



**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

TERMO DE REFERÊNCIA

SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CONSULTORIA PARA APOIO TÉCNICO À GESTÃO, TRANSFORMAÇÃO E AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO COM ÊNFASE EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

PROCESSO EDOC Nº 14156/2024-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

AGOSTO 2024

1. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS BÁSICOS

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento, com sede em Washington, DC, EUA, ou qualquer fundo administrado pelo Banco

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

COORDENADOR DA CONTRATANTE – Servidor fazendário designado para coordenar toda as atividades do Contrato e as relações dos contratados com as equipes do contratante e vice-versa

LÍDER DE PRODUTO – Responsável pelo produto e pelos requisitos da área de negócio

EMPRESA DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA / EMPRESA 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

TdR – Termo de Referência

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*

MD-GEFIS – MD-GEFIS – Instrumento de Avaliação da Maturidade da Gestão Fiscal

2. OBJETO

Este Termo de Referência tem por objetivo subsidiar o processo de **SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE CONSULTORIA PARA APOIO TÉCNICO À GESTÃO, TRANSFORMAÇÃO E AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO COM ÊNFASE EM TRANSFORMAÇÃO DIGITAL.**

3. OBJETIVO

O presente Termo de Referência tem por objetivo estabelecer os requisitos necessários para contratação de Serviços de Consultoria para Apoio Técnico à Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio com Ênfase em Transformação Digital, 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, inclusive em decorrência da necessidade do trabalho remoto. 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 transformação dos processos da Receita, Tesouro, Governança e Transformação Digital e Integridade e Riscos, 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 - Estruturação de Projeto de Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio;

G2 - Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio;

G3 - Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio.

A Estruturação de Projeto de Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio objetiva criar um *Roadmap* de transformação e automação dos processos de negócio da SEFAZ/SE.

A Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio ocorrerá principalmente no apoio às atividades relacionadas à análise e melhoria de processos, incluindo planejamento, imersão na situação atual, análise da jornada do cliente, análise quantitativa, análise de custos e qualidade de gasto, análise de melhoria de processos, sistemas e estruturas, avaliação e priorização de melhorias, redesenho de processos, dentre outros.

A Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio será realizada através da implementação de soluções de automação com vistas a promover a transformação digital dos Processos de Negócios. Entende-se solução de automação como a utilização de ferramentas digitais, a exemplo de Plataforma de Produtividade e de Desenvolvimento em Baixa Codificação (*Low Code*), Plataforma Business Process Management Suite (BPMS) ou *Workflow*, Plataforma de Aplicações Web ou *ECM – Enterprise Content Management* e Plataforma de *Business Intelligence*, bem como nas integrações com sistemas estruturantes, auxiliares e legados do Contratante, com vistas à automação e transformação digital de processos de negócio

Essas ações atendem às expectativas de modernização que promovem 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 instituição 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 jun/15 a jun/16; e, previa uma fase de elaboração do Planejamento Estratégico, sua implantação e 04 (quatro) meses de monitoramento. Todavia, após inúmeros atrasos no cronograma, devido a greves seguidas dos servidores fazendários, dificuldades de conciliação de agendas da equipe da SEFAZ com a consultoria e até a troca da equipe de consultores, o contrato finalizou em jun/17 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 prevê 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. Inclusive, indicando 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 MDGEFIS 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 permitem 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/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/2024 foi contratado Consultor Individual para Apoio na Consolidação da Gestão por Processos na SEFAZ/SE. Trata-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 serviço aqui delineado, por sua vez, tem em vista o apoio técnico à gestão, transformação e automação de processos de negócio, sendo complementar àquele,

possibilitando a implementação da gestão por processos de forma mais ampla na SEFAZ/SE.

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 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.

Os serviços a serem contratados têm por objetivo a criação de uma Sistemática de Gestão por Resultados na SEFAZ através do apoio à gestão, transformação e automação de processos de negócio, com ênfase na transformação digital, no âmbito do PROFISCO II/SE, observadas as normas e especificações estabelecidas no Regulamento Operacional do Programa (ROP), demais instrumentos do Banco e no Contrato de Empréstimo.

5. SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

O Projeto de Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio, com Ênfase em Transformação Digital de Processos, será realizado através dos seguintes

grupos de serviços:

Cod.	Grupo de Serviço
G1	Estruturação de Projeto de Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio
G2	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio
G3	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio

A unidade de medida de dimensionamento e/ou mensuração a ser utilizada por essa contratação é a Unidade de Serviço Técnico (UST). Os serviços estão dimensionados em USTs, 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.

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 a Previsão de Demanda e Orçamento dos Serviços.

O Anexo IV traz os Fatores de Esforço do Catálogo de Serviços

Prevê-se um total máximo de 21.612 USTs durante a vigência ordinária do contrato (01 ano), conforme Anexo III deste Termo de Referência.

6. CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO

A empresa a ser contratada deverá prover consultoria, serviços de apoio e suporte técnico

para a efetiva implantação da Serviços de Consultoria para Apoio Técnico à Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio com Ênfase em Transformação Digital e a respectiva transferência de conhecimento, de modo a permitir a internalização de conhecimentos e metodologias.

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

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

O modelo de atendimento será híbrido, majoritariamente remoto, podendo ser exigido pelo CONTRATANTE a prestação presencial de até 20% 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 técnicos da CONTRATADA deverão estar capacitados a usar ferramenta padrão de modelagem de processos da SEFAZ/SE ou outras ferramentas afins designadas pela SEFAZ/SE.

No tocante ao Grupo de Serviço G3 - Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio, os técnicos da CONTRATADA deverão estar aptos a realizar implementação de soluções de automação com vistas a promover a transformação digital dos Processos de Negócios.

Entende-se solução de automação como a utilização de ferramentas digitais, a exemplo de Plataforma de Produtividade e de Desenvolvimento em Baixa Codificação (*Low Code*), Plataforma *Business Process Management Suite* (BPMS) ou *Workflow*, Plataforma de Aplicações Web ou *ECM – Enterprise Content Management* e Plataforma de *Business Intelligence*, bem

como nas integrações com sistemas estruturantes, auxiliares e legados do Contratante, com vistas à automação e transformação digital de processos de negócio.

No tocante a esse Grupo de Serviços será exigido que os técnicos da CONTRATADA estejam aptos à implementação de soluções de automação, no mínimo, através das seguintes ferramentas:

- a) Plataforma de Produtividade e de Desenvolvimento em Baixa Codificação (*Low Code*), Plataforma Business Process Management Suite (*BPMS*) ou Workflow, Plataforma de Aplicações Web ou ECM – Enterprise Content Management e Plataforma de *Business Intelligence* da fabricante Microsoft, já possuídas pelo CONTRATANTE;
- b) Plataforma digital corporativa baseada em Business Process Management Suite (*BPMS*) de ampla utilização nacional e/ou que venha a ser contratada pela CONTRATANTE;
- c) Integrações com sistemas estruturantes, auxiliares e legados da CONTRATANTE;

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 2. A Ordem de Serviço poderá conter um ou mais serviços do catálogo, a depender da necessidade específica de apoio à gestão, transformação e/ou automação de processos. A

CONTRATADA deverá revisar o conteúdo da OS e poderá solicitar ajustes à CONTRATANTE, que avaliará conforme a boa técnica, a legislação e este Termo de Referência. 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 USTs associado ao serviço no catálogo de serviços, conforme Anexo II, pelo valor da UST, conforme contrato.

A Unidade de Serviço prevista no Catálogo Analítico de Serviços do Anexo 2 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 “G2.S2 - Imersão na Situação Atual” para dois diferentes subprocessos, cada serviço será contado com o Quantitativo de USTs previsto no catálogo, no exemplo em tela seriam dois serviços, cada um de 30 USTs, totalizando 60 USTs 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.

