

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA  
PROCEDIMENTO DE MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE PRIVADO**

**PMI Nº 1548/2019**

**PROCESSO Nº 1548/2019**

**SEDE**

O **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)**, Empresa Pública Federal, regido pela Lei nº 5.615, de 13/10/70, com sede na SGAN Quadra 601, Módulo V, CEP 70836-900, Brasília-DF, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, torna público para ciência dos interessados que iniciará, a partir da publicação deste, o chamamento público para procedimento de manifestação de interesse privado **para seleção de empresas de consultoria especializada para, em regime de parceria de negócios, executar serviços em conjunto com o SERPRO no processo de transformação digital, dos serviços prestados pelos Órgãos Federais à população**, com fundamento no Art. 31, § 4º da Lei 13.303/2016 e no Art. 43 do Regulamento de Licitações e Contratos do SERPRO.

**PERÍODO DO PROCEDIMENTO DE MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE PRIVADO:** dia 08/10/2019 ao dia 19/11/2019.

**SEÇÃO I – DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente edital é o chamamento público para procedimento de manifestação de interesse privado **para seleção de empresas de consultoria especializada para apresentação de proposta para, em regime de parceria de negócios, executar serviços em conjunto com o SERPRO no processo de transformação digital dos serviços prestados pelos Órgãos Federais à população**, nos termos das condições descritas neste Edital e seus ANEXOS.

**SEÇÃO II – DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

2.1. Poderão participar do presente procedimento as pessoas jurídicas que atenderem a todas as condições e exigências deste Edital.

2.1.1 As interessadas arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e documentação.

2.2 Não serão admitidos à participação:

a) As interessadas que, por qualquer motivo, estejam com o direito de licitar e contratar com o **SERPRO** suspenso, ou impedidas de licitar e contratar com a União, ou que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

b) Empresas que se enquadrem em alguma das vedações previstas no Art. 38 da Lei nº 13.303/2016;

- c) Empresas estrangeiras que não funcionem no País;
- d) Empresas em processo de falência, recuperação judicial, extrajudicial, ou de insolvência, ou sob outra forma de concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;
- d.1) As interessadas em recuperação judicial, desde que amparada em certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório nos termos da Lei 13.303/2016, serão admitidas neste certame, conforme Acórdão nº 8.271/2011 – 2ª Câmara.
- e) Empresas cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Edital.
- f) Empresas que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição.

2.3 O atendimento aos requisitos do presente Edital se dá sem exclusividade, razão pela qual inexistente qualquer preferência ou direcionamento do SERPRO, sendo o referido procedimento de manifestação de interesse privado disponibilizado a qualquer pessoa jurídica que atenda aos requisitos exigidos.

### SEÇÃO III – DA DOCUMENTAÇÃO PARA A MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE PRIVADO

3.1 Para a manifestação de interesse privado, as empresas interessadas não vedadas pelas disposições deste Edital, deverão cumprir os seguintes requisitos:

3.1.1 Estar regularmente constituída;

3.1.2 Possuir regularidade para a eventual contratação junto ao SERPRO, comprovada pelos itens a seguir:

a) Do certificado de regularidade junto ao gestor do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), dentro do período de validade;

b) Da Certidão Negativa de Débitos (CND) ou Certidão Positiva de Débitos com Efeitos de Negativa (CPD-EN), que comprova a regularidade em relação às contribuições devidas por lei, junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), por força da vigência da Lei 11.457/07, expedida pela Receita Federal do Brasil (RFB), dentro do período de validade; (“a”, inc. I, art. 47, Lei 8.212/91 c/c o § 3º, art. 195, Constituição Federal);

c) No Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas ou Suspensas (CEIS), para verificar se há aplicação de penalidade;

c.1) A interessada não poderá constar com registro de sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **SERPRO**.

d) – No CNJ – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e por Ato que implique Inelegibilidade (CNCIAI), disponível no Portal do CNJ, para verificar se há aplicação de penalidade por ato de improbidade administrativa.

d.1) Registros de condenação por ato de improbidade administrativa são considerados impedimentos de contratação;

d.2) Os dispositivos de inelegibilidade constantes na Lei Complementar nº 64/90, Art. 1º, inc. I, alíneas “e”, “g” e “l”, são considerados impedimentos de contratação.

3.1.3 Apresentar como MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE, a proposta de parceria, na forma de PROPOSTA TÉCNICA descrevendo detalhadamente os serviços, metodologias, modelos de execução, experiências na prestação de serviços de características semelhantes, qualificação da equipe técnica a ser alocada na prestação dos serviços e demais informações que sirvam de insumo para análise, pelo SERPRO, da capacidade de execução e entrega dos serviços.

