



GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO

## TERMO DE REFERÊNCIA

Número do Processo - SISLOG  
107145Número do Processo - SEI  
202400005024127

Em conformidade com a Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021 e com o Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023, o Termo de Referência é o documento necessário para a contratação de bens e serviços comuns, destinado a identificar as especificações do objeto e as condições da contratação e execução, devendo conter os elementos mínimos previstos na legislação.

O Termo de Referência deve ser elaborado com base nos estudos técnicos preliminares, após o posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina.

O Termo de Referência deverá ser elaborado, obrigatoriamente, nas contratações de bens e serviços comuns, inclusive serviços comuns de engenharia, independente da forma de seleção do fornecedor, seja por licitação ou por contratação direta.

Em cumprimento ao princípio da segregação de funções, inscrito no caput do art. 5º da Lei federal nº 14.133/2021, as atividades inerentes ao planejamento desta contratação foram executadas e/ou acompanhadas pelos integrantes dos setores requisitante, técnico e administrativo, os quais preenchem os requisitos do art. 6º do Decreto estadual nº 10.216/2023, e estão relacionados na Portaria de Contratação e neste Termo de Referência. Tais documentos estão assinados pelo Subsecretário de Logística e Patrimônio da Secretaria de Estado da Administração (Portaria Sead nº 1.191, de 4 de junho de 2024).

Este Termo de Referência foi elaborado utilizando o modelo-padrão do Sistema de Logística de Goiás - Sislog.

## Tópico 1 - DADOS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Dados do Processo	Número do Processo Administrativo no Sei 202400005024127
1.2. Adequação Orçamentária	A presente contratação será autorizada pelo Ordenador de Despesas, com a respectiva indicação orçamentária, nos termos do Decreto estadual nº 10.207, de 27 de janeiro de 2023.

## Tópico 2 - DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Descrição resumida do objeto	Prestação de Serviços
2.2. Regime de fornecimento de bens ou serviços	Prestação de Serviços de forma parcelada, sob demanda.
2.3. Natureza da execução do objeto	Prestação de Serviços: continuada
2.4. Característica do objeto	Comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.
2.5. Instrumento Contratual	A presente contratação será formalizada por meio de Termo de Contrato.
2.6. Prazo de vigência contratual	O prazo de vigência contratual é de 30 meses, contados imediatamente a partir da data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, nos termos do Título III, Capítulo V, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. Considerando que o objeto contratado é de natureza continuada, a vigência do contrato é prorrogável nos termos da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021. A minuta de Termo de Contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

**2.6.1.** A prestação do serviço é continuada devido à possibilidade da contratação se estender por mais de um exercício financeiro, dependendo da complexidade do serviço a ser transformado. A transformação digital aumenta a produtividade, traz novas soluções, cria novas tecnologias e melhora a qualidade de vida dos cidadãos, por isso a necessidade de estarmos sempre executando a jornada de transformação dos serviços existentes no Estado. O ciclo PDCA que é uma metodologia de resolução de problemas que visa melhorar a eficiência de processos está contido na jornada de transformação, que prevê ao seu final a avaliação do serviço transformado e, conforme, feedback do usuário novas execuções de jornadas são realizadas. A cada ciclo pode-se executar a jornada da Transformação com intuito de melhorar cada vez mais os serviços prestados ao cidadão, bem como atender novos públicos ou novos canais de atendimento.

**2.6.1.1.** Os serviços de prestação de serviços relacionados à transformação de processos e serviços públicos podem ser classificados como de natureza continuada devido às características intrínsecas do objeto contratado.

## Essencialidade e Permanência das Necessidades:

**2.6.1.2.** O objetivo desses serviços é promover melhorias constantes na eficiência, na qualidade e na eficácia dos processos e serviços públicos, por meio de metodologias de transformação digital e inovação. Essas necessidades são permanentes na administração pública, uma vez que o ambiente administrativo e regulatório está em constante evolução. O acompanhamento contínuo para manter os serviços adequados às novas exigências é imprescindível.

## Complexidade e Dinamismo do Objeto:

**2.6.1.3.** A transformação de processos não possui ações pontuais, mas sim processos iterativos e cílicos, que exigem análises contínuas, monitoramento de indicadores, revisão de estratégias e adaptação a novos cenários. Esse dinamismo justifica a necessidade de continuidade na prestação dos serviços para garantir que as mudanças implementadas sejam sustentáveis e eficazes ao longo do tempo.

## Economia e Racionalização de Recursos:

**2.6.1.4.** A manutenção de um serviço contínuo permite à administração pública evitar custos adicionais associados à recontratação frequente, como gastos com novos processos licitatórios, perda de conhecimento acumulado e necessidade de requalificação de equipes. Dessa forma, a continuidade contribui para a economicidade e a racionalização de recursos.

## Garantia de Sustentação da Transformação Organizacional:

**2.6.1.5.** A transformação de processos e serviços públicos é um esforço de longo prazo que requer acompanhamento contínuo para consolidar mudanças organizacionais. A interrupção do suporte comprometeria a sustentação das iniciativas de modernização e inovação, podendo levar ao retrocesso das conquistas alcançadas.

**2.6.1.6.** Considerando a essencialidade, a complexidade e o impacto direto na continuidade e melhoria dos serviços públicos, é justificável e necessário classificar o objeto como serviço de natureza continuada.

**2.7.** Para processar a contratação do objeto, cujas demandas são comuns entre os órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual, optou-se pela realização de Contratação Compartilhada, processada através de Sistema de Registro de Preços, na modalidade Pregão Eletrônico, fundamentando-se na hipótese prevista no art. 3º da Instrução Normativa - IN nº 001/2024, resultando, assim em um Registro de Preços Centralizado, nos termos do inciso II do Art. 8º da IN retrocitada. Tal procedimento propicia a racionalização da contratação e, ainda, ganhos de economia de escala.

**2.8.** O Sistema de Registro de Preços - SRP poderá ser adotado desde que o objeto a ser contratado possa ser replicado e padronizado ou que contenha elementos que permitam a sua replicação, definindo-se em uma unidade que se repete, quando:

I - pelas características do item, houver necessidade permanente ou frequente de sua aquisição ou contratação;

II - pela natureza do objeto, não for possível definir previamente a ocasião e o quantitativo a ser demandado pela administração;

III - for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas, sob demanda ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida, como quantidade de horas de serviço, postos de trabalho ou em regime de tarefa;

IV - for conveniente para atendimento a mais de um órgão ou entidade, no caso das contratações compartilhadas;

V - for atender a execução descentralizada de programa ou projeto estadual, por meio de contratação compartilhada ou de adesão a ata de registro de preços.

VI - nas contratações de merenda escolar e alimentos perecíveis, na forma de norma específica.

**2.8.1.** Na presente contratação, a utilização do SRP é justificada pela finalidade de atender às necessidades dos órgãos do Estado, nos termos do inciso IV, do art. 19 da Instrução Normativa nº 001/2024.

**2.9.** O Sistema de Registro de Preços traz uma série de vantagens se comparado a outros institutos. A primeira reside na redução dos gastos, uma vez que com a sua utilização ocorre a supressão de um grande número de licitações contínuas e seguidas versando sobre os mesmos objetos. A segunda grande vantagem é a rapidez na contratação e otimização dos gastos, tendo em vista que através deste sistema a Administração efetiva a licitação e, depois de registrados os preços, aguarda a liberação de recursos.

**2.10.** No caso do objeto em tela, por serem utilizadas normas específicas editadas pelo Estado de Goiás, os recursos para promover a contratação devem ter origem de crédito orçamentário estadual.

**2.11.** O registro de preços será gerenciado pela Unidade Central de Compras e Contratos, que atua nos termos do Art. 23 da Instrução Normativa nº 001/2024.

**2.12.** Considerando que o Sistema de Compras oficial do Estado ainda não está preparado para divulgar a intenção de registro de preços, a fase de IRP será realizada através de circularização, por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, autos nº 202500005008624, com cópia anexada no Anexo do TR - Processo de Circularização - IRP. Os quantitativos referentes a cada órgão participante estão detalhados em planilha constante deste Termo.

**Da adesão à ata de registro de preços**

**2.13.** Serão permitidas adesões à futura Ata de Registro de Preços, nos termos do art. 56 da IN nº 001/2024 - SEAD.

**2.13.1.** Serão permitidas adesões tardias à ata de registro de preços, pois, além de estar prevista sua possibilidade na legislação, se trata de demanda de interesse e relevância para a administração pública como um todo, além de que se permite haver maiores: competitividade e economia de escala, dada a expectativa de atendimento não só dos órgãos gerenciador e participes, mas também de eventuais caronas, proporcionando maior poder de negociação da Administração Pública; racionalização dos processos, já que se elimina a necessidade de cada órgão realizar sua própria licitação; flexibilidade e conveniência, pois permite que órgãos públicos ajustem suas aquisições conforme suas necessidades específicas e disponibilidade orçamentária, sem a rigidez de um processo licitatório individual; transparência e controle, porque a centralização dos processos na ARP facilita o monitoramento e a fiscalização por órgãos de controle, assegurando que as aquisições sejam realizadas de acordo com os princípios de legalidade e economicidade; integração e cooperação interinstitucional, porque a ARP permite a integração das demandas de diferentes órgãos, promovendo a cooperação interinstitucional e o compartilhamento de informações e melhores práticas.

**2.13.2.** No que se refere aos mecanismos de controle e gestão das adesões, a Superintendência Central de Compras e Contratos conta com uma gerência específica para isso.

**2.13.3.** Conforme art. 54 da Instrução Normativa - IN SEAD nº 001/2024, é permitida a adesão à ata de registro de preços por quaisquer órgãos e entidades da administração pública, não participantes do item ou grupo de itens da ARP, desde que autorizado pela SEAD (órgão gerenciador), observados os limites legais, quais sejam, de 50% (cinquenta por cento) para cada item.

**2.13.4.** A adesão à ARP deverá ser precedida de manifestação formal de interesse, por meio do sistema eletrônico de contratações do Estado, junto ao órgão gerenciador do registro de preços que, no caso de deferimento, indicará os quantitativos disponíveis, respectivos preços e marcas a serem praticados e os respectivos detentores.

**2.13.5.** A adesão supracitada deverá seguir a ordem de classificação do menor preço registrado, limitado, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo total do item a que se refere e desde que o total das adesões não ultrapasse ao dobro, independentemente do número de órgãos não participantes que aderirem à ARP.

**2.13.6.** O órgão gerenciador do registro de preços poderá limitar ou negar as autorizações de adesão à ARP, de forma a não comprometer suas próprias contratações, inclusive quando verificar que o quantitativo das adesões supera o quantitativo utilizado pelos próprios participantes do registro de preços.

**2.13.7.** Caberá ao fornecedor detentor do item ou do grupo de itens da ARP, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação da adesão, desde que não prejudique as obrigações anteriormente assumidas.

**2.13.8.** Os órgãos ou as entidades estaduais da administração direta, autárquica e fundacional não poderão aderir à ARP para suprir demandas conhecidas anteriormente à publicação do edital que originou o registro de preços centralizado, salvo nos casos justificados e aprovados pelo órgão central de compras e contratos.

**Tópico 3 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOS PREÇOS REFERENCIAIS**

**3.1.** Os valores referenciais estimados da contratação, unitários e totais, aferidos conforme ampla pesquisa de mercado, são os seguintes:

<b>Descrição do item 001</b>	
Código 5753 - Transformação e Inovação no Setor Público, serviços de apoio à jornadas em transformação dos serviços públicos.	
<b>Informações Adicionais</b>	
Transformação e Inovação no Setor Público, serviços de apoio à jornadas em transformação dos serviços públicos	
Período (Meses)	30
Quantidade	325033,05
Unidade	unidade de serviço técnico
Participação	Ampla Participação
Local de Entrega	conforme informado pelo órgão / entidade participante do registro de preços
Diferença Mínima	(%)
Valor Unitário	R\$ 95,95
Valor Total	R\$ 31.186.921,15

**3.2.** Preço Total Estimado: não sigiloso - **R\$ 31.186.921,15 (R\$ Trinta e Um Milhão e Cento e Oitenta e Seis Mil e Novecentos e Vinte e Um e Quinze Centavos).**

**3.3.** O preço total estimado da contratação fundamenta-se conforme pesquisa de preços realizada em conformidade com o Decreto estadual nº 9.900, de 07 de julho de 2021.

**3.4.** Os preços estimados especificados neste Termo de Referência, unitários, totais e global, correspondem aos preços máximos nos quais o objeto poderá ser adjudicado. Não será admitida a adjudicação do objeto por preços (unitário e global) superiores aos especificados neste Termo de Referência.

**3.5.** O quantitativo levantado pelo órgão gerenciador junto a cada órgão participe durante a fase de circularização representa a quantidade máxima que poderá ser adquirida, salvo nas hipóteses previstas na alínea b), inciso I, Art. 124 da Lei federal nº 14.133/2021. Quanto à quantidade mínima a ser cotada, prevista na alínea b), inciso II, Art. 37 da Instrução Normativa – IN Sead nº 001/2024, não será admitida nesta contratação, fato em que a cotação em quantitativos menores que os totais representaria flagrante prejuízo à contratação, impactando diretamente a prestação dos serviços.

**Tópico 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO**

**4.1.** O objeto contratado deverá atender às especificações e a descrição como um todo, abaixo apresentadas:

Registro de Preços objetivando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de transformação de processos e serviços públicos, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica.

**4.2. Da classificação dos serviços:**

**4.2.1.** Os serviços a serem contratados constituem-se em atividades materiais acessórios, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante.

**4.2.2.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caractere pesssoalidade e subordinação direta.

**4.2.3.** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de transformação de processos e serviços públicos, de acordo com o ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços e conforme ferramentas, métricas e padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pela SEAD, mediante ordem de serviços, limitando ao quantitativo máximo estimado e sem garantia de consumo mínimo, em projetos de transformação, inovação, modernização, ampliação dos serviços simplificados, com garantia de transferência de conhecimento e incorporação de soluções, tecnologias e documentações. Visando atender os projetos transformação esta jornada foi estruturada da seguinte forma:

**4.2.3.1. Serviço de Transformação dos Serviços Públicos:** serviços de apoio às atividades de transformação dos serviços públicos, incluindo gerenciamento do projeto, diagnóstico, estudos, pesquisas, modelagem, análise e redesenho de processos, elaboração e avaliação da jornada do usuário, definição de regras de negócio, prototipação e levantamento do escopo de transformação do processo.

**4.3.** Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de gestão e tecnologia, podem ser necessários eventuais ajustes no escopo de cada serviço descrito neste TR. Neste caso, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre a CONTRATANTE e a Empresa CONTRATADA.

**4.4.** Admite-se a possibilidade da alteração do catálogo de serviços (Anexo nº 6), desde que em comum acordo entre o CONTRATANTE e a Empresa CONTRATADA, observada as seguintes condições:

a) a alteração deve manter alinhamento ou similaridade com o catálogo existente;

b) caso seja realizada alguma alteração, as USTs utilizadas deverão ser consumidas do saldo de USTs existentes do contrato, não sendo permitida qualquer alteração no saldo existente do contrato;

c) que sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado um indicador de Nível de Serviço (NS) para o novo pilar de serviço;

d) que seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais serviços.

**4.5. Estimativa de Volumes e Preços****4.5.1. Unidade de Serviço Técnico - UST**

**4.5.1.1.** Considerando que determinados tipos de tarefas entre as atividades listadas anteriormente não podem ser medidos com precisão e que, utilizar-se apenas da medição de horas trabalhadas gera uma tendência a se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da contratada, ainda que não produtivas, fazendo com que os esforços de retribuição, correções de defeitos provocados por ela mesma acabem sendo contabilizados no esforço total dos projetos;

**4.5.1.2.** Considerando ainda o grau de complexidade e de esforço necessário, procuraram-se definir uma unidade de medida mais objetiva para a presente contratação. A Unidade de Serviço Técnico – UST – deverá considerar o processo de gestão de demandas definido, de acordo com a complexidade técnica individual de cada tarefa ou perfil necessário;

**4.5.1.3.** Cada pagamento da presente contratação ocorrerá através do atestado pelo fiscal do contrato da execução de cada tarefa ao fim de um ciclo de medição, sendo pago apenas o resultado efetivamente obtido. Assegurada a existência do prévio planejamento do consumo de UST para o mês seguinte de acordo com as demandas que serão encaminhadas à CONTRATANTE.

**4.5.1.4.** A UST consistirá em equivalências entre o quantitativo de esforço e de tempo médio para execução das atividades conforme sua complexidade;

**4.5.1.5.** Considera-se que 1 (uma) UST equivale a uma atividade com tempo médio de 1 (uma) hora de trabalho em atividades de baixa complexidade realizada pelo profissional de menor salário dentro os perfis alocados. Para essa contratação foi definido com referência o perfil de Analista de Experiência do Usuário Júnior visto que, no cenário em questão, esse é o perfil que exige a menor qualificação técnica e tem, conforme pesquisa feita nos sites que estão no documento 127282 (Anexo do TR - Pesquisa Salarial) desse processo e planilha de custos (Anexo nº 13), a menor remuneração dos perfis estimados para a pretensa contratação.

4.5.1.5.1. Apresenta-se tabela com os perfis técnicos e seus respectivos pesos atribuídos para cálculo das USTs, considerando o grau de complexidade e responsabilidade envolvidos. Os pesos foram definidos com base na pesquisa salarial descrita no item 4.6.3.4. e na planilha de custos do Anexo 13:

Perfil	Peso
Consultor de Processos Junior	1,38
Consultor de Processos Pleno	1,59
Consultor de Processos Sênior	2,3
Analista de Processos Junior	1,08
Analista de Processos Pleno	1,36
Analista de Processos Sênior	1,93
Analista de Negócios Junior	1,31
Analista de Negócios Pleno	1,75
Analista de Negócios Sênior	2,7
Analista de Experiência do Usuário Júnior	1
Analista de Experiência do Usuário Pleno	1,37
Analista de Experiência do Usuário Sênior	2,12
Analista de BI Júnior	1,23
Analista de BI Pleno	1,76
Analista de BI Sênior	2,34
Gerente de Projetos Sênior	4,98
Gerente de Projetos Pleno	3,14
Gerente de Projetos Junior	2,42
Analista de Testes Junior	1,42
Analista de Testes Pleno	1,87
Analista de Testes Sênior	2,42

4.5.1.6. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade das atividades especificadas ou de sua criticidade, o ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços define a complexidade das atividades e dos perfis técnicos, segundo a experiência da SEAD na execução de serviços correlatos aos longo dos anos;

4.5.1.7. A remuneração será diretamente vinculada aos resultados esperados e ao atendimento de níveis de serviço conforme o item 7.5 - Nível de Serviço - NS.

4.5.1.8. Será adotado um valor de referência único para a UST, sendo que a definição do grau de complexidade para a execução de cada serviço do ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços deverá observar a classificação da complexidade do serviço público a ser transformado, disponível no Mapa de Transformação do Portal EXPRESSO Admin, conforme tabela abaixo:

Complexidade do serviço do Anexo nº 6 - Catálogo de Serviços	Complexidade do Serviço disponível no Mapa de Transformação do EXPRESSO Admin
Única	Média
Alta	Alta
Média	Média
Baixa	Baixa

4.5.1.9. A licitante deverá considerar um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos nesse termo de referência, permitindo sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

#### 4.6. Levantamento da Demanda

4.6.1. Foi desenvolvida metodologia que agrupa as atividades das áreas em conjuntos interconectadas, denominada Jornada, que visam a entrega de um produto de negócio, prezando pela melhoria contínua dos processos de trabalho focados na economicidade, celeridade e simplificação, buscando a antecipação nas soluções dos futuros problemas. A jornada é:

4.6.1.1. **Jornada de Transformação dos Serviços Públicos:** visa promover uma gestão integrada e simplificada para entregar valor ao cidadão, reduzir gastos, amadurecer a gestão dos órgãos e entidades estaduais, por meio da indução de uma mudança cultural na maneira de operar os processos institucionais, especialmente, os processos de atendimento ao cidadão, ampliar a acessibilidade na prestação de serviços e resgatar a confiança do cidadão no serviço público;

4.6.2. Os quantitativos foram estimados levando em consideração o histórico de consumo registrado em períodos anteriores e as projeções elaboradas pelos órgãos que manifestaram interesse no Registro de Preços, conforme documento Anexo do TR - Processo Circularização - Intenção de Registro de Preços.

4.6.3. De forma a estimar o quantitativo necessário, o quadro a seguir apresenta as informações levantadas pela equipe responsável pela elaboração deste ETP e foi elaborado com base no histórico de atividades realizadas pela Superintendência Central de Transformação Pública - SCTP, bem como na média de atividades realizadas nos projetos elaborados pelas equipes da Superintendência. A jornada "Transformação dos Serviços Públicos" será estimada pelo total de Unidades de Serviço Técnico - USTs da seguinte forma:

4.6.3.1. **Nome do Serviço no Catálogo de Serviços:** nome do serviço conforme ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços;

4.6.3.2. **HPA:** Horas Previstas para Execução da Atividade conforme ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços;

4.6.3.3. **Qtd:** Quantidade de vezes que a Atividade/Serviço, em média, é utilizada durante uma mesma jornada;

4.6.3.4. **PMP:** Peso Médio do Perfil que pode realizar a tarefa. A informação do Perfil é relacionada no ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços e o Peso do Perfil no Anexo nº 13 - Planilha de Custos;

4.6.3.5. **Total de UST:** Custo do Serviço conforme fórmula: HPA \* Qtd \* PMP

4.6.3.6. **Total de UST da jornada:** Soma do Total de UST de Todos os serviços utilizados

4.6.4. Para o Item 1, considerou-se a jornada realizada pela equipe da Superintendência Central de Transformação Pública - SCTP para a transformação dos serviços. Como base, utilizou-se as atividades que ocorrem em serviços de média complexidade, onde propõe-se as seguintes atividades:

Item 1 - Atividades realizadas na Jornada de Transformação dos Serviços Públicos				
Nome do Serviço no Catálogo de Serviços	HPA	Qtd	PMP	Total de UST
Gestão de Portfólios, Programas e Projetos	1	40	4,98	199,20
Participação em Reuniões	0,5	20	4,98	49,80
Realização de Estudo / Pesquisa	1	40	1,93	77,20
Participação em Reuniões	0,5	10	4,98	24,90
Elaboração da Jornada do Usuário (Atual)	36	1	2,12	76,32
Elaboração da Jornada do Usuário (Desejada)	36	1	2,12	76,32
Avaliação da Jornada do Usuário	8	1	2,12	16,96
Prototipação	30	1	2,12	63,60
Análise de Processo	20	1	2,30	46,00
Modelagem do Processo	30	2	1,93	115,80
Definição de Regra de Negócio	20	1	2,70	54,00
Realização de testes do serviço	8	2	2,42	38,72
TOTAL de UST por jornada				838,82

**4.6.5.** É importante ressaltar que as tabelas de cálculo de UST por jornada refletem a média de atividades realizadas durante a Jornada de Transformação dos Serviços Públicos, no entanto, a depender do projeto pode ser feita parte das ações elencadas, bem como de outros serviços relacionados no ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços.

**4.6.6.** Considerando o planejamento interno da SEAD e metas GEPI foram definidas como metas de entregas 390 (trezentos e noventa) projetos/Jornadas de Transformação dos Serviços Públicos.