Os produtos deverão ser entregues em arquivos editáveis, sempre que possível, e as ferramentas utilizadas deverão ser definidas pela CONTRATANTE.

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.

7. PRODUTOS

Os produtos e a forma de apresentação estão especificados no detalhamento do Catálogo de Serviços descrito nos Anexo I e II. Todos os produtos, quando possível, deverão ser entregues em arquivos editáveis e as ferramentas utilizadas deverão ser definidas pela CONTRATANTE.

8. FORMA DE ATENDIMENTO

O modelo de atendimento será híbrido, majoritariamente remoto, podendo ser exigido pelo CONTRATANTE a prestação presencial de até 20%. 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 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.

9. 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, observados os prazos parciais indicados no Cronograma de Execução de Atividades

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. O limite de 21.612 USTs refere-se ao prazo ordinário de 12 (doze) meses.

Na hipótese de prorrogação, os saldos porventura existentes serão desconsiderados e o limite de 21.612 UST será reestabelecido para cada novo prazo. A prorrogação da vigência contratual está condicionada à conveniência e à oportunidade da Contratante e à manutenção das condições que ampararam a presente contratação.

10. 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) pelo CONTRATANTE, de acordo com os prazos definidos para cada serviço, 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 cronograma abaixo representa a estimativa de utilização dos grupos de serviços,

podendo ser modificado, a juízo de conveniência e oportunidade da CONTRATANTE.

Grupo de Serviço		PERÍODO DE EXECUÇÃO (MÊS)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
G1	Estruturação de Projeto de Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio												
G2	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio												
G3	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio												

11. SUBCONTRATAÇÃO

Não será permitida a subcontratação dos serviços.

12. 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, a qual 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.

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.

Perfil	Formação	Experiência	Certificações
Consultor de Processos	Nível Superior Completo	Experiência mínima comprovada de 10 anos em atividades que envolvam BPM – Business Process Management, análise de requisitos, ferramentas de modelagem de processos, notação de modelagem de processos de negócio - BPMN 2.0, análise, gerenciamento de desempenho ou transformação de processos	Certificação Profissional em Gerenciamento de Processos de Negócio (CBPP) ou em Gerenciamento de Projetos (PMP)
Analista de Processos	Nível Superior Completo	Experiência mínima comprovada de 05 anos em atividades que envolvam BPM – Business Process Management, análise de requisitos, ferramentas de modelagem de processos, notação de modelagem de processos de negócio - BPMN 2.0, análise, gerenciamento de desempenho ou transformação de processos	Certificação Profissional em Gerenciamento de Processos de Negócio (CBPP)
Analista de Automação de Processos	Nível Superior Completo	Experiência de no mínimo 05 anos de atividades que envolvam BPM – Business Process Management, automação de processos ferramentas de modelagem de processos, notação de modelagem de processos de negócio - BPMN 2.0, análise, gerenciamento de desempenho ou transformação de processos, dentre os quais deverá ser comprovada experiência em RPA - Robotic Process Automation e Plataforma de Produtividade e de Desenvolvimento em Baixa Codificação (Low Code) e Plataforma Business Process Management Suite (BPMS) ou Workflow e Plataforma de Aplicações Web ou ECM – Enterprise Content Management e Plataforma de Business Intelligence e integração de sistemas legados, estruturantes ou auxiliares.	Não Exigida

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 Termo de Referência, 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 aqueles oferecidos na fase de Manifestação de Interesse, nos termos da avaliação do corpo técnico disponível que consta no Anexo VIII deste Termo de Referência.

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.

13. CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS

A CONTRATADA, seus prepostos e profissionais envolvidos na realização dos trabalhos objeto deste TDR, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto à Contratante como informação sigilosa ou confidencial, devendo neste sentido mantê-las sob estrito sigilo, comprometendo-se ainda em não comunicar, divulgar ou revelar as informações confidenciais a terceiros.

Para tal, serão consideradas como informações confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, independentemente de estarem expressamente classificados como confidenciais, fornecidas verbalmente ou por escrito, ou de qualquer outra forma, corpórea ou não, cuja divulgação possa provocar prejuízos de qualquer natureza, abrangendo, mas não se limitando a, pormenores, estratégias de negócios, pesquisas, dados financeiros e estatísticos, informações sobre negociações em andamento, informações sobre softwares, informações cadastrais, documentos que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a receber da CONTRATANTE, sejam de caráter técnico ou não.

Tais informações confidenciais deverão ser usadas exclusivamente para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, ser divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal, devendo a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que acharem necessárias.

A Contratada deverá apresentar o "Termo de Responsabilidade e Sigilo", contendo a declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança da Contratante, assinado por cada empregado seu que estiver diretamente envolvido na contratação, quando o serviço exigir.

14. 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.

15. 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.

16. FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

A supervisão dos trabalhos será feita por Servidor e/ou Equipe indicado(s) pela Secretaria de Fazenda do Estado de Sergipe, que deverão acompanhar os trabalhos executados. A SEFAZ/SE designará técnicos para participar das discussões com a CONTRATADA, bem como para monitorar, de forma contínua, o trabalho a ser desenvolvido, permitindo, ao mesmo tempo, absorver conhecimentos que contribuirão para a continuidade dos serviços após o término do contrato. Ficará a cargo da SEFAZ/SE o fornecimento das informações necessárias aos trabalhos de consultoria.

17. VALOR ORÇADO, CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

Estima-se, para a presente contratação, a utilização, na vigência ordinária do contrato, de 21.612 UST, resultando, ao valor unitário da Unidade de Serviço Técnico de R\$ 92,30 (noventa e dois reais e trinta centavos), em um valor total estimado de R\$ 1.994.787,60 (um milhão, novecentos e noventa e quatro mil, setecentos e oitenta e sete reais e sessenta centavos), a

preços de agosto de 2024.

Os pagamentos serão realizados contra a apresentação e aprovação Termo de Recebimento Definitivo referente a cada serviço. O preço da consultoria deverá incluir todas as despesas necessárias à realização dos serviços, entre outras: remuneração, encargos, despesas fiscais, pesquisas, deslocamentos e estadia de consultores, elaboração de relatórios e quaisquer outras despesas necessárias para a realização dos serviços.

A aceitação do produto pelo CONTRATANTE está condicionada à análise da completude e qualidade técnica das entregas. Os pagamentos estarão adstritos à execução dos serviços previstos neste Termo de Referência e da Ordem de Serviço.

Os pagamentos serão efetuados no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados a partir da data de conclusão de cada SERVIÇO, mediante apresentação recebimento do Termo de Recebimento Definitivo, Nota Fiscal, relatórios e produtos entregues pela consultoria e demais documentos legalmente exigidos e devidamente atestados pela fiscalização do contrato.

O prazo de 30 (trinta) dias úteis começará a correr a partir da apresentação do Termo de Recebimento Definitivo. Havendo qualquer divergência ou irregularidade nos Documentos de Cobrança, este será devolvido à Empresa Contratada para as devidas correções, ficando suspenso o prazo mencionado até a apresentação à Contratante de carta de correção do Documentos de Cobrança emitido ou de novo Documentos de Cobrança.

18. SANÇÕES

Caso a Contratada venha a atrasar, sem justificativa, a execução dos serviços estabelecidos nos Anexos 01 e 02 ficará sujeita à seguinte sanção: multa.

