



**BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO
REPRESENTAÇÃO NO BRASIL**

CONTRATO DE EMPRÉSTIMO Nº 5411/OC-BR

PROJETO DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO FISCAL DO ESTADO DE SERGIPE – PROFISCO II/SE

ESCOPO DOS SERVIÇOS

**SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CONSULTORIA PARA APOIO
TÉCNICO EM AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E SERVIÇOS PÚBLICOS, COM
ÊNFASE NA UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM PROCESSOS E
SERVIÇOS FISCAIS E TRIBUTÁRIOS, INCLUINDO O LICENCIAMENTO
PERPÉTUO DE PLATAFORMA PARA AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS (BPMS)**

PROCESSO EDOC Nº XXXX/2025-PRO.ADM.-SEFAZ

ENQUADRAMENTO

PLANO DE EXECUÇÃO PLURIANUAL – PEP

SUBPRODUTO C1.P2.S1 E OUTROS

COMPONENTE #1: GESTÃO FAZENDÁRIA E TRANSPARÊNCIA FISCAL E
OUTROS

PRODUTO 1.1.: MODELO DE GOVERNANÇA PÚBLICA IMPLANTADO E OUTROS

SUBPRODUTO 1.1.2: SISTEMÁTICA DE GESTÃO POR RESULTADOS DA SEFAZ
IMPLANTADA E OUTROS

PLANO DE AQUISIÇÕES – PA

CF 35 – CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO À GESTÃO E
TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

MÉTODO DE SELEÇÃO: SBQC – SELEÇÃO BASEADA NA QUALIDADE E CUSTO

FEVEREIRO/2025

ESCOPO DOS SERVIÇOS

1. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS BÁSICOS

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento

SEFAZ/SE – Secretaria da Fazenda do Estado de Sergipe

CONTRATANTE – Secretaria de Estado da Fazenda de Sergipe

PROFISCO II/SE – Programa de Modernização da Gestão Fiscal do Estado de Sergipe

UCP – Unidade de Coordenação do Projeto PROFISCO II SE, Incluindo os Líderes de Produtos

EMPRESA DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA / EMPRESA CONTRATADA / CONTRATADA – Empresa, Selecionada Com Base Em Suas Qualificações Para Elaboração do Serviço Contratado

SERVIÇO – Trabalho que a EMPRESA Contratada Deverá Realizar Nos Termos do Contrato

CONTRATO – Termo de Contrato Assinado Pelas Partes

ES – Escopo dos Serviços

OS – Ordem de Serviço

BPMS – Termo em Inglês ‘*Business Process Management Suite /System*’ e em Português ‘Suítes / Sistemas de Gestão de Processos de Negócio’

BPM – Termo em Inglês ‘*Business Process Management*’ e em Português ‘Gerenciamento de Processos de Negócios’

RPA – Termo em Inglês Robotic Process Automation e em Português Automação Robótica de Processos

UST – Unidade de Serviço Técnico

CBOK – Guia Para o Gerenciamento de Processos de Negócio, Corpo Comum de Conhecimento da *Association of Business Process Management Professionals International*

2. OBJETO

Este documento, denominado Escopo de Serviços, tem por objetivo subsidiar o processo de **SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CONSULTORIA PARA APOIO TÉCNICO EM AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E SERVIÇOS PÚBLICOS, COM ÊNFASE NA UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM PROCESSOS E SERVIÇOS FISCAIS E TRIBUTÁRIOS, INCLUINDO O LICENCIAMENTO PERPÉTUO DE PLATAFORMA PARA AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS (BPMS).**

3. OBJETIVO

Este documento, denominado Escopo de Serviços, tem por objetivo estabelecer os requisitos mínimos necessários para orientar o processo de contratação do desenvolvimento de um Catálogo de Serviços Para Apoio Técnico em Automação de Processos e Serviços Públicos, Com Ênfase na Utilização de Inteligência Artificial em Processos e Serviços Fiscais e Tributários, Incluindo o Licenciamento

Perpétuo de Plataforma Para Automação de Processos (BPMS), com vistas a atender às necessidades da SEFAZ/SE e promover maior eficiência e eficácia em seus processos e serviços.

A Secretaria da Fazenda do Estado de Sergipe precisa continuar melhorando a sua governança, provendo soluções para suprir a demanda por melhoria e automação de processos, visando uma maior agilidade e eficiência no cumprimento das demandas. Além disso, precisa melhorar seus processos, bem como intensificar o seu desenvolvimento institucional.

Por isso a necessidade da realização de um processo licitatório para a contratação de serviços que envolvem a automação de processo e o licenciamento perpétuo da plataforma para essa automação (BPMS), tendo como benefício melhorias que impactam na arrecadação, controle da despesa e no atendimento aos contribuintes e cidadãos.

A atuação da Contratada ocorrerá através de três grupos de serviços:

- ✓ G1 – serviços especializados em automação de processos e serviços públicos;
- ✓ G2 – licenciamento perpétuo e implantação de plataforma para automação de processos (BPMS);
- ✓ G3 – serviço anual de manutenção, atualização e suporte na plataforma para automação de processos (BPMS).

Os Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos concentram atividades voltados à modernização e otimização de processos organizacionais. O diagnóstico para digitalização de processos ou serviços é o ponto de partida, identificando oportunidades de melhorias e adaptação tecnológica. A pesquisa de usuário e o mapeamento, análise e redesenho de processos ou serviços garantem que as soluções sejam centradas nas necessidades reais e nas melhores práticas. A especificação de requisitos formaliza as demandas técnicas e funcionais, enquanto a criação de automações e integrações (com ou sem RPA) promove a eficiência operacional. Esse grupo de serviços também engloba atividades de manutenção e evolução contínua, como alterações de integrações (com ou sem RPA) e a criação de dashboards, permitindo uma visualização clara e estratégica dos dados.

O Licenciamento e Implantação de BPMS é dedicado à aquisição e implementação da plataforma de automação de processos empresariais (BPMS). Ele inclui o fornecimento de licenciamento perpétuo, oferecendo às organizações uma solução robusta e personalizável para a gestão e automação de fluxos de trabalho. A implantação é cuidadosamente planejada para integrar a ferramenta ao ecossistema tecnológico existente, garantindo uma transição eficiente e alinhada aos objetivos estratégicos da organização.

O Serviço Anual de Manutenção, Atualização e Suporte na Plataforma Para Automação de Processos (BPMS) abrange as atividades essenciais para a continuidade e o pleno funcionamento de processos automatizados. Inclui suporte técnico e operação assistida, assegurando que os sistemas e fluxos operem com alta disponibilidade e confiabilidade. A transferência de conhecimento capacita as equipes internas para utilizarem e manterem as soluções de forma independente. Além disso, o grupo deve oferecer ambientes temporários para a hospedagem da plataforma, proporcionando flexibilidade e suporte durante os períodos de transição ou desenvolvimento.

Essas ações atendem às expectativas de modernização para promover aumento de produtividade, redução de custos e inovação, além do aperfeiçoamento metodológico nas áreas de conhecimento de gestão por processos.

Espera-se, com essa contratação, que a SEFAZ/SE incorpore os conhecimentos obtidos durante a execução dos serviços e adote, de maneira consistente, a gestão integrada na organização. As melhorias provenientes desse novo modelo de gestão permitirão o aperfeiçoamento do funcionamento da SEFAZ/SE e o fortalecimento da cultura de uso racional dos recursos.

4. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

No bojo do PROFISCO I Sergipe, em 2015, esta SEFAZ/SE contratou empresa para a prestação de serviço de consultoria em gestão estratégica para elaboração do Plano Estratégico da SEFAZ/SE considerando o horizonte temporal de 2015 a 2021, baseado na metodologia BSC e no Guia de Planejamento Estratégico do Estado, com objetivo de empreender uma profissionalização dos processos de gestão, com a implantação da cultura de planejamento e gestão por resultados.

O referido contrato tinha vigência de um ano, de junho de 2015 a junho de 2016, e previa uma fase de elaboração do Planejamento Estratégico, sua implantação e um período de monitoramento. Todavia, após inúmeros atrasos no cronograma, devido a greves seguidas dos servidores fazendários, dificuldades de conciliação de agendas da equipe da SEFAZ/SE com a consultoria e até a troca da equipe de consultores, o contrato finalizou em junho de 2017 com apenas a entrega do Planejamento Estratégico da SEFAZ/SE para o período de 2015 a 2021.

Destarte, em 2017, a SEFAZ/SE elaborou seu Planejamento Estratégico, onde definiu o mapa estratégico, missão, valores, objetivos e visão de futuro, desdobrou os objetivos estratégicos e projetos nas áreas, definiu indicadores, metas e sistemática de acompanhamento e, construiu sua matriz de contribuições por área e responsáveis. Entretanto, pecou na implantação e monitoramento deste instrumento de gestão.

Vale ressaltar ainda que, à época, o Planejamento Estratégico do Estado de Sergipe vigente não tratava da Gestão Fiscal como objetivo estratégico. Somente em 2019 é que Sergipe elaborou seu Plano de Governo “Para Sergipe Avançar”, para o quadriênio de 2019 a 2022, onde previu uma gestão para resultados, utilizando-se do monitoramento de metas e indicadores, inclusive com destaque para a gestão fiscal.

Também no âmbito do PROFISCO I, foi contratado serviço de consultoria em Redesenho de Processos, que em 2018 mapeou os macroprocessos e realinhou a estrutura organizacional da SEFAZ/SE, definindo os cargos e os perfis de cada gestor e indicando, inclusive, a necessidade de esta Secretaria implantar um Escritório de Projetos e Processos para gerenciar estas mudanças. Por conseguinte, a empresa deixou um plano de ação oriundo do redesenho, com diversas ações a serem implantadas e monitoradas pelo referido Escritório, que se encontra em funcionamento.

Outro ponto a destacar é que em maio de 2019, a avaliação do Metodologia de Avaliação da Maturidade e Desempenho da Gestão Fiscal (MD-GEFIS) apontou estas realidades supracitadas e diversas outras necessidades de evolução da Gestão Fiscal Sergipana que não foram discutidas/tratadas no Planejamento Estratégico 2015-2021 da SEFAZ/SE.

Por fim, no contexto do atual ciclo de planejamento, foram apresentadas as diretrizes para a elaboração dos instrumentos de planejamento governamental (Plano Estratégico 2023-2026, PPA 2024-2027, LDO e LOA), que contou com a atuação integrada da Superintendência Especial de Planejamento, Monitoramento Estratégico e Gestão de Resultados e da Superintendência de Orçamento.

Ressalta-se que a consolidação de um modelo de monitoramento estratégico e gestão de resultados está atrelada à implementação de uma sistemática de governança forte, eficiente e colaborativa entre os diversos setores da Administração Pública Estadual, sustentado em sistemáticas e metodologias consolidadas e validadas, com o uso de ferramentas tecnológicas e de gestão, que permitam o acompanhamento das etapas, dos recursos, dos prazos, dos envolvidos e auxilie a tomada de decisão em tempo real, envolvendo as disciplinas de gerenciamento estratégico, de processos, de projetos e de inovação.

Salienta-se que em maio de 2024 foi contratada empresa especializada para apoiar a Secretaria de Estado da Fazenda de Sergipe na elaboração de seu planejamento estratégico. O Planejamento Estratégico da SEFAZ/SE está em pleno desenvolvimento e a presente contratação deverá ser um meio para o alcance dos objetivos estratégicos através do alinhamento estratégico dos processos.

Ademais, em junho de 2024 foi contratado consultor individual para apoiar a consolidação da gestão por processos na SEFAZ/SE, tratando-se de contrato voltado à consolidação da disciplina de Gestão por Processos na organização, especialmente em sua Unidade Central nessa matéria – o Escritório de Projetos e Processos – envolvendo diagnóstico, arquitetura, cultura, metodologia, priorização e operação assistida.

O Catálogo de Serviços delineado neste documento denominado Escopo dos Serviços permitirá que todos os setores da SEFAZ/SE emitam Ordens de Serviços para o desenvolvimento e implementação de serviços, sistemas e funcionalidades que se adequem às suas necessidades.

Especificamente no que tange à Superintendência de Tributação Estadual (SUTRI), por exemplo, a utilização do Catálogo de Serviços será direcionada para o possível desenvolvimento de três produtos. Esses produtos foram definidos com base nas necessidades específicas das Unidades Organizacionais da SUTRI e têm como meta principal a modernização e a automação de processos críticos relacionados à legislação tributária estadual.

1. Novo Sistema de Legislação Tributária

O Novo Sistema de Legislação Tributária será uma plataforma robusta, equipada com mecanismos avançados de busca inteligente, capaz de interpretar consultas feitas com termos gerais e localizar, de forma precisa, todos os normativos relacionados.

A ferramenta será projetada para atender à demanda da Gerência de Legislação Tributária (GELEG), oferecendo funcionalidades como:

- ✓ pesquisa inteligente: com base em palavras-chave ou trechos de texto, o sistema identificará normas correlacionadas, permitindo consultas rápidas e abrangentes;
- ✓ organização hierárquica e cronológica: os normativos serão exibidos de forma estruturada, destacando revogações, alterações e atos complementares;
- ✓ interface intuitiva: o design será adaptado para facilitar a navegação tanto para servidores da SEFAZ/SE quanto para consultas externas.

Esse sistema será essencial para dar suporte ao trabalho técnico da GELEG, proporcionando agilidade na interpretação normativa, maior assertividade nas decisões e economia de tempo.

2. Ferramenta Para Geração de Minutas de Pareceres

A Ferramenta para Geração de Minutas de Pareceres será uma aplicação baseada em Inteligência Artificial Generativa, com o objetivo de automatizar e padronizar a elaboração de pareceres deliberativos e consultivos. Essa solução atenderá diretamente à Gerência de Orientação Tributária (GEROT), oferecendo:

- ✓ geração automatizada de pareceres: a partir de inputs fornecidos pelos servidores, a ferramenta produzirá minutas com estrutura formal e conteúdo técnico coerente;
- ✓ adaptação ao contexto: o sistema será ajustado para compreender diferentes tipos de consultas, garantindo que as minutas sejam adequadas ao caso específico;
- ✓ banco de dados normativo: a aplicação estará conectada ao Novo Sistema de Legislação Tributária, assegurando que os pareceres gerados estejam em conformidade com a legislação vigente.