3.1.3.1. Serão considerados pelo SERPRO, entre outros aspectos, os seguintes fatores:

(I) Experiência da empresa na prestação de serviços e condução de processos de:

1. Transformação digital de serviços;
2. Desenho e transformação da experiência de usuários;
3. Gestão de Projetos e Programas;
4. Desenho, modelagem, gestão e transformação de processos;
5. Design de Serviços;
6. Gestão da transformação cultural e *mindset* digital;
7. Estratégia e modelos operacionais de comunicação digital;
8. Implementação de modelos de Agilidade de Negócio (*Business Agility*);
9. Implementação de modelos de excelência em gestão analítica da informação (*Analytics*);
10. Implementação de modelos de automação de processos;
11. Estratégia e arquitetura de Tecnologia da Informação;

(II) Qualificação de sua equipe técnica;

(III) Casos de sucesso;

(IV) Qualidade das informações e nível de detalhamento das atividades, entregáveis, responsáveis e demais informações constantes da Proposta Técnica.

3.1.4 Apresentar Atestados de Capacidade Técnica, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, do país ou do exterior, que comprovem fornecimento dos seguintes serviços:

(V) Serviços de consultoria em planejamento e implementação de programa de transformação digital, contemplando iniciativas estratégicas, planejamento e implementação de ações voltadas a processos, cultura e tecnologia;

(VI) Serviços transformação da experiência de usuários/clientes, contemplando estratégia de engajamento, análise e desenho de experiências/jornadas, gestão de comunicação (campanhas, mídias, indicadores) e avaliação de arquitetura tecnológica para suportar o processo;

(VII) Serviços de gestão da transformação cultural, contemplando análise diagnóstica, análise de impactos organizacionais, análise de adequações organizacionais necessárias, definição de requisitos de capacidades/habilidades, planejamento de comunicação e planejamento de ações para suprir necessidades identificadas;

(VIII) Serviços de apoio à implementação de modelos de agilidade de negócios em escala,

com modelos de gestão baseados em *Lean* e *coaching* das equipes responsáveis;

(IX) Serviços de desenho de modelos de *analytics*, compreendendo a definição de modelos operacionais e estruturas organizacionais, processos, papéis e responsabilidades e requisitos de arquitetura de tecnologia.

3.1.5 Apresentar o Termo de Confidencialidade assinado, conforme modelo do Anexo II deste edital.

3.2 Da entrega da documentação:

3.2.1 A interessada encaminhará para o e-mail [parcerias@serpro.gov.br](mailto:parcerias@serpro.gov.br), a documentação solicitada em 3.1, até a data final prevista no preâmbulo deste edital.

3.2.2 Conforme Art. 59 do Regulamento de Licitações e Contratos do **SERPRO**, os documentos deverão ser enviados EXCLUSIVAMENTE por via eletrônica para o e-mail informado.

3.2.2.1 O teor e a integridade dos documentos enviados digitalizados e dos natos digitais serão de responsabilidade da interessada. O **SERPRO** poderá exigir, a seu critério, a apresentação da versão impressa que originou o documento digitalizado.

3.3 O **SERPRO** fará a avaliação da documentação apresentada em **até 20 (vinte) dias** úteis contados da data final prevista no preâmbulo deste edital.

3.3.1 O **SERPRO** poderá solicitar esclarecimentos quanto à documentação apresentada, o que suspenderá o prazo previsto no item anterior, até que a interessada responda aos questionamentos.

3.4 Após a análise dos documentos e conclusão sobre a manifestação, o **SERPRO** informará o resultado diretamente à interessada.

## SEÇÃO IV – OBRIGAÇÕES DA INTERESSADA NA MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE

4.1 Apresentar PROPOSTA TÉCNICA, contendo a MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE, apresentando as seguintes informações:

1. Informações sobre a empresa manifestante
2. Informações sobre a Pessoa Jurídica
3. Informações sobre o cadastro da Pessoa Jurídica
4. Metodologia relativa aos serviços descritos nos itens 2.2.1 a 2.2.12 do Anexo I
5. Constituição da Equipe
6. Experiências Relevantes da Manifestante em Consultoria(s) relacionadas aos serviços descritos no Brasil e no Mundo e Atestados Técnicos
7. Experiências Relevantes da Manifestante em Consultoria(s) de Transformação Digital no Brasil e no Mundo e Atestados Técnicos
8. Outras Experiências Relevantes em Serviços Governamentais

4.2. Formular ao **SERPRO** solicitação de informações, dados e documentos necessários à execução dos trabalhos, com antecedência compatível com a complexidade do pedido.

4.3. Manter sigilo dos dados, informações e documentos a que venha a ter acesso em função da execução dos serviços a serem contratados, conforme Termo de Confidencialidade.

4.4. A interessada deverá arcar com as despesas com deslocamentos (passagens aéreas, serviços de táxi, diárias, hospedagem, alimentação e outros) dos profissionais alocados na MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE.

4.5. Prestar ao SERPRO quaisquer esclarecimentos técnicos solicitados, de acordo com o objeto deste documento.

4.6. Disponibilizar os recursos computacionais, bem como os softwares e aplicativos necessários ao desenvolvimento dos trabalhos.