Conforme parágrafo anterior, caso a Contratada se torne inadimplente na execução dos serviços, a Contratante poderá, sem prejuízo de outras medidas, deduzir do valor contratado, a título de multa, o equivalente a 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor empenhado e referente à sua Ordem de Serviço por dia de atraso para a conclusão da demanda, até o limite máximo de 20% do valor total do Contrato.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

São Obrigações da Contratante:

- a) receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- b) exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as Cláusulas Contratuais e nos termos de sua Proposta;
- c) facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhe acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus Servidores e a CONTRATADA e cumprindo suas obrigações estabelecidas no Contrato;
- d) prestar à CONTRATADA informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos Serviços Contratados;
- e) verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do serviço entregue com as especificações constantes no Termo de Referência e na Proposta, para fins de aceitação e aprovação;
- f) acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, por meio de Comissão ou de Servidores especialmente designados, a quem caberá o atesto dos Documentos de Cobrança apresentados;
- g) comunicar ao CONTRATADO, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas, fixando prazo para a sua correção;
- h) efetuar o pagamento ao Contratado no valor correspondente à prestação do serviço, no prazo e forma estabelecidos em Termo de Referência e na Proposta Comercial;
- i) efetuar as eventuais retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento de Cobrança apresentado pelo Consultor Contratado, no que couber.

20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São Obrigações da CONTRATADA:

- a) executar os serviços, em conformidade com as especificações técnicas constantes em Termo de Referência e de sua Proposta, com o perfeito cumprimento das Cláusulas Contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios inerentes à execução do objeto do Contrato, se for o caso;

- b) reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- c) responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, o valor correspondente aos danos sofridos;
- d) responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- e) acatar as normas internas da Administração quando da execução dos serviços na Sede da Contratante, bem como as relativas à Segurança da Informação e ao Tratamento de Dados, dentre outras;
- f) relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- g) manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- h) guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;
- i) ceder os direitos patrimoniais relativos ao projeto ou serviço técnico especializado, para que a Administração possa utilizá-lo de acordo com o previsto em Termo de Referência;
- j) quando o projeto se referir à obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos incluirá o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra;
- k) prestar os serviços de acordo com os parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica e pela legislação;
- l) garantir à CONTRATANTE:
 - o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas,

- logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e os demais produtos gerados na execução do Contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante;
- m) manter a confidencialidade dos trabalhos a serem desenvolvidos
- n) responsabilizar-se integralmente pela execução dos serviços contratados.
- o) apresentar os relatórios e demais documentos previstos neste Termo de Referência, contendo a identificação precisa dos serviços executados;
- p) responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes do Contrato, incluindo àquelas referentes a: administração, supervisão, impostos, taxas, emolumentos fiscais, encargos trabalhistas, securitários, previdenciários, tributários e outras despesas necessárias à perfeita execução dos serviços, inclusive salários e encargos sociais dos seus empregados, férias, despesas com demissões, faltas justificadas, acidentes de trabalho e demais exigências contidas na legislação que regula os serviços objeto da contratação.

21. ANEXOS

São Anexos deste Termo de Referência:

- Anexo I – Catálogo Sintético de Serviços
- Anexo II – Catálogo Analítico de Serviços
- Anexo III – Previsão de Demanda e Orçamento dos Serviços
- Anexo IV – Fatores de Esforço do Catálogo de Serviços
- Anexo V – Modelo de Ordem de Serviço
- Anexo VI – Modelo de Termo de Recebimento Provisório
- Anexo VII – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo
- Anexo VIII – Critérios de Avaliação da Documentação Apresentada Para Seleção

da Consultora

Os Modelos de Ordem de Serviço e de Termos de Recebimento previstos nos Anexos V a VII poderão ser adequados em seu formato e/ou layout com vistas à melhoria do processo de fiscalização contratual. A adequação, se houver, deverá ser justificada.

Aracaju, 20 de agosto de 2024.

Documento assinado digitalmente

 **LUANA MAIA MOREIRA**
Data: 02/09/2024 11:47:21-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

LUANA MAIA MOREIRA
Chefe do Escritório de Projetos e Processos

Documento assinado digitalmente

 **BRUNO ROLEMBERG DANTAS BARRETO**
Data: 30/08/2024 12:22:55-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

BRUNO ROLEMBERG DANTAS BARRETO
Superintendente de Planejamento, Projetos e Modernização Institucional

Documento assinado digitalmente

 **SILAS MISAEL SOARES TOMAZ**
Data: 30/08/2024 12:54:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

SILAS MISAEL SOARES TOMAZ
Líder de Produto – Área Fazendária

Anexo I – Catálogo Sintético de Serviços

Cod	Serviço	Grupo de Serviço	UST por Serviço	Unidade de Serviço
G1.S1	Construção de Roadmap de Atuação na Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio	Estruturação de Projeto de Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio	420,00	Roadmap
G2.S1	Planejamento da Demanda de Transformação	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	20,00	Subprocesso
G2.S2	Imersão na Situação Atual	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	30,00	Subprocesso
G2.S3	Análise da Jornada do Cliente	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	40,00	Subprocesso
G2.S4	Análise Quantitativa do Processo	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	40,00	Subprocesso
G2.S5	Análise de Custos e Qualidade de Gasto do Processo	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	30,00	Subprocesso
G2.S6	Análise de Melhoria de Processos, Sistemas e Estruturas	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	30,00	Subprocesso
G2.S7	Avaliação e priorização das melhorias de processos	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	30,00	Subprocesso
G2.S8	Prototipação das melhorias priorizadas	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	80,00	Melhoria
G2.S9	Redesenho da situação futura	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	30,00	Subprocesso
G2.S10	Análise dos resultados quantitativos esperados com o novo processo	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	40,00	Quadro de Indicadores

Cod	Serviço	Grupo de Serviço	UST por Serviço	Unidade de Serviço
G2.S11	Elaboração de material de treinamento para o processo	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	150,00	Treinamento
G2.S12	Elaboração plano de comunicação e estratégia de mudança organizacional	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	40,00	Subprocesso
G2.S13	Elaboração de Plano de Implementação	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	30,00	Subprocesso
G2.S14	Dimensionamento da Força de Trabalho	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	176,00	Unidade Administrativa (unidades de terceiro nível hierárquico: superintendência ou equivalente)
G2.S15	Análise de Estrutura Organizacional	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	176,00	Unidade Administrativa (unidades de terceiro nível hierárquico: superintendência ou equivalente)
G2.S16	Análise de tendência e benchmarking de evolução do processo	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	40,00	Subprocesso
G2.S17	Operação Assistida da Transformação de Processos de Negócios e da Gestão da Mudança Organizacional	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	345,00	Ciclo de 30 Dias
G3.S1	Especificação de Requisitos	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	80,00	Subprocesso
G3.S2	Criação de Automação	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	1,00 * Fator de Esforço de Automação (FE-AUT)	Automação

Cod	Serviço	Grupo de Serviço	UST por Serviço	Unidade de Serviço
G3.S3	Criação de Integração - Sem RPA	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	137,00	Integração
G3.S4	Criação de Integração - Com RPA	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	171,00	Integração
G3.S5	Alteração de Integração - Sem RPA	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	68,00	Integração
G3.S6	Alteração de Integração - Com RPA	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	85,00	Integração
G3.S7	Criação de Dashboard	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	1,00 * Fator de Esforço de Automação (FE-DASH)	Dashboard
G3.S8	Suporte Técnico e Operação Assistida de Automação e Transformação Digital de Processos	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	15,00	Dia de Suporte Técnico e Operação Assistida
G3.S9	Elaboração de Treinamento em Automação e Transformação Digital de Processos	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	257,00	Treinamento

Anexo I – Catálogo Sintético de Serviços

G1.S1 - Construção de Roadmap de Atuação na Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio

Cod. Serviço	G1.S1
Serviço	Construção de Roadmap de Atuação na Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio
Descrição	a) Analisar Planejamento Estratégico, Arquitetura de Processos e outros direcionamentos do órgão e do Estado; b) Realizar reuniões com gestores do órgão para priorizar processos críticos c) Construir um roadmap de transformação e/ou automação dos processos críticos (e não críticos) do órgão. d) Homologar o roadmap de transformação e/ou automação dos processos com a alta liderança do órgão
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	a) Planilha estruturada com a consolidação das informações obtidas na análise que descreva minimamente: nome da iniciativa; descrição geral da iniciativa; processos envolvidos; objetivos específicos da iniciativa em cada processo; atores envolvidos; sistemas envolvidos; resultados esperados; duração esperada da iniciativa; custo da iniciativa; priorização das iniciativas de processos identificados delimitando prazos e responsáveis;
Prazo	60 dias
Quantitativo de USTs	420,00
Unidade de Serviço	Roadmap