Essa ferramenta visa não apenas agilizar os fluxos de trabalho da GEROT, mas também oferecer maior precisão e uniformidade nas manifestações técnicas, reduzindo retrabalhos e minimizando riscos de divergências interpretativas.

3. Chatbot Para o Plantão Fiscal

O Chatbot para o Plantão Fiscal será uma solução de atendimento virtual automatizado, projetada para esclarecer dúvidas de contribuintes relacionadas à legislação tributária estadual. Essa ferramenta será utilizada no contexto do Plantão Fiscal, situado na estrutura da GEROT, e contará com as seguintes funcionalidades:

- ✓ respostas diretas e fundamentadas: as respostas serão baseadas em consultas ao Novo Sistema de Legislação Tributária, garantindo que estejam atualizadas e embasadas nas normas vigentes;
- ✓ indicação de consulta formal: cada resposta incluirá um alerta indicando que o conteúdo não tem efeito vinculante, preservando o caráter informativo do chatbot;
- ✓ interação escalável: o sistema oferecerá a possibilidade de encaminhar dúvidas complexas diretamente para atendimento humano (via e-mail), caso a resposta inicial seja considerada insuficiente pelo contribuinte;
- ✓ interface acessível: o chatbot será integrado ao site da SEFAZ/SE, garantindo acessibilidade e praticidade para os usuários.

O chatbot será um canal estratégico para centralizar as interações com o público externo, promovendo maior eficiência no atendimento e reduzindo a sobrecarga de demandas presenciais ou telefônicas no Plantão Fiscal.

Esses produtos prioritários, alinhados aos objetivos estratégicos da SEFAZ/SE, representam um marco na modernização dos processos internos da SUTRI, contribuindo para um ambiente mais dinâmico, acessível e centrado no atendimento às necessidades dos contribuintes e dos servidores.

Especificamente no que tange à Superintendência de Fiscalização (SUFI), por exemplo, o Catálogo de Serviços permitirá a implementação de um Chatbot voltado para o atendimento ao público, no que diz respeito à prestação de serviços mais simples e à consulta de informações e saneamento de dúvidas que, atualmente, são funções desempenhadas pelos CEAC (Centros de Atendimento ao Cidadão).

A automação de processos e a transformação digital são cruciais para as Organizações Públicas, proporcionando uma série de benefícios que vão além da simples eficiência operacional. A automação de processos permite que a SEFAZ/SE otimize as etapas e melhore a prestação de serviços. Além disso, a automação reduz o risco de erros administrativos e facilita o cumprimento de regulamentações e normas, garantindo maior transparência e confiabilidade nas operações governamentais.

A transformação digital nas Organizações Públicas envolve a integração de tecnologias avançadas e a reestruturação de processos para melhor atender às demandas da sociedade. Isso inclui a implementação de plataformas online para serviços públicos, permitindo que cidadãos acessem informações e realizem solicitações de maneira conveniente e segura. A digitalização de processos internos melhora a comunicação e a colaboração entre diferentes departamentos, resultando em uma gestão pública mais coesa e eficaz.

Com a transformação digital, governos podem responder mais rapidamente às necessidades, além de promover uma governança mais participativa e inclusiva, onde a população tem maior acesso e influência sobre as decisões públicas. Dessa forma, a automação e a digitalização são fundamentais para modernizar a administração pública e torná-la mais eficiente, transparente e centrada no cidadão.

5. DETALHAMENTO DO OBJETO E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

O objeto deste documento denominado Escopo dos Serviços será composto pelos 3 (três) itens listados abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos	UST	58.403
2	Licenciamento Perpétuo e Implantação de Plataforma Para Automação de Processos (BPMS)	Licenciamento e Implantação	1
3	Serviço Anual de Manutenção, Atualização e Suporte na Plataforma Para Automação de Processos (BPMS)	Serviço Anual	1

Esses itens serão mensurados pelas suas entregas, não pelas atividades ou etapas intermediárias necessárias à sua consecução. Portanto, considerar-se-á determinado item concluído apenas quando da entrega e aceitação de seus produtos finais, que necessariamente se configurarão em situações práticas capazes de produzir resultados imediatos.

A Contratada deverá manter durante toda a execução do Contrato, em consonância com as obrigações assumidas, todas as condições acordadas.

O modelo de atendimento será híbrido, majoritariamente remoto, podendo ser exigido pela Contratante a prestação presencial de até 20% (vinte por cento) do serviço de forma presencial. Quando o serviço for executado presencialmente, os consultores da Contratada trabalharão nas instalações da SEFAZ/SE, na cidade de Aracaju/SE. Todo serviço deverá adotar as diretrizes da SEFAZ/SE.

Os prazos para entrega de produtos e a realização de tarefas em geral estão estabelecidos ao longo deste documento denominado Escopo dos Serviços.

5.1. Item 1 – Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos

O Item 1 – Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos será realizado através dos seguintes grupos de serviços:

GRUPO	DESCRIÇÃO
G1	Planejamento e Projeto de Automação
G2	Automação de Processos e Serviços
G3	Serviços Complementares

A unidade de medida de dimensionamento e/ou mensuração a ser utilizada neste item é a Unidade de Serviço Técnico (UST). Os serviços estão dimensionados em UST, que representam o grau de esforço demandado na execução dos serviços. Os serviços do catálogo poderão ser utilizados sob demanda, quantas vezes forem necessários, de acordo com as necessidades da SEFAZ/SE. A Contratante não é obrigada a utilizar qualquer serviço específico ou quantidade mínima do catálogo de serviços. Esta deverá utilizar tão somente os serviços que julgar necessário, respeitados os limites do Contrato.

A Contratada deverá prover Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos, com ênfase na utilização de inteligência artificial em processos e serviços fiscais e tributários e a respectiva transferência de conhecimento, de modo a permitir a internalização de conhecimentos e metodologias.

Com vistas ao atendimento da prestação de serviços a Contratada deverá dispor de pessoal qualificado dentro do perfil de cada categoria profissional. De um modo geral, a apresentação de serviços se dará de segunda a sexta-feira, no horário de trabalho da SEFAZ/SE.

A Contratada deverá prover Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos na plataforma para automação de processos (BPMS) licenciada através do Contrato firmado entre as partes. Deverão ainda realizar integrações com sistemas estruturantes, auxiliares e legados da Contratante. Poderão, ainda, ser utilizadas outras ferramentas correlatas, a exemplo de ferramentas de Business Intelligence (BI) e Inteligência Artificial (IA).

Os Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos deverão ser realizados em conformidade com os catálogos previstos nos Anexos I a III e V.

A Contratada deverá garantir a adoção de metodologia de processos e todas as atualizações que forem efetuadas na SEFAZ/SE. Poderá a Contratada propor novos artefatos ou alterações nos já existentes, sendo que a sua utilização será avaliada pela SEFAZ/SE, sendo de responsabilidade desta, aceitar ou não sua utilização.

A Contratada deverá garantir o repasse de conhecimento por "mentoring" para todos os serviços executados, durante a elaboração dos produtos contratados.

Os profissionais alocados para o atendimento da SEFAZ/SE documentarão todas as solicitações e soluções adotadas, visando garantir o devido repasse de melhores práticas de utilização de tecnologia envolvida.

A SEFAZ/SE preparará Ordem de Serviço a partir dos serviços previstos no catálogo do Anexo II. A Ordem de Serviço poderá conter um ou mais serviços do catálogo, a depender da necessidade específica de automação de processos e serviços públicos.

A Contratada deverá revisar o conteúdo da OS e poderá solicitar ajustes à Contratante, que avaliará conforme a boa técnica, a legislação e este documento denominado Escopo dos Serviços. Nesse

processo, poderão ser realizadas reuniões de alinhamento. Por fim, estando todos de acordo com a versão do documento, será providenciada a aprovação da OS, com a assinatura dos representantes da Contratante e da Contratada.

O valor devido em cada Ordem de Serviço será o somatório do valor de cada serviço nela contido. O valor de cada serviço será calculado pela multiplicação do número de UST associado ao serviço no Catálogo de Serviços, conforme Anexo II, pelo valor da UST, conforme Contrato firmado entre as partes.

A Unidade de Serviço prevista no Catálogo Analítico de Serviços do Anexo II é a unidade a partir da qual deverá ser mensurado o serviço para fins de prazo e custo.

A título de exemplo, se é dada uma Ordem de Serviço com dois serviços do tipo “G1.S4 – Especificação de Requisitos” para dois diferentes subprocessos, cada serviço será contado com o Quantitativo de UST previsto no Catálogo, no exemplo em tela seriam dois serviços, cada um de 80 UST, totalizando 160 UST na Ordem de Serviço.

Na hipótese de dado serviço resultar em quantidade de UST fracionária, deve ser adotado o número inteiro imediatamente inferior ao valor resultante.

Na definição da Unidade de Serviço para os casos concretos deverá ser empregada a boa técnica, a exemplo da utilização dos conceitos de padrões técnicos, como CBOK, e deverão ser observados os padrões utilizados na SEFAZ/SE.

O prazo de uma dada Ordem de Serviço será a soma dos prazos dos itens de Catálogo de Serviço da qual é composta, conforme previsto no Anexo II. A Contratante poderá aceitar ajuste no prazo da execução da Ordem de Serviço, desde que haja razão técnica.

A Contratada deverá se manifestar com relação a previsão de cumprimento total ou parcial das entregas previstas na Ordem de Serviço, podendo a Contratante aceitar ou não qualquer ajuste solicitado nas entregas. No caso de aceitação, as entregas previstas serão ajustadas.

Quaisquer entregas resultantes dos serviços executados pela Contratada e que não tenham sido aprovadas pela equipe da SEFAZ/SE no processo de homologação serão devolvidas à Contratada para revisão.

A SEFAZ/SE deverá se manifestar sobre a homologação das entregas em prazo não superior ao tempo de execução da Ordem de Serviço, a contar do momento da emissão do Termo de Recebimento Provisório.

Quando a SEFAZ/SE rejeitar a entrega e solicitar ajustes ou correções tempestivamente, nenhum pagamento será realizado até que a Contratada realize todos os ajustes necessários. O aceite e o posterior pagamento dos serviços executados e entregues pela Contratada não a eximem das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada item de serviço executado, ficando a Contratada responsável pela correção de todos os erros, defeitos, bugs, falhas e quaisquer outras irregularidades.

As entregas serão de responsabilidade da Contratada com anuência do Fiscal do Contrato. Não obstante, todas as atividades deverão ser desenvolvidas sob a orientação e diretrizes da SEFAZ/SE.

Os produtos e a forma de apresentação estão especificados no detalhamento do Catálogo de Serviços descrito nos Anexo I a III e V. Todos os produtos deverão ser entregues em formato que possa ser editado pela Contratante, exceto em casos excepcionais e tecnicamente justificados.

Os serviços a serem executados estão sintetizados nos seguintes Anexos:

- ✓ o Anexo I traz o Catálogo Sintético de Serviços;
- ✓ o Anexo II traz o Catálogo Analítico de Serviços;
- ✓ o Anexo III traz os Fatores de Esforço do Catálogo de Serviços;
- ✓ o Anexo V traz a Previsão de Demanda e Orçamento dos Serviços.

Prevê-se um total máximo de 58.403 UST durante a vigência ordinária do Contrato.

5.2. Item 2 – Licenciamento Perpétuo e Implantação de Plataforma Para Automação de Processos (BPMS)

A ferramenta proporcionará a automação de processos da Contratante, utilizando ferramenta de BPMS, através do modelo de aquisição perpétua de licença de uso do software, em hospedagem na nuvem do fornecedor, de forma temporária, ou na própria infraestrutura da Contratante, conforme a conveniência desta última.

Esta plataforma deverá ter capacidade para permitir a sua utilização por usuários, tanto do lado da sociedade quanto do lado da SEFAZ/SE. Como previsto nos Anexos, a infraestrutura de nuvem, disponibilizada pela Contratada, deverá ser robusta e segura o suficiente para permitir, inclusive, inúmeros acessos simultâneos a diferentes serviços segmentados para diferentes órgãos e entidades governamentais.

A ferramenta será utilizada para a solicitação de Serviços e Automação de Processos e Serviços Públicos, inclusive com a utilização de inteligência artificial em processos e serviços fiscais e tributários. Para tanto, deverá atender a um conjunto de requisitos funcionais e não funcionais.

Os requisitos funcionais (Anexo IV.1: Requisitos Funcionais) dizem respeito às funcionalidades que devem estar disponíveis para os grupos de usuários que utilizam a ferramenta, dispostos em três interfaces: demandante, operacional e gestora. Os requisitos não funcionais (Anexo IV.2: Requisitos Não Funcionais), por sua vez, estão relacionados à infraestrutura e à tecnologia empregadas na plataforma.

Os requisitos funcionais devem ser atendidos nativamente ou por meio de conectores próprios ou comerciais (ou tipo de componente análogo) com manutenção, suporte técnico e treinamento profissionais, integrados à plataforma por meio de API de extensibilidade. Não serão aceitas implementações fora dos padrões mencionados para o atendimento aos requisitos funcionais.

Os requisitos não funcionais deverão ser comprovados por meio de documentos e certificados, a serem apresentados junto com a documentação solicitada durante o processo de seleção. Os requisitos funcionais serão avaliados por meio de procedimento específico, Prova de Conceito, em que a ferramenta será testada em tempo real, conforme descrito neste documento denominado Escopo dos Serviços. A Prova de Conceito ocorrerá em momento que a SEFAZ/SE indicar à Empresa Selecionada.

O BPMS deverá ser licenciado de forma perpétua para a Contratante, sem limitação de usuários. A plataforma poderá ser hospedada na nuvem da Contratada, de forma temporária, enquanto a Contratante prepara sua infraestrutura local para recepcionamento futuro. A Contratante também poderá disponibilizar nuvem própria para hospedar o BPMS.

Na hipótese de hospedagem na nuvem da Contratada, enquanto durar a hospedagem, deverá ser utilizado o Serviço G3.S3 – Ambiente para Hospedagem Temporária da Plataforma.

O demandante, geralmente um cidadão, acessará os serviços automatizados pelo navegador, redes sociais ou aplicativo. Após encontrar o serviço de interesse, o usuário será direcionado para a ferramenta, onde fará a solicitação eletrônica do serviço em questão. O direcionamento deve ser

transparente para o usuário, de forma que sua experiência de navegação seja única. Para tanto, a plataforma poderá se integrar ao Portal da SEFAZ/SE, devendo ser realizadas as configurações necessárias na ferramenta, caso haja essa opção pela Contratante.