4.7. Em havendo divergências entre as especificações técnicas deste documento e a PROPOSTA TÉCNICA apresentada pelo PARCEIRO-CONSULTOR, valerá o conteúdo das especificações técnicas deste documento.

## SEÇÃO V – CRITÉRIOS E PARÂMETROS PARA A SELEÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 Serão selecionados 04 (quatro) potenciais PARCEIROS-CONSULTORES para a formação da Lista Curta, que serão convidados a apresentar PROPOSTAS FINANCEIRAS, de acordo com os serviços que forem demandados pelos ÓRGÃOS.

CRITÉRIOS E PARÂMETROS PARA A SELEÇÃO DA LISTA CURTA	
<b>I. Fórmula para Apuração da Pontuação Técnica (PT) = PFC + PFQ + PFD + PFS</b>	
DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO
<b>1. Pontuação Técnica da Proposta (PT)</b>	<b>Máximo = 100 pontos</b>
Fatores de Avaliação	
PFD - Pontuação do Fator Desempenho	
PFC - Pontuação do Fator Compatibilidade	
PFS - Pontuação do Fator Suporte de Serviços	
PFQ - Pontuação do Fator Qualidade	
Fórmula para Apuração da Pontuação Técnica (PT)	
$PT = PFD + PFC + PFS + PFQ$	
<b>Pontuação do Fator Desempenho (PFD)</b>	<b>Máximo = 15 pontos</b>
1.1 Experiência em execução de consultorias de BPM (Business Process Management) para órgãos da administração direta e indireta da União.	5 pontos por atestado apresentado, máximo de 3 atestados
<i>Pontos atribuídos ao PARCEIRO-CONSULTOR em função da quantidade de contratos de consultoria realizada em órgão da administração direta ou indireta da União:</i>	
<i>A comprovação dar-se-á mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por órgão da</i>	



<i>administração direta ou indireta da União.</i>	
<b>Pontuação do Fator Compatibilidade (PFC)</b>	<b>Máximo = 25 pontos</b>
<p>1.2 Experiência em execução de consultorias em Transformação Digital mediante comprovação em atestados de capacidade técnica emitidos por empresas brasileiras ou estrangeiras, com ativos superiores a R\$240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões de reais) ou com faturamento superior a R\$300.000.000,00 (trezentos milhões de reais) ou por órgãos da administração direta e indireta da União ou por representantes de Governos estrangeiros.</p> <p><i>Pontos atribuídos ao PARCEIRO-CONSULTOR em função da quantidade de contratos de consultoria realizada nas empresas brasileiras, em órgãos da administração direta e indireta da União ou Governos estrangeiros:</i></p> <p><i>No caso de serviços prestados ao exterior, será permitida a autodeclaração do profissional acompanhado da identificação do nome e email do representante do Governo estrangeiro para conferência. Nos demais casos, será exigido atestado de capacidade técnica emitido pela empresa brasileira ou órgãos da administração direta ou indireta da União.</i></p>	<p>5 pontos por atestado apresentado, máximo de 5 atestados</p>
<b>Pontuação do Fator Suporte de Serviço (PFS)</b>	<b>Máximo = 40 pontos</b>
<p>1.3 Conhecimento de metodologias aplicáveis aos serviços descritos nos itens 2.2.1 a 2.2.12 (Anexo I) mediante comprovação em atestados de capacidade técnica emitidos por empresas brasileiras ou estrangeiras, com ativos superiores a R\$240.000.000,00 (duzentos e quarenta milhões de reais) ou com faturamento superior a R\$300.000.000,00 (trezentos milhões de reais) ou por órgãos da administração direta e indireta da União ou por representantes de Governos estrangeiros.</p> <p><i>Pontos atribuídos ao PARCEIRO-CONSULTOR em função do seu conhecimento das metodologias de especificação e controle de projetos para a prestação dos serviços descritos nos itens 2.2.1 a 2.2.12 (Anexo I) adquirido no Brasil e no Mundo.</i></p> <p><i>No caso de serviços prestados ao exterior, será</i></p>	<p>5 pontos por atestado apresentado, máximo de 8 atestados. Cada atestado deve contemplar no mínimo 3 metodologias e a soma de todos os atestados deve cobrir as 12 metodologias</p>