G2.S1 - Planejamento da Demanda de Transformação

Cod. Serviço	G2.S1
Serviço	Planejamento da Demanda de Transformação
Descrição	a) Realizar reuniões para entendimento preliminar; b) Analisar documentação para entendimento do processo, incluindo: leis, normas internas e políticas públicas; c) Realizar reuniões para discussão de definições e equipe necessária, cronograma, plano de comunicação, método de coleta, estratégia de interação com a TI (quando necessário) e demais entendimentos; d) Definição do escopo para análise dos processos envolvidos, identificando e detalhando: Proposta de valor, etapas dos processos, sistemas envolvidos, atores envolvidos, recursos / ativos utilizados, parceiros e fornecedores, canais de comunicação, indicadores, leis e normas, e usuários.
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Plano de trabalho contemplando: O número de áreas envolvidas e a extensão das atividades; Diagnóstico dos processos, incluindo os atores priorizados a serem analisados assim como estratégia para coleta de informações (questionário, entrevistas etc.); Mapa de tendências (sociais, tecnológicas, políticas e econômicas) que transformam a lógica dos processos no médio prazo. b) Plano de comunicação das atividades a serem desenvolvidas; c) Projeto Executivo contendo processos priorizados, papéis e responsabilidades e o cronograma previsto, com o detalhamento da lista de atividades, recursos necessários, e estimativa de duração e formas de diagnóstico dos processos
Prazo	15 dias
Quantitativo de USTs	20,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S2 - Imersão na Situação Atual

Cod. Serviço	G2.S2
Serviço	Imersão na Situação Atual
Descrição	a) Realizar entendimento da situação atual; b) Identificar os sistemas de informática que se inter-relacionam com os serviços em análise, bem como eventuais atividades ou etapas realizadas sem o apoio de sistemas; c) Construir diagramas, em BPMN 2.0, que representem, a situação atual dos processos; e d) Realizar homologação dos diagramas que representam a situação atual dos processos.
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	Diagramas em BPMN 2.0 que representem a situação atual dos processos; Fluxos lúdicos do processo, utilizando notação de fluxograma e identificando os responsáveis pelas tarefas do “caminho feliz”; e Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios etc.).
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	30,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S3 - Análise da Jornada do Cliente

Cod. Serviço	G2.S3
Serviço	Análise da Jornada do Cliente
Descrição	a) Realizar entrevista com no mínimo 20 usuários dos serviços, do processo em questão, para coleta de informações; b) Realizar pesquisa de satisfação com usuários dos serviços; c) Realizar análise da jornada do cliente identificando barreiras e oportunidades de melhorias
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Mapa de Jornada do Usuário contendo: etapas do serviço; atividades realizadas pelo usuário (antes, durante e depois da utilização), principais momentos de percepção de valor do serviço, dores identificadas, canais de comunicação, percepção da experiência do usuário; b) Registro de entrevistas aprofundadas, no contexto do usuário, com no mínimo 20 usuários a serem entrevistados de acordo com a estratégia para coleta de informações definida c) Relatório de pesquisa de satisfação com os usuários realizada a partir de questionário para suporte a análise de: estratificação por tipo de usuário; principais dificuldades/barreiras para consumo do serviço; avaliação dos canais de comunicação utilizados; avaliação do serviço prestado;
Prazo	40 dias
Quantitativo de USTs	40,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S4 - Análise Quantitativa do Processo

Cod. Serviço	G2.S4
Serviço	Análise Quantitativa do Processo
Descrição	a) Coletar dados da situação atual b) Tratar dados utilizando técnicas estatísticas c) Avaliar comportamento dados
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Relatório de análise quantitativa do serviço considerando Volumetria do serviço: produção do serviço, por diferentes recortes de tempo (sazonalidade); região (capilaridade); b) Relatório de análise quantitativa do serviço considerando Eficiência: volume de recursos necessários para prestação do serviço, tempos de execução, análise de filas e gargalos, produtividade dos servidores. c) Relatório de análise quantitativa do serviço considerando Eficácia: números de erros, retrabalhos e não conformidades na execução do serviço
Prazo	40 dias
Quantitativo de USTs	40,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S5 - Análise de custos e qualidade de gasto do processo

Cod. Serviço	G2.S5
Serviço	Análise de custos e qualidade de gasto do processo
Descrição	a) Identificar e medir custos dos recursos utilizados nos processos; b) Identificar direcionadores de custo e traduzir os custos de recursos em custos de atividades; c) Identificar direcionadores e traduzir os custos de atividades no custo total do processo ou serviço d) Analisar composição de custo do processo e serviços e identificação de pontos de otimização
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Relatório e apresentação de análise de custos por atividade totalizando o custo total do processo (Custeio ABC – Activity Base Costing), explicitando as causas do mau desempenho e como melhorá-lo
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	30,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S6 - Análise de Melhoria de Processos, Sistemas e Estruturas

Cod. Serviço	G2.S6
Serviço	Análise de Melhoria de Processos, Sistemas e Estruturas
Descrição	a) Realizar as seguintes análises: análise de handoffs (transferência de responsabilidade sobre o processo), análise de regras de negócio, análise de controles de processo, análise de sistemas de informação e análise de processos; b) Identificar oportunidades de melhoria nos processos, estruturas e sistemas, neste último caso, limitadas exclusivamente aos aspectos da análise de negócio; c) Consolidar relatórios descrevendo os diagnósticos realizados; d) Realizar reunião para homologação da análise qualitativa de melhorias nos processos; e) Analisar relações de precedência e relevância dentre as melhorias identificadas nas análises realizadas; f) Apresentar diagnósticos realizados e sugestão de priorização das melhorias
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Relatório e apresentação da análise de processos / serviços (incluindo regras de negócio, handoffs e controles de processos e serviços), detalhando problemas identificados e soluções propostas, e respectiva apresentação em formato de slides; b) Relatório e apresentação da análise de sistemas de informação detalhando problemas identificados e soluções propostas. Este relatório deve possuir nível de detalhamento que permita a posterior identificação de requisitos de sistemas para suportar os processos / serviços definidos e deve ser acompanhado de apresentação de slides que sintetize as propostas; e c) Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios etc.)
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	30,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S7 - Avaliação e priorização das melhorias de processos

Cod. Serviço	G2.S7
Serviço	Avaliação e priorização das melhorias de processos
Descrição	a) Analisar relações de precedência e relevância dentre as melhorias identificadas nas análises realizadas; b) Apresentar diagnósticos realizados e sugestão de priorização das melhorias, ponderando pontos positivos e negativos de cada melhoria no que se refere ao esforço, impacto e riscos c) Suportar priorização e definição de prazo de implantação para cada melhoria assim como recursos destinados; d) Consolidar decisão de priorização de melhorias;
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Relatório de priorização de melhorias detalhando para cada melhoria identificada e avaliada os seguintes atributos: impacto, esforço, risco, prazo para implantação e recursos para suportar a implantação; b) Roadmap de implantação das melhorias identificadas
Prazo	15 dias
Quantitativo de USTs	30,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S8 - Prototipação das melhorias priorizadas

Cod. Serviço	G2.S8
Serviço	Prototipação das melhorias priorizadas
Descrição	a) Desenvolver protótipos para materializar as melhorias priorizadas; b) Debater e testar protótipo desenvolvido; c) Homologar protótipo; d) Revisar descrição da melhoria conforme aprendizados obtidos com o protótipo;
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Protótipo detalhado da melhoria de forma a materializar seu funcionamento; b) Relatório de melhorias revisado
Prazo	60 dias
Quantitativo de USTs	80
Unidade de Serviço	Melhoria