**4.6.7.** Hoje a equipe que realiza as atividades da Jornada de Transformação dos Serviços Públicos, em sua maior parte, está dividida entre Experiência do Usuário e Escritório de Processos, onde a Gerência de Experiência do Usuário dispõe de 4 (quatro) servidores que são responsáveis por definir, padronizar e implantar os procedimentos inerentes às atividades de melhoria da experiência do usuário, por meio da edição e comunicação de diretrizes, metodologias, ferramentas, instrumentos, técnicas, enunciados e instruções de trabalho; assessorar os órgãos e as entidades na aplicação de boas práticas de melhoria da experiência do usuário; estimular, transferir conhecimento, promover a cultura e a prática da melhoria da experiência do usuário, por meio da realização de ações, projetos, eventos, oficinas, seminários e afins; monitorar os resultados das ações de melhoria da experiência do usuário nos órgãos e nas entidades, com foco na melhoria dos serviços públicos; integrar e engajar os atores das unidades setoriais de melhoria da experiência do usuário; gerir os produtos do Laboratório de Transformação da Gestão e dos Serviços Públicos - TransformaAB, relacionados à experiência do usuário; aplicar a inovação na melhoria da gestão e dos serviços públicos para entregar valor ao cidadão; pesquisar experiências de usuários sobre determinado serviço em outros entes, esferas e poderes; identificar cidadãos/empresas e servidores para o mapeamento e validação da experiência do usuário dos serviços públicos; enumerar e validar os benefícios da transformação da experiência do usuário dos serviços públicos; e executar outras competências correlatas. E a Gerência do Escritório de Processos dispõe de 8 (oito) servidores que tem as seguintes atribuições: definir, padronizar e implantar os procedimentos inerentes às atividades de gestão por processos, por meio da edição e comunicação de diretrizes, metodologias, ferramentas, instrumentos, técnicas, enunciados e instruções de trabalho; assessorar os órgãos e as entidades na aplicação de boas práticas de gestão por processos; estimular, transferir conhecimento, promover a cultura e a prática da gestão por processos, por meio da realização de ações, projetos, eventos, oficinas, seminários e afins; monitorar os resultados das ações de gestão por processos nos órgãos e entidades, com foco na melhoria da gestão e dos serviços públicos; integrar e engajar os atores das unidades setoriais de gestão por processos; gerir os produtos do Laboratório de Transformação da Gestão e dos Serviços Públicos - TransformaAB, relacionados à gestão por processos; gerir a cadeia de valor integrada do Estado de Goiás, bem como a sua arquitetura de processos; coordenar e apoiar os órgãos e as entidades na identificação e na modelagem dos processos de negócio, processos de trabalho, atividades e entregas de produtos ou serviços, para fins de composição do SIGES, previsto no Decreto estadual nº 10.263, de 19 de maio de 2023; e executar outras competências correlatas. Assim, com as demandas de 390 (trezentos e noventa) projetos/jornadas de transformação de serviços públicos nos próximos 30 meses, a equipe disponível não é capaz de entregar as metas desejadas sem prejudicar as atribuições gerenciais.

**4.6.8.** Assim, levando em consideração a capacidade de entrega da mão de obra disponível, as atividades gerenciais e a meta de entregas, levando em consideração que a entrega deverá ser feita até o final de 2026, temos 30 meses, a quantidade de entregas está muito aquém da real necessidade do estado.

**4.6.9.** Cabe ressaltar que a forma de contratação por UST permite uma flutuação neste quantitativo pois o contratante só paga pela ordem de serviço executada e validada pelo fiscal. Ficando a cargo da contratada manter o seu quadro funcional para uma boa execução contratual.

**4.6.10.** Detalhes dos cálculos para converter a demanda estimada em UST podem ser encontrados no ANEXO nº 13 - Planilha de Custos. Os quantitativos e valores referentes aos salários dos colaboradores foram baseadas na média de salários do estado de São Paulo/SP, devido ao cenário atual de contratação no modelo de teletrabalho que vem sendo amplamente adotado pelas empresas a partir de 2020, esta média de salário foi calculada conforme detalhamento apresentado, contido no ANEXO nº 13 - Planilha de Custos.

**4.6.11.** Para o perfil profissional não encontrado diretamente pelo nome, foi considerada a remuneração referente ao perfil correlato que mais se assemelha ao item em questão.

## Tópico 5 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

**5.1.** A presente contratação de Prestação de Serviços - Registro de Preços objetivando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de transformação de processos e serviços públicos, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica. está fundamentada nos termos do [ETP - Estudo Técnico Preliminar].

A Secretaria da Administração do Estado de Goiás, no seu papel de órgão administrativo central do Estado, tem por competência legal:

I – a orientação, a coordenação e a gestão da organização administrativa da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual;

II – a formulação da política de administração patrimonial do Poder Executivo estadual, sem prejuízo das competências específicas de cada órgão ou entidade;

III – o estabelecimento da política geral de locação de bens móveis e imóveis pelos órgãos e pelas entidades, no que couber;

IV – o estabelecimento de políticas, diretrizes, planejamento e coordenação das compras corporativas nos órgãos e nas entidades do Poder Executivo estadual;

V – o estabelecimento de políticas e diretrizes para a gestão de contratos nos órgãos e nas entidades do Poder Executivo estadual;

VI – o estabelecimento de políticas e diretrizes para a gestão de suprimentos, frotas e logística documental nos órgãos e nas entidades do Poder Executivo estadual;

VII – a formulação das diretrizes, das normas e dos procedimentos para a inovação permanente da gestão e dos serviços públicos estaduais, com ênfase na eficiência e na geração de valor público;

VIII – a gestão do sistema central e o controle da despesa de pessoal;

IX – a formulação de políticas e diretrizes para a inovação permanente da gestão e do desenvolvimento de pessoas e do futuro das carreiras;

X – a gestão e o desenvolvimento de pessoas, inclusive de estagiários e temporários, bem como a implementação e o controle de políticas salariais, dos cargos, das normas e das movimentações de servidor realizadas sob a forma de disposição e cessão;

XI – a formação, a capacitação, a qualificação, o aperfeiçoamento, o desenvolvimento de competências e outros processos educacionais voltados para o serviço público;

XII – a realização de concursos públicos e de outros processos seletivos, em caráter exclusivo para os órgãos e as entidades do Poder Executivo estadual, consideradas as exceções previstas em lei, e em caráter facultativo para os demais Poderes, órgãos, entidades, esferas de governo ou instituições públicas ou privadas;

XIII – a coordenação e a proposição do desenvolvimento das diretrizes e da execução das políticas de segurança e medicina do trabalho, igualmente de prevenção e promoção da saúde do servidor da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual, bem como a execução das atividades relacionadas à Junta Médica Oficial do Estado;

XIV – a manifestação acerca das cláusulas relativas ao gasto com pessoal e à gestão de servidores do Poder Executivo cedidos a entidades em contratos de gestão com organizações sociais, em termos de parceria com organizações da sociedade civil de interesse público e em contratos de terceirização que envolvam a contratação de pessoal para a execução de atividades da área finalística do órgão ou da entidade ou ainda a substituição de servidor efetivo ou empregado público permanente do seu quadro de pessoal, bem como o acompanhamento gerencial das despesas com pessoal computadas nos limites de gastos estabelecidos pela Lei Complementar nº 101 (Lei de Responsabilidade Fiscal), de 4 de maio de 2000;

XV – a formulação e o acompanhamento da política de governança das empresas estatais;

XVI – a privatização, a supervisão e o acompanhamento das liquidações de empresas estatais;

XVII – a formulação e o acompanhamento da política da administração previdenciária;

XVIII – o acompanhamento da regulação, do controle e da fiscalização dos serviços públicos de competência do Estado de Goiás cuja exploração tenha sido delegada a terceiros, entidade pública ou privada, mediante Lei, concessão, permissão ou autorização.

### 5.2. Em síntese, a contratação pretendida justifica-se pela necessidade de:

**5.2.1.** melhoria contínua da atuação pública do Estado para atender o seu propósito original de servir e entregar valor ao cidadão. Nesse contexto, o Estado de Goiás criou, por meio da Lei estadual nº 20.846, de 02 de setembro de 2020, uma nova política para nortear o atendimento ao cidadão, bem como metodologias e ações de transformação e inovação da gestão e dos serviços públicos;

**5.2.2.** essas metodologias têm como objetivo principal promover uma gestão integrada e simplificada para entregar valor ao cidadão, reduzir gastos, amadurecer a gestão dos órgãos e entidades estaduais, por meio de jornadas que introduzem a mudança cultural da maneira de operar os processos institucionais, especialmente, os processos centrais e de atendimento ao cidadão, ampliar a acessibilidade na prestação de serviços e resgatar a confiança do cidadão no serviço público;

**5.2.3.** essas ações irão apoiar o Governo do Estado de Goiás a partir de metodologias, ferramentas e soluções que possibilitem a simplificação/transformação dos serviços públicos e a acelerar seu processo de transformação digital, orientados pela perspectiva dos usuários do serviço público, promovendo um processo contínuo de avaliação de necessidade/impacto e melhoria;

**5.2.4.** pretende-se executar este processo para todos os serviços públicos, focando-se na redução dos gastos públicos, tanto do governo quanto do usuário, na promoção da sinergia entre os diferentes entes públicos, no estabelecimento de um Governo Único e Transparente, através do fomento de um ambiente propício à inovação, transparência, publicidade e escala na prestação de serviços públicos por meio, inicialmente, da modelagem, diagnóstico e redesenho dos processos e, posteriormente, pelo uso inteligente da tecnologia;

**5.2.5.** há de se considerar também a promoção da gestão da transformação dos serviços inerentes às áreas centrais da SEAD, que visa o aumento da eficiência e eficácia das políticas públicas, em consonância com o Sistema Estruturador das Redes de Gestão - SIGES, criado por meio da Lei Estadual nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023, onde SEAD dispõe de áreas centrais nos contextos de compras e contratos, patrimônio, gestão de pessoas e inovação da gestão e dos serviços públicos;

**5.2.6.** esse novo modelo de prestação de serviços permitirá a inovação e a transformação da gestão e dos serviços públicos a partir de uma visão que parte desde o planejamento estratégico até o protótipo simplificado a ser experimentado do serviço, cobrindo o ciclo de modernização da gestão pública, e permite ainda o uso de soluções inovadoras com a introdução de novas tecnologias e desafios públicos;

**5.2.7.** desta forma, considerando o grande volume de serviços públicos a serem redesenhados para atingirmos o nosso propósito de oferecer melhores serviços aos cidadãos será necessário o investimento em mão de obra qualificada para prestação de serviços especializados de planejamento e implementação de estratégia organizacional, gestão de processos, gestão de projetos simplificação de serviços ao cidadão e inovação da gestão pública, uma vez que a Secretaria da Administração do Estado de Goiás não conta com profissionais suficientes nestas áreas para atender a demanda planejada que envolve todos os serviços oferecidos pelo Estado;

### 5.3. Resultados esperados com a referida contratação:

**5.3.1.** A contratação dos serviços de que trata este Termo de Referência contribuirá para o alcance dos objetivos de Governo, pois visa dotar os órgãos participes de uma equipe adequada à execução de suas atividades e permitir que os processos de trabalho e os serviços digitais para o cidadão sejam implementados com mais agilidade e eficiência;

**5.3.2.** promover a inovação, a disponibilidade e a implantação de um novo modelo de governança utilizando as melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e otimização dos recursos para melhor atender os usuários internos e os cidadãos, integrando com os demais órgãos, garantindo o desenvolvimento com segurança de soluções aderentes ao negócio e respeitando os prazos acordados;

**5.3.3.** visa manter o seu foco e perseguir a sua missão e visão, viabilizando a afirmação de seus valores para o Governo do Estado de Goiás;

**5.3.4.** promoção da mudança cultural na Administração pública para foco do cidadão, onde considera as necessidades dos cidadãos como base da estruturação dos serviços estaduais, compreendendo a singularidade de cada um e a valorização do tempo dispensido para obtenção dos serviços públicos;

**5.3.5.** promoção do Governo Único para o Cidadão Único, na compreensão da visão integral do cidadão em suas necessidades de forma a evitar prestação fragmentada dos serviços;

**5.3.6.** promoção da eficiência na prestação dos serviços, desburocratizando, padronizando e otimizando os processos finalísticos dos órgãos, por meio da simplificação dos serviços, da linguagem e das informações;

- 5.3.7. promoção da publicidade e atualização das informações, divulgando e atualizando em tempo real as informações sobre os serviços de maneira clara, simples, ativa e contínua pelos órgãos estaduais e, ainda, o retorno efetivo no que diz respeito a reclamações e sugestões dos cidadãos;
- 5.3.8. promoção da acessibilidade e inclusão digital, garantindo a acessibilidade digital e comunicacional dos canais disponibilizados aos cidadãos para prestação dos serviços, fomentando a familiarização do cidadão com a oferta de serviços;
- 5.3.9. promoção da gestão baseada em dados e evidências, concebendo novos serviços ou mesmo exclusão de serviços existentes a partir da análise de dados e evidências, até o monitoramento dos indicadores buscando mensurar a qualidade do serviço, a avaliação da satisfação dos cidadãos;
- 5.3.10. simplificação e inovação, modernizando e transformando continuamente e redesenhando permanentemente os serviços públicos e sua prestação;
- 5.3.11. resgatar a confiança, resgatando a credibilidade da imagem dos serviços públicos e dos servidores públicos perante a população;
- 5.3.12. reflexão institucional sobre o negócio, do valor a ser entregue ao cidadão e a função de cada ente na máquina pública estadual;
- 5.3.13. transparência das atividades públicas ao cidadão;
- 5.3.14. redução de gastos públicos;
- 5.3.15. melhoria da interação do Estado com o cidadão;
- 5.3.16. promoção de uma definição de plano de monitoramento, comunicação e ajuste dos serviços públicos transformados para aumentar as chances (ou assegurar) da institucionalização das mudanças e melhorias desejadas;
- 5.3.17. dimensionamento e convergência de esforços e recursos públicos para os serviços que possuem maior impacto de transformação;
- 5.3.18. melhoria de satisfação dos usuários dos serviços públicos;

#### Tópico 6 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. O objeto da contratação deve seguir todos os requisitos e padrões regionais ou nacionalmente estabelecidos.

##### 6.2. Requisitos Gerais

6.2.1. A CONTRATADA deve apresentar os termos deste TR para todos os colaboradores alocados no contrato.

6.2.2. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas;

6.2.3. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;

6.2.4. Contratar profissionais identificados nos serviços do ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços de acordo com a OS prevista pela CONTRATANTE.

6.2.5. A contratada deve encaminhar à contratante a documentação prevista no item 10.15.7 deste Termo de Referência, para fins de comprovação dos perfis profissionais constantes do ANEXO nº 3.

6.2.6. Indicar os técnicos da CONTRATADA que terão acesso ao sistema de gestão de chamados e sistemas de monitoração das aplicações para concessão de privilégios de acesso;

6.2.7. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;

6.2.8. Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados;

6.2.9. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais e assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldar lhes na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

6.2.10. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações legais necessárias ao atendimento de seus profissionais no caso de acidente de trabalho ou acometimento de mal súbito, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;

6.2.11. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

6.2.12. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE relatório de fechamento mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparativamente com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

6.2.13. Encaminhar à unidade competente as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o relatório de fechamento mensal elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE;

6.2.14. Solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura do ANEXO nº 10 - Termo de Compromisso de Confid. de Informações, de acordo com modelo fornecido pela CONTRATANTE;

6.2.15. Gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis acordados deve ser imediatamente comunicado à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução.

6.2.16. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, conforme previsto no contrato. Os recolhimentos dos encargos trabalhistas e previdenciários devem ser acompanhados da nota fiscal ou fatura.

6.2.17. Emitir relatórios de acompanhamento da prestação de serviços sempre que solicitado pela CONTRATANTE, no prazo de 5 dias úteis da data de solicitação.

6.2.18. Permitir acesso aos artefatos em construção e ao ambiente de desenvolvimento, bem como prestar esclarecimentos a qualquer tempo ao Gestor do Contrato.

6.2.19. Conceder acesso de administrador aos recursos de TI, alocados pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

6.2.20. Manter atualizados os sistemas de informações utilizados pela CONTRATANTE para acompanhamento e fiscalização da prestação do serviço.

##### 6.3. Requisitos de Segurança e Arquitetura da Informação

6.3.1. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, com especial atenção à Política de Segurança da Informação. Todos os envolvidos da CONTRATADA devem se comprometer com a segurança da informação, inclusive mediante assinatura do termo de compromisso de manutenção de sigilo - Anexo nº 5.

6.3.2. Todos os recursos de hardware e de software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, computadores e ferramentas de desenvolvimento, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo-se a interconexão segura com a rede de informática da CONTRATANTE, sem ônus adicionais, segundo as regras e políticas deste. Não está contido neste item e não é de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição de software SERVIDORES tais como serviços de bancos de dados, servidores de aplicação e apresentação, sistemas operacionais de servidores, ou quaisquer outros softwares que se façam necessários à montagem de ambiente de SERVIDORES.

6.3.3. Os recursos mencionados no item acima deverão estar disponíveis para o colaborador antes do início da efetiva prestação de serviços à CONTRATANTE.

6.3.4. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc. A CONTRATANTE não se responsabiliza por qualquer tipo de defeito, dano ou furto.

6.3.5. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.

6.3.6. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 03 (três) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados. Ficando a CONTRATADA obrigada a providenciar a substituição do funcionário no máximo em 30 (trinta) dias.

##### 6.4. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

6.4.1. A empresa deverá apresentar em até 45 dias após a assinatura do contrato, o currículo de cada profissional de seu quadro, em atendimento ao item 10.15.7 e aos demais requisitos constantes do Anexo 3.

##### 6.5. Metodologia de Trabalho

6.5.1. Durante a vigência do contrato, os modelos de evidências relacionados aos serviços no ANEXO Nº 6 - Catálogo de Serviços, poderão sofrer atualizações a critério da CONTRATANTE. Os modelos alterados terão utilização obrigatória apenas nas OSs abertas após a devida comunicação feita à CONTRATADA.

6.5.2. Para a execução dos serviços previstos na contratação, constantes no ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços, o CONTRATANTE deverá atender as orientações da Secretaria de Estado da Administração que passará a coordenar, de forma central, todas as ações executadas a partir da referida contratação, podendo, inclusive, estabelecer pontos focais para acompanhamento e monitoramento da execução contratual e entregas.

6.5.3. Para a execução dos serviços previstos na contratação, constantes no ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços, deverão ser adotadas as diretrizes, as metodologias e/ou as ferramentas estabelecidas pela área central competente, assim como o devido encaminhamento dos entregáveis previstos para a mesma, sendo:

6.5.3.1. Jornada de Transformação dos Serviços Públicos: Superintendência Central de Transformação Pública da Secretaria de Estado da Administração;

6.5.4. A CONTRATADA é livre para, ao realizar as atividades sob sua responsabilidade, adotar metodologia e ferramenta distinta desde que seja aderente às boas práticas vigentes e aprovado pela Contratante;

6.5.5. Os artefatos gerados durante a execução dos serviços deverão ser armazenados seguindo as regras de armazenamento e versionamento a ser definido pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE definirá o repositório adequado para cada tipo de artefato e a forma de acesso a ser utilizada pela CONTRATADA.

6.5.6. A CONTRATADA deverá realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho das OS e entregar todos os artefatos previstos no ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços, respeitados os templates definidos pela CONTRATANTE, caso existam.

6.5.7. É obrigatório o domínio de todos os detalhes do ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços por todos os colaboradores da CONTRATADA, em especial os entregáveis.

6.5.8. As atividades demandadas são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde o recebimento da OS até o seu aceite e fechamento. A prestação desse serviço deve observar os níveis mínimos de serviço exigidos do item 7.5.

#### 6.6. Garantia dos serviços prestados

6.6.1. A CONTRATADA garantirá os serviços prestados e os produtos entregues durante toda a vigência do contrato, incluindo-se suas prorrogações, e, após seu término, pelo período de 120 (cento e vinte) dias corridos.

6.6.2. É facultado ao CONTRATANTE, em situações excepcionais ou emergenciais, realizar intervenções em artefatos produzidos ou mantidos pela CONTRATADA. Nesses casos, os artefatos alterados ou impactados pela alteração perderão a garantia.

6.6.3. Em nenhuma hipótese haverá pagamento para Ordens de Serviço de Garantia, todavia todos os seus registros deverão ser realizados.

6.6.4. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os incisos I, II, III e IV, do §1º, do art. 96, da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

6.6.5. A Contratada prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total anual a ser contratado.

6.6.6. Em caso de opção pelo seguro-garantia, o edital fixará prazo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia pelo contratado quando optar por essa modalidade.

6.6.7. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

6.6.8. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

#### 6.7. Das obrigações Pertinentes à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)

6.7.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

6.7.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

6.7.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

6.7.4. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

6.7.5. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

6.7.6. O Contratado deverá exigir de sub operadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

6.7.7. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

6.7.8. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

6.7.9. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

6.7.10. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

6.7.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

#### Tópico 7 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

O objeto contratado deverá ser entregue ou prestado mediante o cumprimento das seguintes condições:

##### 7.1. Modelo de Prestação dos Serviços

7.1.1. Será utilizado o instrumento de Ordem de Serviço (OS) como ferramenta de demanda à CONTRATADA. A OS contém todos os produtos, serviços conforme ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços, e prazos acordados entre as partes. A OS servirá também para o acompanhamento do nível dos serviços prestados.

7.1.2. A CONTRATADA se compromete a entregar produtos ou serviços definidos na OS, seguindo padrões de qualidade e melhores práticas estabelecidas pela CONTRATANTE, bem como os prazos acordados entre as partes.

7.1.3. Após emitida uma OS a CONTRATADA deverá avaliá-la e se manifestar quanto a sua aprovação/correção no prazo máximo de 03 (três) dias úteis.

7.1.4. Após aprovação da OS a CONTRATADA deverá iniciar a sua execução na data acordada, será tolerado um atraso máximo de 03 (três) dias. Casos fortuitos deverão ser devidamente justificados e caberá à CONTRATANTE sua análise, aprovação ou rejeição.

7.1.5. O ANEXO nº 7 - Modelo de Ordem de Serviço apresenta o modelo base de OS para a presente contratação. O modelo poderá ser atualizado ao longo da execução do contrato.

7.1.6. A OS identificará o responsável técnico pela demanda na CONTRATANTE e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável.

7.1.7. As OSs apenas serão consideradas concluídas quando da entrega e aceite pela CONTRATANTE de todos os artefatos de saída e produtos, denominados entregáveis, definidos previamente conforme ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços. Com base nos critérios de aceitação definidos no item 7.5, caso algum artefato previsto seja rejeitado pela CONTRATANTE, deverá ser completamente retirado da OS, que deverá ser recalculada.

7.1.8. Para cada OS aberta, a CONTRATADA deverá indicar um profissional para atuar como Gerente de Projeto, devendo constar na OS as atividades inerentes ao gerenciamento de Projetos. O plano de execução será realizado por cada órgão (Contratante) e Contratada quando iniciarem a execução do projeto, dentro da estimativa de UST prevista na adesão da ata de registro de preço.

7.1.9. Haverá reuniões regulares de acompanhamento dos projetos, conforme previsto no plano de projeto ou extraordinárias, conforme a necessidade. As reuniões extraordinárias podem ser por iniciativa da CONTRATANTE ou solicitadas pela CONTRATADA. O plano de execução será realizado por cada órgão (Contratante) e Contratada quando iniciarem a execução do projeto, dentro da estimativa de UST prevista na adesão da ata de registro de preço.