<p><i>permitida a autodeclaração do profissional acompanhado da identificação do nome e email do representante do Governo estrangeiro para conferência. Nos demais casos, será exigido atestado de capacidade técnica emitido pela empresa brasileira ou órgãos da administração direta ou indireta da União.</i></p>	
<p><b>Pontuação do Fator Qualidade (PFQ)</b></p>	<p><b>Máximo = 20 pontos</b></p>
<p><b>1.4 Experiência dos profissionais que executarão os serviços</b></p> <p><i>A comprovação dar-se-á mediante a apresentação de curriculum acompanhado de atestados de capacidade técnica emitidos em nome dos profissionais que participarão da equipe que prestará os serviços. As especialidades profissionais são as seguintes:</i></p> <p><i>(i) Consultor de Modelo de Gestão Analítica;</i>  <i>(ii) Arquiteto de Dados;</i>  <i>(iii) Analista de Negócios;</i>  <i>(iv) Especialista em Governança de Dados;</i>  <i>(v) Analista de Dados;</i>  <i>(vi) Cientista de Dados;</i>  <i>(vii) Engenheiro de Dados;</i>  <i>(viii) Gerente de Projeto;</i>  <i>(ix) Especialista em Processos;</i>  <i>(x) Especialista em Gestão de Mudança e Cultura Organizacional;</i>  <i>(xi) Especialista em Comunicação Digital;</i>  <i>(xii) Especialista em Arquitetura de TI;</i>  <i>(xiii) Especialista em Métodos Ágeis.</i></p>	<p>1 ponto para cada atestado apresentado.  É necessário apresentar pelo menos um atestado para cada uma das 13 habilidades solicitadas.  Os profissionais deverão ter vínculo direto com o parceiro-consultor durante o período do procedimento de manifestação de interesse, seja como empregado da empresa, seja como contratado Pessoa Jurídica. Em ambos os casos deve haver comprovação do vínculo.</p>
<p><b>II. Avaliação das MANIFESTAÇÕES DE INTERESSE para a seleção da Lista Curta</b>  A determinação do índice técnico será feita mediante a soma algébrica dos pontos obtidos nos quatro quesitos acima.  Havendo empate, a definição da ordem de classificação se dará por meio de sorteio.</p>	

## SEÇÃO VI – DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

6.1 Qualquer pessoa poderá impugnar o Edital, na forma eletrônica, devendo encaminhá-lo para o endereço [parcerias@serpro.gov.br](mailto:parcerias@serpro.gov.br), ou protocolá-lo no horário entre as 08:00Hs as 17:30Hs no SERPRO – Sede, localizado no(a) SGAN Quadra 601 Módulo V – Divisão de Compras – Asa Norte – Brasília/DF – CEP: 70836-900. Caso a impugnação seja encaminhada fora do horário indicado, será considerado o seu recebimento no próximo dia útil.

6.1.1 Não será considerada e/ou recebida impugnação sem as devidas qualificações do interessado, como Razão Social ou nome, número do CNPJ/MF ou CPF/MF, endereço eletrônico, logradouro, nome completo do representante legal quando for o caso, telefone, data e assinatura, não sendo o **SERPRO** obrigado a respondê-la;

6.1.2 Caberá ao **SERPRO** decidir sobre a petição no prazo de 05 (cinco) dias;

6.1.3 Acolhida a petição contra o ato convocatório, será publicado nova versão do Edital.

6.2 Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus Anexos, deverá ser encaminhado, exclusivamente por meio eletrônico, através do e-mail [parcerias@serpro.gov.br](mailto:parcerias@serpro.gov.br). Caso o pedido de esclarecimento seja encaminhado fora do horário comercial, será considerado o seu recebimento no próximo dia útil.

6.2.1 As respostas aos pedidos de esclarecimentos, bem como demais informações relevantes, serão divulgadas mediante publicações de notas na página web do **SERPRO**, no endereço [www.serpro.gov.br](http://www.serpro.gov.br), ficando as empresas interessadas em participar do presente procedimento de manifestação de interesse privado obrigadas a acessá-las para a obtenção das informações prestadas.

## SEÇÃO VII – DOS RECURSOS

7.1 Dos atos do **SERPRO** sobre a manifestação, poderão ser apresentados recursos, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da informação sobre o resultado da avaliação.

7.2 A interposição de recurso deverá ser realizada exclusivamente de forma eletrônica, para o e-mail [parcerias@serpro.gov.br](mailto:parcerias@serpro.gov.br), com a apresentação das razões de recurso, devidamente fundamentada.

7.3 É assegurada às interessadas, vista imediata dos autos do processo eletrônico, com a finalidade de subsidiar a preparação dos recursos administrativos.

7.4 O **SERPRO** decidirá os recursos no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do término do prazo das interessadas. A decisão do responsável técnico deverá ser motivada e, quando o mesmo mantiver sua decisão, deverá submetê-la à autoridade competente, devendo ela proferir sua decisão dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis.

7.5 O acolhimento do recurso administrativo implica tão somente na invalidação daqueles atos que não sejam passíveis de aproveitamento.

7.6 Não serão conhecidos os recursos administrativos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como aqueles que não estiverem devidamente motivados;

7.6.1 Recurso devidamente motivado é aquele que indica, objetivamente, o fato e o direito que a interessada deseja ser revisto pela autoridade superior àquela que proferiu a decisão.

## SEÇÃO VIII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



8.1 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça o funcionamento do **SERPRO**, as datas previstas serão automaticamente transferidas para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do **SERPRO** em contrário.