Estão incluídos neste serviço as atividades de implantação necessárias à plena disponibilidade do BPMS, a exemplo de:

- a) criação de ambientes de teste, homologação e produção, assim como a configuração e parametrização da solução para acesso aos usuários finais;
- b) confirmar os acessos disponibilizados e validar os recursos fornecidos em relação aos pré-requisitos da aplicação;
- c) realizar a transferência dos arquivos de instalação para o servidor;
- d) realizar a instalação do ambiente de homologação;
- e) realizar a instalação do ambiente de produção;
- f) realizar a instalação de ambientes de desenvolvimento e servidor OLAP;
- g) realizar a configuração dos ambientes em relação a SSL, AD, servidor de e-mail e usuários;
- h) realizar testes de funcionalidades padrões do sistema (GED, BPM, Analytics);
- i) realizar repasse da instalação;
- j) configurar arquivos de logs para facilitar debugs de problemas;
- k) configurar a VPN (site-to-site) e regras de firewall para conectividade com sistemas internos da Contratada, caso necessário;
- l) configurar a identidade visual e políticas de segurança (backup, monitoramento, etc.).

Ademais, estará incluído no item em tela um uma carga horária de 24 horas de treinamento, que poderá ser em formato remoto, com emissão de certificado de participação em que deverá ser realizada a transferência de conhecimento necessária para o início da configuração e utilização da plataforma BPMS.

A entrega deste item se caracteriza pela efetiva disponibilidade do BPMS, bem como dos ambientes de desenvolvimento e homologação para a Contratante, atendendo aos requisitos e aos níveis de serviço definidos nos Anexos deste documento denominado Escopo dos Serviços.

A prestação dos serviços deverá ser iniciada a partir da Ordem de Serviço emitida pelo Fiscal do Contrato. O pagamento pelo presente item ocorrerá após a devida entrega, ateste e demais exigências contratuais e legais.

5.3. Item 3 – Serviço Anual de Manutenção, Atualização e Suporte na Plataforma Para Automação de Processos (BPMS)

Durante a vigência do Contrato, a Contratada deverá prover manutenção, atualização e suporte na plataforma para automação de processos (BPMS).

A Contratante deverá receber as atualizações legais e novas versões da plataforma contratada, quer sejam por implementações de novas funções, resolução de problemas, suporte telefônico, ou alterações que decorram de ajuste e evolução tecnológica e funcional da plataforma.

Estão incluídas neste Serviço, de forma ilimitada, sem prejuízo de outros necessários à plena manutenção, atualização e suporte do BPMS, as seguintes atividades:

- a) acesso às correções de produto (bug fixes);
- b) acesso às melhorias de produto (novas versões);
- c) acesso à base de conhecimento de suporte/FAQ;
- d) suporte à manutenção corretiva ilimitada dentro do ciclo de vida do produto;
- e) portal do cliente para gerenciamento de chamados;
- f) suporte telefônico para resolução de dúvidas.

O Serviço de Manutenção, Atualização e Suporte na Plataforma Para Automação de Processos (BPMS) deverá ser prestado com o Nível de Serviço conforme o Anexo IV.3: Nível de Serviço, e estará sujeito às glosas previstas no Anexo em tela.

A Contratada deverá, ainda:

- a) manter a plataforma implantada, atualizada, documentada e em pleno funcionamento, considerando as descrições técnicas e operacionais contidas neste documento denominado Escopo dos Serviços e todas as funcionalidades e customizações implementadas e em operação;
- b) registrar, analisar, diagnosticar e resolver solicitações ou ocorrências de manutenção e suporte;
- c) manter as informações sobre os problemas e as soluções adequadas e resoluções e informar à Contratante;
- d) fornecer dados e apurações especiais (informações detalhadas não disponíveis nos relatórios oferecidos pela ferramenta);
- e) fornecer relatórios de logs da ferramenta (segurança, incidentes, integração entre sistemas, atividade do usuário, controle de acesso, erros, exceções, indisponibilidades e outros).

O pagamento pelo presente item ocorrerá na razão de um doze avos do valor do item a cada mês de prestação de serviços e ocorrerá após a devida entrega, reconhecimento da prestação de serviços, ateste e demais exigências contratuais e legais.

6. VIGÊNCIA E PRAZO DE EXECUÇÃO

O Contrato terá vigência a partir da data da publicação do seu extrato na Imprensa Oficial do Estado, tendo o seu termo final após 60 (sessenta) dias corridos do último dia previsto para o prazo de execução.

O prazo de execução do objeto contratual deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir da data de emissão, pelo Gestor do Contrato, da Primeira Ordem de Serviço.

O Contrato poderá ser prorrogado por até duas prorrogações de 12 (doze) meses, respeitando os limites de prazo e condições de execução do PROFISCO II/SE.

A prorrogação da vigência contratual está condicionada à conveniência e à oportunidade da Contratante e à manutenção das condições que amparam a presente contratação.

7. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Os trabalhos deverão ser desenvolvidos num prazo de 12 (doze) meses, contado a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço (OS) pela Contratante.

O cronograma a seguir representa a estimativa de utilização dos grupos de serviços, podendo ser modificado, a juízo de conveniência e oportunidade da Contratante.

ITEM	PERÍODO DE EXECUÇÃO (MESES)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Item 1 – Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos												
Item 2 – Licenciamento Perpétuo e Implantação de Plataforma Para Automação de Processos (BPMS)												
Item 3 – Serviço Anual de Manutenção, Atualização e Suporte na Plataforma Para Automação de Processos (BPMS)												

No tocante ao Item 1 – Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos, a execução ocorrerá de acordo com os prazos definidos para cada atividade, podendo ser iniciados a qualquer momento dentro do prazo de execução do Contrato e conforme planejamento previamente acordado com a área responsável da SEFAZ/SE. Considerando que poderá ser utilizado qualquer serviço do Catálogo conforme necessidade da SEFAZ/SE, estima-se que qualquer fase das atividades do Catálogo de Serviço poderá ser executada em quaisquer dos 12 (doze) meses de execução do Contrato.

O Item 2 – Licenciamento Perpétuo e Implantação de Plataforma Para Automação de Processos (BPMS) tem execução estimada para 02 (dois) meses.

Já o Item 3 – Serviço Anual de Manutenção, Atualização e Suporte na Plataforma Para Automação de Processos (BPMS) deverá ser executado durante toda o período de execução do Contrato.

8. QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE

Com vistas ao atendimento da prestação de serviços a Contratada deverá dispor de pessoal qualificado dentro do perfil de cada categoria profissional, conforme indicado no quadro a seguir, o qual indica a Equipe-Chave, que deverá ser mantida pela Contratada durante todo o período de execução dos serviços e estar obrigatoriamente presente em todas as atividades e deverá ser a responsável direta por todos os relatórios e produtos entregues.

PERFIL	FORMAÇÃO	EXPERIÊNCIA	CERTIFICAÇÕES
Coordenador do Projeto	Nível Superior Completo	Experiência Mínima Comprovada de 10 (dez) Anos em Atividades Que Envolvam Gerenciamento de Processos de Negócio, Automação de Processos ou Tecnologia da Informação, Dentre os Quais Deverá Ser Comprovada Experiência em Gerenciamento de Projetos na Área Fazendária	Certificação Profissional em Gerenciamento de Processos de Negócio (CBPP) ou em Gerenciamento de Projetos (PMP)
Analista de Processos de Negócio	Nível Superior Completo	Experiência Mínima Comprovada de 05 (cinco) Anos em Atividades Que Envolvam Gerenciamento de Processos de Negócio	Certificação Profissional em Gerenciamento de Processos de Negócio (CBPP)
Analista de Automação de Processos	Nível Superior Completo	Experiência Mínima Comprovada de 10 (dez) Anos em Atividades Que Envolvam Gerenciamento de Processos de Negócio ou Automação de Processos, Dentre as Quais Deverá Ser Comprovada Experiência em RPA – Robotic Process Automation ou Plataforma Business Process Management Suite (BPMS) ou Integração de Sistemas Legados, Estruturantes ou Auxiliares ou Processamento de Linguagem Natural (PLN)	Não Exigida
Analista de Tecnologia da Informação	Nível Superior Completo	Experiência de 05 (cinco) Anos de Atividades Que Envolvam Tecnologia da Informação, Dentre as Quais Deverá Ser Comprovada Experiência em RPA – Robotic Process Automation ou Plataforma Business Process Management Suite (BPMS) ou Integração de Sistemas Legados, Estruturantes ou Auxiliares ou Processamento de Linguagem Natural (PLN)	Não Exigida

Os profissionais indicados deverão participar ativamente dos trabalhos, não sendo admitida a substituição, a não ser em caso excepcional e fortuito, devidamente justificado e aprovado pela Contratante, situação em que a substituição deverá se dar por profissional de qualificação equivalente ou superior.

Dentre as experiências comprovadas pelo Analista de Automação de Processos ou pelo Analista de Tecnologia da Informação, deverá haver comprovação de experiência nos temas de inteligência artificial generativa, processamento de linguagem natural, grandes modelos de linguagem, projetos com uso de Encoders, armazenamento e buscas vetoriais, Retrieval-Augmented Generation e tecnologias da OpenAI e de API de envio de mensagens instantâneas.

A Contratada deverá, além dos profissionais da Equipe-Chave, manter equipe de profissionais e de apoio com quantitativo suficiente para atender à previsão de serviços do presente documento denominado Escopo dos Serviços, ficando a critério e às custas da Contratada a incorporação aos trabalhos de equipe de apoio.

A qualificação da Equipe Técnica deverá ser comprovada mediante a apresentação de documentação idônea. A Equipe Técnica Chave deverá ser obrigatoriamente composta por aqueles profissionais que foram apresentados e pontuados na fase de Manifestação de Interesse, sob pena de não aceitação da proposta da empresa selecionada e, por consequência, sua desclassificação no certame.

Excepcionalmente, desde que devidamente justificado e aceito pela SEFAZ/SE, poderão ser propostos outros profissionais que não compuseram o Corpo Técnico Disponível da fase de Manifestação de Interesse, sendo adotado como critério para aceitação destes ter qualificação e experiência igual ou superior àqueles oferecidos na fase de Manifestação de Interesse.

A Equipe Técnica Chave não poderá estar ligada a qualquer atividade ou situação cujos objetivos possam criar conflitos de interesse ou prejudicar a isenção de seu desempenho profissional, conforme cláusulas estabelecidas no Contrato de Empréstimo 5411/OC-BR e nas Políticas para a Seleção e Contratação de Consultores Financiados pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento, Documento GN-2350-15.

Neste contexto, conforme cláusulas de elegibilidade, incompatibilidade e de conflito de interesses relacionadas nas Políticas para Seleção e Contratação de Consultores Financiadas pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento, Documento GN-2350-15 e no Contrato de Empréstimo 5411/OC-BR (Práticas Proibidas, Capítulo IX, Artigo 9.01), é vedada a contratação de Funcionários do Quando Permanente ou Temporário do Governo do Estado de Sergipe, Servidores Públicos Federais, Estaduais ou Municipais e Funcionários em Cargo Comissionado dos Serviços Públicos Federais, Estaduais ou Municipais, à exceção daqueles que (i) estiverem em licença sem vencimentos, (ii) não estiverem sendo contratados imediatamente antes de entrar em licença e (iii) sua contratação não gerar qualquer tipo de conflito de interesses conforme disposições das Políticas de Aquisições do BID.

Considera-se ainda como condição de vedação, aqueles Servidores ou Funcionários que já houverem pertencido ao Quadro Permanente ou Temporário do Governo do Estado de Sergipe até seis meses de um dos seguintes termos: data de apresentação do pedido de empréstimo ao BID ou data do processo de abertura desta seleção.

Excepcionalmente, conforme consta do item 1.13 – Elegibilidade, do Documento GN- 2350-15, professores universitários ou cientistas de instituições de pesquisas poderão constituir a equipe de trabalho, desde que estes não tenham contrato de trabalho por dedicação exclusiva com a instituição de ensino ou de pesquisa

Os profissionais indicados deverão participar ativamente dos trabalhos, A qualificação da Equipe Técnica deverá ser comprovada mediante a apresentação de documentação idônea.

9. PROPRIEDADE E GARANTIA DOS PRODUTOS DESENVOLVIDOS

É responsabilidade da Contratada assegurar a qualidade de todos os produtos gerados durante todo o ciclo de desenvolvimento. Para tal deverá utilizar procedimentos que visam garantir a qualidade do “Produto” (artefatos e soluções de automação) produzido pela equipe de desenvolvimento.

Isso deve ser feito através da realização de testes e aplicação de processos de verificação de atendimento a critérios de qualidade além de inspeção de artefatos relacionados ao processo de desenvolvimento de soluções. É obrigação da Contratada apresentar evidências de que esses processos serão aplicados.

A propriedade de todos os produtos, artefatos e similares produzidos no bojo do contrato serão de propriedade da Contratante.

10. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO DAS SOLUÇÕES DESENVOLVIDAS

A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas deverá ser viabilizada pela Contratada, sem ônus adicional para a SEFAZ/SE, por meio de eventos específicos, em ambiente disponibilizado pela SEFAZ/SE e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas. A referida transferência ocorrerá no bojo dos serviços descritos nos Anexos I e II.

O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela SEFAZ/SE.

A Contratada deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos servidores e/ou técnicos indicados pela SEFAZ/SE, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais. A transferência de conhecimento deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento da metodologia e tecnologia utilizada.

Ao final da transferência, os servidores e/ou técnicos indicados pela SEFAZ/SE deverão estar capacitados para darem continuidade aos serviços prestados pela Contratada.