7.1.10. A presente contratação contempla OS de acordo com a natureza do serviço majoritariamente demandados na mesma:

##### 7.1.10.1. OS de Serviços de transformação de serviços;

##### 7.2. Características Específicas das OSs de Garantia:

7.2.1. As demandas serão classificadas como OS de Garantia quando for detectado um defeito que ocorrer por falha da CONTRATADA em artefato que ela desenvolveu, ou quando for detectado, a qualquer tempo, que ela construiu artefatos com má qualidade. Uma OS de Garantia será aberta para correção de inconformidades, sem ônus para a CONTRATANTE. O prazo para correção dos defeitos e inconformidades, após emissão da OS de garantia, será de 10 dias úteis.

7.2.2. Para OS de Garantia uma OS mensal será criada por jornada contendo todas as demandas de garantia para o(s) artefato(s) desse período.

##### 7.3. Controle de Mudanças

7.3.1. Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos campos da OS, as quais podem afetar o escopo, custo e prazo.

7.3.2. Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência e aderência ao objeto contratual pelo fiscal técnico do contrato. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. A avaliação de impacto deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na OS, acompanhadas das devidas justificativas.

7.3.3. Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo fiscal técnico do contrato, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

##### 7.4. Cancelamento de Ordem de Serviço

7.4.1. Caso a CONTRATANTE solicite o cancelamento da execução de determinada OS, os serviços efetivamente realizados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento serão remunerados proporcionalmente, em função dos artefatos entregues.

##### 7.5. Nível de Serviço - NS

7.5.1. Este termo de referência contempla 1 indicador:

7.5.1.1. Completude;

7.5.2. Controle de Qualidade do Serviço – NS

7.5.2.1. Considerando a estrutura da CONTRATANTE e a necessidade da área de negócio em receber as entregas com qualidade definimos o seguinte Nível de Serviço - NS. Cada serviço entregue pela CONTRATADA será avaliado previamente pela equipe da CONTRATANTE. Para garantir o atendimento ao nosso NS será analisado 1 critério:

a) Índice de Completude (IC), onde será quantificado o percentual entregue em relação ao total demandado.

IC = Itens entregues/Itens demandados

7.5.3. De acordo com o valor do índice, glossas podem ser aplicadas no serviço, conforme especificado a seguir.

7.5.3.1. Glosa por Completude (GC) =  $(100\% - IC)/2$ , onde a completude mínima precisa ser de 80% para o serviço não ser rejeitado.

7.5.3.2. As Glosas aplicáveis a cada serviço apontado no item 7.5.3 são mensuradas em UST e são calculadas conforme a seguinte fórmula: GLOSAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO = (GC) \* UST.

**7.5.3.3.** Segue um exemplo de aplicação das fórmulas apresentadas:

**Exemplo** - Aplicação de Glosa em OS: uma nova transformação prevista em OS foi mensurada em 400 (quatrocentas) UST's, 80 (oitenta) serviços do catálogo (itens demandados), com falta de 8 (oito) serviços na entrega (itens entregues 80-8 = 72), gera um pagamento de:

- Aplicando a fórmula do item 7.5.2.1, letra "a", para achar o índice - IC = Itens entregues/Itens demandados:

$$IC = (72/80) * 100 = 90\%$$

- Aplicando a fórmula do item 7.5.3.1 para calcular a glosa em cima do índice (GC) =  $(100\% - IC)/2$ :

$$GC = (100 - 90)/2 = 5\% \text{ de glosa}$$

- Aplicando a fórmula do item 7.5.3.2 para calcular as UST's que vão ser glosadas – Glosas Aplicáveis ao Serviço =  $(GC) * UST$ :

$$\text{Glosa por Completude (GC)} = (400 * 5\%) = 20$$

- **UST's da OS para Pagamento** =  $400 - 20 = 380$  (redução 5%)

**7.5.3.4.** O percentual máximo de Glosa por OS será de 10% sobre o valor da OS, serviços que contenham entregas inferiores ao mínimo aceitável do critério de completude serão rejeitados.

**7.5.3.5.** Uma OS pode conter um ou mais serviços, ela pode ter parte ou a totalidade dos serviços rejeitados por não cumprirem o NS mínimo aqui especificado. Em caso de rejeição de um serviço, por exemplo por baixa completude, a CONTRATANTE irá replanejar juntamente com o Gerente de Projetos designado pela CONTRATADA e com os respectivos Supervisores Técnicos. O serviço deverá ser concluído dentro do prazo máximo de 5 dias.

**7.5.3.6.** Nos 3 (três) primeiros meses de vigência contratual, não serão aplicadas glosas para que a CONTRATADA adeque seus sistemas e processos.

**7.5.3.7.** O quantitativo de USTs descontados de uma Ordem de Serviço devido à aplicação de glosas não será descontado do saldo de USTs disponíveis para o contrato.

## Tópico 8 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### Responsabilidade do Fornecedor

**8.1.** Não obstante o Fornecedor ser o único responsável pela entrega do objeto ou prestação de serviço, a Administração se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o fornecimento ou prestação de serviço, nos termos da legislação aplicável.

**8.2.** O Fornecedor será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Administração.

### Comunicação

**8.3.** As comunicações entre o órgão ou entidade e o Fornecedor serão realizadas por escrito, admitindo-se o uso de notificação ou mensagem eletrônica registrada no sistema SISLOG destinada a esse fim, realizadas pelo Gestor do Contrato, ou seu respectivo substituto, formalmente designado.

### Reunião Inicial do contrato

**8.4.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa Fornecedor para reunião inicial para apresentação do Plano de Gestão do Contrato, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Fornecedor, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### Registro de Ocorrências

**8.5.** Serão registradas todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

### Gestão e fiscalização do contrato

**8.6.** O contrato será acompanhado pelo Gestor e Fiscal do Contrato, ou seus respectivos substitutos, formalmente designados nos termos do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023, responsáveis pela fiscalização, acompanhamento e verificação da perfeita execução contratual, em todas as fases até a finalização do contrato.

**8.7.** O Gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato e será responsável pela comunicação com representantes do Fornecedor, nos termos do art. 22 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

**8.8.** O Gestor do contrato coordenará as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, aos atos preparatórios à instrução processual e encaminhará a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à alteração, prorrogação ou rescisão contratual ou para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

### Fiscalização Técnica

**8.9.** O Fiscal Técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, segundo suas atribuições descritas no art. 23 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

**8.10.** O Fiscal Técnico acompanhará o contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nas condições contratuais e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital para o pagamento, com possibilidade de solicitar o auxílio ao Fiscal Administrativo ou Setorial, e ainda informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a ocorrência relevante que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência ou a existência de riscos quanto à conclusão da execução do objeto contratado que estão sob sua responsabilidade.

### Fiscalização Administrativa

**8.11.** O Fiscal Administrativo do contrato acompanhará os aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e ao controle do contrato no que se refere a revisões, reajustes, repactuações e providências nas hipóteses de inadimplemento, segundo suas atribuições descritas no art. 24 do Decreto estadual nº 10.216, de 14 de fevereiro de 2023.

**8.12.** O Fornecedor deverá manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta.

**8.13.** Constatando-se a situação de irregularidade do Fornecedor, o Gestor deverá notificar o Fornecedor para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, por motivo justo e a critério da Administração.

**8.14.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual por meio de processo administrativo, assegurado ao Fornecedor o contraditório e a ampla defesa.

**8.15.** Havendo a efetiva execução do objeto durante o prazo concedido para a regularização, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato.

### Acompanhamento e Fiscalização

**8.16.** As unidades responsáveis pelo termo de referência e fiscalização do contrato serão formadas por: Equipe de Planejamento da Contratação e Equipe de Fiscalização do Contrato, devidamente designadas em portaria específica.

**8.17.** O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do CONTRATO.

**8.18.** Nos termos do art. 117 da Lei federal nº 14.133/2021, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas observadas, em atenção aos seguintes princípios:

**8.18.1.** Para atendimento deste item será designada Equipe de Gestão Contratual, composta minimamente por: 01 (um) Gestor, 01 (um) Fiscal Técnico e 01 (um) Fiscal Administrativo para acompanhar e fiscalizar a presente contratação;

**8.18.2.** A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste termo de referência e no contrato.

**8.18.3.** A Equipe de Gestão Contratual será responsável por monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar sua degeneração, intervindo para corrigir ou aplicar glosas e sanções quando verificar desconformidades.

**8.19.** A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios reditórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência, desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei federal nº 14.133/2021.

**8.20.** Comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

**8.20.1.** A presente contratação prevê o acompanhamento diário da prestação de serviços. Essa abordagem tem o propósito de antecipar riscos, reduzindo a possibilidade de entregas rejeitadas.

**8.20.2.** De acordo com a demanda de trabalho serão realizadas reuniões de planejamento e acompanhamento.

**8.20.3.** A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, as quais, diferente das reuniões de acompanhamento e planejamento, poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade pré-estabelecida, desde que convocadas pelo fiscal técnico ou gestor do contrato com antecedência mínima de 48 horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

**8.20.4.** Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

a) avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;

b) avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;

c) planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;

d) acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de riscos;

e) avaliação de profissionais da CONTRATADA.

**8.20.5.** Incumbe ao gerente de contrato da CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.

**8.20.6.** Ao término da reunião, a CONTRATANTE elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.

**8.20.7.** A CONTRATANTE pode utilizar-se de outros mecanismos formais de comunicação com a CONTRATADA. Esses também devem ser juntados ao processo de fiscalização, para subsidiar a gestão do contrato.

#### Transferência de conhecimentos

**8.21.** A CONTRATADA deve, ao término de cada OS, repassar todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução.

**8.22.** Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deve fornecer explicações complementares acerca das soluções desenvolvidas, com a participação dos profissionais envolvidos na definição e desenvolvimento da solução.

**8.23.** A CONTRATADA deve promover transição contratual e repassar para a CONTRATANTE ou para outra empresa por esse indicada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

**8.24.** Com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica, a CONTRATADA deve habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

#### Sigilo e segurança das informações

**8.25.** A CONTRATADA deve seguir todas as normas de segurança da informação estabelecidas pela CONTRATANTE, com especial atenção à Política de Segurança da Informação.

**8.26.** A CONTRATADA deve manter a mais absoluta confidencialidade a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, aos quais tiver acesso em decorrência da prestação de serviços objeto do contrato, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelar estes, sob qualquer justificativa.

**8.27.** A CONTRATADA e profissionais envolvidos na execução do contrato devem assinar, antes do início dos serviços, termo de compromisso responsabilidade, conforme modelo indicado no ANEXO nº 10 - Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações.

#### Forma de integração

**8.28.** Os serviços serão dimensionados e contratados conforme as necessidades da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá indicar um Responsável Técnico pelo Contrato, que deverá:

**8.28.1.** Atuar em todas as fases do projeto/tarefa, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem o cumprimento dos resultados contratados;

**8.28.2.** Prestar apoio técnico aos componentes de sua equipe;

**8.28.3.** Orientar e executar o detalhamento de rotinas de sistemas em geral e definir a melhor utilização de recursos de software e hardware disponíveis;

**8.28.4.** Responder pela gestão de seus técnicos, coordenando as tarefas executadas e em execução;

**8.28.5.** Garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pela CONTRATANTE;

**8.28.6.** Garantir, nos prazos contratados, a entrega dos serviços.

#### 8.29. Plano de Encerramento Contratual

**8.29.1.** O Plano de Encerramento Contratual, entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços, terá início em até 120 (cento e vinte) dias antes do prazo previsto para a extinção do contrato.

**8.29.2.** O Plano de Encerramento Contratual, conterá todas as atividades e projetos necessários a extinção do contrato, devendo conter, ainda:

**8.29.3.** A identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe envolvida no encerramento, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

**8.29.4.** Cronograma detalhado do Plano de Encerramento, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de duração e a data prevista para término;

**8.29.5.** As estruturas e atividades de gerenciamento do encerramento contratual;

**8.29.6.** Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de encerramento.

**8.29.7.** A não entrega do documento contendo o Plano de Encerramento Contratual, na forma dos subitens precedentes, caracterizará inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no contrato, sem prejuízo a outras penalidades legais.

**8.29.8.** A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas ao encerramento contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do CONTRATANTE referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

**8.29.9.** A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do Contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

**8.29.10.** A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar, nesta etapa, ao CONTRATANTE toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos serviços executados, conforme OS's emitidas, que estejam em sua posse.

---

#### Tópico 9 - CRITÉRIOS DE MEDAÇÃO E PAGAMENTO

O objeto contratado será recebido nas seguintes condições:

##### 9.1. Local de execução dos serviços

**9.1.1.** Os serviços serão executados preferencialmente nas instalações da CONTRATANTE tendo em vista a dificuldade de aferir os esforços realizados e o atesto dos mesmos fora do ambiente da CONTRATANTE.

**9.1.2.** Entretanto, através de autorização da CONTRATANTE e comprovada de forma incontestável a sua vantajosidade, serviços poderão ser executados fora do ambiente da CONTRATANTE.

**9.1.3.** O modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 9.1.2.

**9.1.4.** Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE conforme condições estabelecidas no item anterior, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

##### 9.2. Prazo de entrega dos bens e serviços

**9.2.1.** Por padrão e quando não especificado, todos os prazos serão contados em horas úteis ou dias úteis. Considerar-se-á como dia útil o período de 08:00 horas úteis entre 07:00 e 19:00, nos dias em que houver expediente na CONTRATANTE. Considera-se hora útil o intervalo de uma hora dentro dos dias úteis.

**9.2.2.** As Ordens de Serviço somente poderão ser enviadas dentro do período compreendido entre 08:00 e 18:00 dos dias úteis. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja anterior ao início do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil corrente. Caso a hora de envio da Ordem de Serviço seja posterior ao fim do período, será considerado, para efeitos de contagem de prazo, às 08:00 do dia útil seguinte.

**9.2.3.** Os prazos específicos, quando não fixados nos níveis mínimos de serviço exigidos, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço e devem ser rigorosamente observados.

**9.2.4.** Poderá haver necessidade de execução de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados, em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como manutenções programadas, antecipação substancial dos prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, indisponibilidades de sistemas e serviços entre outros considerados críticos pela CONTRATANTE.

**9.2.5.** Nas OS's relacionadas a incidentes e demandas emergenciais a quantidade total de UST's executadas em períodos não úteis, para efeito de faturamento, terá seus valores ajustados de acordo com fator multiplicador de execução de serviços em períodos não úteis: Fator = 1,25 (um inteiro e vinte e cinco centésimos).

**9.2.6.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional que terá a função de gerenciar as demandas de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados. Tal profissional será o ponto de contato da equipe da CONTRATANTE em caso de necessidade de açãoamentos de incidentes e/ou demandas emergenciais. Havendo necessidade, ele também poderá atuar tecnicamente no atendimento às demandas e quaisquer outras atividades exercidas pelos demais cargos.

**9.2.7.** Este profissional deve se manter disponível para comunicação fora do horário de atendimento presencial, podendo o mesmo ser acionado, ainda que remotamente, sem custo adicional para a CONTRATANTE, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

**9.2.8.** As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que podem gerar impacto no funcionamento da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócios deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente.

**9.2.9.** A quantidade de UST's executadas fora do horário normal não deve exceder a 15% (quinze por cento) do quantitativo global de UST's. A CONTRATADA não pode se negar a executar estas atividades quando solicitadas.

**9.2.10.** Ressalta-se que esse quantitativo servirá apenas para subsidiar e equalizar as propostas, devendo as licitantes incluir obrigatoriamente estes custos em suas propostas de preços, ficando a forma de execução sujeita exclusivamente aos critérios técnicos da CONTRATADA, não cabendo posteriormente qualquer pedido de resarcimento posterior, tendo em vista o modelo de contratação dos serviços.

**9.2.11.** A prestação de serviços fora do horário habitual dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, devendo ser registrada em Ordem de Serviço.

##### 9.3. Critérios para Aceitação dos Serviços

**9.3.1.** Cada funcionalidade ou serviço constante na Ordem de Serviço será analisado pela contratante. As funcionalidades ou serviços serão avaliados segundo os critérios de completude, podendo ser rejeitados caso ultrapassem os limites de aceitação descritos no item 7.5.3.1.

**9.3.2.** Cada item do ANEXO nº 6 – Catálogo de Serviços pode conter um ou mais artefatos. No referido anexo consta um conjunto de artefatos de entrega obrigatória. Caso a CONTRATANTE venha a obter o conhecimento de metodologias alternativas de entrega que melhor se adequem, ou que complementem o serviço desenvolvido, poderá, desde que em comum acordo com a CONTRATADA, e desde de que não se afaste do escopo dos artefatos de entrega obrigatória constantes do ANEXO nº 6, proceder com a solicitação de artefatos alternativos de forma adicional aos artefatos obrigatórios. A CONTRATADA, por sua vez, também poderá propor a entrega de artefatos alternativos de forma adicional, caso entenda que são necessários para melhor execução de seu método de trabalho.

**9.3.3.** Artefatos adicionais, caso sejam inseridos na OS, serão tratados como obrigatórios. Todos artefatos obrigatórios deverão ser entregues à CONTRATANTE para que o serviço seja aceito.

**9.3.4.** Orientações em relação aos padrões de codificação, nomenclatura de elementos de banco de dados, modelos de produtos, modelo de referência de manual de usuário e manual do sistema serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

**9.3.5.** A critério da CONTRATANTE, a ocorrência de inconformidades técnicas pode ensejar o aceite com ressalvas do artefato. Nesse caso, a CONTRATADA deverá sanar os débitos registrados e rerepresentar o artefato à CONTRATANTE sem custos adicionais.

**9.3.6.** Artefatos com inconformidades técnicas não corrigidos no prazo estipulado ou rerepresentados sem que todos os defeitos tenham sido corrigidos serão considerados rejeitados para todos os fins.

**9.3.7.** Em caso de rejeição de artefato ou de serviço, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e rerepresentar o artefato ou o serviço para nova avaliação de entrega.

#### **9.4. Condições gerais de recebimento dos serviços**

**9.4.1.** A cada entrega de artefato, a CONTRATADA deverá elaborar minuta do Termo de Recebimento Provisório contendo a relação de artefatos entregues conforme modelo constante no ANEXO nº 8 - Termo de Recebimento Provisório. Após comprovação da entrega dos artefatos relacionados, o fiscal técnico do contrato confeccionará o Termo de Recebimento Provisório a partir da minuta fornecida pela CONTRATADA, ao qual as partes aportarão suas assinaturas.

**9.4.2.** Todo artefato entregue pela CONTRATADA no contexto da execução de uma OS será submetido à avaliação da CONTRATANTE, conforme CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO definidos neste documento.

**9.4.3.** O prazo previsto para a avaliação dos artefatos pela CONTRATANTE é de até 10 (dez) dias úteis contados a partir da assinatura do Termo de Recebimento Provisório.

**9.4.4.** O resultado da avaliação será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de artefatos. No laudo serão registrados defeitos encontrados, rejeites, aceites com ressalvas e aceites. O modelo do laudo de avaliação de artefatos consta do ANEXO nº 4 - Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço.

**9.4.5.** Aceitos todos os artefatos da OS o fiscal técnico do contrato, com base nas informações constantes nos Laudos de Avaliação de Artefatos, emitirá o Termo de Recebimento Definitivo da OS, conforme modelo constante no ANEXO nº 9 - Termo de Recebimento Definitivo.

**9.4.6.** A critério da CONTRATANTE, os instrumentos de solicitação, acompanhamento e avaliação dos serviços previstos neste item poderão ser substituídos por formulários ou registros eletrônicos correspondentes em sistema informatizado, que contemple os controles necessários à gestão dos serviços previstos no contrato.

#### **9.5. Atividades preparatórias para o início dos serviços:**

**9.5.1.** Após a assinatura do contrato, a CONTRATANTE convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de 7 (sete) dias, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação do Fiscal Técnico e Gestor do Contrato designados pela CONTRATANTE, do representante legal da CONTRATADA e do preposto da CONTRATADA, demais interessados convidados.

**9.5.2.** A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

**9.5.2.1.** Apresentação das partes interessadas, dos integrantes da equipe e de eventuais documentações necessárias ao início das atividades;

**9.5.2.2.** Entrega, por parte da CONTRATADA, do termo de compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo da CONTRATANTE, conforme modelo constante no ANEXO nº 5 - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

**9.5.2.3.** Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

**9.5.2.4.** A não realização, por parte da CONTRATADA, das atividades preparatórias em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato configurará inexecução total do contrato, sujeitando a CONTRATADA às sanções previstas no contrato.

#### **9.6. Emissão de Ordem de Serviço - OS**

**9.6.1.** A remuneração da CONTRATADA ocorrerá mediante pagamento mensal por serviço realizado e devidamente atestado, dentro dos limites estabelecidos na Ordem de Serviço emitida e autorizada pela CONTRATANTE.

**9.6.2.** As Ordens de Serviço deverão ser detalhadas especificando a Área de Negócio participante usuária final do serviço (Responsável pelo produto), o tipo de OS, o projeto ou recurso ao qual serão aplicados, os prazos e valores estimados e os efetivamente executados (ao final, após sua conclusão, com as devidas ressalvas e justificativas, caso excedam ou reduzam o previsto), a descrição detalhada da OS, a modalidade da prestação do serviço, e o técnico da CONTRATANTE responsável por seu acompanhamento.

**9.6.3.** Os valores estimados deverão ser confrontados com aqueles efetivamente executados, sendo que eventuais diferenças terão que ser justificadas no atesto dos serviços.

**9.6.4.** O ANEXO nº 7 - Modelo de Ordem de Serviço contém o modelo de OS adotado pela CONTRATANTE.

**9.6.5.** Para cada OS será apurado e controlado o consumo de UST para execução do serviço prestado. Haverá um controle individual de atividades com supervisão específica integrada ao registro na ferramenta descrita no ANEXO nº 1 - Requisitos da Ferramenta de Gestão.

**9.6.6.** Através de aplicação a ser disponibilizada, cada profissional da CONTRATADA deverá diariamente apontar os esforços desenvolvidos por projeto ou atividade de modo que a prestação de serviço possa ser acompanhada, avaliada, supervisionada e atestada por responsável do quadro efetivo da CONTRATANTE.

#### **9.7. Cálculo do valor final da OS.**

**9.7.1.** Os serviços constantes no ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços, serão avaliados previamente quanto à complexidade do serviço, modelo organizacional, iniciativa de inovação ou demanda para qual as atividades foram solicitadas ou executadas, podendo variar de acordo com o tipo de esforço e quantidade de horas previstas.

**9.7.2.** A fim de possibilitar uma definição objetiva dos diferentes Níveis de Complexidade dos serviços que compõem o ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços, foi definida uma metodologia baseada na análise do tamanho das estruturas de dados, do projeto de transformação dos serviços públicos ou quantidade de áreas que o serviço a ser transformado está envolvido, associados ao ambiente da CONTRATANTE.

**9.7.3.** Requisitos Não Funcionais são atributos ou necessidades relacionadas à Arquitetura das Soluções e, por meio de sua análise, pode-se determinar o nível de complexidade relacionada ao serviço que se necessita executar.

**9.7.4.** Para a composição da metodologia, foram elaborados grupos de Requisitos Não Funcionais, com seus respectivos cenários e pontuações relacionados às diferentes características das soluções, conforme ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços. Para cada cenário, a pontuação atribuída baseia-se na sua relevância no contexto geral da complexidade do ambiente da CONTRATANTE.

**9.7.5.** A definição dos parâmetros de pontuação que determinam os níveis de complexidade (Baixa, Média ou Alta) foi baseada na complexidade dos serviços de gestão estratégica, processos e projetos, no conhecimento do ambiente organizacional, acrescido da experiência relativa à cadeia de valor do estado de Goiás e também aos atributos ou necessidades relacionadas à transformação de serviços públicos existentes na CONTRATANTE, bem como seus níveis atuais de complexidade e criticidade.