8.2 Todos os horários estabelecidos neste Edital observarão o horário de Brasília – DF.

8.3 As normas que disciplinam este Edital serão sempre interpretadas de forma a evitar exclusividade de fornecimento, sem preferências ou direcionamento da concessão dos serviços entre os interessados.

8.4 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do interessado, desde que seja possível a correção durante o processo.

8.5 Os interessados são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase deste processo.

8.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no **SERPRO**.

8.7 A autoridade competente poderá revogar o presente procedimento de manifestação de interesse privado por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

8.8 As empresas interessadas deverão acompanhar por meio do Site do **SERPRO** todas as alterações que venham ocorrer neste Edital e seus Anexos.

8.8.1 Qualquer erro no cadastramento dos dados da empresa interessada em participar deste procedimento será de responsabilidade da mesma.

8.9 Os Anexos deste Edital constituem o rol das obrigações decorrentes do presente procedimento, dele fazendo parte, obrigando as partes ao inteiro teor de suas disposições.

8.10 Os casos não previstos neste Edital serão resolvidos pelo **SERPRO**, no SERPRO/ Sede, sito na SGAN Quadra 601 Módulo V – Superintendência de Aquisições e Contratos – Asa Norte – Brasília/DF - CEP: 70836-900, ou por intermédio do telefone (61) 2021-8422, no horário de 08h00 h às 12h00 e de 14h00 h às 18h00 de segundas às sextas-feiras.

8.11. O SERPRO não está obrigada a utilizar, licitar ou contratar o objeto decorrente do projeto oriundo deste procedimento de manifestação de interesse privado.

## SEÇÃO IX – DOS ANEXOS

9.1 Constituem anexos do presente Edital, dele fazendo parte integrante:

Anexo I – Especificação do Projeto;  
Anexo II – Modelo do Termo de Confidencialidade;

Brasília, 07 de outubro de 2019.

Bruna Paula da Silva Lacerda

Serviço Federal de Processamento de Dados  
*ASSINADO ELETRONICAMENTE*

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO PROJETO		
PMI Nº 1548/2019	PROCESSO Nº 1548/2019	SEDE

## 1. Objeto

1.1 Seleção de empresas de consultoria especializada para apresentação de proposta para, em regime de parceria de negócios, executar serviços em conjunto com o SERPRO no processo de transformação digital dos serviços prestados pelos Órgãos Federais à população,

## 2. Especificação do objeto

2.1. Seleção de consultoria especializada para apresentação de projeto para, em regime de parceria de negócios, executar serviços em conjunto com o SERPRO no processo de transformação digital dos serviços prestados pelos Órgãos à população, em áreas em que o SERPRO não dispõe de conhecimento (expertise) interno, contemplando o planejamento do programa e os múltiplos projetos, mapeamento, desenho e priorização das jornadas e experiência do cidadão, dos processos e serviços, definição e desenho das arquiteturas, soluções técnicas e modelos de interação com ecossistemas de soluções, planejamento e gestão das mudanças e impactos organizacionais e culturais e comunicação com os stakeholders, bem como o apoio ao SERPRO na adoção e gestão de modelos ágeis que suportem o desenvolvimento e implementação das soluções tecnológicas necessárias à completa transformação dos serviços.

2.1.1. Os serviços a serem contratados, os quais serão demandados pelo SERPRO por meio de ORDENS DE SERVIÇO - OS, contemplando todos os detalhes relacionados aos serviços que deverão ser executados, prazos, entregáveis e demais condições, conforme requisitos deste documento.

2.1.2. Considera-se Transformação Digital dos serviços prestados pelo ÓRGÃO a adequação dos processos, pessoas e tecnologias que viabilizem a prestação 100% digital dos serviços a serem demandados pelo ÓRGÃO, contemplando não apenas os canais de solicitação e acompanhamento dos serviços pelo cidadão como também os fluxos de trabalho e mecanismos internos do órgão que permitam com que os serviços sejam processados e executados de forma rápida, simples, sem atrito e eficiente.

2.1.3. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá considerar, no entendimento, planejamento e desenho dos serviços digitais, todos os aspectos inerentes à sua execução fim a fim, como estruturas organizacionais envolvidas, processos e tecnologias existentes no ÓRGÃO, no SERPRO e no Portal de Serviços do Governo Federal, questões e desafios relacionados à cultura organizacional e mudanças que venham a ser necessárias, custo x benefício das transformações a serem realizadas, bem como quaisquer outros temas que impactem direta ou indiretamente o resultado a ser alcançado com o processo de transformação.

2.1.4. O PARCEIRO-CONSULTOR será responsável pelo planejamento e orquestração da transformação dos serviços, de forma integrada e coordenada com o SERPRO, que serão as estruturadas responsáveis pelas implementações tecnológicas a serem realizadas. Desta forma, todas as etapas deverão ser executadas em alinhamento com as duas empresas, uma vez que as mesmas serão responsáveis pela implementação das recomendações realizadas, no que diz respeito a arquiteturas tecnológicas,

desenvolvimento de soluções técnicas, uso ou integração com soluções de mercado/start-ups, entre outros.