11. CRITÉRIOS A SEREM CONSIDERADOS NA AVALIAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO APRESENTADA PELAS EMPRESAS QUE MANIFESTAREM INTERESSE

A seleção da empresa de consultoria será feita a partir da avaliação dos currículos e materiais (folhetos, descrição de serviços semelhantes executados, experiência em condições idênticas, contratos, atestados técnicos de serviços e currículos dos profissionais disponíveis para execução dos serviços), selecionando-se aquele que apresentar a melhor qualificação para os serviços (as pontuações estão definidas no Termo de Referência da contratação, que integra o Processo nº XXXXX/2025-COMPRAS.GOV-PGE e será disponibilizado em conformidade com as Políticas do BID), ou seja, maior pontuação, segundo os critérios estabelecidos a seguir:

- Experiência da Empresa em Serviços Similares
 - ✓ experiência na prestação dos serviços de Execução de Projeto de Gestão e

- Transformação de Processos, evidenciando o uso de metodologia do CBOK, notação BPMN e ferramenta BPMS, para a execução dos serviços de análise da jornada do cliente, análise de custos e qualidade de gasto do processo, redesenho da situação futura, análise de resultados quantitativos esperados com novo processo, dimensionamento da força de trabalho, análise da estrutura organizacional;
- ✓ experiência na prestação de serviços de inteligência artificial generativa, processamento de linguagem natural, grandes modelos de linguagem, projetos com uso de Encoders, armazenamento e buscas vetoriais, Retrieval-Augmented Generation e tecnologias da OpenAI e de APIs de envio de mensagens instantâneas;
 - ✓ experiência na prestação de serviços de desenvolvimento de software, em plataforma de gerenciamento de relacionamento com uso de Plataforma Integrada Omminchannel em modelo Saas
- Qualificação, Disponibilidade e Experiência de Corpo Técnico Adequado
- ✓ profissionais da empresa com Experiência em Gerenciamento de Processos de Negócio, Automação de Processos ou Tecnologia da Informação, em especial para Órgãos Fazendários;
 - ✓ profissionais da empresa com Experiência em Gerenciamento de Processos de Negócio utilizando RPA (Robotic Process Automation) ou Plataforma Business Process Management Suite (BPMS) ou integração de Sistemas Legados, Estruturantes ou Auxiliares ou Processamento de Linguagem Natural (PLN), utilizando ferramentas de apoio como BPMS, Chatbot, RPA;
 - ✓ profissionais da empresa com Especialização Lato Sensu (Pós-graduação, MBA, Mestrado, Doutorado) em Processos de Negócio ou Automação de Processos ou Ciências da Computação ou Tecnologia da Informação;
 - ✓ profissionais da empresa com Certificação em Gerenciamento de Processos de Negócio (CBPP) ou em Gerenciamento de Projetos (PMP).

12. ANEXOS

São Anexos deste documento denominado Escopo dos Serviços:

- Anexo I – Catálogo Sintético de Serviços
- Anexo II – Catálogo Analítico de Serviços
- Anexo III – Fatores de Esforço do Catálogo de Serviços
- Anexo IV – Requisitos e Níveis de Serviço

ANEXO I – CATÁLOGO SINTÉTICO DE SERVIÇOS

COD	SERVIÇO	GRUPO DE SERVIÇOS	UST POR SERVIÇO	UNIDADE DE SERVIÇO
G1.S1	Diagnóstico para Digitalização de Processo ou Serviço	Planejamento e Projeto de Automação	80,00	Plano
G1.S2	Pesquisa de Usuário	Planejamento e Projeto de Automação	40,00	Subprocesso
G1.S3	Mapeamento, Análise e Redesenho de Processo ou Serviço	Planejamento e Projeto de Automação	110,00	Subprocesso
G1.S4	Especificação de Requisitos	Planejamento e Projeto de Automação	80,00	Subprocesso
G2.S1	Criação de Automação	Automação de Processos e Serviços	1,00*	Automação
G2.S2	Criação de Integração – Sem RPA	Automação de Processos e Serviços	137,00	Integração
G2.S3	Criação de Integração – Com RPA	Automação de Processos e Serviços	171,00	Integração
G2.S4	Alteração de Integração – Sem RPA	Automação de Processos e Serviços	68,00	Integração
G2.S5	Alteração de Integração – Com RPA	Automação de Processos e Serviços	85,00	Integração
G2.S6	Criação de Dashboard	Automação de Processos e Serviços	1,00*	Dashboard
G3.S1	Operação Assistida de Automação de Processos e Serviços Públicos	Serviços Complementares	15,00	Dia de Operação Assistida
G3.S2	Transferência de Conhecimento	Serviços Complementares	257,00	Treinamento
G3.S3	Ambiente para Hospedagem Temporária da Plataforma	Serviços Complementares	257,00	Mês

Fator de Esforço de Automação (FE-AUT) (Anexo III)

ANEXO II – CATÁLOGO ANALÍTICA DE SERVIÇOS

G1.S1 – DIAGNÓSTICO PARA DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSO OU SERVIÇO	
Código Serviço	G1.S1
Serviço	Diagnóstico para Digitalização de Processo ou Serviço
Descrição	a) analisar unidades responsáveis pelos processos e serviços para entender a viabilidade, necessidades, sistemas envolvidos, macro etapas e complexidade b) preparar e facilitar reuniões e oficinas c) elaborar proposta preliminar para transformação de processos e serviços d) avaliar processos críticos prioritários e) elaborar plano ágil e cronograma de implantação f) apresentar produtos, quando necessário, em reunião
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Processos Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Plano Ágil de Implantação: Análise de Viabilidade, Arquitetura Preliminar de Processos e/ou Serviços Públicos e Cronograma de Trabalho
Prazo	30 dias
Quantidade de UST	80,00
Unidade de Serviço	Plano

G1.S2 – PESQUISA DE USUÁRIO	
Código Serviço	G1.S2
Serviço	Pesquisa de Usuário
Descrição	a) preparar e facilitar oficinas com usuários dos serviços ou processos b) preparar e executar ferramentas, tais como “sombra”, “blueprint”, “jornada do usuário”, “entrevistas”, para levantamento de dados sobre a jornada do usuário c) sistematizar os dados levantados d) apresentar produtos, quando necessário em reunião
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Processos Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Relatório Contendo Resultados da Pesquisa de Usuário
Prazo	30 dias
Quantidade de UST	40,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G1.S3 – MAPEAMENTO, ANÁLISE E REDESENHO DE PROCESSO OU SERVIÇO	
Código Serviço	G1.S3
Serviço	Mapeamento e Análise de Redesenho de Serviço
Descrição	a) entender o fluxo do processo ou serviço com as unidades envolvidos, utilizando ferramentas de design de serviços e de gestão de processos de negócios b) analisar documentação e realizar visitas para entendimento dos processos de negócio c) preparar, sistematizar e conduzir oficinas d) realizar o mapeamento de processo de negócio com a construção e homologação de diagramas, em BPMN 2.0, que representem a situação atual dos processos e) identificar gargalos e oportunidades de melhorias f) apresentar propostas de redesenho do serviço ou processo de negócio com a construção e homologação de diagramas, em BPMN 2.0, que representem a situação futura
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Processos Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Relatório Contendo Resultados do Mapeamento, Análise e Redesenho de Processo ou Serviço
Prazo	30 dias
Quantidade de UST	110,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G1.S4 - ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS	
Código Serviço	G1.S4
Serviço	Especificação de Requisitos
Descrição	a) preparar e facilitar oficinas de ideação de produtos b) elaborar especificação ágil de requisitos da solução de automação proposta, baseando-se na proposta de modelo de processo e na(s) oficina(s) de ideação c) elaborar protótipos de baixa e média fidelidade navegável, se possível d) validar com dono do serviço versão em alfa
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Processos Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	a) Especificação do Projeto de Automação/Transformação Digital de Processo b) Protótipo Navegável (se possível) do Processo em Versão Alfa
Prazo	15 dias
Quantidade de UST	80,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S1 – CRIAÇÃO DE AUTOMAÇÃO	
Código Serviço	G2.S1
Serviço	Criação de Automação
Descrição	a) criar automação, com ou sem a utilização de inteligência artificial e/ou agentes virtuais inteligentes b) testar automação c) documentar automação
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Automação Implementada e Documentada;
Prazo	Até 15 dias Para Cada 100 Pontos do Fator de Esforço de Automação (FE-AUT) (Anexo III)
Quantidade de UST	1,00 * Fator de Esforço de Automação (FE-AUT) (Anexo III)
Unidade de Serviço	Automação

G2.S2 – CRIAÇÃO DE INTEGRAÇÃO – SEM RPA	
Código Serviço	G2.S2
Serviço	Criação de Integração – Sem RPA
Descrição	a) criar e testar integração de sistemas b) criar e testar fluxo contemplando as etapas na solução de automação e as etapas no sistema legado, estruturante ou auxiliar c) documentar integração
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Integração Implementada e Documentada;
Prazo	30 dias
Quantidade de UST	137,00
Unidade de Serviço	Integração

G2.S3 – CRIAÇÃO DE INTEGRAÇÃO – COM RPA	
Código Serviço	G2.S3
Serviço	Criação de Integração – Com RPA
Descrição	a) identificar as fontes de dados b) estudar as fontes de dados e formatos de texto e itens a buscar, identificar e capturar c) criar robô (script de software) inteligente para realizar a integração com a base de informações não estruturada, com reconhecimento de linguagem portuguesa e/ou com outras fontes de informação d) testar integração e a acuracidade do robô criado e) criar e testar fluxo contemplando as etapas na solução de automação f) documentar integração
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Integração Implementada e Documentada
Prazo	30 dias
Quantidade de UST	171,00
Unidade de Serviço	Integração

G2.S4 – ALTERAÇÃO DE INTEGRAÇÃO – SEM RPA	
Código Serviço	G2.S4
Serviço	Alteração de Integração – Sem RPA
Descrição	a) alterar integração b) testar integração c) documentar integração
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Integração Implementada e Documentada
Prazo	15 dias
Quantidade de UST	68,00
Unidade de Serviço	Integração

G2.S5 – ALTERAÇÃO DE INTEGRAÇÃO – COM RPA	
Código Serviço	G2.S5
Serviço	Alteração de Integração – Com RPA
Descrição	a) alterar integração b) testar integração c) documentar integração
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Integração Implementada e Documentada
Prazo	15 dias
Quantidade de UST	85,00
Unidade de Serviço	Integração

G2.S6 – CRIAÇÃO DE DASHBOARD	
Código Serviço	G2.S6
Serviço	Criação de Dashboard
Descrição	a) definir componentes e respectivas propriedades b) extrair e/ou modelar os dados c) criar dashboard d) testar e publicar dashboard e) documentar dashboard
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Dashboard Implementado e Documentado
Prazo	Até 15 dias Para Cada 100 Pontos do Fator de Esforço de Automação (FE-AUT) (Anexo III)
Quantidade de UST	1,00 * Fator de Esforço de Automação (FE-AUT) (Anexo III)
Unidade de Serviço	Dashboard

G3.S1 – OPERAÇÃO ASSISTIDA DE AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E SERVIÇOS PÚBLICOS	
Código Serviço	G3.S1
Serviço	Suporte Técnico e Operação Assistida de Automação e Transformação Digital de Processos
Descrição	Realizar uma ou mais das atividades elencadas a seguir, com vistas à Operação Assistida de Automação de Processos e Serviços Públicos, desde que não se enquadrem em manutenção, atualização e suporte na plataforma para automação de processos (BPMS) ou em correções de automações desenvolvidas no âmbito do contrato, cujos erros tenham sido causados pela Contratada: a) atender consulta técnica da equipe de gestão técnica da Contratante relacionados a processos e serviços automatizados b) atender solicitação de ajustes nas bases de dados relacionadas à execução dos processos e serviços automatizados c) apoiar o gerenciamento de usuários: criação, exclusão e gestão de permissões na plataforma para automação de processos (BPMS) d) realizar a correção de erros de execução de processos e serviços automatizados, especialmente os ocasionados por alteração na estrutura de banco de dados, falhas de código ou de integrações e mudanças na infraestrutura de redes e atualizações de sistemas estruturantes, auxiliares ou legados que impactem nas integrações, robôs ou scripts personalizados e) realizar análises técnicas e intervenções corretivas e adaptativas e perfectivas, dependendo da natureza do problema a ser solucionado, para assegurar a plena operacionalização dos processos e serviços automatizados f) fornecer suporte a implementações, ajustes ou melhorias complementares ou eventuais em processos e serviços automatizados, bem como nas integrações com sistemas estruturantes, auxiliares e legados da Contratante g) oferecer apoio especializado para a Equipe de Gestão Técnica da parte da Contratante, de forma abrangente, no planejamento e na execução das atividades de intervenções corretivas e adaptativas e perfectivas em processos e serviços automatizados h) realizar o repasse do conhecimento de atividades realizadas durante a prestação dos serviços de operação assistida
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	Relatório de Suporte e Operação Assistida
Prazo	3 dias
Quantidade de UST	15,00
Unidade de Serviço	Dia de Operação Assistida

G3.S2 – ELABORAÇÃO DE TREINAMENTO	
Código Serviço	G3.S2
Serviço	Elaboração de Treinamento
Descrição	a) planejar treinamento b) elaborar treinamento c) treinar equipes envolvidas na Plataforma de Automação (BPMS) e/ou nos Processos e Serviços Públicos Automatizados d) avaliar treinamento
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	a) Relatório Contendo a Lista dos Participantes, Frequência, Nome dos Instrutores e Carga Horária b) Programa (Ementa do Treinamento) c) Material de Apoio Entregue aos Alunos d) Avaliação de Impacto dos Alunos (Que Compreende a Avaliação dos Instrutores, da Plataforma de Acesso ao Curso, do Programa e a Autoavaliação) e) Vídeo Gravado do Treinamento, Se o Treinamento Não For Presencial
Prazo	30 dias
Quantidade de UST	257,00
Unidade de Serviço	Treinamento

G3.S3 – AMBIENTE PARA HOSPEDAGEM TEMPORÁRIA DA PLATAFORMA	
Código Serviço	G3.S3
Serviço	Ambiente para Hospedagem Temporária da Plataforma
Descrição	Disponibilização de infraestrutura necessária à hospedagem temporária do software. O foco será o resultado consubstanciado na efetiva disponibilização da ferramenta, não nos meios necessários para tanto, como equipamentos, sistemas, qualidade do serviço, entre outros. A hospedagem temporária deverá atender aos requisitos e níveis de serviço previstos neste documento denominado Escopo dos Serviços.
Perfil Profissional	Coordenador do Projeto Analista de Automação de Processos Analista de Tecnologia da Informação
Produto	a) Plataforma Hospedada e Disponível, Conforme Requisitos e Níveis de Serviço b) Relatório Mensal de Hospedagem de Plataforma
Prazo	33 dias
Quantidade de UST	257,00
Unidade de Serviço	Mês de Hospedagem Temporária

ANEXO III – FATORES DE ESFORÇO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

III.1 – Fator de Esforço de Automação (FE-AUT)

A quantidade de UST associadas ao serviço “G2.S1 – Criação de Automação” será calculado a partir do Fator de Esforço de Automação (FE-AUT). O fator deverá ser calculado a partir das seguintes tabelas a seguir.