G2.S9 - Redesenho da situação futura

Cod. Serviço	G2.S9
Serviço	Redesenho da situação futura
Descrição	a) Realizar desenho da situação futura dos processos com diagramas BPMN 2.0; b) Construir mapas de processo (conforme modelo estabelecido pela Sefaz) que detalhem o funcionamento da situação futura dos processos; c) Revisar / construir formulários de suporte ao trabalho detalhando os campos a serem preenchidos assim como instruções para operação; d) Realizar reunião para homologação dos mapas que representam a situação futura dos processos; e) Apresentar diagnósticos realizados e priorização das melhorias a serem implantadas; f) Realizar análise de intervalo (Gap Analysis) com foco no ganho efetivo (tempo e capacidade), considerando equivalência de tipos de informações analisadas; g) Levantar pontos de controle para elaboração de checklist de forma a subsidiar posterior monitoramento; h) Realizar reunião para validação e homologação dos pontos de controle do novo processo
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Representação da situação futura, em notação BPMN 2.0 detalhando: atividades, executores, normativos, legislações, sistemas, decisões, pontos de controle e informações complementares; b) Mapa de processo (conforme modelo estabelecido pela Sefaz) com descritivo da situação futura com detalhamento de tarefas e regras específicas. Este mapa deve incluir regras de negócio e informações adicionais que complementam a descrição da situação futura dos processos/serviços e, também: Principais atribuições da unidade; Cadeia de processos da unidade; Objetivos do processo; Informações sobre regulamentação, suporte, entradas/insumos, resultados/produtos, Interface com outras áreas; Resumo do processo; Detalhamento do fluxo de atividades; Glossário Técnico e Siglas; Matriz de Capacitação; Agentes Executores; Modelos de Documentos; Indicadores; Fluxograma. Formulários de suporte ao trabalho detalhando os campos a serem preenchidos assim como instruções para operação; Fluxos lúdicos do processo, utilizando notação de fluxograma e identificando os responsáveis pelas tarefas do “caminho feliz”; e Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios etc.).
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	30,00

G2.S9 - Redesenho da situação futura

Unidade de Serviço	Subprocesso
--------------------	-------------

G2.S10 - Análise dos resultados quantitativos esperados com o novo processo

Cod. Serviço	G2.S10
Serviço	Análise dos resultados quantitativos esperados com o novo processo
Descrição	a) Identificar os ganhos quantitativos e qualitativos a serem alcançados com cada uma das melhorias propostas b) Definir forma de cálculo e apuração dos resultados quantitativos c) Construir ferramenta de memória de cálculo para os resultados quantitativo
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Memória de cálculo com estimativa e lógica de apuração para os resultados quantitativos e qualitativos
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	40,00
Unidade de Serviço	Quadro de Indicadores

G2.S11 - Elaboração de Material de Treinamento no Processo

Cod. Serviço	G2.S11
Serviço	Elaboração de Material de Treinamento no Processo
Descrição	a) Plano de treinamento incluindo: turmas, conteúdo programático, carga horária, objetivo de aprendizagem e cronograma; b) Realização do treinamento presencial ou virtual, a critério da Sefaz, de 8 (oito) horas de duração para turma de, no máximo, 40 pessoas para formação dos servidores nos processos redesenhados; c) Produção de videoaulas sobre os processos transformados e disponibilização do conteúdo para suporte a treinamentos no formato educação a distância
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	Treinamento realizado Conteúdo do treinamento em formato videoaula disponibilizado (10 minutos de gravação, podendo esse tempo ser dividido em vários vídeos)
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	150,00
Unidade de Serviço	Treinamento

G2.S12 - Elaboração de plano de comunicação e estratégia de mudança organizacional

Cod. Serviço	G2.S12
Serviço	Elaboração de plano de comunicação e estratégia de mudança organizacional
Descrição	a) Identificar stakeholders impactados com as melhorias priorizadas; b) Identificar riscos associados a mudança organizacional; c) Avaliar impacto da mudança organizacional; d) Construir plano de comunicação e estratégia de mudança organizacional para os processos; e) Apresentar e validar plano de comunicação e estratégia de gestão da mudança organizacional
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Plano de comunicação e Estratégia de Mudança organizacional dos Processos; b) Análise de Impacto da mudança organizacional juntos aos stakeholders dos processos.
Prazo	45 dias
Quantitativo de USTs	40,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S13 - Elaboração de Plano de Implementação

Cod. Serviço	G2.S13
Serviço	Elaboração de Plano de Implementação
Descrição	a) Elaborar versão inicial do plano de implementação que permita o sequenciamento das ações propostas considerando a estratégia de implantação, critérios de relevância, disponibilidade de tempo, distribuição de carga de trabalho, riscos envolvidos, atores, e precedência lógica entre as ações; b) Realizar reuniões para revisão do plano de implementação dos processos / serviços, identificando os pontos de melhoria; c) Revisar plano de implementação, incorporando as contribuições oriundas das reuniões de revisão; d) Realizar reunião para homologação do plano de implementação do processo / serviço que viabiliza o novo processo / serviço definido a partir das análises de processos / serviços, sistemas e recursos humanos realizados.
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Plano de Implementação com o detalhamento de: etapas, subetapas, responsáveis, prazos, riscos e relacionamento com as análises realizadas; e b) Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios etc.).
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	30,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S14 - Dimensionamento da Força de Trabalho

Cod. Serviço	G2.S14
Serviço	Dimensionamento da Força de Trabalho
Descrição	a) Coletar informações para análise de alocação de recursos; b) Realizar análise de quantidade de recursos para avaliar qual o quantitativo de pessoas ideal para realização do processo, considerando os cargos ocupados e suas atribuições; e c) Apresentar a proposta de quantitativo adequado da força de trabalho para os gestores
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Relatório com análise quantitativa de recursos humanos, dimensionando o número de pessoas que devem ser alocadas para correta realização dos processos. Este relatório deve descrever todos os argumentos e premissas utilizados na realização desta quantificação, incluindo análise da capacidade técnica / competência dos servidores / funcionários; b) Matriz de cálculo da quantidade de recursos humanos considerando as etapas do processo / serviço, suas principais atividades, os direcionadores (drivers) para mensuração do esforço e a sazonalidade existente; e c) Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios etc.).
Prazo	60 dias
Quantitativo de USTs	176,00
Unidade de Serviço	Unidade Administrativa (unidades de terceiro nível hierárquico: superintendência ou equivalente)

G2.S15 - Análise de Estrutura Organizacional

Cod. Serviço	G2.S15
Serviço	Análise de Estrutura Organizacional
Descrição	a) Consolidar as informações de restrições e melhorias relacionadas com a estrutura organizacional da área; b) Analisar a estrutura organizacional da área sob os seguintes aspectos: Melhorias nos processos Avaliação da amplitude de comando (atual e futura) Distribuição de atribuições e responsabilidades entre as unidades Avaliação dos mecanismos de coordenação lateral e vertical entre cada uma destas unidades Avaliação da estrutura decisória necessária para otimizar o desempenho da unidade Avaliação do ambiente legal Avaliação do alinhamento da estrutura organizacional com a atual diretriz de gestão da unidade c) Realizar benchmarking em relação a estruturas e atribuições semelhantes; d) Propor nova estrutura organizacional prescrevendo as atribuições de cada uma das unidades assim como mecanismos de coordenação lateral e vertical, inclusive atualizando o Decreto de Competências; e e) Realizar reunião para validação da proposta da nova Estrutura Organizacional da área
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Relatório com análise de capacidade qualitativa de recursos humanos, incluindo responsabilidades e atribuições das funções exercidas, detalhando quais treinamentos devem ser realizados para execução do processo; b) Proposta de estruturação compreendendo a elaboração de, no mínimo 2 cenários, atribuições, ganhos relacionados, riscos e principais impactos; c) Entrega de cenário definitivo com ajustes solicitados (se necessário); d) Decreto de competências atualizado com a mudança da estrutura; e e) Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios etc.).
Prazo	60 dias
Quantitativo de USTs	176,00
Unidade de Serviço	Unidade Administrativa (unidades de terceiro nível hierárquico: superintendência ou equivalente)