## 2.2. Detalhamento dos Serviços

### 2.2.1. Planejamento do Programa e Projeto

2.2.2. A etapa de Planejamento do Programa e Projetos deverá ocorrer no início da prestação dos serviços, quando o PARCEIRO-CONSULTOR deverá estruturar um plano de atuação que detalhe os métodos a serem utilizados, o sequenciamento de atividades, principais marcos a serem atingidos e demais informações, contemplando no mínimo:

1. Desenho do planejamento do programa de transformação digital, contendo as etapas, serviços e produtos que visam o atendimento do objeto, artefatos a serem gerados, atribuições e expectativas de *stakeholders*;
2. Desenho de Matriz de Responsabilidades;
3. Identificação das informações necessárias para a condução do programa e dos projetos, e elaboração de lista de requerimento de informações que serão demandadas do SERPRO;
4. Definição das matrizes de comunicação, contendo a estruturas de governança, definição e composição de reuniões, comitês de acompanhamento e gestão;
5. Execução de reuniões de *kick-off* do programa e projetos;
6. Demais ações de planejamento que sejam pertinentes à condução dos serviços;
7. Construção da agenda e *roadmap* de Transformação Digital.

2.2.3. Deverá ser elaborado pelo PARCEIRO-CONSULTOR o Plano de Projeto (PP), contemplando os itens descritos acima e demais itens relevantes para o planejamento da transformação.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Plano de Projeto (PP)	Relatório	Ao final da etapa de Planejamento do Programa e Projetos

### 2.2.2. Entendimento (*Discovery*) dos Serviços - Perspectiva Interna

2.2.2.1. A etapa de Entendimento dos Serviços – Perspectiva Interna - contempla o entendimento e desenho, pelo PARCEIRO-CONSULTOR, das principais características dos serviços prestados pelo ÓRGÃO que serão escopo da transformação digital, sob uma perspectiva interna, ou seja, de eficiência, consumo de recursos, impactos, entre outros.

2.2.2.2. Nesse entendimento estão contempladas atividades voltadas a compreender: Objetivos dos Serviços, Público Alvo, Canais Utilizados, Principais Indicadores utilizados, Recursos Envolvidos (Humanos, Tecnológicos, Físicos, etc).

2.2.2.3. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá identificar atores envolvidos no processo de entrega do serviço e a dinâmica de relacionamento entre eles, recursos utilizados, parceiros/fornecedores, canais de relacionamento, regras de negócio e controles.

2.2.3.4. Deverão ser especificadas as entradas e saídas do processo (como formulários, documentos, certidões, taxas), considerando que as entregas do serviço transformado deverão ocorrer precipuamente por meio eletrônico.

2.2.2.5. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá levantar os sistemas de informação e bases de

dados que se relacionam com o processo em análise, bem como eventuais etapas realizadas sem o apoio de sistemas de software.

2.2.2.6. Deverá ser mapeada a situação atual do processo, seus padrões de desempenho, indicadores e gargalos sob o ponto de vista interno, construindo um entendimento comum sobre o processo junto aos atores nele envolvidos.

1. Esta análise da situação atual deve contemplar análise quantitativa do serviço considerando volumetria do serviço - produção do serviço, por diferentes recortes de tempo (sazonalidade); região (capilaridade), análise quantitativa do serviço considerando eficiência - volume de recursos necessários para prestação do serviço, tempos de execução, análise de filas e gargalos, produtividade dos servidores - e eficácia - números de erros, retrabalhos e não conformidades na execução do serviço;
2. Deve contemplar também análise de custos por atividade totalizando o custo total do processo, explicitando as causas do mau desempenho e como melhorá-lo.

2.2.2.7. O PARCEIRO-CONSULTOR poderá se utilizar de diversas ferramentas e métodos para execução desta etapa, incluindo *Benchmarks*, Entrevistas, *Data Requests*, entre outros, conforme metodologia própria, para elaboração do Relatório de Entendimento dos Serviços - Internos (RES-I).

2.2.2.8. Deverá ser elaborado Relatório de Entendimento dos Serviços - Internos (RES-I), contemplando o escopo descrito nos itens 2.2.2.1. ao 2.2.2.7.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Relatório de Entendimento dos Serviços – Internos (RES-I)	Relatório	Ao final da etapa De Entendimento ( <i>Discovery</i> ) dos Serviços – Perspectiva Interna

### 2.2.3. Entendimento (*Discovery*) dos Serviços - Perspectiva Externa

2.2.3.1. Na etapa de Entendimento dos Serviços – Perspectiva Externa, o PARCEIRO-CONSULTOR deverá obter o entendimento de como se dá o relacionamento entre o consumidor do serviço público e o ÓRGÃO, sob os diversos aspectos que envolvem a prestação dos serviços.