Fatores de Componentes Nativos e de Baixa Codificação

FATOR	CÁLCULO	MULTIPLICADOR DO FATOR
Formulários ou Telas	Soma do Número de Formulários ou Telas Ponderado Pelo Fator Específico Associado à Complexidade de Cada Um	23 para Baixa Complexidade 60 para Média Complexidade 96 para Alta Complexidade
Tabelas ou Listas de Dados	Soma do Número de Tabelas ou Lista de Dados Multiplicada Pelo Fator Associado	08 por Tabela ou Lista de Dados
Ações em Fluxos de Automação	Soma do Número de Ações Manuais em Fluxos de Automação Multiplicado Pelo Fator Associado	04 se Ação Manual 10 se Ação Automática
Conectores	Soma do Número de Conectores Multiplicada Pelo Fator Associado	15 por conector

Fatores de Configuração e Interface

FATOR	CÁLCULO	MULTIPLICADOR DO FATOR
Grupos de Perfis de Usuários	Soma do Número de Grupos de Perfis de Usuários Multiplicado Pelo Fator Associado	8 por Grupo de Perfil de Usuário
Componentes de Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação Envolvidos	Soma do Número de Componentes de Stack Multiplicado Pelo Fator Associado	20 por Componente de Stack

Fatores de Personalização, Codificação e Inteligência Artificial

FATOR	CÁLCULO	MULTIPLICADOR DO FATOR
Personalização e Codificação	Horas de Esforço de Automação Multiplicado Pelo Fator Associado	2,04 por Hora de Esforço de Automação
Inteligência Artificial	Horas de Esforço de Automação Multiplicado Pelo Fator Associado	2,04 por Hora de Esforço de Automação

O Fator de Esforço de Automação (FE-AUT) de uma dada automação será calculado pelo somatório da pontuação de cada um dos fatores.

O Quantitativo de UST associado a um dado serviço de Criação de Automação será igual ao FE-AUT associado à automação, exceto no caso em que o FE-AUT resultar em um número fracionário,

hipótese que o quantitativo de UST associado ao serviço será o número inteiro imediatamente inferior ao valor encontrado.

O prazo para a realização de cada automação será de até 15 (quinze) dias para cada 100 (cem) pontos do Fator de Esforço de Automação (FE-AUT), podendo ser ajustado, a critério da Contratante, desde que haja razão técnica aceita pela Contratante.

O FE-AUT será calculado por automação e depende exclusivamente da complexidade do respectivo processo, sendo irrelevante para a formação de preços a composição ou o tempo efetivo de trabalho da equipe.

Os Fatores de Componente Nativos e de Baixa Codificação e de Configuração e Interface pressupõem:

- a) uso de elementos nativos ou prontamente integrados da solução hospedeira da automação, e emprego de baixa codificação;
- b) se houver uso de recursos de inteligência artificial, que sejam eles prontamente integrados à solução hospedeira da automação, não requerendo esforço adicional frente a uma automação típica de baixa codificação.

Na hipótese de ser tecnicamente justificado, pode-se empregar recursos não nativos ou que empreguem codificação adicional, esforço que deverá ser apurado através do Fator de Personalização e Codificação.

Na hipótese de emprego de recursos de Inteligência Artificial que não estejam prontamente integrados à solução hospedeira da automação, o esforço deverá ser calculado por meio do Fator de Inteligência Artificial.

Os Fatores de Componente Nativos e de Baixa Codificação e de Configuração e Interface medem a complexidade da automação e tem o objetivo de quantificar, para fins de precificação e prazo, o serviço de automação, mas não têm objetivo de esgotar os componentes da automação.

Para uma dada automação, poderão ser utilizados elementos distintos dos previstos nos fatores, o que não deverá ser um empecilho para o desenvolvimento da automação pela Contratada.

A hipótese de utilização do fator complementar de Personalização e Codificação é se for tecnicamente justificável empregar recursos não nativos ou que empreguem codificação adicional, tomando-se como referência uma automação tipicamente Low Code. De maneira semelhante, o fator de Inteligência Artificial deverá ser utilizado se houver necessidade de emprego de recursos de Inteligência Artificial que não estejam prontamente integrados à solução hospedeira da automação.

Toda Hora de Esforço de Automação dos Fatores de Personalização, Codificação e Inteligência Artificial do Fator de Personalização e Codificação deverá estar vinculada a um entregável que estará, por sua vez, vinculada à determinada solução de automação. A ordem de serviço deverá estabelecer claramente os entregáveis.

Para a realização de ajustes em automação já construída no âmbito do mesmo contrato, será calculado o esforço referente ao Fator de Esforço de Automação da seguinte forma:

- a) para pontuação, serão considerado as tabelas de Componente Nativos e de Baixa

Codificação e de Configuração e Interface;

- b) fatores que não sofrerão ajustes não serão pontuados;
- c) sendo itens que estão sofrendo alteração, pontua-se de acordo com as tabelas de Componente Nativos e de Baixa Codificação e de Configuração e Interface e aplica-se o fator de deflação de 50%;
- d) não se aplica deflator para casos de demandas de Personalização, Codificação e Inteligência Artificial..

Na tabela a seguir são definidos os fatores:

FATOR	DEFINIÇÃO
Formulários ou Telas	Tela na qual o usuário consiga visualizar, inserir ou alterar dados de negócio, de configuração, de controle ou de qualquer outra natureza. A Complexidade da tela ou formulário é avaliada em tabela própria. São exemplos os formulários de BPMS.
Tabelas ou Listas de Dados	Estrutura matricial de dados, a exemplo de tabelas de BPMS
Ações em Fluxos de Automação	Atividades previstas no fluxo do processo. Ação manual é aquela que depende da interação direta do usuário, enquanto Ação Automática é aquela realizada através de regras negociais específicas, a exemplo do adimplimento de uma condição
Conectores	São componentes que permitem a integração da automação em desenvolvimento com sistemas de informação ou bases de dados. Exemplifica-se com uma integração entre Conector entre o BPMS e uma Solução Externa de BI.
Grupos de Perfis de Usuários	São grupos que compartilham os mesmos níveis de permissão de acesso em automação.
Componentes de Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação Envolvidos	São os módulos de cada Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação. Exemplifica-se com BPMS que tenha módulo de Analytics e de ECM, em que cada um destes será considerado um componente, se estiver envolvido na automação
Personalização e Codificação	Esforço medido em horas de automação para complementar a automação em desenvolvimento, quando justificado tecnicamente, se for necessário o emprego de elementos não nativos ou prontamente integrados na solução hospedeira da automação ou quando for necessário emprego de codificação além do tipicamente empregado em desenvolvimento de baixa codificação
Inteligência Artificial	Esforço medido em horas de automação para emprego de recursos de Inteligência Artificial que não estejam prontamente integrados à solução hospedeira da automação e que requer esforço adicional frente a uma automação típica de baixa codificação. São exemplos de esforços medidos por este fator: – treinamento da inteligência de chatbot e/ou agente virtual inteligente; – emprego de técnicas de inteligência artificial generativa; – desenvolvimento e gerenciamento de pipelines de ingestão de dados, utilizando tecnologia de extração e processamento de informações; fine-tuning de modelos generativos; – desenvolvimento de prompts avançados; – criação de modelos de conversação avançados e processamento de dados para treinamento de IA.

Na tabela a seguir estão definidos os requisitos para enquadramento de Formulários ou Telas como de Baixa, Média ou Alta Complexidade:

FATOR	DEFINIÇÃO
Formulários ou Telas de Baixa Complexidade	O Formulário/Tela de Transação será considerado de Baixa Complexidade se todas as condições a seguir ocorrerem: a) acesso a no máximo 2 (duas) fontes de dados; b) ausência de filtro para recuperação de informações; c) saída gerada apenas com informações tal qual estão armazenadas, ou com formatação, ou com dados parciais (por exemplo, substrings ou mês extraído de data); d) uso de apenas componentes simples (caixas de texto, combos, check boxes, radio buttons, etc.); e) todas as fontes de dados localizadas no próprio módulo ou produto onde o formulário/tela de transação vai residir; f) validação de dados de entrada limitada a sanitização de strings; g) validação básicas de tipos (por exemplo, datas) ou baseada em outros campos da tela.
Formulários ou Telas de Média Complexidade	O Formulário/Tela de Transação será considerado de Média Complexidade se qualquer das condições seguintes estiver presente, desde que não haja condição que caracterize Alta Complexidade: a) acesso a 3 (três) ou 4 (quatro) fontes de dados; b) critérios de filtros independentes entre si; c) critérios de filtros textuais de correspondência exata; d) campos com cálculos/fórmulas matemáticas ou derivados a partir de outros; e) uso de dual listbox ou grid; f) ordenação e/ou agrupamento baseado(s) em informação geradas na saída; g) integração com outro(s) módulo(s) ou produto(s); h) validação baseada em informações em banco de dados.
Formulários ou Telas de Alta Complexidade	O Formulário/Tela de Transação será considerado de Alta Complexidade se qualquer das condições seguintes estiver presente: a) acesso a 5 (cinco) ou mais fontes de dados; b) critérios de filtros com dependência entre eles (conteúdo de lista de valores possíveis de um critério é baseado em seleção de outro critério); c) critérios de filtros textuais do tipo case insensitive ou que ignore acentuação ou que busque partes do texto; d) apresentação de recursos como diagramas (gantt, estruturas hierárquicas em árvore, etc.) e gráficos (pizza, barras, etc.); e) ordenação e/ou agrupamento baseado(s) em informação derivada de outras utilizadas somente em lógica interna; f) integração com sistema externo à solução; g) interface estilo wizard h) nova tela que implique alteração em código nativo (não customizado).

Os dois casos a seguir, puramente hipotéticos, exemplificam a forma de apuração, respectivamente, em um caso de nova automação e em um caso de alteração em automação existente.

Exemplo 1: Nova Automação

Fatores de Componentes Nativos e de Baixa Codificação

FATOR	QUANTIDADE	MULTIPLICADOR DO FATOR	PONTUAÇÃO
Formulários ou Telas (Baixa Complexidade)	2,00	23,00	46,00
Formulários ou Telas (Média Complexidade)	2,00	60,00	120,00
Formulários ou Telas (Alta Complexidade)	2,00	96,00	192,00
Tabelas ou Listas de Dados	6,00	8,00	48,00
Ações Manuais	6,00	4,00	24,00
Ações Automáticas	2,00	10,00	20,00
Conectores	2,00	15,00	30,00
Subtotal			480,00

Fatores de Configuração de Interface

FATOR	QUANTIDADE	MULTIPLICADOR DO FATOR	PONTUAÇÃO
Grupos de Perfis de Usuários	3,00	8,00	24,00
Componentes de Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação Envolvidos	2,00	20,00	120,00
Subtotal			64,00

Fatores de Personalização, Codificação e Inteligência Artificial

FATOR	QUANTIDADE	MULTIPLICADOR DO FATOR	PONTUAÇÃO
Personalização e Codificação	20,00	2,04	40,80
Inteligência Artificial	30,00	2,04	61,20
Subtotal			102,00

Fatores de Esforço de Automação

Fator de Esforço de Automação	646,00
-------------------------------	--------

Exemplo 2: Alteração de Automação

Fatores de Componente Nativos e de Baixa Codificação

FATOR	QUANTIDADE	MULTIPLICADOR DO FATOR	PONTUAÇÃO
Formulários ou Telas (Baixa Complexidade)	–	11,50	–
Formulários ou Telas (Média Complexidade)	–	30,00	–
Formulários ou Telas (Alta Complexidade)	1,00	48,00	48,00
Tabelas ou Listas de Dados	–	4,00	–
Ações Manuais	1,00	2,00	2,00
Ações Automáticas	–	5,00	–
Conectores	1,00	7,50	7,50
Subtotal			57,50

Fatores de Configuração de Interface

FATOR	QUANTIDADE	MULTIPLICADOR DO FATOR	PONTUAÇÃO
Grupos de Perfis de Usuários	–	4,00	–
Componentes de Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação Envolvidos	2,00	10,00	20,00
Subtotal			20,00

Fatores de Personalização, Codificação e Inteligência Artificial

FATOR	QUANTIDADE	MULTIPLICADOR DO FATOR	PONTUAÇÃO
Personalização e Codificação	4,00	2,04	8,16
Inteligência Artificial	6,00	2,04	12,24
Subtotal			20,40

Fatores de Esforço de Automação

Fator de Esforço de Automação	97,90
--------------------------------------	--------------

III.2 – Fator de Esforço de Dashboard (FE-DASH)

A quantidade de UST associadas ao serviço “G2.S6 – Criação de Dashboard” será calculado a partir do Fator de Esforço de Dashboard (FE-DASH). O fator deverá ser calculado a partir da seguinte tabela:

FATOR	CÁLCULO	MULTIPLICADOR DO FATOR
Fontes de Dados	Soma do Número de Fontes de Dados Multiplicada Pelo Fator Associado	4
Componentes de Baixa Complexidade	Soma do Número de Componentes de Baixa Complexidade Multiplicada Pelo Fator Associado	4
Componentes de Média Complexidade	Soma do Número de Componentes de Média Complexidade Multiplicada Pelo Fator Associado	8
Componentes de Alta Complexidade	Soma do Número de Componentes de Alta Complexidade Multiplicada Pelo Fator Associado	14

O Fator de Esforço de Dashboard (FE-DASH) de um dado dashboard será calculado pelo somatório da pontuação de cada um dos fatores.

O Quantitativo de UST associado a um dado serviço de Criação de Dashboard será igual ao FE-DASH associado ao dashboard, exceto no caso em que o FE-DASH resultar em um número fracionário, hipótese que o quantitativo de UST associado ao serviço será o número inteiro imediatamente inferior ao valor encontrado.

O prazo para a realização de cada automação será de até 15 (quinze) dias para cada 100 (cem) pontos do FE-DASH, podendo ser ajustado, a critério da Contratante, desde que haja razão técnica aceita pela Contratante.

O FE-DASH será calculado por dashboard e depende exclusivamente da complexidade do respectivo processo, sendo irrelevante para a formação de preços a composição ou o tempo efetivo de trabalho da equipe.