G2.S16 - Análise de tendência e benchmarking de evolução do processo

Cod. Serviço	G2.S16
Serviço	Análise de tendência e benchmarking de evolução do processo
Descrição	a) Realizar análise de benchmarking de boas práticas em relação a execução do processo b) Realizar análise de tendências nacionais e mundiais de inovações nos serviços executados pelo órgão; c) Realizar análise de tendências de comportamento dos usuários do serviço;
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Realizar análise de benchmarking de boas práticas em relação a execução do processo c) Realizar análise de tendências nacionais e mundiais de inovações nos serviços executados pelo órgão; d) Realizar análise de tendências de comportamento dos usuários do serviço; c) Relatório descritivo da trajetória de evolução do serviço, indicando suas principais características ao longo do tempo, por meio da utilização da técnica de Roadmapping, indicando as mudanças de mercado, as mudanças no serviço, os tipos de inovação a serem realizadas, a base de recursos para suportar estes serviços e as principais ações de mudança a serem realizadas;
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	40,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G2.S17 - Operação Assistida da Transformação de Processos de Negócios e da Gestão da Mudança Organizacional

Cod. Serviço	G2.S18
Serviço	Operação Assistida da Transformação de Processos de Negócios e da Gestão da Mudança Organizacional
Descrição	a) Validar e ativar a sistemática de acompanhamento dos serviços e gestão da mudança organizacional junto com as unidades envolvidas; b) Acompanhar o dia a dia assegurando a completa internalização dos objetivos, marcos e entregáveis do serviço; c) Subsidiar a implementação das ações para superação dos desafios identificados; d) Realizar reuniões com as áreas gestoras para acompanhamento dos serviços no que tange a escopo, prazo, qualidade, custo, riscos e comunicação; e) Avaliar o estágio de resistência a mudança organizacional dos atores envolvidos e promover ações para promover o engajamento dos dirigentes e servidores; f) Elaborar, em conjunto com as equipes envolvidas, planos de ação para superação dos desafios g) Produzir relatório mensal com a identificação dos pontos de melhoria e ações necessárias para a superação dos desafios; h) Ao final das reuniões de acompanhamento, avaliar os resultados alcançados (quantificáveis e não quantificáveis) e as variáveis facilitadoras e restritivas para a implantação da mudança organizacional, contendo recomendações e passos para a melhoria dos processos.
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos
Produtos	a) Relatório contendo: i) A descrição das atividades realizadas para a implementação e acompanhamento do processo de transformação de processos e gestão da mudança organizacional, de forma a demonstrar que houve a efetiva internalização do novo modelo; ii) Avaliação crítica dos resultados alcançados (quantificáveis e não quantificáveis) e das variáveis facilitadoras e restritivas de todo o processo, contendo recomendações e passos para a efetiva implementação da transformação de processos e da gestão da mudança organizacional b) Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios etc.).
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	345,00
Unidade de Serviço	Ciclo de 30 Dias

G3.S1 -Especificação de Requisitos

Cod. Serviço	G3.S1
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 em versão em alfa.
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	a) Especificação do projeto de automação/transformação digital de processo b) Protótipo navegável (se possível) do processo em versão alfa
Prazo	15 dias
Quantitativo de USTs	80,00
Unidade de Serviço	Subprocesso

G3.S2 - Criação de Automação

Cod. Serviço	G3.S2
Serviço	Criação de Automação
Descrição	a) Criar Automação; b) Testar Automação; c) Documentar Automação;
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	a) Automação implementada e documentada;
Prazo	Até 15 dias para cada 100 pontos do Fator de Esforço de Automação (FE-AUT) (Anexo IV)
Quantitativo de USTs	1,00 * Fator de Esforço de Automação (FE-AUT) (Anexo IV)
Unidade de Serviço	Automação

G3.S3 - Criação de Integração - Sem RPA

Cod. Serviço	G3.S3
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	Consultor de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	a) Integração implementada e documentada;
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	137,00
Unidade de Serviço	Integração

G3.S4 - Criação de Integração - Com RPA

Cod. Serviço	G3.S4
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	Consultor de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	a) Integração implementada e documentada;
Prazo	30 dias
Quantitativo de USTs	171,00
Unidade de Serviço	Integração

G3.S5 - Alteração de Integração - Sem RPA

Cod. Serviço	G3.S5
Serviço	Alteração de Integração - Sem RPA
Descrição	a) Alterar Integração; b) Testar Integração; c) Documentar Integração;
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	a) Integração alterada e documentada;
Prazo	15 dias
Quantitativo de USTs	68,00
Unidade de Serviço	Integração

G3.S6 - Alteração de Integração - Com RPA

Cod. Serviço	G3.S6
Serviço	Alteração de Integração - Com RPA
Descrição	a) Alterar Integração; b) Testar Integração; c) Documentar Integração;
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	a) Integração alterada e documentada;
Prazo	15 dias
Quantitativo de USTs	85,00
Unidade de Serviço	Integração

G3.S7 - Criação de Dashboard

Cod. Serviço	G3.S7
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	Consultor de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	a) Dashboard implementado e documentado;
Prazo	Até 15 dias para cada 100 pontos do Fator de Esforço de Dashboard (FE-DASH) (Anexo IV)
Quantitativo de USTs	1,00 * Fator de Esforço de Dashboard (FE-DASH) (Anexo IV)
Unidade de Serviço	Dashboard

G3.S8 - Suporte Técnico e Operação Assistida de Automação e Transformação Digital de Processos

Cod. Serviço	G3.S23
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 ao Suporte Técnico e Operação Assistida de Automação e Transformação Digital de Processos: a) Atender consulta técnica da equipe de gestão técnica da Contratante; b) Atender solicitação de ajustes nas bases de dados relacionadas à execução dos processos; c) Prestar suporte no gerenciamento de usuários: criação, exclusão e gestão de permissões em solução de automação; d) Realizar a correção de erros de execução, especialmente os ocasionados por alteração na estrutura de banco de dados, falhas de código ou de integrações do serviço digital e mudanças na infraestrutura de redes e atualizações de sistemas estruturantes, auxiliares ou legados que impactem nas integrações, robôs ou scripts personalizados para a implementação de regras de tela desenvolvidos para a solução de automação; 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 serviços de solução de automação em produção. g) Fornecer suporte a implementações, ajustes ou melhorias complementares ou eventuais em solução de automação, a exemplo de Plataforma de Produtividade e de Desenvolvimento em Baixa Codificação (Low Code), Plataforma Business Process Management Suite (BPMS) ou Workflow, Plataforma de Aplicações Web ou ECM – Enterprise Content Management e Plataforma de Business Intelligence, bem como nas integrações com sistemas estruturantes, auxiliares e legados do Contratante; h) 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 solução de automação; h) Realizar o repasse do conhecimento de atividades realizadas durante a prestação de serviços; i) Prestar suporte a usuários das soluções de automação
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	a) Relatório de suporte e operação assistida
Prazo	3 dias
Quantitativo de USTs	15,00
Unidade de Serviço	Dia de Suporte Técnico e Operação Assistida

G3.S9 – Elaboração de Treinamento em Automação e Transformação Digital de Processos

Cod. Serviço	G3.S24
Serviço	Elaboração de Treinamento em Automação e Transformação Digital de Processos
Descrição	a) Planejar Treinamento; b) Elaborar Treinamento; c) Treinar equipes envolvidas na automação e transformação digital de processos; d) Avaliar treinamento;
Perfil Profissional	Consultor de Processos Analista de Processos Analista de Automação de Processos
Produtos	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
Quantitativo de USTs	257,00
Unidade de Serviço	Treinamento

Anexo III - Previsão de Demanda e Orçamento dos Serviços

PREVISÃO DE DEMANDA

Cod.	Grupo de Serviço	Previsão de Demanda (USTs)*
G1	Estruturação de Projeto de Melhoria da Gestão, Transformação e Automação de Processos de Negócio	420
G2	Execução de Projeto de Melhoria da Gestão e Transformação de Processos de Negócio	9.536
G3	Execução de Projeto de Automação e Transformação Digital de Processos de Negócio	11.656
Total		21.612

* Vigência Ordinária do Contrato (1 ano). Previsão meramente referencial, tendo em vista que não há quantitativo mínimo a ser utilizado e/ou vinculação de utilização de USTs a qualquer um dos Grupos de Serviços, conforme exposto na seção 6 deste termo de referência.