**9.7.6.** Para aplicabilidade da presente metodologia, no planejamento da Ordem de Serviço, deverão ser realizadas análises dos Requisitos Não Funcionais para os serviços solicitados ou a serem executados, definindo-se em qual cenário o ambiente relacionado ao serviço se enquadra, adotando-se a referida pontuação. Após análise, deverá ser realizado somatório das pontuações obtidas de cada Requisito Não Funcional e, com o resultado, pode-se determinar de forma direta e objetiva o nível de complexidade do serviço.

**9.7.7.** Para o cálculo do fator de complexidade do perfil, foi atribuído o valor 1 (um) para o perfil com menor salário. A partir daí, o fator dos demais perfis foi calculado a partir da divisão do salário maior, pelo salário do perfil de menor salário constante na planilha de formação de preço e custo.

**9.7.8.** Para se obter a quantidade de UST de uma OS, deve-se levantar a quantidade de Horas Previstas para Execução da Atividade - HPA e o perfil profissional em efetiva execução das atividades. Em seguida, multiplica-se a quantidade de horas da atividade pelo Fator de Complexidade do perfil. Deste modo, obtém-se a quantidade de UST consumida por cada atividade da OS, conforme fórmulas:

**9.7.8.1.** Serviços executados por um único perfil:

$$\text{TOTAL DE UST} = \text{HPA} * \text{FATOR\_COMPLEXIDADE\_PERFIL}$$

**9.7.9.** Caso o quantitativo das horas aferidas para o serviço seja menor ou maior do que as Horas Previstas para Execução da Atividade, para fins de pagamento será considerado o valor estabelecido no ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços, por se tratar de remuneração por efetiva entrega/resultado.

**9.7.10.** O resultado deste cálculo será multiplicado pelo valor da UST contratado para se obter o valor financeiro dos serviços:  $\text{VALOR\_SERVICO} = (\text{UST} - \text{DEDUÇÕES/GLOSAS APLICÁVEIS AO SERVIÇO}) * \text{VALOR\_UST (R\$)}$

#### **9.7.11. Valoração da OS:**

**9.7.12.** A estimativa de Horas Previstas para Execução da Atividade - HPA considerou pontos determinantes para a complexidade e o escopo sendo, dentre outros fatores, quantificação de elementos como números de processos, volume de processos, bem como percentuais definidos para cada etapa dos ciclos dos serviços, tais como: modelagem, análise, projeto, testes e avaliação dos serviços.

**9.7.13.** Só serão consideradas aquelas atividades devidamente comprovadas conforme entregáveis definidos no ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços e outros solicitados pela CONTRATANTE, caso necessário.

**9.7.14.** Para cada serviço listado no ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços, há definido um valor de HPA e o nível de complexidade do perfil no qual resulta no total de UST de cada atividade.

**9.7.15.** Além disso, outras observações/destaques importantes sobre os perfis/serviços:

**9.7.15.1.** A escolha do perfil para execução de cada atividade está prevista pelo anexo 6, conforme disposições do anexo 3 e deverá ser realizada pela contratada, com posterior ratificação da contratante.

**9.7.15.2.** Cada OS deve ser relacionada no relatório mensal de faturamento, acompanhada dos indicadores relativos ao nível de serviço observado durante a execução dos serviços. Para cada OS, serão aplicados os indicadores e glosas cabíveis, de acordo com o tipo da Ordem de Serviço, observando o item 7.5.

**9.7.15.3.** O valor final a ser pago pela OS corresponderá ao valor esperado para a OS, subtraindo o valor das glosas de cada indicador, quando for o caso.

**9.8. Fluxo de Pagamento Mensal**

**9.8.1.** O pagamento à CONTRATADA será mensal e terá por base as OS com recebimento definitivo dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês.

**9.8.2.** Mensalmente, em no máximo cinco dias úteis a contar do encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Fiscal Técnico do Contrato relatório de fechamento, relacionando as OSs concluídas juntamente com os termos de recebimento preenchidos no período de aferição. Para cada OS, deverá ser indicado os níveis de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto nesse documento e no contrato.

**9.8.3.** A CONTRATANTE tem prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento, para analisar e aprovar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das OS.

**9.8.4.** No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Fiscal Técnico do Contrato discutirá juntamente com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, a CONTRATANTE terá novo prazo de cinco dias úteis para analisá-lo.

**9.8.5.** A nota fiscal/fatura deverá ser emitida após aprovação do relatório de fechamento mensal por parte da CONTRATANTE e deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos definitivamente pela CONTRATANTE. O ateste da nota fiscal/fatura, para efeito de pagamento somente será feito após confrontação dos dados constantes da nota fiscal/fatura com os do referido relatório.

**9.8.6.** O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

**9.8.7.** As condições referentes à liquidação e ao pagamento estão descritas em cláusula específica do contrato.

**Atesto da execução do objeto**

**9.9.** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias para fins de atesto da execução do objeto, na forma deste Tópico, nos termos do art. 4º do Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

**9.10.** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o prazo para atesto ou liquidação ficará sobreposto até que o Fornecedor providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Administração.

**9.11.** Nenhum pagamento será efetuado ao Fornecedor enquanto perdurar pendência na apresentação da Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

**9.12.** O prazo de atesto da execução do objeto será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

**9.13.** A Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR.

**9.13.1.** O Fornecedor que estiver em situação de irregularidade junto ao CADFOR deverá entregar juntamente com a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, os documentos que porventura estiverem vencidos para fins de atualização pelo CADFOR.

**9.14.** A equipe de fiscalização do contrato realizará consulta ao Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR, bem como no Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, para verificar a manutenção das condições de habilitação.

**9.14.1.** Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado – CADFOR, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhar ao Gestor do Contrato os documentos que porventura estiverem vencidos, ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

**9.14.2.** Caso seja constatado que o Fornecedor esteja em situação de irregularidade perante o Cadastro de Inadimplentes – CADIN estadual, este será notificado por escrito para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularizar sua situação ou, no mesmo prazo, apresentar sua defesa.

**9.14.3.** Os prazos referidos neste item poderão ser prorrogados uma vez, por igual período, a critério da Administração.

**9.14.4.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração comunicará à Controladoria-Geral do Estado a inadimplência do Fornecedor.

**9.14.5.** Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, assegurado o contraditório e a ampla defesa, por meio de processo administrativo a ser instaurado.

**9.14.6.** Havendo a efetiva prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, se o Fornecedor não regularizar sua situação no CADFOR e/ou no CADIN, salvo nas hipóteses em que houver indícios das infrações administrativas previstas na Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, caso em que a retenção dos créditos não excederá o limite dos prejuízos causados à Administração.

**9.15.** O Gestor do Contrato deverá disponibilizar a Nota Fiscal, com seu respectivo atesto, ao setor financeiro, em até 5 (cinco) dias após o atesto.

**Liquidação da Despesa**

**9.16.** O registro da liquidação da despesa no Sistema de Programação e Execução Orçamentária e Financeira – SIOFINET deverá ser realizado pelo setor financeiro em até 15 (quinze) dias após o atesto da execução do objeto.

**9.17.** Para fins de liquidação, o setor financeiro deverá verificar se a Nota Fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

**9.17.1.** o prazo de validade e a data da emissão;

**9.17.2.** os dados do contrato e do órgão ou entidade da Administração;

**9.17.3.** o período respectivo de execução do contrato;

**9.17.4.** o valor a pagar; e

**9.17.5.** eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

**Prazo de Pagamento**

**9.18.** O pagamento será realizado de forma Mensalmente, no valor proporcional aos quantitativos demandados e efetivamente executados no período.

**9.19.** O pagamento do objeto deverá ser realizado até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo Gestor do Contrato, nos termos deste Tópico, respeitada a ordem cronológica conforme Decreto estadual nº 9.561, de 21 de novembro de 2019.

**9.20.** A Administração somente efetuará o pagamento à proponente vencedora referente às Notas Fiscais ou documento de cobrança equivalente, estando vedada a negociação de tais títulos com terceiros.

**9.21.** O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Fornecedor.

**9.21.1.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

**9.22.** Nos contratos de prestação de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a constatação de irregularidade no pagamento das verbas trabalhistas, previdenciárias ou relativas ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS não impede o ingresso do crédito na ordem cronológica de exigibilidade, e a unidade contratante pode reter parte do montante devido ao Fornecedor, limitada a retenção ao valor do débito verificado.

**9.23.** Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

**9.23.1.** A Contratante, ao efetuar o pagamento à Contratada, fica obrigada a proceder à retenção do Imposto de Renda (IR) ao Estado de Goiás com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, e alterações posteriores.

**9.24.** O Fornecedor regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**Rajuste em caso de atraso no pagamento**

**9.25.** Ocorrendo atraso no pagamento em que o Fornecedor não tenha de alguma forma concorrido para a mora, os valores devidos ao Fornecedor serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de correção monetária. Os encargos moratórios pelo atraso no pagamento serão calculados pela seguinte fórmula:

$$EM = N \times Vp \times (I / 365)$$

Onde:

**EM** = Encargos moratórios a serem pagos pelo atraso de pagamento;

**N** = Números de dias em atraso, contados da data limite fixada para pagamento e a data do efetivo pagamento;

**Vp** = Valor da parcela em atraso;

**I** = IPCA anual acumulado (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado do IBGE)/100.

**Do reajuste do contrato**

**9.26.** Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado. Após este período será utilizado o IPC-A (IBGE) como índice de reajustamento.

**Tópico 10 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

<b>10.1. Critério de Julgamento</b>	Menor Preço
<b>10.2. Forma de adjudicação</b>	Por Item
<b>10.3. Participação de empresas reunidas em consórcio</b>	não é admitida a participação de empresas reunidas em consórcio*
<b>10.4. Prazo de validade das propostas</b>	90

\* A justificativa da vedação se encontra do tópico 6.6. do ETP.

#### Tratamento diferenciado para microempresas e empresas de pequeno porte

10.5. Na presente contratação não será concedido tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, visto que o valor total estimado da contratação ultrapassa a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como microempresa e empresa de pequeno porte, conforme determina o art. 4º, parágrafo 1º, inciso I da Lei federal nº 14.133 de abril de 2021.

10.6. Não haverá disputa exclusiva e/ou reserva de cotas para microempresas e empresas de pequeno porte, já que: i) esta contratação versa sobre prestação de serviços, e não sobre aquisição de bens de natureza divisível, conforme inciso III, art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006; e ii) a adjudicação do objeto se dará em item único, cujo valor supera o limite para competição exclusiva, qual seja, de R\$ 80.000,00, de acordo com o inciso I, art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006. Ainda, tais razões vão ao encontro do Despacho nº 103/2019-GAB da lava da Procuradoria-Geral do Estado, em que: "Com efeito, numa interpretação teleológica dos arts. 48, III, da LC nº 123/2006 e 9º da Lei estadual nº 17.928/2012, é possível chegar à compreensão de que, nos processos de aquisição de bens de natureza divisível, reside a obrigatoriedade de reserva de cota de até 25% (vinte e cinco por cento) às indigitadas categorias de empresas quando da participação destas em licitações; a contrario sensu é a faculdade da adoção de tal medida nos casos em que a contratação objetivar a prestação de serviço.". Portanto, por se tratar de prestação de serviços, não haverá disputa exclusiva ou reserva de cota de 25%.

#### Exigências de habilitação

10.7. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, poderá ser substituída pelo Certificado de Registro Cadastral – CRC, do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de Goiás – CADFOR, conforme orientações gerais disponíveis no link: <https://sislog.gov.br/>.

10.8. Além da documentação prevista para homologação do cadastro do fornecedor, para fins de comprovação da Qualificação Econômico-Financeira, é exigido o Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado de Exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, não sendo admitidos balancetes ou balanços provisórios. Admitem-se balanços intermediários.

10.8.1. A exigência de balanço patrimonial, DRE e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais visa aferir a **capacidade econômica da empresa para suportar a execução do contrato**, considerando o volume financeiro significativo da contratação. Essa documentação permite verificar a **solidez financeira, capacidade de investimento e sustentabilidade econômica** do licitante, o que é fundamental em contratos de execução continuada e de elevada complexidade, como os serviços de transformação digital da gestão pública. A ausência desses documentos comprometeria a avaliação de risco e poderia conduzir à contratação de empresa financeiramente incapaz, colocando em risco a continuidade dos serviços públicos.

10.9. A regular situação financeira será comprovada através dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um);

10.9.1. Os índices de liquidez e solvência representam medidas objetivas da **capacidade de pagamento de obrigações de curto e longo prazo e da saúde financeira geral** da empresa. Em razão da complexidade técnica dos serviços, da possibilidade de prorrogação do contrato e da essencialidade das entregas para o processo de digitalização dos serviços públicos, **exigir índices  $\geq 1$  garante que a empresa tem recursos suficientes para arcar com seus compromissos sem comprometer a execução contratual**, reduzindo os riscos de inadimplência e interrupção dos serviços. Ademais, esses índices têm respaldo do Tribunal de Contas da União (TCU) no manual "Licitações e Contratos: Orientações e Jurisprudência do TCU", em que informa que

"A boa situação econômico-financeira de uma empresa pode ser comprovada por meio da aplicação de coeficientes e índices previstos no edital sobre os dados apresentados nas demonstrações contábeis. Normalmente, são exigidos os índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), com resultados superiores a um. Contudo, apesar da previsão legal para a exigência de demonstrações financeiras dos últimos dois exercícios sociais, a Lei não esclarece como essas informações devem ser utilizadas para calcular os índices. Assim, cabe à Administração, na fase preparatória do procedimento licitatório, escolher quais índices serão utilizados e como serão avaliadas as informações referentes a ambos os exercícios financeiros, justificando a sua decisão.". Fonte: <https://licitacoesecontratos.tcu.gov.br/5-5-4-habilitacao-economico-financeira/>

10.9.2. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), a capacidade de honrar seus compromissos financeiros estará atestada se ela atender ao que dispõe o subitem 10.9.3;

10.9.3. Por tratar-se de execução de serviços em que o particular deverá investir recursos, nas compras para entrega futura e na execução de obras e serviços, a licitante deverá comprovar que possui patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) de R\$ 31.186.921,15.

10.9.3.1. Opta-se pela exigência de patrimônio líquido, e não capital social, por representar melhor a real capacidade financeira da empresa em arcar com os compromissos da contratação, sendo esse critério mais condizente com a natureza e os riscos do objeto contratado.

10.9.3.2. Ademais, No presente caso, a escolha por não adotar percentual inferior (como 5% ou 1%) decorre do fato de que tais índices **seriam insuficientes para garantir a segurança da execução do contrato** e para filtrar proponentes com estrutura econômica compatível com a complexidade e os riscos envolvidos. Portanto, o percentual máximo legal foi adotado considerando a relevância estratégica do contrato, o risco de inadimplemento e a essencialidade dos serviços envolvidos, que exigem robustez financeira mínima da contratada para garantir a continuidade da execução.

10.9.3.3. Por fim, A previsão de alternativa compensatória (patrimônio líquido de até 10% do valor estimado do contrato) nos casos de índice inferior a 1 tem como objetivo **conciliar a segurança jurídica com a ampliação da competitividade**, permitindo que empresas com estrutura patrimonial robusta, mesmo com índices pontualmente abaixo de 1, **ainda possam demonstrar capacidade econômica para cumprir o contrato**. Essa medida é alinhada à jurisprudência do TCU (Acórdão nº 1.630/2009 – Plenário) e protege a Administração contra riscos financeiros.

10.9.4. O percentual acima levará em consideração o valor estimado para cada item ou lote - estabelecido individualmente -. Caso o licitante figure como o mais bem classificado em mais de um item ou lote, o referido percentual será calculado cumulativamente, conforme preceituá o Acórdão TCU-Plenário nº 1.630/2009.

10.9.5. O atendimento dos índices econômicos deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, a ser apresentada pelo licitante.

10.9.6. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências de habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

10.9.7. Os documentos referidos no Item 10.8. limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos e deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.10. O atendimento dos índices econômicos previstos neste tópico deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.11. As microempresas ou empresas de pequeno porte, em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, ficam dispensadas, por determinação do artigo 2º A do DECRETO Nº 7.466, DE 18 DE OUTUBRO DE 2011:

Art. 2º-A. Na habilitação em licitações referentes a fornecimento de bens para pronta entrega ou locação de materiais, não será exigida de microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social. (Acrescido pelo Decreto nº 7.804, de 20-02-2013)

10.12. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte para usufruir do benefício que dispõe o Artigo 2º A do DECRETO Nº 7.466, DE 18 DE OUTUBRO DE 2011, devem enviar Declaração de Isenção do Balanço Patrimonial, assinada pelo responsável legal da empresa ou representante com poderes outorgados para os fins de celebrar contrato, acompanhado do instrumento de procuração.

10.13. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor. Pessoas físicas e sociedades simples, quando for o caso, deverão apresentar certidão negativa de insolvência civil.

10.13.1. Caso no corpo das certidões exigidas não conste o seu prazo de validade, será considerado o prazo de 90 (noventa) dias, contado da data de sua emissão.

#### Qualificação técnica mínima exigida

10.14. A empresa deverá apresentar, no mínimo, **01 (um) atestado/declaração** fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o Fornecedor já forneceu equipamento compatível com o licitado ou prestou serviço, de forma satisfatória. O atestado/declaração deverá conter, no mínimo, o nome da empresa/órgão contratante e o nome e assinatura do responsável.

10.15. A título de comprovação da qualificação técnica, o Fornecedor deve comprovar ainda:

10.15.1. Apresentação de Atestados de Capacidade Técnica, de prestação de serviços técnicos continuados, presenciais e/ou não presenciais, podendo considerar contratos já executados e/ou em execução, utilizando a mesma métrica deste termo de referência (UST) e equivalente com as atividades do ANEXO nº 6 - Catálogo de Serviços, na quantidade mínima de 10% (dez por cento) do quantitativo total a ser contratado. Sendo referente as atividades 4- Elaboração da jornada do usuário e 15 - Modelagem do Processo.

10.15.1.2. A exigência de atestados de capacidade técnica, com comprovação mínima de 10% do quantitativo total a ser contratado, justifica-se pela **complexidade operacional e estratégica do objeto contratado**, que envolve a execução de serviços técnicos especializados, com impacto direto na transformação de serviços públicos. Trata-se de um contrato que demanda **expertise consolidada, conhecimento metodológico específico e experiência comprovada na execução de atividades similares**. A exigência tem por objetivo garantir que o licitante possua vivência prática prévia em contratos comparáveis em natureza e complexidade, o que **mitiga o risco de inexecução ou execução deficiente**, assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à Administração.

10.15.1.3. As atividades nº 4 ("Elaboração da Jornada do Usuário") e nº 15 ("Modelagem de Processos") foram definidas como de **maior relevância técnica** no escopo contratual por representarem os **artefatos estratégicos e de maior impacto na transformação digital dos serviços públicos**. A experiência prática da Superintendência Central de Transformação Pública na execução da Jornada de Transformação junto a diversos órgãos e entidades estaduais demonstra que essas duas atividades concentram as entregas essenciais da jornada.

A **atividade 4**, denominada **Jornada do Usuário**, permite **captar a perspectiva do cidadão/empresa/usuário** sobre como determinado serviço público deve ser disponibilizado e qual o comportamento do usuário frente a ele. Essa visão externa é fundamental para compreender a experiência real do usuário com o serviço.

Já a **atividade 15, Modelagem de Processos**, converte essa percepção do cidadão em **modelagens operacionais viáveis**, alinhando a visão do usuário à visão interna da Administração Pública. Essa convergência permite **promover mudanças estruturantes e efetivas**, combatendo os vícios administrativos tradicionais oriundos da falta de foco no usuário final. A modelagem é o artefato "final" da jornada, consumido tanto pela área de tecnologia – para digitalização dos serviços –, quanto pela área de negócios – que deverá adaptar seu fluxo de atividades e tarefas.

As demais atividades desenvolvidas ao longo da jornada servem como **subsídio à construção dessas duas entregas centrais**. Por isso, exigir a **comprovação de experiência prática nessas etapas** visa garantir que o licitante domina **metodologias centradas no usuário** e é **capaz de converter essa visão em soluções práticas e eficazes**. Tal exigência está em total alinhamento com o **princípio da seleção da proposta mais vantajosa**, e visa garantir **entregas críticas, estratégicas e com forte componente técnico, indispensáveis ao êxito da transformação pública**.

10.15.2. Realização de Vistoria Técnica, nos termos dos itens 10.17 a 10.24, conforme Art. 67, VI, da Lei federal nº 14.133/2021.

10.15.3. Os requisitos estabelecidos pela ADMINISTRAÇÃO para comprovação de capacidade técnica foram fixados à luz da aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de forma adequada aos itens, etapas ou parcelas de maior relevância para a contratação.

10.15.4. É facultado à CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

10.15.5. A título de habilitação técnico profissional, a fim de assegurar o cumprimento adequado do serviço a ser contratado, o licitante deverá apresentar declaração afirmando que possui em seu quadro, ou se comprometendo a recrutar em tempo hábil para execução contratual, o quantitativo de profissionais, para cada um dos perfis arrolados pelo Anexo 3, suficiente para atender a demanda de cada órgão, no momento que forem iniciar as jornadas de transformação.

**10.15.6.** A declaração deverá assegurar que os profissionais contratados atendam a todos os requisitos constantes no ANEXO 3.

**10.15.6.1.** A exigência de declaração de que o licitante possui (ou se comprometerá a recrutar em tempo hábil) o quantitativo de profissionais qualificados para cada perfil técnico previsto no Anexo 3 é justificada pela complexidade técnica da execução contratual, que envolve metodologias específicas de transformação digital, foco na experiência do usuário e reformulação de processos administrativos.

**10.15.6.2.** Como a execução do objeto exige **capacidade multidisciplinar**, com profissionais das áreas de design de serviços, análise de processos, UX e gestão pública, torna-se essencial garantir, desde a fase de habilitação, que o contratado disponha de uma **equipe mínima adequada em número e perfil técnico**. Tal medida visa **assegurar a execução eficaz e tempestiva das atividades**, bem como minimizar os riscos de atrasos, baixa qualidade ou descontinuidade, considerando ainda o caráter **estratégico e essencial dos serviços** para a modernização da Administração Pública.

**10.15.6.3.** Dessa forma, a exigência encontra amparo no princípio da **razoabilidade**, na **necessidade de adequação do contratado ao objeto**, e no interesse público em obter resultados qualificados.

**10.15.7.** A Empresa deverá apresentar em até 45 dias após a assinatura do contrato, o currículo de cada profissional de seu quadro conforme subitem 10.15.6. Os currículos serão avaliados pelo gestor/fiscal do contrato.

**10.15.7.1.** A exigência de apresentação dos currículos dos profissionais indicados até 45 dias após a assinatura do contrato justifica-se pela **necessidade de assegurar que os perfis profissionais designados para a execução contratual estejam compatíveis com os requisitos técnicos exigidos no Anexo 3**. Como o objeto envolve a realização de serviços estratégicos, com impacto direto na transformação digital dos serviços públicos e na reestruturação de fluxos internos da Administração, é imprescindível garantir que os profissionais alocados tenham **formação, experiência e competências adequadas**.

**10.15.7.2.** A avaliação dos currículos pelo gestor/fiscal do contrato permite **verificar preventivamente a qualificação dos recursos humanos envolvidos**, assegurando que a execução se dará com equipe tecnicamente capacitada. Essa medida contribui para mitigar riscos de execução inadequada e permite **planejamento e ajustes tempestivos**, garantindo que os resultados esperados sejam atingidos com qualidade.

**10.15.8.** Os integrantes da equipe técnica a ser apresentada após a assinatura do contrato deverão estar efetivamente vinculados à empresa vencedora, sendo necessária, ainda, apresentação de documentação comprobatória desse vínculo (empregado/sócio/autônomo etc.).