Para a realização de ajustes em dashboard já construído no âmbito do mesmo contrato, será calculado o esforço referente ao FE-DASH da seguinte forma:

- para pontuação, serão considerado a tabela do Fator de Esforço de Dashboard;
- fatores que não sofrerão ajustes não serão pontuados;
- sendo itens que estão sofrendo alteração, pontua-se de acordo com a tabelas de Fator de Esforço de Dashboard e aplica-se o fator de deflação de 50%;

Na tabela a seguir são definidos os fatores:

FATOR	DEFINIÇÃO
Fontes de Dados	Elemento responsável pela conexão de dados do dashboard
Componentes de Baixa Complexidade	Componentes de Baixa Complexidade, a exemplo de caixas de texto, combos, check boxes, radio buttons, saída gerada apenas com informações tal qual estão armazenadas, ou com formatação, ou com dados parciais (por exemplo, substrings ou mês extraído de data) e filtros simples
Componentes de Média Complexidade	Componentes de média complexidade, a exemplo de campos com cálculos/fórmulas matemáticas ou derivados a partir de outros, dual listbox e grid.
Componentes de Alta Complexidade	Componentes de alta complexidade, a exemplo de filtros independentes entre si, ordenação e/ou agrupamento baseado(s) em informação geradas na saída, filtros textuais do tipo case insensitive ou que ignore acentuação ou que busque partes do texto, diagramas (gantt, estruturas hierárquicas em árvore, etc.), gráficos (pizza, barras, etc.) e conexão com API.

Os dois casos a seguir, puramente hipotéticos, exemplificam a forma de apuração, respectivamente, em um caso de novo dashboard e em um caso de alteração em dashboard existente.

Exemplo 1: Novo Dashboard

FATOR	QUANTIDADE	MULTIPLICADOR DO FATOR	PONTUAÇÃO
Fonte de Dados	4,00	4,00	16,00
Componentes de Baixa Complexidade	10,00	4,00	40,00
Componentes de Média Complexidade	2,00	8,00	48,00
Componentes de Alta Complexidade	4,00	14,00	56,00
Total			128,00

Fatores de Esforço de Automação

Fator de Esforço de Dashboard	128,00
--------------------------------------	---------------

Exemplo 2: Alteração de Dashboard

FATOR	QUANTIDADE	MULTIPLICADOR DO FATOR	PONTUAÇÃO
Fonte de Dados	1,00	2,00	2,00
Componentes de Baixa Complexidade	5,00	2,00	10,00
Componentes de Média Complexidade	1,00	4,00	4,00
Componentes de Alta Complexidade	2,00	7,00	14,00
Total			30,00

Fatores de Esforço de Automação

Fator de Esforço de Dashboard	30,00
--------------------------------------	--------------

ANEXO IV – REQUISITOS E NÍVEL DE SERVIÇO

IV.1 – Requisitos Funcionais

Os Requisitos Funcionais foram organizados em três interfaces, uma para cada Grupo de Usuários:

- a) interface demandante: de uso externo e interno, interface voltada ao demandante, podendo ser um cidadão, servidor ou colaborador. Porta de entrada do relacionamento do demandante com a Administração Pública, permitindo funções como agendamento de serviços, notificações automáticas, preenchimento de formulários relacionados ao serviço, acompanhamento do status da solicitação, pesquisa de assuntos relacionados, avaliação da qualidade dos serviços, interação “on-line” com os atendentes, dentre outras;
- b) interface operacional: de uso interno, interface voltada ao setor que operacionaliza o serviço, permitindo agilidade na prestação, com funções de verificação da consistência das informações transitadas e respectivos ajustes, geração de declarações e certidões, gestão do atendimento e resposta aos demandantes, fluxo de trabalho automático, dentre outras;
- c) interface gestora: de uso interno, interface voltada à gestão e configuração de serviços, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, modelagem dos processos que sustentam a prestação dos serviços, gestão de usuários, dentre outras.

Além disso, os Requisitos Funcionais foram agrupados nas seguintes Classes de Requisitos.

Gestão do Atendimento

Funcionalidades associadas à solicitação e ao acompanhamento do progresso de demandas por parte do demandante. O software deve permitir a configuração das fases de atendimento de um determinado serviço, o que permitirá ao solicitante acompanhar o ciclo de vida do atendimento. Tal funcionalidade deve conter o histórico de comunicações, previsão de prazo para atendimento e alertas sobre problemas e pendências no atendimento. O objetivo é promover a transparência na execução das fases de atendimento relacionadas à prestação do serviço.

A ferramenta deve ter a capacidade de modelar o processo referente ao serviço que será nela implantado por meio de motores gráficos. O processo desenhado deve estar associado com as fases de atendimento, o que é uma visão simplificada e útil ao usuário. A partir do desenho do processo e da implementação das regras, o sistema deve ser capaz de executar o processo. Além disso, o software deve possuir capacidade nativa de se conectar a sistemas de informação e a bases de dados existentes utilizando, por exemplo, a tecnologia de Webservices, assim como possibilitar que outros sistemas do governo possam se integrar com a ferramenta de automação.

O sistema deve fornecer recursos para a gestão centralizada dos atendimentos, permitindo a organização do processo de trabalho interno com os registros referentes aos atendimentos e histórico dos serviços anteriormente requisitados. Permitir a geração de relatórios personalizados com todas as informações do serviço, tais como etapas realizadas em determinados períodos, prazos vencidos ou a vencer, por órgãos e/ou serviços, tempode atendimento, quantitativos, etc. (dados dos processos), assim como outras informações geradas durante o atendimento pelo demandante e/ou atendente, como por exemplo, descrição de solicitações deferidas/indeferidas, certificados emitidos, documentos, etc., (dados dos serviços).

Uma vez implementadas as regras de negócio, será possível organizar e priorizar o atendimento, garantindo desta forma maior qualidade nos resultados oferecidos. A documentação do processo de trabalho interno do órgão para o atendimento é importante para construir a base de conhecimento, o que reduz o tempo necessário para treinar novas equipes envolvidas no processo. Ao longo do atendimento, o sistema deve oferecer recursos de comunicação entre o solicitante e os atendentes. Tais comunicações devem ser todas armazenadas e estar disponíveis para consulta.

Gerador de Formulários

É um conjunto de funcionalidades relacionadas à configuração e ao uso de formulários de dados. O sistema deve conter uma ferramenta de construção de formulários para entrada de dados, eliminando assim a necessidade do envio de documentos gerados por editores de texto e de planilhas pelo demandante. O software deve oferecer recursos avançados de edição de formulários, no estilo “drag and drop”, sem exigir a necessidade de programação na maioria dos casos. Desse modo, deve ser possível gerar e configurar a apresentação de dados, máscaras de preenchimento e subdivisões dos formulários com dinamismo

Os formulários devem ser associados com o fluxo de trabalho desenhado, permitindo a automação do passo a passo da prestação do serviço e guiando o solicitante no preenchimento das informações na ordem e no momento corretos. Além disso, deve haver a possibilidade de formulários de preenchimento específico pelos atendentes.

Deverão ser observadas boas práticas para construção dos formulários para o demandante, de tal forma evitar o abandono da solicitação do serviço, concentrando-se na experiência do usuário e minimizando o número de campos. Os nomes dos campos devem ser claros e fáceis de entender, a ferramenta deverá maximizar a performance para tornar agradável a experiência do demandante, com foco em design para dispositivos móveis.

O sistema deve permitir o preenchimento de dados de forma automática, realizando buscas em sistemas ou base de dados externas quando possível, desonerando o solicitante de fornecer dados que já são de domínio da Administração Pública.

Agendamento

A plataforma deverá apoiar as agendas dos órgãos que prestam serviços à sociedade por meio de atendimento presencial. O controle de agenda é uma atividade crítica para os órgãos por existirem diversas regras aplicadas a este processo, como o registro de data, hora e local para o atendimento, a disponibilidade de agenda conforme as características dos atendimentos, a quantidade de servidores e recursos envolvidos, entre outros. O tempo perdido pelo demandante na espera em filas ou ao telefone contribui para o desperdício de recursos e para o aumento do custo relacionado à prestação do serviço público. Por outro lado, a simplificação do processo de agendamento colabora para o estreitamento da relação entre governo e sociedade, pois automatiza as rotinas simples, como são o agendamento de atendimento, a disponibilidade de agenda, a confirmação e os lembretes através de notificação e a gestão dos compromissos.

Adicionalmente, o sistema deve permitir o agendamento de eventos que dure um ou mais dias, bem como um ou mais períodos. Além disso, o atendente deve ser capaz de iniciar o agendamento e acompanhar por meio de relatórios o andamento dos agendamentos. O demandante poderá alterar, cancelar ou visualizar os agendamentos atuais além de receber notificações sobre a confirmação e lembrete deste.

O agendamento do serviço deve ter suas configurações e atendimento segmentado por serviço público digitalizado.

Notificação

O canal de comunicação está diretamente relacionado com a agilidade do processo de atendimento e, portanto, a modernização destes canais é importante para estreitar a interação entre o governo e a sociedade. É preciso investir em comunicação por canais ágeis e “on-line”, tais como o e-mail, o SMS e o chat, tendo em vista a facilidade de acesso a estas novas tecnologias por parte do demandante. A ferramenta deverá armazenar todas as mensagens geradas na interação entre o governo e a sociedade, independentemente do canal de comunicação. Esse canal não invalida os outros canais de comunicação que porventura sejam utilizados pelos órgãos atualmente.

Gestão de Usuários

A ferramenta deve ter a capacidade de apresentar todas as informações referentes ao usuário. Dentre as informações consideradas essenciais, destacam-se a quantidade de usuários ativos e inativos, bem como a quantidade de usuários por perfis de acesso, grupos de atendimento e serviços. Outras informações importantes são a data de criação, de ativação e de último acesso do usuário. Além disso, o software deve fornecer recursos para a visualização dentro da própria ferramenta e com a opção de exportação para arquivo.

Assinador Digital

A assinatura de documentos deverá ser centralizada sem qualquer instalação de aplicativo na estação de trabalho dos atendentes. O serviço de assinatura deverá ser totalmente web atrelado à própria ferramenta, podendo ser do tipo eletrônica simples (usuário e senha) ou digital (certificado digital). As duas modalidades deverão estar disponíveis para utilização, ficando a cargo da Contratante quando utilizar uma ou outra.

Indicadores de Monitoramento:

A ferramenta deverá ser capaz de gerar dados sobre os processos e serviços automatizados e sobre o comportamento dos usuários nos formulários e fluxos de atendimento. A apresentação dos dados dos indicadores deverá ser totalmente web, disponibilizada pela própria ferramenta ou disponibilizada através da integração com outras ferramentas de análise de dados do mercado, desde que, neste último caso, não haja custo adicional para o Contratante.

Por fim, as tabelas a seguir listam os requisitos de cada funcionalidade, identificados por letras e números, em cada Grupo de Usuários (interface) de uma Classe de Requisitos.

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Fases do Serviço	D1. Permite acompanhar as fases previstas do serviço requisitado e as respectivas estimativas de prazos	O1. Acompanha os serviços requisitados com o detalhamento de todas as informações referentes ao atendimento.	G1. Define as fases do serviço que serão apresentadas ao demandante
	D2. Apresenta os prazos previstos para o atendimento, que serão baseados no prazo legal ou regulamentar da fase e/ou média histórica de atendimento		G2. Acompanha a conformidade dos atendimentos realizados
	D3. Todas as fases e os respectivos prazos deverão ser exibidos graficamente em uma linha do tempo "timeline" com a duração da fase atual		G3. Configura fluxo de fases, estabelece prazos e define metodologia de atendimento (especificação da equipe de atendimento, envolvimento de outras equipes, balanceamento dos recursos humanos) G4. Prover facilidade na elaboração e emissão de relatórios gerenciais dos atendimentos para todas as informações geradas durante o fluxo do processo de atendimento
Fluxo de Trabalho do Serviço	D4. Atualiza o andamento das fases de atendimento conforme andamento das etapas do fluxo de trabalho interno	O2. Possibilita o atendimento do serviço de acordo como fluxo de trabalho automatizado	G5. Permite a inserção do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN 2.0 ou superior com auxílio de modelador gráfico, de forma amigável ao usuário. Facilidade de desenho por meio de interface gráfica, sem necessidade de programação
		O3. Permite que o atendente distribua a demanda para outro atendente da mesma equipe.	G6. Permite associar o fluxo de trabalho de atendimento interno com as fases de atendimento ao demandante
		O4. Possibilita ao atendente recém habilitado no grupo de atendimento visualizar e atender solicitações em andamento inclusive as anteriores a sua habilitação	G7. Implementa as regras de negócio do atendimento dos serviços
		O5. Visualiza no atendimento a correlação entre etapas do fluxo de trabalho (demandante) e as fases fluxo de atendimento (governo).	G8. Automatiza o fluxo de trabalho projetado.
Chat	D5. Permite ao demandante interagir com os atendentes por meio de chat "online".	O6. Permite ao atendente interagir com os demandantes por meio de chat "online".	G9. Permite configurar o uso e permissões para o chat "online" por serviço e/ou equipe de

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
			atendimento
	D6. Permite ao demandante visualizar todo o histórico de comunicação na linha do tempo do atendimento	O7. Permite ao atendente envolver outros atendentes na demanda, inclusive para interação “online” com o demandante	
Histórico das Requisições	D7. Lista de todos os serviços anteriormente solicitados.	O8. Pesquisa os serviços anteriormente requisitados para a equipe de atendimento	
	D8. Detalhamento das informações relativas aos atendimentos	O9. Detalhamento das informações relativas aos atendimentos da equipe	
Resolução de Pendências	D9. Apresenta graficamente alertas por fase (cores, marcações etc.) contendo um descritivo da pendência e orientação do ajuste necessário	O10. Recebe alerta do ajuste de pendência realizado pelo demandante.	
	D10. Possibilidade de receber informações sobre a necessidade de ajuste de pendência por e-mail pendência por e-mail e/ou SMS		

