

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO e GESTÃO

Consulta Pública nº 01/2017

Termo de Referência Automação de Serviços Públicos

20/02/2017



Plataforma de Cidadania Digital

- » Decreto nº 8.936/2016 ([link](#))
- » Ação integrada do Estado para a disponibilização de informações e serviços públicos eletrônicos para a sociedade
- » Componentes:
 - Portal de Serviços do Governo Federal
 - mecanismo de acesso digital único
 - ferramenta de solicitação e acompanhamento dos serviços
 - ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários
 - painel de monitoramento do desempenho dos serviços

Termo de Referência

- » **Objeto:** contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos, no modelo de Software como Serviço (SaaS), bem como a adequação e automação dos serviços propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada, incluindo suporte técnico e treinamento
- » **Procedimento:** pregão Eletrônico para Registro de Preços dos itens, pelo critério do menor preço global do lote

Termo de Referência

Lote	Item	Descrição
Único	I	Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos
	II	Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica
	III	Suporte técnico para a integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica
	IV	Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

Item I - Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos

» Entregas:

- efetiva disponibilização da solução, atendendo aos requisitos técnicos e funcionais e aos níveis de serviço
- liberação da quantidade de usuários atendentes (Usuários Governo) demandada pelo Contratante

» Precificação:

- mensalmente, será verificado o número de Usuários Governo ativos, com base no que será feito o faturamento

Item II - Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica

» Entregas:

- serviço público automatizado e em produção
- manual do processo referente ao serviço público automatizado
- vídeos tutoriais de uso e operação disponíveis na ferramenta
- relatório da implantação do serviço público automatizado

» Precificação:

- baseada em Unidades de Serviço Técnico de Automação (USTA)
- as USTA são calculadas por serviço público a ser automatizado e dependem exclusivamente da complexidade do processo respectivo



Item II - Adequação e automação de serviços públicos com o uso da solução tecnológica

Fator	Quantidade	Pontuação
1. Formulários de entrada	1 a 2	1
	3 a 4	2
	5 a 6	3
	7 a 8	4
2. Unidades envolvidas	1 (a própria)	0,5
	2 a 3	1
	4 a 5	1,5
	6 a 7	2
3. Decisores envolvidos	1 a 3	0,5
	4 a 6	1
	7 a 9	1,5
	10 a 12	2
4. Interfaces de integração	até 3	1
	4 a 6	3
	7 a 9	5
	9 a 12	7

Item III - Suporte técnico para a integração de sistemas e bases de dados existentes à solução tecnológica

» Entregas:

- documentação referente às interfaces de integração construídas
- documentação relativa aos ajustes realizados nos sistemas e bases de dados do órgão, que explicita todas as alterações efetivadas

» Precificação:

- baseada em Unidades de Serviço Técnico de Integração (USTI)
- as USTI são calculadas por sistema ou base a ser integrado e dependem da quantidade de interfaces de integração desenvolvidas



Item IV - Treinamento específico para utilização da solução tecnológica

» Entregas:

- equipes dos órgãos treinadas
- relatório referente à cada treinamento realizado

» Precificação:

- baseada no número de Horas-Aula envolvido em cada treinamento

Requisitos da Solução Tecnológica

» Requisitos Técnicos:

- estão relacionados à infraestrutura e à tecnologia empregadas na solução
- deverão ser comprovados por meio de documentos e certificados (qualificação técnica)

» Requisitos Funcionais:

- dizem respeito às funcionalidades que devem estar disponíveis para quem utiliza a ferramenta
- estão separados em três categorias: interface da sociedade, interface de atendimento e interface de configuração
- serão avaliados por meio de Prova de Conceito

Requisitos Funcionais

	Interface da Sociedade	Interface de Atendimento	Interface de Configuração
Gestão do Atendimento	Funcionalidades associadas à solicitação e ao acompanhamento do progresso de demandas por parte da sociedade		
Gerador de Formulários	Funcionalidades relacionadas à configuração e ao uso de formulários de dados		
Agendamento	Funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com necessidade de presença física do cidadão		
Notificação	Funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações de serviços ao cidadão		
Avaliação de Serviço	Funcionalidades relacionadas à avaliação de reação do cidadão em relação ao serviço consumido		

Prova de Conceito

- » Lances => Habilitação => Prova de Conceito
 - data, local, horário e duração a serem informados
- » A solução será acessada via Internet, em tempo real
 - a licitante efetuará os procedimentos solicitados pelo Contratante, a fim de se apurar o atendimento aos requisitos funcionais
 - a prova poderá percorrer todos os requisitos funcionais ou parte deles
 - as demais licitantes poderão assistir à prova
- » Após a sessão, a licitante terá 5 dias para realizar a automação completa de um serviço público selecionado pelo Contratante

Contratos

- » Duração de 36 meses, podendo alcançar 60 meses, por renovação
- » Não desejando renovar, a Contratada deverá avisar com 18 meses de antecedência ao término contratual
- » Sempre que solicitada, a Contratada entregará: os modelos de dados, as bases de dados em formato aberto, os artefatos e produtos
- » a Contratada deverá manter os dados em sua infraestrutura por até 12 meses após o encerramento contratual, com pelo menos 10% dos Usuários Governo ativos
- » Pagamentos e Glosas obedecerão a Acordo de Nível de Serviço

Obrigado!

seges.inova@planejamento.gov.br