**10.15.8.1.** A exigência de comprovação do vínculo dos profissionais com a empresa contratada (por meio de vínculo empregatício, societário ou contrato de prestação de serviços) tem como finalidade assegurar que os profissionais indicados para executar o contrato **efetivamente integrarão a equipe do contratado**.

Essa exigência evita a **prática indevida de apresentação de currículos sem vínculo real com a empresa** apenas para fins de habilitação e garante que os profissionais estejam **formalmente comprometidos com o objeto contratado**, o que é crucial dada a **relevância técnica das entregas e a necessidade de continuidade e consistência na atuação da equipe** ao longo da execução.

Além disso, considerando os riscos operacionais envolvidos, especialmente em projetos de transformação institucional, a presença de equipe comprometida e vinculada contribui para a **efetividade das entregas e o cumprimento dos prazos estabelecidos**.

**10.15.9.** Caso haja o rompimento do vínculo de qualquer integrante da equipe técnica com a contratada, deverá ser providenciado, dentro do máximo de 30 (trinta) dias, um substituto cuja qualificação seja equivalente a do profissional substituído.

#### 10.16. Proposta de Preços

**10.16.1.** A PROPOSTA DE PREÇOS (ANEXO nº 12 - Modelo de Proposta de Preços) deverá ser apresentada de acordo com a descrição dos itens e os quantitativos listados neste Termo de Referência, juntamente com a PLANILHA DE CUSTOS (ANEXO nº 13) devidamente preenchida de forma a permitir sua análise e julgamento. A PROPOSTA DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior ao estabelecido no item 10.4, a partir da data da sessão pública.

**10.16.2.** O valor da UST ofertada deve estar claramente demonstrado através da Planilha de Formação de Custos.

**10.16.3.** Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, tais como deslocamentos, hospedagens, treinamentos, etc.

**10.16.4.** A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência.

#### Visita técnica facultativa

**10.17.** Os licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da futura CONTRATANTE. As visitas serão acompanhadas por técnicos da CONTRATANTE e será emitida declaração de vistoria em nome do licitante, conforme modelo especificado no ANEXO nº 11 - Modelo de Declaração de Vistoria, em papel timbrado e assinado por representante legal da empresa.

**10.18.** A vistoria constitui importante insumo uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria, o licitante receberá, entre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da área de inovação e serviços da futura CONTRATANTE. Nessa oportunidade, será apresentado aos licitantes o processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente técnico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato.

**10.19.** A vistoria técnica é facultativa, sendo de responsabilidade da empresa licitante eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação do local de execução do serviço a ser contratado.

**10.20.** Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre particularidades do ambiente da futura CONTRATANTE.

**10.21.** No ato da vistoria, o licitante assinará termo de compromisso de confidencialidade de informações, conforme modelo no ANEXO nº 10 - Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações. O representante da empresa que participará da vistoria deverá portar procuração para tanto com firma reconhecida em cartório.

**10.22.** A vistoria deverá ser agendada junto à futura CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico: [transformalab@goias.gov.br](mailto:transformalab@goias.gov.br).

**10.23.** Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 5 dias úteis antes da data prevista para a realização do pregão. As vistorias serão agendadas para dias úteis das 9h às 11h e das 15h às 17h.

**10.24.** Realizada a vistoria, a licitante deverá enviar, no ato da habilitação, devidamente preenchidos, os Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações (ANEXO 10) e a Declaração de Vistoria (ANEXO 11). Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, esses documentos serão substituídos pela declaração de Responsabilidade da Não Realização da Vistoria (ANEXO 2).

#### Exigência de Programa de Integridade

**10.25.** O contratado, como condição para contratações que ultrapassem o valor de R\$ 1.430.000,00 (um milhão e quatrocentos e trinta mil reais) e o prazo do contrato seja igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias, deverá apresentar Declaração informando a existência ou compromisso de implantação de programa de integridade ou compliance, em conformidade com a Lei estadual nº 20.489/2019 e com o Despacho nº 2.067/2019 - GAB (SEI nº 000010813694 – processo nº 201914304003714) da lava da Procuradoria-Geral do Estado. Caso ainda não exista tal programa, a implementação deverá ocorrer no prazo de até 6 (seis) meses, contado da celebração do contrato, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

#### 10.26. Da subcontratação

**10.26.1.** Não será permitida a subcontratação.

#### 10.27. Da alteração subjetiva

**10.27.1.** É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da CONTRATANTE à continuidade do Contrato.

#### Tópico 11 - QUANTITATIVOS ÓRGÃOS PARTÍCIPES

Órgão - Sigla	DOC SEI	Quant Item	Endereço de Prestação do Serviço
AGR	72237871	5.659,99	Edifício Visconde de Mauá, 305, Avenida Goiás, Setor Central, Goiânia - Goiás, CEP 74005-010
CGE	72701084	10.065,84	Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º Andar, Setor Sul, Goiânia/GO, CEP 74003-010
DETTRAN	72700866	25.164,60	Av. Eng. Atílio Corrêa Lima, n. 1875 – Cidade Jardim, Goiânia – Goiás, CEP 74425-030
DGPP	72470142	16.776,40	Rua 201, nº 430, Setor Leste Vila Nova, Goiânia/GO, CEP 74643-050
ECONOMIA	72773547	25.378,95	Av. Vereador José Monteiro, 2233 – Setor Nova Vila – CEP 74.653-900 – Goiânia/Goiás
EMATER	72859780	1.367,09	Rodovia R-2, Quadra Área, Lote AR-3 Campus - Samambaia, Goiânia - GO, 74690-631 - Goiânia
FAPEG	72706375	838,82	Rua Dona Maria Joana (travessa da AV. 83), N° 150, Qd.F-14, Lote Área, Setor Sul, Goiânia - GO – CEP: 74.083-140
GOIÁS TURISMO	72723298	5.871,74	Rua 30 c/4 – Centro – Casa do Turismo – Goiânia - Goiás - CEP: 74025-020
GOINFRA	72690463	20.970,50	Av. Governador José Ludovico de Almeida nº 20 (BR-153, Km 493,5),Conjunto Califara, Goiânia - GO, CEP 74.775-013
JUCEG	72296090	3.355,28	Rua 260 esquina com Rua 259, Quadra 85-A, Lote 5-E, Setor Leste Universitário - Goiânia – GO - CEP 74.610-240
PGE	72815896	34.391,62	Rua 02, esquina com a Avenida República do Líbano, Quadra D-02, lotes 20/26/28, nº 293. Edifício Republic Tower Setor Oeste – Goiânia/GO – CEP – 74.110-130
PM	72677974	10.253,14	Av. Contorno, nº 879 – St. Central, Goiânia – GO, CEP 74055-140.
RETOMADA	72677744	6.710,56	Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 2º Andar, Setor Sul, Goiânia/GO

SEAD	73510211	29.358,70	Rua 82 nº 300, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 7º Andar, Setor Sul, Goiânia/GO, CEP 74015-908
SECTI	72821947	6.710,56	Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 1º Andar, Setor Sul, Goiânia/GO
SECULT	72837385	7.549,38	Centro Cultural Marietta Telles Machado, Anexo 2, Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira, Setor Central, Goiânia - GO, CEP 74003010
SEDF	72116859	2.516,46	Edifício Alvoran, Setor de Administração Federal Sul, Q2, Lote 9, Brasília-DF, CEP 70070-600
SEDS	72739859	11.803,20	Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira, nº 332, Blocos A, B, C e D - Centro, Goiânia / GO, CEP: 74003-010 - Telefone geral: (62) 3270-9603
SEDUC	72781502	7.549,38	Av. Quinta Avenida, quadra 71, número 212, Setor Leste Vila Nova, Goiânia (GO), CEP 74643-030
SEEL	72246842	8.388,20	Av. Fued José Sebba, 1170 - Jardim Goiás - Goiânia - GO, 74805-100
SEINFRA	72822810	3.355,28	RUA 5 833 Qd.5 Lt.23, EDIF PALACIO DO PRATA, 7º ANDAR - Bairro SETOR OESTE - GOIANIA - GO - CEP 74115-060.
SEMAD	72278059	13.421,12	Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 2º Andar, Setor Sul, Goiânia/GO
SES	72047758	10.065,84	Avenida SC1 nº 299, Parque Santa Cruz - Goiânia - GO, CEP: 74860-260
SGG	72727449	46.973,92	Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 5º Andar, Setor Sul, Goiânia/GO
SIC	72699153	6.342,02	Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 5º Andar, Setor Sul, Goiânia/GO
SSP	72841502	1.678,00	Avenida Anhanguera, nº 7.364, Setor Aeroportuário - Goiânia (GO), CEP 74435-300
UEG	72697166	2.516,46	Rodovia BR-153, Quadra Área, Km 99, Fazenda Barreiro do Meio, Anápolis/GO, CEP: 75132-400
	TOTAL	325.033,05	

Obs: Durante o processo de consolidação dos Termos de Participação encaminhados pelos órgãos participantes desta circularização, foram constatadas divergências nos valores apresentados nas colunas "Quantidade Estimada em 30 Meses" e "Valor Estimado em 30 Meses". Para garantir a uniformidade e a integridade orçamentária, optou-se por adotar como referência o valor informado na coluna "Valor Estimado em 30 Meses" pelos respectivos órgãos, procedendo-se ao recálculo da quantidade de USTs com base nesse montante. Os órgãos cujos dados foram ajustados incluem: PM, AGR, JUCEG, SIC, GOIASTURISMO, ECONOMIA, SSP, EMATER e GOINFRA.

#### Tópico 12 - ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

- 12.1. ANEXO Nº 1 - Requisitos da Ferramenta de Gestão;
- 12.2. ANEXO Nº 2 - Declaração de Responsabilidade da Não Realização da Vistoria;
- 12.3. ANEXO Nº 3 - Perfil Técnico-Profissionais;
- 12.4. ANEXO Nº 4 - Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço;
- 12.5. ANEXO Nº 5 - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
- 12.6. ANEXO Nº 6 - Catálogo de Serviços;
- 12.7. ANEXO Nº 7 - Modelo de Ordem de Serviço;
- 12.8. ANEXO Nº 8 - Termo de Recebimento Provisório;
- 12.9. ANEXO Nº 9 - Termo de Recebimento Definitivo;
- 12.10. ANEXO Nº 10 - Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações;
- 12.11. ANEXO Nº 11 - Modelo de Declaração de Vistoria;
- 12.12. ANEXO Nº 12 - Modelo de Proposta de Preços;
- 12.13. ANEXO Nº 13 - Planilha de Custos;

#### EQUIPE DE PLANEJAMENTO RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA:

Responsável	Função	Equipe
PAULO VICTOR SEIXO COSTA	Integrante Administrativo	Equipe de Planejamento
ROMULO MENDONÇA BAILAO	Integrante Requisitante	Equipe de Planejamento
LUZIO DA RESURREIÇÃO SANTOS	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento
ROSANA CRISTINA MARTINS	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento
ALDA WANESSA FREITAS PRUDENTE	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento
RENATA MARIANA CARDOSO	Integrante Técnico	Equipe de Planejamento
ROMARIO JUNIO DOS SANTOS	Integrante Administrativo	Equipe de Planejamento

Versão do Doc. Padrão  
0.04

#### ANEXO 1 - REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO

##### REQUISITOS DA FERRAMENTA DE GESTÃO

A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta de Gestão do Contrato, podendo preferencialmente evoluir as ferramentas da CONTRATANTE, para oferecer uma Gestão Contratual integrada.

A solução poderá ser composta de uma ou mais ferramentas integradas.

A ferramenta deverá contemplar os seguintes requisitos:

1. Ser em plataforma web.
2. Possibilitar a Abertura de Ordens de Serviço com os campos descritos no Anexo 7, deste Termo de Referência.
3. Possibilitar o fechamento de Ordens de Serviço, aplicando todos os indicadores e glosas constantes deste Termo de Referência de forma automatizada.
4. Possibilitar a impressão de Ordens de Serviço conforme Modelo constante do Anexo 7 deste Termo de Referência.
5. Possibilitar o Gestor e Fiscal do contrato emitir laudos de avaliação das Ordens de Serviço, conforme modelo no anexo VII.
6. Possibilitar criar, editar e excluir tipos de Ordens de Serviços.
7. Possibilitar criar, editar e excluir artefatos.
8. Possibilitar criar, editar e excluir nomes dos projetos.
9. Possibilitar criar, editar e excluir nomes dos colaboradores e seus respectivos pesos no cômputo das USTs.
10. Possibilitar gerir o valor da UST, caso o valor venha a ser atualizado em renovações contratuais.
11. Possibilitar a obtenção do registro de horas nas tarefas da Ferramenta/Sistema.
12. Validar se o registro de horas na ferramenta/sistema é compatível com limite de registro de horas diário.
13. Ter níveis de acesso para colaboradores, fiscal de contrato, gestor de contrato, contratada e administrador.
14. Facilitar somente ao fiscal e gestor de contrato o cadastro e fechamento de ordens de serviço.
15. A ferramenta deverá permitir a elaboração de estimativas de custo e prazo para o atendimento de uma Ordem de Serviço.

16. Obter dados das demandas para o cálculo dos indicadores.
17. Possibilitar cadastrar falhas encontradas em artefatos e itens de backlog (*issue tracker*).
18. Possibilitar informar se um item do backlog foi entregue ou não.
19. Possibilitar rastrear as sucessivas manutenções em um mesmo artefato (classe, método, estória de usuário etc.).
20. Imprimir o laudo de avaliação de Ordem de Serviço, conforme Anexo IV, deste Edital.
21. Imprimir os termos de Recebimento Definitivo e Provisórios anexos 8 e 9, deste Termo de Referência.
22. A ferramenta de recepção de demandas deverá ser capaz de aplicar as condições de triagem descritas neste termo de referência.
23. Possibilitar inserir justificativa para não aplicar determinado Indicador de Nível de Serviços em determinada tarefa, ou Ordem de Serviço.
24. Possuir relatórios gerenciais e um *dashboard* mostrando: Ordens de Serviço (aberta x executada x faturada), Valores (previsto x realizado).
25. Possibilitar ao colaborador, caso ele queira, informar seu vencimento (salário) e ter um gráfico para acompanhar o seu rendimento em relação ao seu vencimento.
26. Possuir relatórios de produtividade por colaborador para que o preposto, supervisor e o fiscal estejam alinhados sobre os colaboradores e suas respectivas atividades.
27. Enviar resumo semanal para os e-mails dos fiscais e gerentes sobre a execução contratual – técnica e financeira.
28. Disponibilizar mecanismo de comunicação com o líder da equipe, responsável, sempre que uma tarefa/OS estiver pronta para sua validação.

#### ANEXO 2 - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA

##### NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA

Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_/ANO/SEAD

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, representada pelo Sr. (a) \_\_\_\_\_, DECLARA, para fins de participação no Pregão em referência, que OPTOU POR NÃO REALIZAR visita técnica às dependências da CONTRATANTE, oportunidade em que poderiam ser analisadas e dirimidas questões técnicas relativas à infraestrutura, ao catálogo de serviços, e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não poderá posteriormente alegar que incorreu em omissões por desconhecimento, nem tampouco essas poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

Cidade (UF), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

Nome:

CPF:

Representante Legal da Empresa

#### ANEXO 3 - PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS

##### PERFIS TÉCNICO-PROFISSIONAIS

**Serviços transformação de processos e serviços públicos, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais, contemplando a transferência de conhecimento e agregação tecnológica.**

###### Perfil Consultor de Processos

Curso superior completo em qualquer área do conhecimento. Atuação em projetos de modelagem de processos (BPM) e projetos de melhoria de processos (BPI). É necessário que o profissional possua a certificação *Certified Business Process Professional* (CBPP), emitido pela Association of Business Process Management (ABPMP).

###### **Conhecimentos e Habilidades:**

- Identificação e modelagem de processos;
- Mapeamento de processos e fluxograma BPMN;
- Análise de processos corporativos;
- Mapeamento de fluxo de atividades;
- Elaboração de procedimentos, modelos e instrumentos documentados em apoio a processos;
- Análise e diagnóstico de processos;
- Experiência avançada em plataforma de Modelagem BPMN especificada pela SEAD;
- Experiência em plataformas colaborativas, preferencialmente especificadas pela SEAD;
- Experiência em estruturação de Cadeia de Valor;

###### **Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Consultor de Processos Junior - 03 (três) anos em consultoria de processos;
- Consultor de Processos Pleno - 05 (cinco) anos em consultoria de processos;
- Consultor de Processos Sênior - 07 (sete) anos em consultoria de processos.

###### Perfil Analista de Processos

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou Administração de Empresas; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação ou Administração (carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas). Atuação na análise, identificação, mapeamento, modelagem e gestão de processos, buscando estabelecer estratégias para solução de problemas e propor melhoria contínua dos processos.

###### **Conhecimentos e Habilidades:**

- Mapeamento de processos e fluxograma;
- Análise de processos corporativos;
- Mapeamento de fluxo de atividades;
- Elaboração de procedimentos, modelos e instrumentos documentados em apoio a processos;
- Análise e diagnóstico de processos.

###### **Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Analista de Processos Junior - 01 (um) ano em análise de processos;
- Analista de Processos Pleno - 03 (três) anos em análise de processos;
- Analista de Processos Sênior - 05 (cinco) anos em análise de processos.

###### Perfil Analista de Negócios

Curso Superior completo em qualquer área do conhecimento. Atuação no desenvolvimento de soluções para pessoas, processos, sistemas, tecnologias, conformidade legal, redução de riscos, projetos sociais, gestão de risco, produtos (e novos produtos), serviços (e novos serviços), fusões e aquisições.

###### **Conhecimentos e Habilidades:**

- Elaboração de Anteprojeto ou Regras / Casos de Negócio;
- Desenvolvimento de soluções de negócio para atender demandas do negócio;
- Prover a integração entre as unidades de negócio;
- Desenvolvimento de planos táticos;
- Boa comunicação;
- Visão Holística do Negócio;
- Capacidade Analítica e Solução de Problemas;
- Conhecimento do Negócio;
- Habilidade de comunicação e Intereração (ou de Relacionamento);
- Entusiasmo por pesquisas, elaboração de relatórios e apresentações de descobertas

###### **Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Analista de Negócios Junior - 01 (um) ano em análise de negócios;
- Analista de Negócios Pleno - 03 (três) anos em análise de negócios;
- Analista de Negócios Sênior - 05 (cinco) anos em análise de negócios.

#### **Perfil Analista de Experiência do Usuário (Designer de UX)**

Curso Superior completo em Design Gráfico ou em área de Tecnologia da Informação e Comunicação. O Analista de Experiência do Usuário tem a função de garantir que o design projetado atenda a todas as necessidades dos usuários, garantindo sua satisfação ao interagir com os canais institucionais. É um profissional essencial para a construção visual de qualquer plataforma, websites, aplicações para desktop, web apps, banners, sistemas e interfaces em dispositivos móveis. Torna amigável, natural e simples a experiência de uso de um determinado serviço. Dentre as principais atividades desempenhadas pelo profissional, destacam-se:

- Elaboração de mapas de navegação, teste de usabilidade, criação, desenvolvimentos e implementação de soluções inovadoras, intuitivas e funcionais;
- Prototipação, elaboração de fluxo de usuários e de processos e otimização de plataformas já implementadas;
- Documentação de todos esses processos envolvendo Design;
- Elaboração de conceitos visuais e projetos gráficos de informação impressa e criação de identidades digitais para sites do governo;
- Conhecimentos em desenvolvimento de projetos de interfaces e desenho de wireframes de acordo com as melhorias práticas de naveabilidade, acessibilidade, usabilidade e experiência do usuário;
- Realizar a animação de banners, edição de vídeos, fanpages e portal de revistas;
- Medir resultados, investigar e resolver questões de experiência do usuário por meio de avaliação e teste;
- Apoiar, com o uso das melhores técnicas e metodologias, as atividades de transformação digital de serviços, com o foco na melhoria da experiência do usuário;
- Revisar e aprimorar metodologias de design thinking para melhoria da jornada do usuário de serviços públicos;
- Utilizar técnicas modernas para mapear jornadas dos usuários, propor e aprimorar padrões e processos de prestação de serviços públicos em seus canais com base no entendimento das principais dores dos usuários e oportunidade de uso de novas soluções ou tecnologias.

#### **Conhecimentos e Habilidades:**

- Tipografia Aplicada;
- Teorias da imagem e cultura visual;
- Design de identidade visual e interface;
- Pesquisa em design;
- Metodologia de projeto;
- Conhecimentos avançados em pacote Adobe, Figma e/ou Canva;
- Design com sensibilidade para interação dos usuários;
- Resolver problemas criativamente e de forma eficaz;
- Habilidades avançadas com ferramentas adobe de design gráfico e ferramentas de prototipação;
- Storytelling;
- Facilidade de entendimento do negócio.

#### **Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Analista de Experiência do Usuário Junior: 01 (um) ano nas atividades especificadas;
- Analista de Experiência do Usuário Pleno: 03 (três) anos nas atividades especificadas;
- Analista de Experiência do Usuário Sênior: 05 (cinco) anos nas atividades especificadas.

#### **Perfil Cientista de Dados**

Curso Superior completo, sendo a formação preferencialmente em área de: Administração, Matemática, Estatística, Economia ou correlatas. Conhecimentos e Habilidades:

#### **Conhecimentos comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:**

- Arquitetura de Big Data, bancos de dados relacionais e banco de dados NoSQL;
- Negócios governamentais;
- Criação de sistemas de análise / processamento de dados, atuando das fases de recebimento de uma enorme massa de dados (estruturada ou não);
- Aplicação das capacidades analíticas - Machine Learning, Inteligência Artificial;
- Análise exploratória dos dados;
- Construção de Sistemas de Análise de Dados / Data Science descobrindo relacionamento entre os dados, mesmo sem regras previamente definidas;

#### **Experiência mínima exigida:**

- Cientista de Dados Júnior - 01 (um) anos em ciência de dados;
- Cientista de Dados Pleno - 03 (três) anos em ciência de dados;
- Cientista de Dados Sênior - 05 (cinco) anos em ciência de dados.

#### **Perfil Analista de Inovação**

Curso Superior em qualquer área. Experiência comprovada em projetos de inovação, plataformas colaborativas baseadas e no processo de pensamento crítico de entendimento de problemas e cocriação de soluções. Responsável por implementar as melhores práticas para aceleração e gestão da inovação. Monitoramento e desenvolvimento de KPI's relativos aos processos de inovação.

#### **Conhecimentos e Habilidades:**

- Desenvolvimento de planos táticos;
- Baixa comunicação;
- Visão Holística do Negócio;
- Capacidade Analítica e Solução de Problemas;
- Conhecimento do Negócio;
- Habilidade de comunicação e interação (ou de relacionamento);
- Entusiasmo por pesquisas, elaboração de relatórios e apresentações de descobertas;
- Foco em resultados.

#### **Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Analista de Inovação Junior - 01 (um) ano em análise de inovação;
- Analista de Inovação Pleno - 03 (três) anos em análise de inovação;
- Analista de Inovação Sênior - 05 (cinco) anos em análise de inovação.

#### **Perfil Gerente de Projetos**

Curso superior completo em qualquer área de formação. Certificação em gestão de projetos, podendo ser: Certified ScrumMaster (CSM), Professional Scrum Master (PSM I), Agile Scrum Foundation, Agile Scrum Product Owner, Certificação Scrum Product Owner (CSPO), Professional Scrum Product Owner (PSCO I), Kanban Management Professional (KMP), Project Management Professional (PMP), Program Management Professional (PgMP), Portfolio Management Professional (PFMP), Agile Certified Professional (PMI-ACP), PRINCE2 Practitioner, PRINCE2 Agile, certificação equivalente ou de nível superior. Experiência com métodos ágeis para gestão de projetos (Agile, Scrum, Kanban, etc). Experiência com métodos tradicionais para gestão de projetos (PMBOK, PRINCE2, etc). Conhecimento e aplicação da abordagem de Design Thinking (desejável). Conhecimento e aplicação da abordagem de Lean (desejável).