2.2.3.2. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá identificar os perfis (*Personas*) de cidadãos que se relacionam com o ÓRGÃO, suas características, ambições, necessidades e expectativas, os pontos de contato entre cidadão e governo, principais dificuldades e demais aspectos relevantes ao entendimento da jornada do cidadão no consumo dos serviços.

2.2.3.3. O PARCEIRO-CONSULTOR poderá se utilizar de benchmarks, entrevistas e pesquisas qualitativas/quantitativas para execução dos serviços.

2.2.3.4. Deverá ser elaborado Relatório de Entendimento dos Serviços - Externos (RES-E), contendo as características dos serviços e jornadas, critérios de segmentação, principais necessidades, ambições e expectativas.



Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Relatório de Entendimento dos Serviços – Externos (RES-E)	Relatório	Ao final da etapa De Entendimento ( <i>Discovery</i> ) dos Serviços – Perspectiva Externa

## 2.2.4 Visão e Priorização da Transformação Digital dos Serviços

2.2.4.1. Com base nas informações levantadas, o PARCEIRO-CONSULTOR deverá, em conjunto com o SERPRO e o ÓRGÃO, definir a Visão e os Critérios de Priorização dos Serviços a serem transformados, estabelecendo métricas e demais indicadores que justifiquem a priorização proposta.

2.2.4.2. A definição da visão e critérios de priorização deverão ser construídos por meio de *workshops* objetivando a concepção de serviços mais eficientes e digitais (*Lean Inception*), endereçando os principais elementos da jornada e necessidades identificadas durante os levantamentos (*Discovery*).

2.2.4.3. Os critérios estabelecidos serão considerados pelo ÓRGÃO para formalização das solicitações de transformação dos serviços, os quais irão obedecer à sequencialização proposta, exceto em caso de necessidades de alteração nas priorizações, que deverão ser precedidas de análise e validação pelo SERPRO e Contratada.

2.2.4.4. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá detalhar os macroprocessos e suas respectivas entradas e saídas associadas; processos de cada macroprocesso, assim como as unidades organizacionais; sistemas de informação; regulamentações internas e externas; indicadores, entradas e saídas associadas a cada processo, subprocessos, atividades, tarefas e serviços.

2.2.4.5. Deverá ser elaborado o Documento de Visão e Priorização dos Serviços (DVP), contemplando os elementos descritos nos itens acima e Relatório da Cadeia de Valor com a estruturação/redesenho da Cadeia de Valor (RCV) e priorização de serviços críticos a serem trabalhados.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Documento de Visão e Priorização dos Serviços (DVP)	Documento	Ao final da etapa De Visão e Priorização da Transformação dos Serviços
Relatório da Cadeia de Valor (RCV)	Relatório	Ao final da etapa De Visão e Priorização da Transformação dos Serviços

## 2.2.5. Estratégia de Gestão Cultural, Mudança e Comunicação

2.2.5.1. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá apresentar estratégia de Gestão Cultural, da Mudança e de Comunicação que permeie os direcionadores que permitirão preparar os cidadãos e as organizações envolvidas (ÓRGÃO, SERPRO, EMPRESAS, ENTIDADES) para o processo e resultados da transformação dos serviços. A estratégia deve contemplar o programa de transformação digital dos serviços, composto por diversos projetos (serviços), de forma que todos os serviços a serem transformados sejam regidos por

direcionadores alinhados a uma estratégia única.

2.2.5.2. Para cada serviço a ser transformado, será operacionalizado um plano de capacitação específico, o qual deverá estar alinhado com a estratégia definida.

2.2.5.3. A estratégia deve ser focada na gestão integrada das ações, que permita o alinhamento de todos os envolvidos, a minimização dos impactos causados pela ruptura nos modos tradicionais de atuação, transparência e visibilidade das ações, mudanças e *roadmaps*, comunicação integrada (interna e externa) entre todos os players do processo, requisitos de capacitação e formação, entre outras questões pertinentes.

2.2.5.4. Deverão ser considerados aspectos como as competências chave necessárias para o processo de transformação e para a operacionalização dos novos serviços, modelo organizacional futuro, valores e atitudes alvo, conscientização e compromisso de todos os *stakeholders*, estratégia e canais de comunicação para sucesso do programa, entre outros aspectos relevantes para o sucesso do programa de transformação.

2.2.5.5. Deverá ser elaborado pelo PARCEIRO-CONSULTOR o Plano Estratégico de Gestão da Cultura, Mudança e Comunicação (PEGCMC), onde deverá ser detalhada a metodologia a ser adotada, prazos de execução, entregáveis, dependências, entre outros.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Plano Estratégico de Gestão da Cultura, Mudança e Comunicação (PEGCMC)	Documento	Ao final da etapa De Estratégia de Gestão Cultural, Mudança e Comunicação

## 2.2.6. Desenho dos Serviços Digitais

2.2.6.1. O desenho dos novos serviços a serem prestados para o cidadão será realizado com base nas prioridades definidas e baseado em conceitos de *Design* de Serviços, com mecanismos de ideação, co-criação com os diversos players e modelos "*lean*".