ORÇAMENTO DOS SERVIÇOS

A - Total Previsto (USTs)	21.612
B - Valor Unitário Estimado da UST (R\$)	92,30
C - Valor Total Estimado do Serviço (R\$) (C = A * B)	1.994.787,60

Anexo IV - Fatores de Esforço do Catálogo de Serviços

IV.1 - Fator de Esforço de Automação (FE-AUT)

A quantidade de USTs associadas ao serviço “G3.S2 - 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:

Fatores de Componentes Nativos e de Baixa Codificação

Fator	Cálculo	Multiplicador do Fator
Formulários ou Telas	Soma do número de Formulários ou Telas, sendo cada um ponderado pelo fator específico associado à sua complexidade	23 para Baixa Complexidade 60 para Média Complexidade 96 para Alta Complexidade
Tabelas ou Listas de Dados	Soma do número de Tabelas ou Listas de Dados multiplicada pelo fator associado	08 por Tabela ou Lista de Dados
Ações em Fluxos de Automação	Soma do número de Ações, sendo cada um ponderado pelo fator específico associado à sua especificidade (Manual ou Automática)	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 e Codificação

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

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 USTs 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 USTs associado ao serviço será o número inteiro imediatamente inferior ao valor encontrado.

O prazo para a realização de cada automação será de até 15 dias para cada 100 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 pressupõe:

- 1) Uso de elementos nativos ou prontamente integrados da solução hospedeira da automação, e
- 2) Emprego 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.

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*.

Toda Hora de Esforço de Automação do Fator de Personalização e Codificação deverá estar vinculada a um entregável que estará, por sua vez, vinculada à 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:

- 1) Para pontuação, serão considerado as tabelas de Componente Nativos e de Baixa Codificação e de Configuração e Interface;
- 2) Fatores que não sofrerão ajustes não serão pontuados;
- 3) 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%;
- 4) Não se aplica deflator para casos de demandas de Personalização e Codificação.

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, Sharepoint ou Power Apps.
Tabelas ou Listas de Dados	Estrutura matricial de dados, a exemplo de tabelas de BPMS e listas de Sharepoint

Fator	Definição
Ações em Fluxos de Automação	Atividades previstas no fluxo do processo. O fluxo pode estar diretamente implementado na solução de automação, como no caso de BPMS e Workflows (Power Automate, por exemplo), ou estar referenciado em documentação de automação de processo produzida no serviço de Especificação de Requisitos ou em outros serviços de catálogo, como no caso, por exemplo, de solução de automação em <i>Sharepoint</i> . Ação manual é aquela que dependem da interação direta do usuário, enquanto Ação Automática é aquela realizada através de regras negociais específicas, a exemplo do adimplemento de uma condição
Conectores	São componentes que permitem a integração da automação em desenvolvimento com sistemas de informação, base de dados ou outros Componentes de Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação Envolvidos. Exemplifica-se com o conector do Power Apps com o <i>Sharepoint</i> .
Grupos de Perfis de Usuários	São grupos que compartilham os mesmos níveis de permissão de acesso em solução automação. Exemplifica-se com os grupos de permissão do <i>Sharepoint</i> .
Componentes de Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação Envolvidos	São os módulos de cada Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação. Como exemplo, no caso da Stack Microsoft Power Platform - o Power Apps e o Power Automate são dois componentes. No caso de solução de automação baseada em BPMS que tenha módulo de Analytics e de ECM, por exemplo, 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

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, e validação básicas de tipos (por exemplo, datas) ou baseada em outros campos da tela;

Fator	Definição
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) f) interface estilo wizard g) 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	23	46
Formulários ou Telas (Média Complexidade)	2	60	120
Formulários ou Telas (Alta Complexidade)	2	96	192
Tabelas ou Listas de Dados	6	8	48

Fatores de Componentes Nativos e de Baixa Codificação

Fator	Quantidade	Multiplicador do Fator	Pontuação
Ações Manuais	6	4	24
Ações Automáticas	2	10	20
Conectores	2	15	30
Subtotal			480

Fatores de Configuração e Interface

Fator	Quantidade	Multiplicador do Fator	Pontuação
Grupos de Perfis de Usuários	3	8	24
Componentes de Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação Envolvidos	2	20	40
Subtotal			64

Fatores de Personalização e Codificação

Fator	Quantidade	Multiplicador do Fator	Pontuação
Personalização e Codificação	20	2,04	40,8
Subtotal			40,8

Fator de Esforço de Automação 584,8

Exemplo 2: Alteração de Automação

Fatores de Componente Nativos e de Baixa Codificação

Fator	Quantidade	Multiplicador do Fator	Pontuação
Formulários ou Telas (Baixa Complexidade)	0	11,5	0

Formulários ou Telas (Média Complexidade)	0	30	0
Formulários ou Telas (Alta Complexidade)	1	48	48
Tabelas ou Listas de Dados	0	4	0
Ações Manuais	1	2	2
Ações Automáticas	0	5	0
Conectores	1	7,5	7,5
Subtotal			57,5

Fatores de Configuração e Interface

Fator	Quantidade	Multiplicador do Fator	Pontuação
Grupos de Perfis de Usuários	0	4	0
Componentes de Stack (Pilha) de Desenvolvimento de Automação Envolvidos	2	10	20
Subtotal			20

Fatores de Personalização e Codificação

Fator	Quantidade	Multiplicador do Fator	Pontuação
Personalização e Codificação	4	2,04	8,16
Subtotal			8,16

Fator de Esforço de Automação	85,66
--------------------------------------	--------------

4.2 - Fator de Esforço de Dashboard (FE-DASH)

A quantidade de USTs associadas ao serviço “G3.S7 - 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 USTs 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 USTs associado ao serviço será o número inteiro imediatamente inferior ao valor encontrado.

O prazo para a realização de cada automação será de até 15 dias para cada 100 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:

- 1) Para pontuação, serão considerado a tabela do Fator de Esforço de Dashboard;
- 2) Fatores que não sofrerão ajustes não serão pontuados;
- 3) 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
Fontes de Dados	4	4	16

Fator	Quantidade	Multiplicador do Fator	Pontuação
Componentes de Baixa Complexidade	10	4	40
Componentes de Média Complexidade	2	8	16
Componentes de Alta Complexidade	4	14	56
Total			128

Fator de Esforço de Dashboard	128
--------------------------------------	------------

Exemplo 2: Alteração de Dashboard

Fator	Quantidade	Multiplicador do Fator	Pontuação
Fontes de Dados	1	2	2
Componentes de Baixa Complexidade	5	2	10
Componentes de Média Complexidade	1	4	4
Componentes de Alta Complexidade	2	7	14
Total			30

Fator de Esforço de Dashboard	30
--------------------------------------	-----------

TOTAL UST APROVADAS =				
VALOR UNITÁRIO UST =				
VALOR TOTAL AUTORIZADO =				

São partes integrantes da Ordem de Serviço, o Termo de Referência e demais documentos integrantes da SDP nº XXXX e do Contrato nº XX/XXXX, bem como do Cronograma de Execução de Atividades e do Cronograma Orçamentário e demais documentos em anexo.