Atuação no planejamento, controle e monitoramento de projetos baseado nas boas práticas para gestão de projetos ágeis e tradicionais. Elaboração e publicação de documentos do projeto no ambiente corporativo. Gestão do escopo, do custo e do prazo acordados. Definição, mensuração e monitoramento dos indicadores dos projetos. Coordenação das pessoas envolvidas, gestão de conflitos, comunicação de decisões e resultados. Articulação da comunicação interna e externa para garantir a visibilidade do projeto e das ações implementadas. Elaboração de planos de programas, planos de projetos, planos de ação e cronogramas. Elaboração de relatórios periódicos. Recepção, avaliação e execução das solicitações de mudanças. Gestão de riscos.

#### **Conhecimentos e Habilidades:**

- Administração de conflitos;
- Planejamento;
- Definição e controle de evolução de escopo;
- Gestão de custos;
- Adequação da alocação de recursos;
- Gestão de entregáveis parciais;
- Persistência;
- Empatia;
- Disciplina;
- Negociação;
- Comunicação assertiva;
- Senso de urgência.

**Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

- Gerente de Projetos Junior: 01 (um) ano em gestão de projetos;
- Gerente de Projetos Pleno: 03 (três) anos em gestão de projetos;
- Gerente de Projetos Sênior: 05 (cinco) anos em gestão de projetos.

**Perfil Analista de BI**

Curso Superior completo em área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas; ou Curso Superior completo em qualquer área e Pós-graduação na área Tecnologia da Informação (carga-horária mínima de 360 horas). Esse profissional tem a finalidade de atender as demandas referentes ao ecossistema BI, desde a análise de negócio, análise e modelagem de dados, e suporte ao uso de ferramentas analíticas.

**Conhecimentos e Habilidades:**

Conhecimentos e experiência comprovados em quatro ou mais das seguintes áreas:

- Ferramentas e técnicas de BI;
- Análise de regras de negócios e requisitos para construção de modelos multidimensionais;
- Análises de fontes de dados internas e externas para construção de modelos multidimensionais;
- Documentação, descrição e conceituação de informações e metadados;
- Criação de camadas semânticas;
- Construção de painéis de indicadores e Dashboards;
- Administração de ferramentas de BI (incluindo o Business Objects da SAP);
- Desenvolvimento e monitoramento de rotinas de carga ETL;
- Suporte na utilização de ferramentas de BI.

**Experiência mínima exigida:**

- Analista de BI Júnior - 01 (um) anos em análise de BI;
- Analista de BI Pleno - 03 (três) anos em análise de BI;
- Analista de BI Sênior - 05 (cinco) anos em análise de BI.

**Perfil Analista de Teste**

Curso Superior completo. Atuação na modelagem, elaboração dos casos de testes e execução dos testes. Em algumas vezes, ele também é o responsável pela execução de testes mais específicos, por exemplo, testes de aceitação, testes de desempenho, estresse e homologação, nos quais exige um maior conhecimento e maior responsabilidade. Avalia os riscos e impactos nos testes, valida a configuração do ambiente necessário para realização dos testes. Conhecer as técnicas de modelagem de testes: baseada em especificação, estrutura e experiência.

**Conhecimentos e Habilidades:**

1. Desejável desenvolvimento orientado a comportamento (BDD);
2. Planejamento e elaboração dos casos de teste;
3. Elaboração de estimativas para os projetos de testes;
4. Registro das não conformidades encontradas;
5. Especificação de massa de dados para os testes;
6. Ferramentas de teste.

**Experiência mínima exigida por nível de senioridade:**

1. Analista de Testes Júnior: 01 (um) anos em análise de testes;
2. Analista de Testes Pleno: 03 (três) anos em análise de testes;
3. Analista de Testes Sênior: 05 (cinco) anos em análise de testes.

**ANEXO 4 - LAUDO DE AVALIAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO****LAUDO DE AVALIAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO**

<b>Nº Contrato</b>	<>
<b>Nº da OS.</b>	<>
<b>Data do recebimento</b>	<>

<b>1. RELAÇÃO DE ARTEFATOS</b>			
<b>NO.</b>	<b>ARTEFATO</b>	<b>OBSERVAÇÃO</b>	<b>RESULTADO DA AVALIAÇÃO</b>
<b>1. RESPONSÁVEIS PELA AVALIAÇÃO</b>			
<b>PAPEL</b>	<b>MATRÍCULA</b>	<b>NOME</b>	<b>ASSINATURA</b>
Responsável Técnico pela Demanda			
Papel avaliador 1			
Papel avaliador 2			
Papel avaliador 3			
<b>1. RELAÇÃO DE INCONFORMIDADES TÉCNICAS ENCONTRADAS</b>			
<b>NO.</b>	<b>ARTEFATO</b>	<b>DESCRIÇÃO DA INCONFORMIDADE TÉCNICA</b>	
1			
2			
3			

4			
<b>1. ITENS DE BACKLOG NÃO ENTREGUES / NÃO ACEITOS</b>			
NO.	ITENS DE BACKLOG	JUSTIFICATIVA	
<b>5. CIENTE DO RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS</b> (preposto da contratada)			
	Nome	Data	Assinatura

## ANEXO 5 - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

## TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A empresa **[RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL]**, pessoa jurídica com sede em **[ENDERECO]**, inscrita no CNPJ/MF com o n.º **[N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF]**, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente **EMPRESA CONTRATADA**, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente da Secretaria de Estado de Administração – SEAD, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE reveladas à EMPRESA CONTRATADA em razão da execução dos serviços objeto do contrato n.º **\_\_\_\_\_/20\_\_\_\_\_** doravante denominado simplesmente CONTRATO, bem como assegurar o respeito às normas de segurança vigentes naquele órgão durante a realização dos serviços.

A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de idéia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no CONTRATO, as informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços a CONTRATANTE, devendo científicá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

A EMPRESA CONTRATADA declara conhecer e se compromete a seguir e divulgar entre seus colaboradores envolvidos na execução do CONTRATO a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e normativos correlatos.

A EMPRESA CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo, conforme especificado no instrumento convocatório do processo licitatório que deu origem ao CONTRATO.

A EMPRESA CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

A EMPRESA CONTRATADA declara aceitar e compromete-se a aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CONTRATANTE e a EMPRESA CONTRATADA sem qualquer ônus para a CONTRATANTE. Nesse caso, a EMPRESA CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridas pela CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da CONTRATANTE.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA CONTRATADA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Goiânia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Assinatura

Assinatura

## ANEXO 6 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

CATÁLOGO DE SERVIÇOS								
Serviços de Transformação dos Serviços Públicos - ITEM I								
Nº	Serviço	ID	Complexidade	Escopo	Horas Previstas para Execução da Atividade - HPA	Entregáveis	Perfis Exigidos	Atividades Desempenhadas
1	Participação em reuniões	-	Única	Por Reunião de, no mínimo, 30 minutos.	0,5	Atas de Reunião ou registro descrevendo a reunião com evidências da participação.	Perfis Juniores, Plenos ou Seniores	Participação em Reuniões não contempladas na execução das atividades previstas neste Catálogo.
2	Realização de treinamentos, workshops, apresentações técnicas e repasses de conhecimento	-	Única	Por hora de treinamento, apresentação ou repasse	1	Slides e manuais (se aplicáveis).	Perfis Plenos ou Seniores	Apresentações, treinamentos e workshops voltados para disseminar / repassar conhecimentos técnicos de ferramentas utilizadas, novas tecnologias, padrões e metodologias empregadas.
3	Análise dos dados	-	Única	Por evento/demandas	24	Relatório Técnico (Gráficos e características).	Cientista de Dados Pleno ou Sênior Analista de Negócios Pleno ou Sênior Analista de BI Pleno ou Sênior Analista de Inovação Pleno ou Sênior	Analise dos dados disponíveis para o desenvolvimento da modelos, estudos iniciais dos dados e extração de características
4	Elaboração da jornada do usuário	a	Alta	Por demanda	48	Blueprint, mapa de contexto, jornada de usuário, mapa de empatia, mapa de atores, persona e storytelling	Analista de Processos Sênior Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analisa legislação/documentação levantada Criar mapa da jornada do usuário Definir as pessoas – tipos de clientes

	b	Média		36		Analista de Processos Pleno Analista de Experiência do Usuário Pleno
	c	Baixa		24		Analista de Processos Junior Analista de Experiência do Usuário Junior
5	Avaliação da jornada do usuário	a	Alta		8	Analista de Processos Sênior Analista de Experiência do Usuário Sênior
		b	Média	Por demanda	4	Analista de Processos Pleno Analista de Experiência do Usuário Pleno
		c	Baixa		3	Analista de Processos Junior Analista de Experiência do Usuário Junior
6	Prototipação	a	Alta		40	Analista de Processos Sênior Analista de Experiência do Usuário Sênior
		b	Média	Por demanda	30	Analista de Processos Pleno Analista de Experiência do Usuário Pleno
		c	Baixa		22	Analista de Processos Junior Analista de Experiência do Usuário Junior
7	Análise de Processo	-	Única			Documento de análise e soluções preenchido com: a) O processo e o seu objetivo; b) Relação de problemas e causas influentes; c) Identificação de riscos e controles existentes; d) Indicadores de desempenho (caso existentes) e seus resultados; e) Sistemas informatizados utilizados na execução do processo; f) Diagnóstico acerca das constatações levantadas.
				Por demanda	20	Consultor de Processos Pleno ou Sênior
8	Levantamento de escopo de transformação do processo	a	Alta	Por demanda	16	Relatório contendo as informações sobre a definição do escopo de transformação do processo a ser trabalhado, e aprovação dos participantes registrada em ata
						Analista de Negócios Sênior
						foco de avaliação – e identificar os pontos de contato no processo Elaborar BLUEPRINT do serviço
						Avaliação da jornada do usuário, explorando os pontos de contato do cliente e seus padrões comportamentais de maneira a subsidiar a tomada de decisões;
						Realizar a prototipação da jornada do usuário
						Diagnóstico e análise do processo para proposição das melhorias necessárias para a transformação ou inovação do processo. Para isto, preencher os campos de problema/causa/solução do artefato de análise e soluções a partir do levantamento dos atributos das atividades e preencher o restante das colunas deste artefato com o dono do negócio definindo as prioridades das melhorias

		b	Média		8		Analista de Negócios Pleno	
		c	Baixa		6		Analista de Negócios Junior	
9	Definição de regra de negócio	a	Alta	Por demanda	26	Documento contendo o detalhamento da regra de funcionamento de cada atividade do processo	Analista de Negócios Sênior	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Análise de documentação</li> <li>b) Entrevistas com usuário/servidor</li> <li>c) Detalhamento das regras de negócio</li> <li>d) Validar regras de negócio com dono do negócio</li> </ul>
		b	Média		20		Analista de Negócios Pleno	
		c	Baixa		16		Analista de Negócios Junior	
10	Descrição do serviço priorizado	-	Única	Por demanda	1	Descrição do serviço, com suas etapas	Analista de Negócios Junior	Reunir com área de negócio para descrever o serviço identificado/priorizado passo a passo e suas etapas
11	Cadastramento de serviço na carta de serviço	-	Única	Por demanda	1	Cadastro do serviço na carta de serviço de forma padronizada, com todas as etapas elencadas	Analista de Negócios Junior	Reunir com a área de negócio para ajudar/orientar a fazer o cadastro do serviço no sistema que mantém a carta de serviço com todos os seus passo a passo e etapas, usando a linguagem simples.
12	Elaboração de plano de ação	-	Única	Por demanda	8	Concepção do plano de ação	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	Definição de objetivos, Analisar a situação atual, Definir responsabilidades. Estabelecer prazos.
13	Elaboração de legislação	a	Alta	Por demanda	8	Minuta de lei, decreto ou qualquer outro documento necessário	Consultor de Processos Sênior	Elaboração de minuta de lei adequando às necessidades da Administração pública
		b	Média		6		Consultor de Processos Sênior	
		c	Baixa		4		Consultor de Processos Pleno	
14	Realização de testes do serviço	a	Alta	Por demanda	8	Relatório contendo a análise dos testes realizados com o serviço	Analista de Teste Sênior	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisar em campo com perfil do público-alvo;</li> <li>- Fazer análise de descobertas da usabilidade da jornada;</li> </ul>
		b	Média		6		Analista de Teste Pleno	
		c	Baixa		4		Analista de Teste Junior	
15	Modelagem do Processo	a	Alta	Por demanda	45	Diagrama representativo do processo transformado contendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informações que identifiquem o processo e o seu objetivo;</li> <li>b) Diagrama indicando a sequência das atividades, as delimitações e as interfaces do processo;</li> <li>c) Descrição das atividades do processo de maneira a elucidar sua execução em nível negocial.</li> </ul>	Analista de processos Sênior	Concepção, modelagem e documentação de um processo à luz dos documentos utilizados para análise, visando a transformação das atividades do processo.
		b	Média		30	Analista de Processos Pleno		
		c	Baixa		20	Analista de Processos Junior		

16	Validação da modelagem do processo	a	Alta	Por demanda	16	Analista de Processos Sênior		
		b	Média		12			
		c	Baixa		8			
17	Elaboração de projeção de cenários	a	Alta	Por demanda	30	Analista de Processos Pleno		
		b	Média		24			
		c	Baixa		20			
18	Definição de indicadores de desempenho de processo	a	Alta	Por demanda	18	Analista de Processos Junior		
		b	Média		12			
		c	Baixa		8			
19	Consolidação de resultados de avaliações	-	Única	Por demanda	1	Relatório contendo o conjunto de avaliações efetuados pelos canais de avaliação	Analista de Processos Sênior, Pleno ou Junior	Acessar sistema de avaliação e extrair dados de avaliação
20	Validação de solução inovadora	-	Única	Por hora de testes	1	Relatório dos testes e validações executados	Analista de Inovação Júnior, Pleno ou Sênior Analista de Negócios Júnior, Pleno ou Sênior	Execução de testes na solução inovadora, avaliando desempenho, velocidade, estabilidade, além do atendimento aos requisitos técnicos e de negócio

21	Análise da arquitetura organizacional	-	Única	Por demanda	8	Relatório com resultado da Análise	Consultor de Processos Sênior	Análise da arquitetura organizacional
22	Elaboração de sugestão de proposta da estrutura administrativa à luz da cadeia de valor	-	Única	Por demanda	24	Sugestão da proposta da estrutura administrativa à luz da Cadeia de Valor	Consultor de Processos Sênior	Definição de estrutura administrativa à luz dos processos de negócio
23	Elaboração de sugestão das competências	-	Única	Por demanda	16	Sugestão das competências	Consultor de Processos Sênior	Definição de regras de negócio para as soluções para Gestão da Arquitetura Organizacional
24	Análise de riscos	-	Única	Por demanda	20	Análise de riscos	Analista de Negócio	Elaboração do Diagnóstico da situacional, preenchimento da matriz de risco
25	Mapeamento de dados	-	Única	Por demanda	22	Mapeamento de dados	Cientista de Dados	Elaboração de dados
26	Elaboração da política de privacidade	-	Única	Por demanda	18	Política de privacidade	Analista de Negócio	Elaboração da política de privacidade de acordo com as orientações da SEAD
27	Elaboração registro de consentimento	-	Única	Por demanda	12	Registro de consentimento	Analista de Negócio	Elaborar o Registro de consentimento
28	Elaboração relatório de impacto à proteção de dados	-	Única	Por demanda	18	Relatório de impacto à proteção de dados	Analista de Negócio	Elaboração do Relatório de impacto à proteção de dados (DPIA)
29	Elaboração do plano de resposta a incidentes de segurança	-	Única	Por demanda	10	Plano de resposta a incidentes de segurança	Analista de Negócio	Elaborar documento com o plano de incidentes de segurança de dados
30	Apoio à gestão de riscos	-	Única	Por hora de análise	1	Relatório de atividades referentes ao suporte à gestão de riscos contemplando: a) Justificativa para execução dos serviços; b) Descrição das atividades realizadas e produtos desenvolvidos.	Consultor de Processos Pleno ou Sênior Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	Supporte na definição e sustentação da Estrutura do Modelo de Gestão de Risco, Supporte no desenvolvimento e na implementação da política de gestão de risco, Supporte no mapeamento, análise, diagnóstico e avaliação de riscos, compreendendo os riscos operacionais, riscos de imagem e reputação, riscos legais e riscos financeiros e orçamentários, Supporte no monitoramento e controle dos riscos, Supporte na criação de planos de ação para mitigação e eliminação de riscos.
31	Análise e tratamento de dados da avaliação de serviços públicos	-	Única	Por hora de análise	1	Relatório contendo: - Todos os canais que foram avaliados - Resultado das avaliações - Resultado tratado e compilado - Gráficos - Resultado de análise	Cientista de Dados	Busca, análise, tratamento dos dados da pesquisa de avaliação dos serviços públicos Elaboração de relatório

32	Alinhamento entre dimensão estratégica e operacional	-	Única	Por hora de análise	1	<p>a) Documento contendo a dimensão estratégica e os processos de negócios que irão apoiar a entrega dos objetivos estratégicos</p> <p>b) Plano de ação para o alinhamento entre dimensão estratégica e operacional</p>	<p>Consultor de Processos Pleno ou Sênior</p> <p>a) Análise das dimensões estratégicas</p> <p>b) Análise dos indicadores estratégicos</p> <p>c) Análise dos processos de negócio</p> <p>d) Análise dos indicadores de desempenho dos processos</p> <p>e) Identificação dos processos de negócios que irão apoiar a entrega da estratégia</p>
33	Apoio à elaboração e implantação do Plano Estratégico	-	Única	Por hora de análise	1	<p>Plano estratégico detalhado contendo os objetivos, metas, indicadores e Mapa estratégico</p>	<p>Consultor de Processos Pleno ou Sênior</p> <p>a) Avaliação de cenários</p> <p>b) Elaboração da planilha SWOT</p> <p>c) Definição da melhor metodologia a ser utilizada</p> <p>d) Condução de oficinas</p> <p>e) Análise, tratamento e Tabulação de dados</p> <p>f) Alinhamento das várias dimensões estratégicas: PPA, Plano de Governo e Plano estratégico</p> <p>g) Elaboração da documentação do Plano Estratégico</p> <p>h) Definição de processo</p>
34	Apoio à implantação das ações e iniciativas estratégicas	-	Única	Por hora de análise	1	<p>a) Instrumentos de apoio à implementação estratégica: Indicadores, metas e dashboards de acompanhamento</p> <p>b) Documento de iniciativa estratégica detalhado com as ações realizadas</p> <p>c) Ata de reunião contendo o resultado das atividades realizadas para implantação das iniciativas</p> <p>d) Documento com resultado da análise dos problemas</p>	<p>Consultor de Processos Sênior</p> <p>a) Análise dos objetivos, metas e indicadores</p> <p>b) Análise dos problemas que estão impedindo o objetivo de ser alcançado</p> <p>c) Definição de ações a serem realizadas</p> <p>d) Realização de reuniões de alinhamento e comunicação das decisões tomadas para implementação da iniciativa estratégica</p> <p>e) Reunião de alinhamento com alta gestão e corpo técnico</p>

35	Apoio na gestão de programas, resultados e revisão da estratégia	-	Única	Por hora de análise	1	<p>Documento contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado da reunião de monitoramento</li> <li>- Resultado das análises realizadas</li> <li>- Plano de ação revisado</li> <li>- Plano estratégico revisado</li> </ul> <p>Apoio nas atividades de implementação das iniciativas e ações estratégicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Definição/revisão dos indicadores estratégicos;</li> <li>b) Definição/revisão das metas estratégicas;</li> <li>c) Construção de dashboards de acompanhamento da estratégia organizacional</li> <li>d) Apoio na condução da reunião de ponto de controle / monitoramento do plano estratégico</li> </ol>
36	Gestão de portfólios, programas e projetos	-	Única	Por hora de gerenciamento	1	<p>Relatórios de acompanhamento do projeto, bem como as alterações que se fizerem necessárias no planejamento inicial.</p> <p>Atualização da ferramenta de gestão de projetos. Reuniões com as partes interessadas.</p> <p>Planejamento do projeto, composto de atividades com estimativas e marcos, Estrutura Analítica do Projeto (EAP).</p> <p>Acompanhamento da execução do projeto a partir do que foi planejado, comunicação das informações importantes a todos os envolvidos, identificação e tratamento das necessidades de mudança e replanejamento do projeto quando necessário.</p> <p>Assegurar que o projeto fique dentro do escopo, do custo e do prazo acordados, monitorar os indicadores dos projetos, obter, selecionar e adquirir recursos humanos, financeiros e materiais, coordenar as partes interessadas, gerenciar conflitos, comunicar decisões e resultados, assegurar a aplicação da metodologia de gestão de projetos mais coerente e adequada para o contexto do projeto e o momento da empresa, receber, avaliar e executar solicitações de mudanças, entre outras.</p>

37	Elaboração de documentos referente aos projetos/ programas/portfólios	-	Única	Por hora de elaboração	1	- Documentação elaborada e organização realizada (prints do que foi feito).	Cientista de Dados Pleno ou Sênior Analista de Negócios Pleno ou Sênior Analista de Inovação Pleno ou Sênior Analista de BI Pleno ou Sênior Gerente de Projetos Pleno ou Sênior Consultor de Processos Pleno ou Sênior  Elaborar\organizar documentação relacionada a projetos/programas/ portfólios
38	Análise documentação, pareceres e históricos	-	Única	Por hora de analise	1	- Documentações resultantes do estudo realizado com documentação sobre o resultado da análise ou parecer realizado ou relatório com relação dos históricos analisados.	Cientista de Dados Pleno ou Sênior Analista de Negócios Pleno ou Sênior Analista de Inovação Pleno ou Sênior Analista de BI Pleno ou Sênior Gerente de Projetos Pleno ou Sênior Consultor de Processos Pleno ou Sênior  Analizar documentação envolvidas na gestão de projetos/programas/ portfólios ou que se relaciona com algum. Analisar pareceres e responder caso necessário. Analisar históricos de projetos antigos. Essas análises servem para melhor gerir os projetos/programas/ portfólios e trazer qualidade e agilidade maior nessa questão.

