraestrutura, a capilaridade, bem como os profissionais capacitados que o dispõe poderão contribuir para a qualidade da prestação do serviço público.

### Secretaria de Governo Digital

Responsável (is) pelo relatório	Responsável pela aprovação
Luiz Carlos Ribeiro Miyadaira Junior	Ciro Pitangueira de Avelino
Joelson Vellozo Junior	

### Correios

Responsável (is) pelo relatório	Responsável pela aprovação
Nery Domingos Gomes de Souza	Leandro Cabral Machado



Documento assinado eletronicamente por **Ciro Pitangueira de Avelino, Secretário(a) Adjunto(a)**, em 16/10/2020, às 18:59, 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 **Nery Domingos Gomes de Souza, Usuário Externo**, em 13/11/2020, às 16:19, 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 **Leandro Cabral Machado, Usuário Externo**, em 13/11/2020, às 16:23, 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 **Luiz Carlos Miyadaira Ribeiro Junior, Diretor(a)**, em 13/11/2020, às 17:06, 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 **Joelson Vellozo Júnior, Diretor(a)**, em 16/11/2020, às 11:14, 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](http://sei.fazenda.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **10600245** e o código CRC **E2353C85**.

---

**Referência:** Processo nº 19974.101280/2019-10.

SEI nº 10600245