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Organização do Atendimento	D11. Obtém um número de protocolo único para cada atendimento	O11. Organiza e prioriza os atendimentos das requisições conforme critérios, tais como agrupamento por etapas, prazos vencidos e pendências de análise exibidas de forma estruturada e que possibilite a aplicação de filtros de pesquisa	G10. Acompanhamento do desempenho da execução dos serviços com a identificação de eventuais desvios e gargalos
	D12. Lista todos os atendimentos em andamento.	O12. Analisa as requisições com o auxílio de "checklist" com o objetivo de obter conformidade do trabalho	G11. Relatórios gerenciais das filas de atendimentos, "backlog" de demandas abertas, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe e por atendente
		O13. Emite alertas sobre término de prazos do fluxo de trabalho interno para o grupo de atendentes	G12. Configura calendário útil de trabalho com períodos de feriados, inclusive feriados locais, cujas datas deverão ser desconsideradas para efeito de cálculo de prazos do fluxo
		O14. Permite ao atendente distribuir uma demanda ou um conjunto de demandas para outro atendente	
Integração Com Base de Dados e Sistemas Externos		O15. Possibilidade de consultar informações de bases de dados externas para fins de análise da requisição	G13. Configura interfaces de integração para consulta de informações de sistemas legados dos órgãos e/ou entidades e base de dados externas

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Base de Conhecimento	D13. Permite que o demandante pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros	O16. Interface de consulta a base compartilhada de conhecimento para atendimento dos serviços solicitados pelo demandante.	G14. Mantém informações da base de conhecimento
		O17. Busca indexada para auxílio na análise e solução dos atendimentos, pontuação e classificação do conhecimento, com vistas a reduzir a curva de aprendizado dos atendentes.	G15. Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.
		O18. Permite que o atendente compartilhe com o demandante, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada	G16. Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes
			G17. Permite que o gestor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas
			G18. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas
			G19. Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Publicação de Serviços (Gestão de Mudanças)			GR20. Ambiente de gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas às fases/etapas do fluxos de atendimentos dos serviços.
			G21. Permitir o acesso ao detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto a autorização de mudança
			G22. Permitir o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior, contendo o devido controle de versões
			G23. Ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços em ambientes de testes e produção com vistas à publicação do serviço

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Portal de Serviço	D15. Permite que o solicitante se cadastre na ferramenta via Portal de Atendimento WEB como pessoa física ou pessoa jurídica, integrado à plataforma de Acesso Único		G24. Permite que o gestor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.
	D16. Permite que o demandante, sem necessidade de realizar login, busque um serviço pertencente à Carta de Serviços, por meio do Portal Único de Serviço. A busca deve ser contemplada pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros		G25. Permite que o gestor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços
	D17. Permite que o demandante visualize os serviços mais solicitados		G26. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas
	D18. Permite que o solicitante realize demandas de serviços, elogios, sugestões, denúncias e reclamações, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, gerando número de protocolo		G27. Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela Contratante, sem necessidade de programação
	D19. Permite que o demandante receba atualizações das suas solicitações e possa acompanhar o andamento do atendimento		G28. Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.
	D20. Permite que o demandante realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas)		G29. Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.
	D21. Permite que o demandante faça avaliação sobre o conteúdo da Carta de Serviços, possibilitando a inserção de comentários.		G30. Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados G31. Permite criar e configurar um tour guiado para auxiliar o demandante durante a navegação do Portal Único de Serviço

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
			G32. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta), b) Tipo de serviço, c) Canal de atendimento, d) Data e horário de criação e atualização das Cartas, e) Quantidade de acessos às Cartas por canal, f) Pendência de análise das sugestões de alteração, g) Avaliação realizada sobre as Cartas
Aplicativo Móvel			G33. Permitir a geração de aplicações do tipo PWA (Progressive Web Apps), com garantia de responsividade à tela do dispositivo, com suporte a funcionamento offline em dispositivo móvel
			G34. A ferramenta deverá ser capaz de integrar-se a outros aplicativos móveis
Redes Sociais	D22. Permite que o demandante consulte a fase de atendimento de um protocolo já aberto	O19. Permite que o atendente interaja com o demandante por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à ferramenta	G35. Permite habilitar o registro de solicitações de serviços e a consulta da fase de atendimento por rede social.
	D23. Permite que o demandante solicite informações ou realize a solicitação por meio do fornecimento de informações sobre o serviço		G36. Deve ter integração nativa com redes sociais (Facebook Messenger, Instagram, Twitter, LinkedIn, Whatsapp, Telegram)
	D24. Permite que o demandante realize upload de arquivos		G37. Permite configurar respostas padrão
	D25. Permite que o demandante interaja com o atendente por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à ferramenta		G38. Permite criar relatórios estatísticos e analíticos das redes sociais, conforme necessidade da Contratante, informando, por exemplo, dados como número de fãs ou seguidores, retweets, menções, curtidas, comentários e compartilhamentos.

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Inteligência Artificial, Chatbot e Assistente Virtual Inteligente	D26. Permite que o demandante pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente utilizando linguagem natural e coloquial, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano		G39. Reconhecer a página do site ou local virtual do canal no qual o demandante está interagindo. Permite parametrizar o Modelo de Linguagem Natural - MLN para contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permite a customização de vocabulário específico, garantindo o entendimento de termos aplicáveis ao atendimento da diversidade de perfis de demandantes
	D27. Identificar o sentimento do demandante pelo uso de suas palavras durante o atendimento		G40. Ser passível de configuração daquilo que não será respondido e/ou daquilo que não será interpretado e/ou daquilo que não será tratado
	D28. Permite que o demandante utilize neologismos, gírias, termos regionais, variações sintáticas e variações na disposição dos termos integrantes de uma oração ou de uma frase ou de um período de forma a entender sua real intenção ao efetuar uma pergunta ou buscar por um conteúdo		G41. Permite desenhar fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários
	D29. Permite que o demandante seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas		G42. Permitir a integração com sistemas legados ou de backend por meio de APIs ou webservices
	D30. Permite que o demandante seja atendido de forma personalizada, possibilitando tratá-lo de forma individualizada, trazendo informações específicas ao usuário e contexto em questão, sempre que aplicável		G43. Permite acompanhar em tempo real os atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises, ou inclusão de novas áreas de conhecimento
	D31. Permite que o demandante utilize recurso de auto navegação, levando-o para determinada página web ou área de conteúdo relacionado a		G44. Ser capaz de capturar, gravar e utilizar a localização geográfica do usuário e de capturar e gravar informações sobre o endereçamento IP

GESTÃO DO ATENDIMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
	sua pergunta.		do usuário
	D32. Permite que o demandante responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.		G45. Permite a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados. Permite a visão analítica e cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente, sendo possível: a) avaliar o desempenho da plataforma; b) emitir relatórios estatísticos; c) realizar auditoria de utilização da plataforma
	D33. Permite que o demandante receba respostas de voz. Esta função deverá poder ser desabilitada pelo usuário na própria interface do Assistente Virtual Inteligente		G46. Permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos demandantes, por meio da utilização de redes neurais que se aperfeiçoam

GERADOR DE FORMULÁRIOS			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Construção de Formulários	D34. Realiza a requisição do serviço por meio de fase de preenchimento de formulário	O20. Visualiza todas as informações contidas nos formulários preenchidas durante a requisição dos serviços	G47. Configura formulários personalizados associados ao fluxo de atendimento contendo campos de dados, separadores, regras de validação, “check list” de pendências, informações de ajuda, download/upload de arquivos
	D35. Opção de download e upload de arquivos anexos	O21. Campos customizados para preenchimento de informações referente a análise da requisição, sem que estas informações fiquem visíveis para o demandante	G48. Desenvolvimento de formulários por meio de interface gráfica amigável, sem necessidade de programação.
	D36. Preenche pesquisa para aferir a razão da desistência do preenchimento do formulário		G49. Define formulários com apresentação dinâmica de campos, na medida em que itens do mesmo formulário são selecionados, sem necessidade de programação.
			G50. Define máscaras de entrada de dados para campos específicos
			G51. Permite a integração de campos do formulário com consulta a informações de sistemas ou bases de dados externas.
			G52. Define modelos padronizados de formulários com base nas necessidades mais comuns das unidades. Organiza os modelos de formulário de forma a serem utilizados na configuração de outros serviços (reuso).
			G53. Define relação de hierarquia entre campos de dados do tipo 1-N (pai/filhos).

GERADOR DE FORMULÁRIOS			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Regras de Validação das Informações	D37. Validação dos dados preenchidos no formulário conforme regras definidas.		G54. Define regras de validação dos dados do formulário sem necessidade de programação
	D38. Campos do formulário contendo texto de ajuda na forma de “hints” conforme regras de validação das informações		G55. Permite a criação de estruturas e formulários de dados que pertençam a uma versão do processo ou apartados, permitindo reuso em diversos processos ou como formulário ad hoc

AGENDAMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Agendamento de Atendimento Presencial	D39. Agenda evento de atendimento do serviço contendo data, hora e local de comparecimento conforme disponibilidade da agenda do órgão	O22. Acompanha de forma consolidada a agenda das equipes de atendimento com as informações referentes aos eventos de agendamento	
	D40. Recebe notificação sobre a necessidade de marcação de agendamento presencial do serviço		
	D41. Recebe notificação com lembrete de comparecimento ao atendimento confirmado		
	D42. Possibilidade de agendamento de evento que dure um período demais de um dia		
	D43. Possibilidade de agendamento por turno		
	D44. Possibilidade de uma pessoa agendar para um grupo		
	D45. Permitir que um demandante realize um ou mais agendamentos na mesma etapa de uma solicitação de serviço		

AGENDAMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Gestão de Agendamento	D46. Opção de consulta do histórico dos agendamentos realizados com filtros de pesquisa customizáveis	O23. Gerenciar a agenda do órgão conforme característica do atendimento, considerando para isso os dias, horários, localidades e equipes disponíveis	G56. Configura as regras de negócio da fase de agendamento conforme necessidade do serviço
	D47. Consulta agendamentos vigentes	O24. Emissão de relatório de acompanhamento dos agendamentos por filtros de pesquisa customizáveis com no mínimo por serviço, órgão, situação do agendamento, demandante e data.	G57. Define dias, horários e localidades conforme característica do atendimento presencial do órgão
	D48. Possibilidade de alteração, cancelamento e visualização do agendamento	O25. Possibilidade de agendamento e cancelamento pelo atendente por serviço	G58. O sistema deve gerar os horários disponíveis para agendamento conforme configurações realizadas
		O26. A ferramenta deve permitir que o atendente informe o comparecimento ou a ausência do demandante no atendimento	G59. Define calendários personalizados para qualquer processo operacional existente.
			G60. O sistema deve permitir controlar o acesso de usuários aos relatórios das agendas por serviço, grupo de atendimento e órgão
			G61. O sistema deve permitir que o agendamento funcione como um autosserviço.

NOTIFICAÇÃO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Envio de Notificação	D49. Recebe notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento do serviço	O27. Organiza os eventos de comunicação conforme canais de atendimento	G62. Configura as regras de negócio referente aos eventos de notificação considerando as fases e características das etapas de atendimento do serviço
	D50. Comunica-se com a equipe de atendimento do órgão prestador do serviço por mensagens	O28. Comunica-se como requisitante do serviço	
Histórico de Informações	D51. Opção de consulta do histórico das notificações trocadas entre o requisitante do serviço e a equipe de atendimento do órgão prestador do serviço	O29. Lista histórico das notificações trocadas entre a equipe de atendimento do órgão prestador do serviço e os requisitantes	G63. Lista relatório gerencial com informações consolidadas das notificações

GESTÃO DE USUÁRIOS			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Gestão de Usuários			G63. Gerencia perfis de de acesso e atributos dos usuários, com no mínimo, perfis de atendimento, status, serviços, órgãos, unidades e solicitações.
			G64. Ativa, desativa ou desaloca os Usuários provisionados pela Contratada para os serviços automatizados
			G65. Emissão de relatórios de forma unificada com perfis de acesso, atributos e quantitativos de usuários, com no mínimo, serviços, órgãos e solicitações.
			G66. O sistema deverá permitir atividades de cadastramento em lotes, tais como inativação e ativação de usuários, definição de perfis de acesso, redefinição de senhas, entre outras.
			G67. O sistema deve permitir encontrar a data de criação, de ativação e inativação e data de último acesso do usuário
			G68. O Contratante deverá possuir acesso de administrador para cadastrar os usuários dos órgãos e das unidades responsáveis pela ativação/desativação de usuários na plataforma. A ativação de usuário deve estar relacionada a um serviço automatizado na ferramenta
			G69. O Contratante poderá ativar e desativar usuários na ferramenta
			G70. O Contratante poderá associar ou realocar os usuários a determinado serviço

GESTÃO DE USUÁRIOS			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
			automatizado.
			G71. O sistema deverá possuir a funcionalidade para permitir a substituição de servidores em férias ou outros impedimentos. Os novos usuários cadastrados para esse fim deverão herdar as configurações e permissões dos usuários ausentes
			G72. O sistema deve permitir a rastreabilidade entre as operações realizadas pelos usuários, informando em um log: - funcionalidade/operação alterada, adicionada ou excluída; - usuário responsável pela mudança; - data, hora, minuto e segundo da mudança

ASSINADOR DIGITAL			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Assinatura de Documentos		O30. Assina documentos gerados pela plataforma, com ou sem certificado digital	G73. O sistema deverá permitir habilitação de suporte a assinatura digital de documentos (simples ou digital)
Assinatura em Lotes		O31. O sistema deverá permitir a assinatura simultânea de mais de um documento em diversas solicitações em uma única interface	G74. O sistema deverá permitir habilitação do recurso de assinatura em lotes em uma única interface

INDICADORES DE MONITORAMENTO			
FUNCIONALIDADE	INTERFACE DEMANDANTE	INTERFACE OPERACIONAL	INTERFACE GESTORA
Dados do Fluxo do Processo de Atendimento dos Serviços		O32. Disponibilizar indicador do percentual de "taxa de sucesso" de pessoas que concluíram o formulário até o final, proporcional ao número de pessoas que iniciaram o formulário por serviço	G74. Disponibilizar informações consolidadas por órgão e por serviço dos indicadores de monitoramento
		O33. Disponibilizar indicador de tempo total e da média para conclusão dos formulários, desde o início até a conclusão do preenchimento do formulário por serviço	
		O34. Disponibilizar indicador do total e da média de campos de formulários disponíveis para preenchimento do demandante por serviço	

IV.2 – REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

IV.2.1. Requisitos Legais e de Acessibilidade

Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a Contratada deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

- a. atender aos requisitos e recomendações de padronização em Boas Práticas para Acessibilidade Digital na Contratação de Desenvolvimento WEB, a serem indicados e disponibilizadas pela Contratante;
- b. atender às recomendações de padronização indicadas pela Contratante, para layouts, cores, fontes etc;
- c. requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivistas de documentos a serem disponibilizados;
- d. integração com outros sistemas e interoperação entre sistemas, mesmo que externos aos órgãos e entidades envolvidos, realizada, sempre que tecnicamente viável, por intermédio de WebService ou outra tecnologia inovadora equivalente, desde que aceita pela Contratante, seguindo os padrões a serem disponibilizadas pela Contratante;
- e. aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, quando houver necessidade de utilização de certificação digital;
- f. observar as disposições da Lei 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- g. aderência a um Certificado Digital válido pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Internet Explorer e Safari e Sistemas Operacionais Windows 10 ou superior, Linux, Mac, Android e iOS;
- h. prover mecanismos de identificação por geolocalização, por meio de chamadas a API do Google Maps ou equivalente para incorporar mapas, compartilhar locais e marcadores de lugares (etiquetas de local) para os Órgãos Públicos.