39	Apoio e consultoria	-	Única	Por hora de consultoria.	1	Consultoria realizada; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Pleno ou Sênior Analista de Negócios Pleno ou Sênior Analista de Inovação Pleno ou Sênior Analista de BI Pleno ou Sênior Gerente de Projetos Pleno ou Sênior Consultor de Processos Pleno ou Sênior  Análise de necessidades e aconselhamento estratégico para implementação de melhorias.
40	Desenvolvimento de visões em solução analítica - dashboard, por análise / visão	-	Única	Por visão envolvendo até 10 (dez) entidades.	6	Disponibilização de Análise, em solução de visualização de dados, que permite analisar os dados processados e como será o comportamento desses dados na solução; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno ou Sênior  Sustentação e Suporte para os ambientes de Business Intelligence (BI)
41	Implementação de rotina ETL - dados gerais	-	Única	Por rotina, até 06 (seis) entidades fonte de dados.	8	Processo ETL criado; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno ou Sênior  Sustentação e Suporte para os ambientes de Business Intelligence (BI)
42	Alteração de processos / rotinas de ETL	-	Única	Por evento, até 06 (seis) entidades de dados.	8	Scripts/procedimentos de ETL alterados e documentação pertinente; Relatório das atividades realizadas.	Analista de BI Pleno ou Sênior  Sustentação e Suporte para os ambientes de Business Intelligence (BI)
43	Revisão / evolução de requisitos existentes	-	Única	Por Funcionalidade / Estória de Usuário.	8	Documento de Requisitos revisado e atualizado.	Analista de Negócios Pleno Cientista de Dados Pleno Analista de BI Pleno  Reuniões com os usuários, estudo/ análise dos Documentos de Requisitos Existentes, validações e/ ou alterações nas regras de negócio

							levantadas, atualização das documentações relacionadas.
44	Definição / revisão de metodologia	-	Única	Por hora de elaboração e revisão	1	Documento contendo a metodologia elaborada/ revisada	Consultor de Processos Sênior  Contempla as atividades de pesquisa, benchmarking, análise e construção de metodologias
45	Gestão da cadeia de valor integrada do estado	-	Única	Por hora de gestão	1	Relatório contendo: a) Contextualização dos macroprocessos identificados e a correlação com o negócio organizacional; b) Diagrama do macromodelo da Cadeia de Valor Integrada; c) Ações realizadas de revisão da Cadeia de Valor; d) Ata de reunião contendo no mínimo as decisões tomadas para: escopo do macroponto interestadual, alinhamento da Carta de Serviço com Cadeia de Valor, dentre outros; e) Macroprocessos identificados e modelados	Consultor de Processos Pleno ou Sênior  a) Avaliação de contexto organizacional em razão de alterações normativas, estruturais e/ou negociais; b) Identificação dos macroprocessos; c) Identificação dos objetivos dos macroprocessos identificados; d) Identificação dos valores entregues; e e) Desenho do diagrama da Cadeia de Valor Agregado; f) Integração e Padronização dos processos de Gestão do Estado; g) Alinhamento entre Carta de Serviço e Cadeia de Valor
46	Desenho da arquitetura de processos e seus elementos	-	Única	Por hora arquitetada	1	Diagrama de arquitetura do macroponto, contendo pelo menos: - Desdobramento da hierarquia do macroponto em até 3º nível; - Identificação dos produtos e interdependência entre os processos; e - Identificação das unidades organizacionais responsáveis, dos sistemas de suporte e da legislação aplicada aos processos identificados no macroponto	Consultor de Processos Pleno ou Sênior  a) Definição da hierarquia do macroponto – desdobramentos em níveis de detalhamento até o 3º nível; b) Identificação dos produtos dos processos identificados no macroponto; c) Identificação da relação de interdependência entre os processos identificados no macroponto; d) Identificação dos elementos que suportam a execução dos processos identificados no macroponto; e) Desenho do diagrama de arquitetura do macroponto

47	Revisão de normativos	-	Única	Por hora de estudo	1	a) Relatório contendo as informações anteriores e as atuais do documento revisado b) Ata de reunião c) Documento criado	Consultor de Processos Pleno ou Sênior  a) Análise de normativas b) Análise da Cadeia de Valor e dos processos c) Realização de reuniões para levantamento e validação das informações
48	Levantamento de informações sobre o processo	-	Única	Por demanda	4	Relatório contendo as informações iniciais sobre o processo	Consultor de Processos Pleno ou Sênior Analista de Processos Pleno ou Sênior  Entendimento Inicial sobre o serviço (levantar informações gerais sobre o contexto e o conhecimento da realidade do órgão - pesquisa exploratória)
49	Planejamento da transformação de serviço	-	Única	Por iniciativa	16	Criação do Plano de Transformação com: a) Definição de escopo; b) Resultados esperados; c) Atividades previstas; d) Cronograma; e) Entregáveis; f) Premissas, restrições e riscos.	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior  Contempla as atividades de elaboração do planejamento para cada iniciativa de modernização, melhoria, estratégia, processos e projetos, originando a ordem de serviço para execução e entrega dos produtos e serviços realizados
50	Elaboração do documento de detalhamento de atividades de processos - LAA	-	Única	Por demanda	16	Documento de levantamento de atributos das atividades preenchido	Consultor de Processos Pleno ou Sênior  Preencher os campos sobre cada atividade do processo detalhando como a atividade é realizada.

51	Identificação de decisões vinculadas e discricionárias do processo	-	Única	Por processo	8	Documento contendo: a) Decisões identificadas para o processo; b) Decisões vinculadas e discricionárias classificadas;	Consultor de Processos Pleno	Identificação, classificação e registro das decisões do processo
52	Validação/aprovação de regras de negócio	-	Única	Por processo	8	Relatório contendo as informações necessárias para adequações, caso necessário, e aprovação dos participantes registrada em ata	Consultor de Processos Pleno ou Sênior	Apresentação das regras de negócio levantadas para validação/aprovação por parte da área de negócio
53	Revisão, adequação, incremento e/ou alteração de processo modelado	-	Única	Por demanda	12	Diagrama e documentação do processo revisados e validados. - Informações que identifiquem o processo e o seu objetivo; - Apontamento das alterações, adequações e/ou revisões realizadas no processo; - Diagrama indicando a sequência das atividades, as delimitações e as interfaces do processo.	Consultor de Processos Pleno	Avaliação e reformatação de diagramas e complementação da documentação do processo.
54	Atualização do plano de transformação	-	Única	Por demanda	8	Plano de ação da transformação do processo	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	Atualização do plano de transformação de acordo com as melhorias aprovadas para o processo
55	Simulação do processo transformado	-	Única	por processo	16	Relatório de Simulação do processo transformado, contendo: a) Resultado da simulação do processo ASIS b) Resultado da simulação do processo TOBE c) Conclusão e recomendações	Consultor de Processos Sênior	a) Levantar informações para simulação do processo, contendo no mínimo as informações de tempo e custo de cada atividade do processo ASIS e TOBE; b) Consolidar resultado da simulação c) Elaborar relatório final.

56	Operação assistida à implementação do processo transformado	-	Única	por demanda	10	Documento, que pode conter: a) Fotos b) Perguntas e respostas c) Relatório	Consultor de Processos Pleno ou Sênior	a) Analisar a demanda; b) Preparar material, se for o caso; c) Fazer as orientações.
57	Monitoramento do desempenho de processos	-	Única	por demanda	4	Documento de monitoramento com os indicadores de desempenho do processo transformado	Consultor de Processos Pleno ou Sênior	Obter da área de negócio, mensalmente, os dados que compõem o indicador para cálculo e registro destes, para acompanhar o desempenho do processo transformado
58	Operação assistida à gestão por processos	-	Única	Por hora de operação	1	Relatório Final apresentando todas as etapas do que foi realizado em o apoio à gestão por processos	Consultor de Processos Pleno ou Sênior	a) Analisar a demanda; b) Preparar apresentação, se for o caso; c) Realizar reuniões para orientações/ apoio aos órgãos em gestão por processos.
59	Apoio em treinamentos, cursos, oficinas, workshops, eventos e palestras	-	Única	Por hora de Treinamento, Cursos, Oficinas, Workshops e Eventos	1	Certificado do curso\treinamento\ Oficinas; Participação em eventos (workshops, sprints, etc) realizada. Fotos ou prints do evento.	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior Analista de Processos Pleno ou Sênior; Consultor de Processos Pleno ou Sênior	- Capacitação do profissional para que esteja sempre atualizado com as regras de negócios da instituição e também com o mercado de trabalho. - Participação em eventos (workshops, sprints, etc), online e presenciais, voltados para gestão do serviço público.
60	Wireframe de funcionalidade	-	Única	Por tela da Funcionalidade/Estória de Usuário.	2	Rascunho ou esboço de uma tela da Funcionalidade (um para cada tela da Funcionalidade)	Analista de Experiência do Usuário Pleno ou Sênior;	Elaboração de um rascunho ou esboço (protótipo não funcional), definindo como as informações devem estar organizadas em uma tela de sistema.
61	Prototipação de funcionalidade	-	Única	Por tela da Funcionalidade/Estória de Usuário.	4	Protótipos funcionais de uma tela da Funcionalidade (um para cada tela da Funcionalidade)	Analista de Experiência do Usuário Pleno ou Sênior;	Elaboração de protótipo funcional, definindo como as informações devem estar organizadas, quais serão os componentes visuais, as cores, a tipografia e imagens que estarão dispostos em uma tela de sistema.
62	Elaboração de imagem	-	Única	Por ícone ou imagem.	2	Ícone ou imagem disponibilizada nos formatos PNG, JPG ou SVG (ou similares).	Analista de Experiência do Usuário Pleno ou Sênior;	Produção de ícone ou imagem, com base nas especificações de formato e tamanho, elaborado a partir de fontes preexistentes livres de direitos autorais, ou de uso formalmente autorizado, ou por meio do design criativo.
63	Elaboração de vídeos/ animações	-	Única	Por minuto de vídeo/ animação.	8	Vídeo ou animação disponibilizados nos formatos AVI, MP4 ou similar.	Analista de Experiência do Usuário Pleno ou Sênior;	Produção de vídeo ou animação, com base nas especificações de formato e tamanho, elaborado a partir de fontes preexistentes livres de direitos autorais, ou de uso formalmente autorizado, ou por meio do design criativo.

								criativo.
64	Elaboração de briefing	-	Única	Por documento	2	Documento de briefing com detalhes e diretriz sobre o projeto	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	Elaboração de documentos com todos os dados levantados em reunião que sejam relevantes para a execução do projeto.
65	Elaboração do escopo do projeto	-	Única	Por hora	1	Documento contendo - EAP - Pré-requisitos - Escopo	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	- Definir os processos e atividades para garantir a entrega do projeto. - Definir os objetivos e entregas do projeto
66	Definição de prazo do projeto	-	Única	Por hora	1	Documento contendo - Definição das atividades - Sequenciação das atividades - Estimação de recursos - Cronograma da execução das atividades	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	- Descrever atividades sequenciais para garantir a conclusão do projeto no prazo estimado.
67	Definição de custo	-	Única	Por hora	1	Documento contendo - Custos estimados - Orçamentos para a realização das atividades	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	- Realizar estimativas de custo - Determinar Orçamento - Controlar gastos - Determinar orçamento
68	Definição de qualidade	-	Única	Por hora	1	Documento contendo - Planejamento dos níveis de Qualidade	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	- Realizar monitoramento da qualidade - Determinar controles para garantir a qualidade
69	Definição dos recursos humanos	-	Única	Por hora	1	Documento contendo - Desenvolver plano de recursos humanos - Controlar a mobilização da equipe - Desenvolver a equipe	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	- Identificar recurso humano necessário para a execução do projeto - Realizar a mobilização do recurso humano
70	Definição de comunicação	-	Única	Por hora	1	Documento contendo - Partes interessadas - Plano de Comunicação	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	- Realizar geração, coleta, distribuição, armazenamento e destinação final das informações referente ao projeto
71	Definição de gerenciamento de riscos	-	Única	Por hora	1	Documento contendo - Riscos do projeto - Planejamento do controle	Gerente de Projetos Pleno ou Sênior	- Levantar riscos do projeto - Realizar controle dos riscos



79	Análise dos dados	-	Única	Por evento/demandas	24	Relatório Técnico (Gráficos e características).	Analista de Inovação Pleno ou Sênior
80	Análise e tratamento de dados da avaliação	-	Única	Por hora de análise	1	Relatório contendo: - Todos os canais que foram avaliados - Resultado das avaliações - Resultado tratado e compilado - Gráficos - Resultado de análise	Analista de Dados Pleno ou Sênior
81	Levantar Requisitos de Soluções Analíticas	-	Única	Por hora	1	Ficha de conceituação de informações ou outra documentação requisito detalhado; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Pleno
82	Análise Exploratória dos Dados	-	Única	Por hora	1	Documentação relativa aos dados / Variáveis disponíveis / Qualidade dos dados / Estratégias de tratamento/ Perfil dos dados; Relatório das atividades realizadas	Cientista de Dados Sênior
83	Desenvolver Visões em Solução Analítica - Dashboard, por Análise / Visão	-	Única	Por visão desenvolvendo até 10 (dez) entidades	6	Disponibilização de Análise, em solução de visualização de dados, que permita analisar os dados processados e como será o comportamento desses dados na solução; Relatório das atividades realizadas.	Cientista de Dados Sênior

84	Análise de Linguagem Simples	-	Única	Por hora de análise	1	Relatório de atividades referentes à análise: a) Relatório da Análise; b) Texto reformulado.	Analista de Processos Pleno ou Sênior; Consultor de Processos Pleno ou Sênior; Analista de Experiência do Usuário Pleno ou Sênior.	Análise da estruturação de linguagem e aplicação das diretrizes para simplificação da comunicação

Tabela de Cálculo de Complexidade		
Definição dos Níveis de Complexidade do Serviço		
Complexidade	Fator de Pontuação	
Baixa	Avaliação de todas as características listadas, com somatório menor do que 20 (vinte) pontos.	
Média	Avaliação de todas as características listadas, com somatório entre 20 (vinte) e 28 (vinte e oito) pontos.	
Alta	Avaliação de todas as características listadas, com somatório acima de 28 (vinte e oito) pontos.	
Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade do Serviço		
Requisito Não Funcional	Cenários	Pontuação
Volume de Dados	Soluções de TI envolvendo grandes volumes de dados (Big Data).	5
	Soluções de TI envolvendo volume padrão de dados.	1
Grau de Relacionamento aos Macroprocessos	Direto Finalístico ou Gerenciais	5
	Direto Meio	4
	Indireto Finalístico ou Gerenciais	3
	Indireto Meio	2
	Sem Relação	1
Data de Atualização do Processo	Nunca Mapeado	5
	Há mais de 2 anos	3
	De 1 a 2 anos	2
	Há menos de 1 ano	1
Processos com sistemas ou automatizados	Nunca Implementado	5
	Implementado a mais de 3 anos	3
	Implementado entre 1 e 3 anos	2
	Implementado a menos de 1 ano	1
Natureza da Demanda	Validação de Alteração feita pela Unidade	3
	NON - Estudo de oportunidade de melhoria	2
	NON - Mapeamento Completo	1
Quantidade de Unidades Atuantes	6 ou mais atores	3
	4 a 5 atores	2
	até 3 atores	1
Inovação Tecnológica	Com necessidade de tecnologia avançada	5
	Com necessidade de tecnologia básica	4
	Sem necessidade de tecnologia	2
Inovação Organizacional	Mais de 5 atores	5
	De 3 a 4 atores	3
	Até 2 atores	2
Inovação em Produtos ou Serviços	Produtos ou serviços existentes	2
	Produtos ou serviços a ser lançado	4
	Produtos ou serviços não existentes	5
Padrões de Projeto	Soluções com exigências específicas de padrão, de informação, de mensagens, metodologia para desenvolvimento, padrões de projeto (design patterns) a serem aplicados, padrões arquiteturais etc.	2
	Soluções que não possuam padrões de projeto específicos.	1
Legais	Soluções com exigências de conformidade com alguma legislação pertinente, por exemplo, atendimento a normas específicas e prazos legais.	3
	Soluções sem exigências legais.	1
Informações para o Cálculo de Pontuação e Definição dos Níveis de Complexidade do Serviço		

## ANEXO 7 - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

## MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço	
Nº O.S.:	

Nome Projeto:	
Data de Abertura	
Prazo para Realização	

TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO	NÍVEL DE CRITICIDADE	
<b>DESCRIÇÃO RESUMIDA DOS SERVIÇOS</b>		
Itens do catálogo de serviço	UST	Valor Estimado
Total	0	R\$ 0,0
<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS</b>		
<b>RESPONSÁVEL PELA ABERTURA DA O.S.</b>		
Papel	Nome	Matrícula
Fiscal Técnico do Contrato:		
Fiscal Requisitante dos Serviços:		
Responsável Técnico pela Demanda:		
<b>CIENTE DO RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS</b> (preposto da contratada)		
Nome		Data
Assinatura		
<b>OBSERVAÇÕES</b>		

## ANEXO 8 - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

## TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Nº Contrato	<>
Nº da OS.	<>
Data do recebimento	<>

Por este instrumento, nos termos do contrato e do inciso I, alínea a, do artigo 140 da Lei 14.133/2021, atestamos que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até \_\_\_ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

De Acordo:

CONTRATANTE		CONTRATADA
Fiscal do Contrato		Preposto
CPF:		

## ANEXO 9 - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

## TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Nº Contrato	<>
Nº da OS.	<>
Data do recebimento	<>

Declaro que os serviços declarados neste termo foram executados com os níveis de serviços discriminados abaixo, fato pelo qual declaro encerradas as atividades correspondentes e o seu recebimento definitivo, ressalvado fato superveniente conhecido após a emissão deste.

ORDEM DE SERVIÇO	UST	VALOR
Nº OS/ TIPO OS/ NOME PROJETO	##,##	R\$ ##.###,##
<b>TOTAL</b>		

CONTRATANTE		CONTRATADA
Fiscal do Contrato		Preposto
<b>CPF:</b>		

#### ANEXO 10 - TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES

#### TERMO DE COMPROMISSO DE CONFID. DE INFORMAÇÕES

Eu (nome, nacionalidade, estado civil, cargo inscrito(a) no CPF sob o nº 000.000.000-00), assumo o compromisso de manter a confidencialidade sobre todas as informações obtidas em função da participação em certame licitatório junto a CONTRATANTE.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
2. A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
3. A não apropriar-se para si ou para outrem de material confidencial e/ou sigilosos da Secretaria de Estado de Administração que venha a ser disponível;
4. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

- Informação Confidencial significará toda informação revelada através da apresentação da tecnologia, a respeito de, ou, associada com a avaliação, sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.
- Informação Confidencial inclui, mas não se limita, à informação relativa às operações, processos, planos ou intenções, informações sobre produção, instalações, equipamentos, sistemas, dados, habilidades especializadas, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, especializações, componentes, fórmulas, produtos e questões relativas ao desempenho das atividades laborais.
- Avaliação significará todas e quaisquer discussões, conversações ou negociações entre, ou com as partes, de alguma forma relacionada ou associada com a apresentação da tecnologia, projetos ou produtos.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pelas partes interessadas neste termo.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

\_\_\_\_\_  
Assinatura

#### ANEXO 11 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

#### MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_, que, em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a empresa: \_\_\_\_\_, representada por: \_\_\_\_\_;

Visitou os locais de realização dos serviços, periféricos de apoio e setores de demanda e aprovação.	
Vistoriou o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços, e os recursos materiais disponibilizados para a equipe CONTRATADA.	
Tomou conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nas estações de trabalho.	
Tomou conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da Organização.	
Tomou ciência do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados.	
Tomou conhecimento dos novos recursos em fase de contratação.	
Teve esclarecidas todas as perguntas pertinentes.	

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Representante SEAD

Representante Empresa Licitante

## ANEXO 12 - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

## MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ITEM				
DESCRIÇÃO	MÉTRICA	QUANT UST 30 MESES	VALOR UNITÁRIO UST	VALOR TOTAL 30 MESES
Serviços para Transformação dos Serviços Públicos	UST	325.033,05	R\$ --	R\$ -----
VALOR TOTAL PARA 30 (TRINTA) MESES (R\$)				R\$ -----

## IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:

Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo:		
CEP:	Telefone:	E-mail:
DADOS BANCÁRIOS:		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:		
Nome Completo (sem abreviaturas):		
CPF:	Identidade/Orgão Expedidor:	
Cargo/Função:		
Endereço Completo:		
Cidade/UF:		CEP:

## Demais condições:

a) Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.

b) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Prazo de validade da proposta: ..... (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_.

## Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

## Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

## INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto.
2. Os valores correspondentes devem ser informados considerando seus preços unitários e totais.
3. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
4. Observando o disposto no item 10.4 do TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

## ANEXO 13 - PLANILHA DE CUSTOS

Tipo de serviço	Serviços para Transformação dos Serviços Públicos																				
	Nº de meses de execução	30																			
	Quantidade de profissionais	9,25																			
	Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Júnior	
SCTP	0,00	0,00	0,56	0,00	0,00	1,11	0,00	0,00	2,56	0,00	0,00	3,06	0,00	0,00	1,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,44	
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS	0,00	0,00	0,56	0,00	0,00	1,11	0,00	0,00	2,56	0,00	0,00	3,06	0,00	0,00	1,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,44	
I-REMUNERAÇÃO (*)	Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Júnior	
A-SALÁRIO MENSAL	R\$ 6.120,12	R\$ 7.045,67	R\$ 10.163,59	R\$ 4.760,06	R\$ 6.022,84	R\$ 8.538,59	R\$ 5.790,03	R\$ 7.770,39	R\$ 11.973,84	R\$ 4.427,69	R\$ 6.082,64	R\$ 9.377,74	R\$ 5.441,55	R\$ 7.808,48	R\$ 10.381,94	R\$ 22.037,82	R\$ 13.914,23	R\$ 10.724,24	R\$ 6.299,33	R\$ 8.264,33	R\$ 10.722,67
Total da Remuneração	R\$ 6.120,12	R\$ 7.045,67	R\$ 10.163,59	R\$ 4.760,06	R\$ 6.022,84	R\$ 8.538,59	R\$ 5.790,03	R\$ 7.770,39	R\$ 11.973,84	R\$ 4.427,69	R\$ 6.082,64	R\$ 9.377,74	R\$ 5.441,55	R\$ 7.808,48	R\$ 10.381,94	R\$ 22.037,82	R\$ 13.914,23	R\$ 10.724,24	R\$ 6.299,33	R\$ 8.264,33	R\$ 10.722,67