ARACAJU, __.__.20__
ASSINATURA RESPONSÁVEL PELA ÁREA DE NEGÓCIO
ASSINATURA CONTRATADA
DE ACORDO / EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO E ÁREA DE NEGÓCIO

ANEXO VI- MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

 SERGIPE GOVERNO DO ESTADO SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA	TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	
INTRODUÇÃO O Termo de Recebimento Provisório trata de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Termo de Referência e documentos complementares.		
1. IDENTIFICAÇÃO		
CONTRATO Nº XX/20AA		
CONTRATADA Razão Social da Contratada		
CNPJ DA CONTRATADA XX.XXX.XXX/XXXX-XX		
Nº DA OS XX/20XX	DATA DA EMISSÃO XX/XX/20XX	
2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO		
MACRO ETAPA:		
SERVIÇOS	MÉTRICA	QUANTIDADE
TOTAL DE ITENS		

3. RECEBIMENTO

Por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à OS nº XX/20XX acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do Contrato supracitado, foram executados e (atende(m) / atende(m) parcialmente / não atende(m)) às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais.

Ressaltamos que o Recebimento Definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da Contratada. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
descrever exigências técnicas conforme Termo de Referência		

4. ASSINATURA

FISCAL DO CONTRATO

NOME

MATRÍCULA

ARACAJU, XX/XXXX/20XX

PREPOSTO CONTRATADA

NOME

CPF

ARACAJU, XX/XXXX/20XX

ANEXO VII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

 SERGIPE GOVERNO DO ESTADO SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA	TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	
INTRODUÇÃO O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.		
1. IDENTIFICAÇÃO		
CONTRATO Nº XX/20AA		
CONTRATADA Razão Social da Contratada		
CNPJ DA CONTRATADA XX.XXX.XXX/XXXX-XX		
Nº DA OS XX/20XX	DATA DA EMISSÃO XX/XX/20XX	
2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO		
MACRO ETAPA:		
SERVIÇOS	MÉTRICA	QUANTIDADE
TOTAL DE ITENS		
3. ATESTE DE RECEBIMENTO ATESTO / ATESTAMOS que que os serviços correspondentes à OS nº XX/20XX foram		

(prestados / entregues) pela Contratada e Atendem às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
descrever exigência contratual conforme Termo de Referência		

4. DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, (não) há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

(Não foram / Foram) identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, (cuja instrução corre em processo administrativo próprio (Nº do Processo)).

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS nº XX/20XX monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: Relatório de Fiscalização nº XXXX ou Nota Técnica nº YYYY

5. ASSINATURA

FISCAL DO CONTRATO

NOME

MATRÍCULA

ARACAJU, XX/XXXX/20XX

ANEXO VIII – Critérios Técnico para Seleção da Consultoria

A avaliação dos critérios técnicos para 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, ou seja, maior pontuação, segundo os critérios estabelecidos a seguir:

CRITÉRIO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
I. EXPERIÊNCIA DA EMPRESA EM SERVIÇOS SIMILARES (PESO 0,5)	
I.1. Execução de Serviços de Consultoria para Organizações do Setor Privado, nos Últimos 5 Anos, Relacionados a Melhoria da Gestão, Transformação ou Automação de Processos (0,25 Pontos por Serviço)	1,0
I.2. Execução de Serviços de Consultoria para Organizações do Setor Público, exceto órgãos fazendários, nos Últimos 5 Anos, Relacionados a Melhoria da Gestão, Transformação ou Automação de Processos (0,5 Pontos por Serviço)	3,0
I.3. Execução de Serviços de Consultoria Especificamente para Órgãos Fazendários, nos Últimos 5 Anos, Relacionados a Melhoria da Gestão, Transformação ou Automação de Processos (0,50 Pontos por Serviço)	3,0
I.4 - Execução de Serviços de Consultoria para Organizações do Setor Público ou Privado, nos últimos 5 Anos, que tenham envolvido Automação de Processo através de Plataforma Business Process Management Suite (BPMS) e/ou Plataforma de Desenvolvimento em Baixa Codificação (Low Code) (0,5 Pontos por Serviço)	3,0
SOMA ITEM I. EXPERIÊNCIA DA EMPRESA EM SERVIÇOS SIMILARES	10,0
II. QUALIFICAÇÃO, DISPONIBILIDADE E EXPERIÊNCIA DE CORPO TÉCNICO ADEQUADO (PESO 0,5)	
II.1. Profissionais da Empresa com Experiência Mínima de 7 Anos em Projetos Relacionados a Melhoria da Gestão, Transformação ou Automação de Processos (0,50 Ponto por Profissional)	1,50
II.2. Profissionais da Empresa com Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão por Processos ou em Outras Áreas (desde que tenha pelo menos uma disciplina de Gestão por Processos) (0,25 Ponto por Profissional)	1,00
II.3. Profissionais da Empresa com Pós-Graduação Stricto Sensu em Gestão por Processos ou em Qualquer Área (neste caso a pesquisa deverá estar diretamente relacionada com Gestão por Processos) (0,5 Ponto por Profissional)	1,50
II.4. Profissionais da Empresa com Experiência em Projetos Relacionados a Melhoria da Gestão, Transformação ou Automação de Processos em Organizações do Setor Público, exceto órgãos fazendários (0,50 Ponto por Profissional)	1,50
II.5. Profissionais da Empresa com Experiência em Projetos Relacionados a Melhoria da Gestão, Transformação ou Automação de Processos em Órgãos Fazendários (0,50 Ponto por Profissional)	1,50
II.6. Profissionais da Empresa com Experiência em Projetos que tenham envolvido Automação de Processo através de Plataforma Business Process Management Suite (BPMS) e/ou Plataforma de Desenvolvimento em Baixa Codificação (Low Code) em Organizações do Setor Público ou Privado (0,5 Pontos por Serviço)	1,50

II.7. Profissionais com Certificação CBPP (Certified Business Process Professional) emitida pela Association of Business Process Management Professionals International (ABPMP) ou Certificação PMP (Project Management Professional) emitidas pelo PMI (Project Management Institute) (0,50 Ponto por Certificação)	1,50
SOMA ITEM II. QUALIFICAÇÃO, DISPONIBILIDADE E EXPERIÊNCIA DO CORPO TÉCNICO ADEQUADO	10,00

Os Itens pontuados no critério I.4 poderão ser itens já pontuados nos demais itens do grupo de critérios I

2) Os itens pontuados nos critérios II.6 poderão ser itens já pontuados nos demais itens do grupo de critérios II

As pontuações são máximas, não poderão exceder a 10 pontos em cada critério. Todas as experiências, qualificações, certificações deverão ser comprovadas por documentação idônea.

Critérios de Desempate (sucessivos)

1. Maior pontuação em Qualificação, Disponibilidade e Experiência de Corpo Técnico Adequado
2. Maior pontuação em Experiência da Empresa em Serviços Similares

Persistindo o empate será realizado o desempate por meio de sorteio.

Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: BJHY-SICF-TXYB-1QCO



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 12/09/2024 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- BRUNO ROLEMBERG DANTAS BARRETO - 30/08/2024 12:22:55 (Certificado Digital)
- SILAS MISAEL SOARES TOMAZ - 30/08/2024 12:54:38 (Certificado Digital)
- LUANA MAIA MOREIRA - 02/09/2024 11:47:21 (Certificado Digital)