IV.2.2. Requisitos de Usabilidade

Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a Contratada deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

- a. possuir interface visual simples, intuitiva, totalmente WEB e responsiva, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de “hints” nos principais campos das telas e/ou help on-line, e os demais requisitos de acessibilidade, no que couber, indicados pela Contratante, assim como compatibilidade com dispositivos móveis: a ferramenta deverá prover ao usuário acesso a diversos sistemas de informações e bases de dados com interface de padrão visual único, parecendo ser uma solução única aos olhos do usuário;
- b. aderência a padrões de identidade de Comunicação Digital em uso pela Contratante: a ferramenta deverá estar de acordo com as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) do W3C e do eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico).
- c. possuir interface de atendimento e configuração de fácil entendimento para criação de processos, rotinas operacionais, com acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento dos serviços públicos previstos, sem a necessidade de geração de código-fonte de programação de computador, ou seja, para a utilização direta destas funcionalidades e recursos pelo usuário final.

IV.2.3. Requisitos de Segurança

Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a Contratada deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

- a. deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela Contratante, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, Normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação, Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação, Política de Segurança da Informação e Comunicações, Normas Complementares e acordos de nível de serviço (SLA);
- b. deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia e gerenciamento do prestador de serviços;
- c. toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação da Contratante;
- d. executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para qualificação técnica, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação;
- e. a plataforma deverá ser mantida em território nacional, preferencialmente no Estado de Sergipe, para garantir a residência de dados, que inclui dados e informações da Contratante, replicação e cópias de segurança (backup) da base de dados, também evitando impactos com alta latência no acesso;
- f. quando houver a custódia de conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviços, deverão ser observadas as seguintes diretivas:
 - ✓ garantia de aplicabilidade da legislação brasileira;
 - ✓ garantia da territorialidade única na prestação do serviço, em vez de um ambiente tecnológico multinacional;
 - ✓ garantia de licenciamento compatível com as necessidades da Administração Pública;
 - ✓ garantia que, em qualquer hipótese, a Administração Pública Estadual tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
 - ✓ integração de criptografia de Estado no ambiente tecnológico, serviços ou dado, vedado o uso não autorizado das informações e dados da Contratante pelo prestador de serviço, bem como a redundância não autorizadas a qualquer tempo, no interesse da Administração Pública;
- g. obrigatório o uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados;
- h. realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação: a análise deve ter periodicidade no mínimo mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes;
- i. possuir Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio,

- que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços;
- j. sistema de hardware e dados para missão crítica com Política de Recuperação de Desastres, Balanceamento, Conectividade E Backup/Recuperação durante toda a vigência do contrato com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 2 (duas) horas;
 - k. a Contratada deverá utilizar mecanismos de monitoramento de versões das bibliotecas utilizadas para o desenvolvimento dos serviços
 - ✓ com a detecção da mudança de versão a Contratada deverá atualizar as bibliotecas;
 - ✓ mecanismos como Continuous Updating podem ser utilizados para monitorar as bibliotecas de terceiros necessárias e realizar autoupgrade;
 - l. o modelo de segurança das interfaces do provedor deve ser desenvolvido com base em padrões de mercado, conforme Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de autenticação forte de usuários e controle de acesso para restringir o acesso aos dados do cliente;
 - m. a infraestrutura do provedor deve, ainda, implementar controles para isolamento e segurança de sistema operacional, utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado, bem como implementar política de atualização de versão de software e aplicação de correções;
 - n. a Contratada deverá garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos causados ao Contratante e a terceiros.

IV.2.4. Requisitos de Interoperabilidade

- a. a interoperabilidade pode ser entendida como uma característica de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto (interoperar) de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente, ou seja, a plataforma de interoperabilidade define uma arquitetura de software e tecnologias que permitem a operacionalização da interoperabilidade;
- b. a plataforma deve ser composta por ESB, API Manager, Governança de Ativos e um componente para exposição de fontes de dados como APIs: a ferramenta deverá integrar com solução de autenticação fornecida e/ou indicada pela Contratante, através do padrão OAuth2, o qual implementa em parte a especificação OpenId Connect e oJWT; ou do padrão SAML 2.0;
- c. a ferramenta deverá oferecer autenticação por padrões Single Sign-On (SSO), Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) e Active Directory (AD);
- d. a plataforma deverá possuir integração através de protocolos comerciais mais utilizados atualmente para integração, como SOAP, REST, JSON, HTTP, HTTPS, SFTP, FTP, entre outros;
- e. a ferramenta deverá oferecer mecanismo de exportação de serviços digitais em formato aberto, em particular, deve permitir a geração em formato XML da estrutura de formulários e da estrutura de fluxos de etapas e fases de todos os serviços públicos e processos automatizados;
- f. a plataforma deverá interagir com a solução de Gestão de Acesso/login indicada pela Contratante, para que o sistema inative usuários que tenham sido desligados ou afastados

- do Órgão;
- g. a ferramenta deve suportar, pelos menos, os seguintes padrões de Web Services:
- ✓ SOAP 1.1/SOAP 1.2
 - ✓ WSDL 1.1/WSDL 2.0
 - ✓ WS-Addressing
 - ✓ WS-Eventing
 - ✓ WS-Policy
 - ✓ MTOM/SwA
 - ✓ XML/HTTP
 - ✓ JSON/HTTP
 - ✓ Formatos API/REST/RESTFUL
- h. o BPMS deverá ler, via Plataforma de Interoperabilidade, informações referentes aos serviços públicos requisitados em outros sistemas de informação e exibi-las nas mesmas telas em que as demandas abertas na ferramenta são apresentadas, citando-se, como exemplo de dados a serem recuperados, fases, etapas, prazos, notificações e avaliações sobre serviços públicos, sendo o prazo para disponibilização deste requisito objeto de planejamento após a contratação.

IV.2.5. Requisitos de Desempenho Para Hospedagem Temporária

- a. disponibilidade dos serviços em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II (Datacenter Uptime 99,741%);
- b. Desempenho medido por tempo médio de resposta correspondente ao mínimo de 0,5(zero vírgula cinco) segundos;
- c. Contratada deverá oferecer um painel de medições de desempenho, por meio de uma interface web, contemplando pelo menos as seguintes medidas obrigatórias e atualizadas diariamente:
- ✓ tempo médio de resposta
 - ✓ tempo de resposta
 - ✓ disponibilidade do software
- d. a plataforma deve prover recursos que possibilitem seu funcionamento em ambientes de balanceamento de cargas e alta disponibilidade, com ambiente em nuvem em única instância;
- e. a plataforma deve prover acesso a relatórios de estatística com informações sobre desempenho do funcionamento, acessos, auditoria de registros, ou logs, de desempenho e possuir acesso a estatísticas de qualidade de serviço conforme SLA contratado;
- f. a plataforma deve prover monitoração de software e infraestrutura por meio de ferramenta de coleta de dados e mitigação de problemas de acesso com gerência proativa de desempenho e utilização;
- g. a plataforma deve prover consulta sobre performance de acesso e escalabilidade dos recursos computacionais provisionados, sem custo adicional por aumento do número de transações;
- h. os recursos de infraestrutura da Contratada devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se à demanda.

IV.2.6. Requisitos de Autenticação e Autorização

- a. a ferramenta deverá consumir as informações contidas em Portal de Serviços por meio de tecnologias interoperáveis;
- b. a ferramenta deve identificar inclusão, alteração ou remoção de serviços em Portal de Serviços, de modo a evitar replicação das informações entre as duas soluções;
- c. a ferramenta deve integrar-se com a Plataforma de Autenticação do Governo Federal e/ou do Governo Estadual, atendendo aos níveis de segurança definidos pelos Órgãos, em consonância com a legislação vigente;
- d. a ferramenta deverá suportar tecnologia interoperável que possibilite o consumo de suas informações por Portal de Serviços;
- e. a ferramenta deve possibilitar que outra interface possa enviar/receber informações de pesquisa de protocolo para que o cidadão possa fazer o acompanhamento de sua solicitação;
- f. a ferramenta deverá integrar com o módulo de avaliação de serviços pelo cidadão de Portal de Serviços.

IV.3 – NÍVEIS DE SERVIÇO

O pagamento dos itens contratados sofrerá incidência de glosa, limitada ao valor total da fatura, em decorrência de execução fora dos níveis de serviço prescritos, conforme a seguir, sendo as ocorrências apuradas e calculadas mensalmente para cada Ordem de Serviço expedida.

Para mensuração dos indicadores e comprovação da prestação do serviço, a Contratada deverá entregar os relatórios com os devidos cálculos dos indicadores, contemplando todas as ocorrências de não atendimento das métricas previstas.

Na sequência são listados os Indicadores de Níveis de Serviço.

A medição dos indicadores deverá desconsiderar períodos de indisponibilidades justificados, tais como:

- a. períodos de interrupção previamente acordados com a Contratante;
- b. falhas ocasionadas por terceiros, desde que a Contratada comprove com evidências fundamentadas não possuir responsabilidade sob a indisponibilidade;
- c. motivos de força maior (exemplos: desastres naturais ou calamidade pública).

Excepcionalmente, no início do Contrato, será estipulado um período de adaptação de 90 (noventa) dias, para que a Contratada possa realizar ajustes específicos e estabilização do processo, será aplicado um redutor de 50% no valor de glosa.

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Prazo máximo para conclusão de Ordem de Serviço	Soma dos prazos dos itens de catálogo de serviço da qual a OS é composta. A Contratante poderá aceitar ajuste no prazo da execução da Ordem de Serviço, desde que haja razão técnica	Desconto de 2% do valor referente à Ordem de Serviço, por dia útil de atraso, até o limite de 60%
Disponibilidade da plataforma para automação de processos (BPMS)	Mínimo de 99,741% do tempo Aferido mensalmente Disponibilidade da Plataforma de Automação de Processos = $100 * (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT)$ HTP: Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas dos Dias HMP: Horas de Manutenção Preventiva HIT: Horas Indisponíveis causadas por Terceiros HIP: Horas Indisponíveis no Mês	Verificada a disponibilidade inferior ao mínimo contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês referente ao valor total do Item 1. Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos no mês em questão, por hora ou fração, até o limite de 100%
Prazo Atendimento de chamados de Prioridade 1 – Com Paralisação Total. Entende-se por paralisação total comportamento defeituoso que impede que cidadãos ou usuários possam prosseguir com solicitação de um serviço ou que um atendente prossiga com alguma etapa de um conjunto grande de solicitações para um processo ou serviço público	Solução em até 02 (duas) horas corridas após a abertura do chamado.	Verificado o tempo gasto para resolução do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da Contratada) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês referente ao valor total do Item 1. Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos no mês em questão, por hora ou fração, até o limite de 100%
Prazo Atendimento de chamados de Prioridade 2 - Sem Paralisação Total. Entende-se por sem paralisação total comportamento defeituoso que não impeça que: cidadãos ou usuários possam prosseguir com solicitação de um serviço ou que um atendente prossiga com alguma etapa de um conjunto grande de solicitações para um processo ou serviço público	Solução em até 24 (vinte e quatro) horas corridas após a abertura do chamado	Verificado o tempo gasto para resolução do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da Contratada) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 10% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês referente ao valor total do Item 1. Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos no mês em questão, por hora ou fração, até o limite de 100%

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Prazo de Atendimento para fornecimento de dados	Solução em até 24 (vinte e quatro) horas corridas após abertura do chamado	Verificado o tempo gasto para resolução do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da Contratada) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês referente ao valor total do Item 1. Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos no mês em questão, por hora ou fração, até o limite de 100%
Prazo de Atendimento para Apurações Especiais (informações detalhadas não disponíveis nos relatórios oferecidos pela ferramenta)	Solução em até 48 (quarenta e oito) horas corridas após a abertura do chamado	Verificado o tempo gasto para resolução do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da Contratada) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês referente ao valor total do Item 1. Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos no mês em questão, por hora ou fração, até o limite de 100%
Prazo de Atendimento para fornecimento de relatórios de logs da ferramenta (segurança, incidentes, integração entre sistemas, atividade do usuário, controle de acesso, erros, exceções, indisponibilidades e outros)	Solução em até 48 (quarenta e oito) horas corridas após a abertura do chamado	Verificado o tempo gasto para resolução do chamado (somatório do tempo em que o chamado ficou sob responsabilidade da Contratada) superior ao tempo máximo permitido contratado, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês referente ao valor total do Item 1. Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos no mês em questão, por hora ou fração, até o limite de 100%
Comportamento inadequado e/ou erros encontrados no ambiente de produção da plataforma (lentidão, perda e/ou inconsistência de dados, defeitos de infraestrutura, problemas de sincronização de cluster, inconsistência nas integrações entre sistemas, falhas na implementação da automação, dentre outros)	O prazo será contabilizado a partir da data da implementação ou falta de implementação da Ação/Configuração/Funcionalidade no ambiente de Produção.	O tempo será contado a partir da data identificada de início do problema no ambiente de produção até a data de resolução do problema, desconto de 5% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês referente ao valor total do Item 1. Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos no mês em questão, por dia ou fração, até o limite de 100%

INDICADOR	NÍVEL DE SERVIÇO	GLOSA
Prazo para atualizar a interface da plataforma, sempre que necessário, de acordo com o padrão de interface do Governo Estadual	Até 20 (vinte) dias úteis após a solicitação da Contratante por meio dos mecanismos formais de comunicação previstos neste ES	Verificado o tempo gasto para a atualização da interface superior ao prazo máximo permitido, desconto de 2% do valor da Nota Fiscal/Fatura do mês referente ao valor total do Item 1. Serviços Especializados em Automação de Processos e Serviços Públicos no mês em questão, por dia ou fração, até o limite de 60%