II-INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA (*)		Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Gerente de Testes Pleno	Analista de Testes Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Sênior
A-Transporte	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
B-Auxílio Alimentação (Vales, cesta básica, etc)	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	R\$ 616,00	
C-Uniformes/ equipamentos	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
D-Assistência Médica	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	R\$ 388,06	
E-Seguro de Vida	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
F-Treinamento / Capacitação / Reciclagem	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
G-Auxílio Funeral (Benefício Social Familiar)	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	R\$ 16,52	
H-Vale Refeição	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
<b>TOTAL DE INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	<b>R\$ 1.020,58</b>	
GRUPO A		Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Gerente de Testes Pleno	Analista de Testes Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Sênior
01-INSS	0,00%	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
02-SESI OU SESC	1,50%	R\$ 91,80	R\$ 105,69	R\$ 152,45	R\$ 71,40	R\$ 90,34	R\$ 128,08	R\$ 86,85	R\$ 116,56	R\$ 179,61	R\$ 66,42	R\$ 91,24	R\$ 140,67	R\$ 81,62	R\$ 117,13	R\$ 155,73	R\$ 330,57	R\$ 208,71	R\$ 160,86	R\$ 94,49	R\$ 123,97	R\$ 160,84	R\$ 107,23
03-SENAI OU SENAC	1,00%	R\$ 61,20	R\$ 70,46	R\$ 101,64	R\$ 47,60	R\$ 60,23	R\$ 85,39	R\$ 57,90	R\$ 77,70	R\$ 119,74	R\$ 44,28	R\$ 60,83	R\$ 93,78	R\$ 54,42	R\$ 78,08	R\$ 103,82	R\$ 220,38	R\$ 139,14	R\$ 107,24	R\$ 62,99	R\$ 82,64	R\$ 85,71	
04-INCRA	0,20%	R\$ 12,24	R\$ 14,09	R\$ 20,33	R\$ 9,52	R\$ 12,05	R\$ 17,08	R\$ 11,58	R\$ 15,54	R\$ 23,95	R\$ 8,86	R\$ 12,17	R\$ 18,76	R\$ 10,88	R\$ 15,62	R\$ 20,76	R\$ 44,08	R\$ 27,83	R\$ 21,45	R\$ 12,60	R\$ 16,53	R\$ 21,45	
05-Salário Educação	2,50%	R\$ 153,00	R\$ 176,14	R\$ 254,09	R\$ 119,00	R\$ 150,57	R\$ 213,46	R\$ 144,75	R\$ 194,26	R\$ 299,35	R\$ 110,69	R\$ 152,07	R\$ 234,44	R\$ 136,04	R\$ 195,21	R\$ 259,55	R\$ 550,95	R\$ 347,86	R\$ 268,11	R\$ 157,48	R\$ 206,61	R\$ 268,07	R\$ 107,23
06-FGTS	8,00%	R\$ 489,61	R\$ 563,65	R\$ 813,09	R\$ 380,80	R\$ 481,83	R\$ 683,09	R\$ 463,20	R\$ 621,63	R\$ 957,91	R\$ 354,21	R\$ 486,61	R\$ 750,22	R\$ 435,32	R\$ 624,68	R\$ 830,55	R\$ 1.763,03	R\$ 1.113,14	R\$ 857,94	R\$ 503,95	R\$ 661,15	R\$ 857,81	
07-Seguro Acidente do Trabalho	1,00%	R\$ 61,20	R\$ 70,46	R\$ 101,64	R\$ 47,60	R\$ 60,23	R\$ 85,39	R\$ 57,90	R\$ 77,70	R\$ 119,74	R\$ 44,28	R\$ 60,83	R\$ 93,78	R\$ 54,42	R\$ 78,08	R\$ 103,82	R\$ 220,38	R\$ 139,14	R\$ 107,24	R\$ 62,99	R\$ 82,64	R\$ 107,23	
08-SEBRAE	0,60%	R\$ 36,72	R\$ 42,27	R\$ 60,98	R\$ 28,56	R\$ 36,14	R\$ 51,23	R\$ 34,74	R\$ 46,62	R\$ 71,84	R\$ 26,57	R\$ 36,50	R\$ 56,27	R\$ 32,65	R\$ 46,85	R\$ 62,29	R\$ 132,23	R\$ 83,49	R\$ 64,35	R\$ 37,80	R\$ 49,59	R\$ 64,34	
<b>TOTAL DO GRUPO A</b>	<b>14,80%</b>	<b>R\$ 905,78</b>	<b>R\$ 1.042,76</b>	<b>R\$ 1.504,21</b>	<b>R\$ 704,49</b>	<b>R\$ 891,38</b>	<b>R\$ 1.263,71</b>	<b>R\$ 856,92</b>	<b>R\$ 1.150,02</b>	<b>R\$ 1.772,13</b>	<b>R\$ 655,30</b>	<b>R\$ 900,23</b>	<b>R\$ 1.387,91</b>	<b>R\$ 805,35</b>	<b>R\$ 1.155,65</b>	<b>R\$ 1.536,53</b>	<b>R\$ 2.059,31</b>	<b>R\$ 1.587,19</b>	<b>R\$ 932,30</b>	<b>R\$ 1.223,12</b>	<b>R\$ 1.586,95</b>		
GRUPO B		Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Gerente de Testes Pleno	Analista de Testes Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Sênior
09-Férias	8,33%	R\$ 509,81	R\$ 586,90	R\$ 846,63	R\$ 396,51	R\$ 501,70	R\$ 711,26	R\$ 482,31	R\$ 647,27	R\$ 997,42	R\$ 368,83	R\$ 506,68	R\$ 781,17	R\$ 453,28	R\$ 650,45	R\$ 864,82	R\$ 1.835,75	R\$ 1.159,06	R\$ 893,33	R\$ 524,73	R\$ 688,42	R\$ 893,20	
10-Auxílio Doença	1,39%	R\$ 85,07	R\$ 97,93	R\$ 141,27	R\$ 66,16	R\$ 83,72	R\$ 118,69	R\$ 80,48	R\$ 108,01	R\$ 166,44	R\$ 61,54	R\$ 84,55	R\$ 130,35	R\$ 75,64	R\$ 108,54	R\$ 144,31	R\$ 306,33	R\$ 193,41	R\$ 149,07	R\$ 87,56	R\$ 114,87	R\$ 149,05	
11- Férias sobre Licença Maternidade	0,06%	R\$ 3,67	R\$ 4,23	R\$ 6,10	R\$ 2,86	R\$ 3,61	R\$ 5,12	R\$ 3,47	R\$ 4,66	R\$ 7,18	R\$ 2,66	R\$ 3,65	R\$ 5,63	R\$ 3,26	R\$ 4,69	R\$ 6,23	R\$ 13,22	R\$ 8,35	R\$ 6,43	R\$ 3,78	R\$ 4,96	R\$ 6,43	
12-Licença paternidade	0,02%	R\$ 1,22	R\$ 1,41	R\$ 2,03	R\$ 0,95	R\$ 1,20	R\$ 1,71	R\$ 1,16	R\$ 1,55	R\$ 2,39	R\$ 0,89	R\$ 1,22	R\$ 1,88	R\$ 1,09	R\$ 1,56	R\$ 2,08	R\$ 4,41	R\$ 2,78	R\$ 2,14	R\$ 1,26	R\$ 1,65	R\$ 2,14	
13-Faltas legais	0,27%	R\$ 16,52	R\$ 19,02	R\$ 27,44	R\$ 12,85	R\$ 16,26	R\$ 23,05	R\$ 15,63	R\$ 20,98	R\$ 32,33	R\$ 11,95	R\$ 16,42	R\$ 25,32	R\$ 14,69	R\$ 21,08	R\$ 28,03	R\$ 59,50	R\$ 37,57	R\$ 28,96	R\$ 17,01	R\$ 22,31	R\$ 28,95	
14-Accidente de Trabalho	0,33%	R\$ 20,20	R\$ 23,25	R\$ 33,54	R\$ 15,71	R\$ 19,88	R\$ 28,18	R\$ 19,11	R\$ 25,64	R\$ 39,51	R\$ 14,61	R\$ 20,07	R\$ 30,95	R\$ 17,96	R\$ 25,77	R\$ 34,26	R\$ 72,72	R\$ 45,92	R\$ 35,39	R\$ 20,79	R\$ 27,27	R\$ 35,38	
15-Aviso Prévio Trabalho	0,04%	R\$ 2,45	R\$ 2,82	R\$ 4,07	R\$ 1,90	R\$ 2,41	R\$ 3,42	R\$ 2,32	R\$ 3,11	R\$ 4,79	R\$ 1,77	R\$ 2,43	R\$ 3,75	R\$ 2,18	R\$ 3,12	R\$ 4,15	R\$ 8,82	R\$ 5,57	R\$ 4,29	R\$ 2,52	R\$ 3,31	R\$ 4,29	
16-13º Salário	8,33%	R\$ 509,81	R\$ 586,90	R\$ 846,63	R\$ 396,51	R\$ 501,70	R\$ 711,26	R\$ 482,31	R\$ 647,27	R\$ 997,42	R\$ 368,83	R\$ 506,68	R\$ 781,17	R\$ 453,28	R\$ 650,45	R\$ 864,82	R\$ 1.835,75	R\$ 1.159,06	R\$ 893,33	R\$ 524,73	R\$ 688,42	R\$ 893,20	
<b>TOTAL DO GRUPO B</b>	<b>18,77%</b>	<b>R\$ 1.148,75</b>	<b>R\$ 1.322,47</b>	<b>R\$ 1.907,70</b>	<b>R\$ 893,46</b>	<b>R\$ 1.130,49</b>	<b>R\$ 1.602,69</b>	<b>R\$ 1.086,79</b>	<b>R\$ 1.458,50</b>	<b>R\$ 2.247,49</b>	<b>R\$ 831,08</b>	<b>R\$ 1.141,71</b>	<b>R\$ 1.760,20</b>	<b>R\$ 1.021,38</b>	<b>R\$ 1.465,65</b>	<b>R\$ 1.948,69</b>	<b>R\$ 1.436,50</b>	<b>R\$ 2.611,70</b>	<b>R\$ 2.012,94</b>	<b>R\$ 1.182,38</b>	<b>R\$ 1.551,22</b>	<b>R\$ 2.012,64</b>	
GRUPO C		Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Gerente de Testes Pleno	Analista de Testes Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Sênior
17-Aviso prévio Indenizado	0,42%	R\$ 25,70	R\$ 29,59	R\$ 42,69	R\$ 19,99	R\$ 25,30	R\$ 35,86	R\$ 24,32	R\$ 32,64	R\$ 50,29	R\$ 18,60	R\$ 25,55	R\$ 39,39	R\$ 22,85	R\$ 32,80	R\$ 43,60	R\$ 92,56	R\$ 58,44	R\$ 45,04	R\$ 26,46	R\$ 34,71	R\$ 45,04	
18-Indenização adicional	0,17%	R\$ 10,40	R\$ 11,98	R\$ 17,28	R\$ 8,09	R\$ 10,24	R\$ 14,52	R\$ 9,84	R\$ 13,21	R\$ 20,36	R\$ 7,53	R\$ 10,34	R\$ 15,94	R\$ 9,25	R\$ 13,27	R\$ 17,65	R\$ 37,46	R\$ 23,65	R\$ 18,23	R\$ 10,71	R\$ 14,05	R\$ 18,23	
19-Indenização (nas rescisões sem justa causa)	4,35%	R\$ 266,23	R\$ 306,49	R\$ 442,12	R\$ 207,06	R\$ 261,99	R\$ 371,43	R\$ 251,87	R\$ 338,01	R\$ 520,86	R\$ 192,60	R\$ 264,59	R\$ 407,93	R\$ 236,71	R\$ 339,67	R\$ 451,61	R\$ 958,65	R\$ 605,27	R\$ 466,50	R\$ 274,02	R\$ 359,50	R\$ 466,44	
20- Abono de Férias - 1/3 constitucional	2,78%	R\$ 170,14	R\$ 195,87	R\$ 282,55	R\$ 132,33	R\$ 167,43	R\$ 237,37	R\$ 160,96	R\$ 216,02	R\$ 332,87	R\$ 123,09	R\$ 169,10	R\$ 260,70	R\$ 151,27	R\$ 217,08	R\$ 288,62	R\$ 612,65	R\$ 386,82	R\$ 298,13	R\$ 175,12	R\$ 229,75	R\$ 298,09	
21- Abono de Férias - 1/3 constitucional sobre licença maternidade	0,02%	R\$ 1,22	R\$ 1,41	R\$ 2,03	R\$ 0,95	R\$ 1,20	R\$ 1,71	R\$ 1,16	R\$ 1,55	R\$ 2,39	R\$ 0,89	R\$ 1,22	R\$ 1,88	R\$ 1,09	R\$ 1,56	R\$ 2,08	R\$ 4,41	R\$ 2,78	R\$ 2,14	R\$ 1,26	R\$ 1,65	R\$ 2,14	
<b>TOTAL DO GRUPO C</b>	<b>7,74%</b>	<b>R\$ 473,70</b>	<b>R\$ 545,33&lt;/</b>																				

20-Incidência dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	2,78%	R\$ 170,14	R\$ 195,87	R\$ 282,55	R\$ 132,33	R\$ 167,43	R\$ 237,37	R\$ 160,96	R\$ 216,02	R\$ 332,87	R\$ 123,09	R\$ 169,10	R\$ 260,70	R\$ 151,27	R\$ 217,08	R\$ 288,62	R\$ 612,65	R\$ 386,82	R\$ 298,13	R\$ 175,12	R\$ 229,75	R\$ 298,09
VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS	44,09%	R\$ 2.698,36	R\$ 3.106,44	R\$ 4.481,12	R\$ 2.098,71	R\$ 2.655,47	R\$ 3.764,66	R\$ 2.552,82	R\$ 3.425,96	R\$ 5.279,27	R\$ 1.952,17	R\$ 2.681,83	R\$ 4.134,65	R\$ 2.399,18	R\$ 3.442,76	R\$ 4.577,40	R\$ 9.716,47	R\$ 6.134,78	R\$ 4.728,32	R\$ 2.777,38	R\$ 3.643,74	R\$ 4.727,62
		Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Sênior	
VALOR DA MÃO DE OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais)		R\$ 7.310,84	R\$ 8.262,12	R\$ 11.466,71	R\$ 5.912,97	R\$ 7.210,85	R\$ 9.796,54	R\$ 6.971,57	R\$ 9.006,98	R\$ 13.327,29	R\$ 5.571,35	R\$ 7.272,31	R\$ 10.659,02	R\$ 6.613,40	R\$ 9.046,13	R\$ 11.691,13	R\$ 23.671,05	R\$ 15.321,63	R\$ 12.042,95	R\$ 7.495,03	R\$ 9.514,66	R\$ 12.041,34

DEMAIS CUSTOS																						
MÓDULO: DEMAIS COMPONENTES																						
I-DEMAIS COMPONENTES (Incidentes sem valor de custo)		Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Sênior	
A-Despesas Administrativas	15,00%	R\$ 1.096,63	R\$ 1.239,32	R\$ 1.720,01	R\$ 886,95	R\$ 1.081,63	R\$ 1.469,48	R\$ 1.045,74	R\$ 1.351,05	R\$ 1.999,09	R\$ 835,70	R\$ 1.090,85	R\$ 1.598,85	R\$ 992,01	R\$ 1.356,92	R\$ 1.753,67	R\$ 3.550,66	R\$ 2.298,24	R\$ 1.806,44	R\$ 1.124,26	R\$ 1.427,20	R\$ 1.806,20
B-LUCRO	20,00%	R\$ 1.462,17	R\$ 1.652,42	R\$ 2.293,34	R\$ 1.182,59	R\$ 1.442,17	R\$ 1.959,31	R\$ 1.394,31	R\$ 1.801,40	R\$ 2.665,46	R\$ 1.114,27	R\$ 1.454,46	R\$ 2.131,80	R\$ 1.322,68	R\$ 1.809,23	R\$ 2.338,23	R\$ 4.734,21	R\$ 3.064,33	R\$ 2.408,59	R\$ 1.499,01	R\$ 1.902,93	R\$ 2.408,27
TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES		R\$ 2.558,79	R\$ 2.891,74	R\$ 4.013,35	R\$ 2.069,54	R\$ 2.523,80	R\$ 3.428,79	R\$ 2.440,05	R\$ 3.152,44	R\$ 4.664,55	R\$ 1.949,97	R\$ 2.545,31	R\$ 3.730,66	R\$ 2.314,69	R\$ 3.166,15	R\$ 4.091,90	R\$ 8.284,87	R\$ 5.362,57	R\$ 4.215,03	R\$ 2.623,26	R\$ 3.330,13	R\$ 4.214,47
MÓDULO: TRIBUTOS																						
II-TRIBUTOS		Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Sênior	
A-Tributos Federais (COFINS, PIS/ PASEP) - Exceto IRPJ e CSLL	3,65%	R\$ 368,70	R\$ 416,67	R\$ 578,29	R\$ 298,20	R\$ 363,66	R\$ 494,06	R\$ 351,59	R\$ 454,24	R\$ 672,12	R\$ 280,97	R\$ 366,76	R\$ 537,55	R\$ 333,53	R\$ 456,21	R\$ 589,60	R\$ 1.193,77	R\$ 772,70	R\$ 607,35	R\$ 377,99	R\$ 479,84	R\$ 607,27
B-Tributos Estaduais/ Municipais (ISSQN)	5,00%	R\$ 505,07	R\$ 570,79	R\$ 792,17	R\$ 408,50	R\$ 498,16	R\$ 676,79	R\$ 481,63	R\$ 622,24	R\$ 920,71	R\$ 384,89	R\$ 502,40	R\$ 736,37	R\$ 456,88	R\$ 624,95	R\$ 807,68	R\$ 1.635,31	R\$ 1.058,49	R\$ 831,98	R\$ 517,79	R\$ 657,32	R\$ 831,87
C-INSS	4,50%	R\$ 454,56	R\$ 513,71	R\$ 712,96	R\$ 367,65	R\$ 448,34	R\$ 609,11	R\$ 433,47	R\$ 560,02	R\$ 828,64	R\$ 346,41	R\$ 452,16	R\$ 662,74	R\$ 411,20	R\$ 562,45	R\$ 726,91	R\$ 1.471,78	R\$ 952,64	R\$ 748,78	R\$ 466,01	R\$ 591,59	R\$ 748,68
TOTAL TRIBUTOS	13,15%	R\$ 1.328,33	R\$ 1.501,17	R\$ 2.083,42	R\$ 1.074,34	R\$ 1.310,16	R\$ 1.779,96	R\$ 1.266,68	R\$ 1.636,50	R\$ 2.421,47	R\$ 1.012,27	R\$ 1.321,33	R\$ 1.936,66	R\$ 1.201,61	R\$ 1.643,62	R\$ 2.124,19	R\$ 4.300,85	R\$ 2.783,83	R\$ 2.188,12	R\$ 1.361,79	R\$ 1.728,74	R\$ 2.187,82

Nota: o valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

QUADRO RESUMO																						
I-MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL (VALOR POR EMPREGADO-Valor Unitário)		Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Sênior	
A-Remuneração	R\$ 6.120,12	R\$ 7.045,67	R\$ 10.163,59	R\$ 4.760,06	R\$ 6.022,84	R\$ 8.538,59	R\$ 5.790,03	R\$ 7.770,39	R\$ 11.973,84	R\$ 4.427,69	R\$ 6.082,64	R\$ 9.377,74	R\$ 5.441,55	R\$ 7.808,48	R\$ 10.381,94	R\$ 22.037,82	R\$ 13.914,23	R\$ 10.724,24	R\$ 6.299,33	R\$ 8.264,33	R\$ 10.722,67	
B-Encargos Sociais	R\$ 2.698,36	R\$ 3.106,44	R\$ 4.481,12	R\$ 2.098,71	R\$ 2.655,47	R\$ 3.764,66	R\$ 2.552,82	R\$ 3.425,96	R\$ 5.279,27	R\$ 1.952,17	R\$ 2.681,83	R\$ 4.134,65	R\$ 2.399,18	R\$ 3.442,76	R\$ 4.577,40	R\$ 9.716,47	R\$ 6.134,78	R\$ 4.728,32	R\$ 2.777,38	R\$ 3.643,74	R\$ 4.727,62	
C-Insumos de mão-de-obra	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58	R\$ 1.020,58		
D-Subtotal	R\$ 9.839,06	R\$ 11.172,69	R\$ 15.665,29	R\$ 7.879,35	R\$ 9.698,88	R\$ 13.323,83	R\$ 9.363,43	R\$ 12.216,93	R\$ 18.273,69	R\$ 7.400,43	R\$ 9.785,05	R\$ 14.532,97	R\$ 8.861,30	R\$ 12.271,81	R\$ 19.799,91	R\$ 32.774,87	R\$ 21.069,59	R\$ 16.473,14	R\$ 10.097,29	R\$ 12.928,66	R\$ 16.470,87	
E-Reserva Técnica	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	
TOTAL MÃO-DE-OBRA	R\$ 9.839,06	R\$ 11.172,69	R\$ 15.665,29	R\$ 7.879,35	R\$ 9.698,88	R\$ 13.323,83	R\$ 9.363,43	R\$ 12.216,93	R\$ 18.273,69	R\$ 7.400,43	R\$ 9.785,05	R\$ 14.532,97	R\$ 8.861,30	R\$ 12.271,81	R\$ 19.799,91	R\$ 32.774,87	R\$ 21.069,59	R\$ 16.473,14	R\$ 10.097,29	R\$ 12.928,66	R\$ 16.470,87	

Nota:(1) D = A + B + C

II - VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL		Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Júnior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Sênior
A-Mão-de-obra (vinculada à execução dos serviços)	R\$ 9.839,06	R\$ 11.172,69	R\$ 15.665,29	R\$ 7.879,35	R\$ 9.698,88	R\$ 13.323,83	R\$ 9.363,43	R\$ 12.216,93	R\$ 18.273,69	R\$ 7.400,43	R\$ 9.785,05	R\$ 14.532,97	R\$ 8.861,30	R\$ 12.271,81	R\$ 19.799,91	R\$ 32.774,87	R\$ 21.069,59	R\$ 16.473,14	R\$ 10.097,29	R\$ 12.928,66	R\$ 16.470,87
B-Insumos diversos (Materiais / equipamentos / Máquinas)	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	R\$ 250,00	
C-Demais componentes	R\$ 2.558,79	R\$ 2.891,74	R\$ 4.013,35	R\$ 2.069,54	R\$ 2.523,80	R\$ 3.428,79	R\$ 2.440,05	R\$ 3.152,44	R\$ 4.664,55	R\$ 1.949,97	R\$ 2.545,31	R\$ 2.311,39	R\$ 3.166,15	R\$ 4.091,90	R\$ 8.284,87	R\$ 5.362,57	R\$ 4.215,03	R\$ 3.330,13	R\$ 4.214,47		
D-Tributos	R\$ 1.328,33	R\$ 1.501,17	R\$ 2.083,42	R\$ 1.074,34	R\$ 1.310,16	R\$ 1.779,96	R\$ 1.266,68	R\$ 1.636,50	R\$ 2.421,47	R\$ 1.012,27	R\$ 1.321,33	R\$ 1.936,66	R\$ 1.201,61	R\$ 1.643,62	R\$ 2.124,19	R\$ 4.300,85	R\$ 2.783,83	R\$ 2.188,12	R\$ 1.361,79	R\$ 1.728,74	R\$ 2.187,82
E-Valor mensal dos serviços por profissional	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
VALOR MENSAL TOTAL REFERENTE A MÃO-DE-OBRA	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

II - PESO POR PERFIL	Consultor de Processos Junior	Consultor de Processos Pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Junior	Analista de Testes Junior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Senior	
<b>PESO</b>	1,382	1,591	2,295	1,075	1,360	1,928	1,308	1,755	2,704	1,000	1,374	2,118	1,229	1,764	2,345	4,977	3,143	2,422	1,423	1,867	2,422	
<b>PESO DUAS CASAS DECIMAS</b>	1,38	1,59	2,30	1,08	1,36	1,93	1,31	1,75	2,70	1,00	1,37	2,12	1,23	1,76	2,34	4,98	3,14	2,42	1,42	1,87	2,42	
<b>II - ESTIMATIVA DE CONSUMO NO MÊS COM 120H POR MÊS</b>	Consultor de Processos Junior	Consultor de processos pleno	Consultor de Processos Sênior	Analista de Processos Junior	Analista de Processos Pleno	Analista de Processos Sênior	Analista de Negócios Junior	Analista de Negócios Pleno	Analista de Negócios Sênior	Analista de Experiência do Usuário Júnior	Analista de Experiência do Usuário Pleno	Analista de Experiência do Usuário Sênior	Analista de BI Júnior	Analista de BI Pleno	Analista de BI Sênior	Gerente de Projetos Sênior	Gerente de Projetos Pleno	Gerente de Projetos Junior	Analista de Testes Junior	Analista de Testes Pleno	Analista de Testes Senior	
<b>UST do PERFIL</b>	232	267	386	181	229	324	220	295	454	168	231	356	206	296	394	836	528	407	239	314	407	
<b>UST MÊS POR QUANTIDADE POR PERFIL</b>	0	0	214	0	0	360	0	0	1161	0	0	1087	0	0	0	1278	0	0	0	0	0	181
<b>TOTAL UST MENSAL</b>	4.281																					
<b>TOTAL UST GERAL</b>	128.425																					
<b>MESES</b>	30																					
<b>RESUMO</b>																						
<b>A - Horas Trabalhadas por mês por profissional</b>	168																					
<b>B - Total de profissionais</b>	9,25																					
<b>C - Total de horas mensais (A*B)</b>	1554																					
<b>D - Custo Mensal dos profissionais</b>	R\$ 240.992,29																					
<b>E - Custo 30 Meses</b>	R\$ 7.229.768,60																					
<b>F - Custo 12 Meses</b>	R\$ 2.891.907,44																					
<b>F - Valor Estimado da UST</b>	R\$ 56,30																					