2.2.6.2. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá desenhar as jornadas de experiência futura dos cidadãos que consomem os serviços a serem transformados (*Personas*), identificados nas etapas anteriores, instrumentalizadas por meio de *workshops*, sessões de *design thinking* ou outros mecanismos de ideação.

2.2.6.3. Deverão ser definidos também os requisitos de adequação de processos internos, requisitos de capacitação e desenvolvimento de recursos humanos e demais requisitos necessários à implementação integral do novo serviço digital.

1. Os requisitos de adequação de processos internos devem contemplar, sem prejuízo de outros, atividades, executores, normativos, legislações, sistemas, decisões e pontos de controle.
2. Deverão ser elaboradas, por serviço a ser transformado, as Jornadas de Experiência Futura (JEF) dos cidadãos, Requisitos de Adequação de Processos (RAP) e Requisitos de Capacitação e Desenvolvimento de Recursos Humanos (RCD).

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Jornadas de Experiência Futura (JEF) dos cidadãos	Serviço	A cada serviço transformado

Requisitos de Adequação de Processos (RAP)	Serviço	A cada serviço transformado
Requisitos de Capacitação e Desenvolvimento de Recursos Humanos (RCD)	Serviço	A cada serviço transformado
Diagramas em BPMN 2.0 ou superior que Representem os processos	Serviço	A cada serviço transformado

### 2.2.7. Definição da Solução Técnica

2.2.7.1. O ambiente tecnológico é peça chave na operacionalização e sustentação dos novos serviços digitais. Para isso, o PARCEIRO-CONSULTOR deverá realizar o levantamento do ambiente atual disponível e componentes tecnológicos utilizados para sustentação dos serviços digitais.

2.2.7.2. O PARCEIRO-CONSULTOR poderá se utilizar de diversas ferramentas e métodos para levantamento das informações, incluindo *Benchmarks*, Entrevistas, *Data Requests*, entre outros, conforme metodologia própria.

2.2.7.3. Deverá ser realizada, para cada serviço a ser transformado, a definição dos componentes e requisitos macro de desenvolvimento, infraestrutura, segurança, mobilidade, usabilidade, entre outros, bem como a apresentação de oportunidades de melhorias nos modelos operacionais atuais e de adoção de novas tecnologias para o modelo digital.

2.2.7.4. Todos os recursos tecnológicos (infraestrutura, sistemas, barramentos de integração, equipes técnicas de desenvolvimento e sustentação, entre outros) serão providos pelo SERPRO, de forma alinhada às recomendações apresentadas pelo PARCEIRO-CONSULTOR.

2.2.7.5. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá também realizar análises de disponibilidade de soluções ou componentes no mercado, mapeamento de empresas ou *Startups* no mercado que possam prover a solução (ou parte dela) almejada para determinado serviço, apresentando ao SERPRO as alternativas identificadas, riscos associados, análises de viabilidade, entre outros.

2.2.7.6. Deverá ser elaborado um Relatório de Aderência da Solução Tecnológica (RAST) apontando os principais gaps e necessidades de melhoria, arquiteturas tecnológicas necessárias para suportar o processo de transformação, modelo operacional proposto e *roadmap* sugerido de adequação e integração com sistemas legados.

2.2.7.7. Será também de responsabilidade do PARCEIRO-CONSULTOR fornecer apoio ao processo de prototipação das soluções, atuando de forma integrada junto ao SERPRO, ÓRGÃO e Cidadãos na validação de modelos, arquiteturas, experiências, usabilidade, requisitos e proposta de adequações das bases de dados.

1. Os serviços de apoio à prototipação serão demandados conforme necessidade do SERPRO, mediante a emissão de Ordens de Serviço - OS específicas para essa atividade;
2. Deverão estar disponíveis para demanda pelo SERPRO recursos com os seguintes perfis técnicos:

1. Arquiteto de Experiência do Usuário (UX);
2. Arquiteto de Infraestrutura e Sistemas;
3. A unidade de medida será a Hora de Serviço Técnico de Prototipação (HST-P), que é o valor ponderado da hora de serviço entre os perfis descritos acima;
4. O SERPRO estabelecerá nas Ordens de Serviço as demandas a serem atendidas, devendo o PARCEIRO-CONSULTOR encaminhar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o planejamento de atendimento à demanda apresentada com os respectivos perfis e quantidades, o qual deverá ser formalmente aprovado pelo SERPRO antes do início da execução dos serviços.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Relatório de Aderência da Solução Tecnológica (RAST)	Relatório	A cada serviço transformado
Apoio à Prototipação de Soluções	Hora de Serviço Técnico de Prototipação (HST-P)	A cada serviço transformado mediante demanda

## 2.2.8. Capacitação dos Recursos - Órgão Público

2.2.8.1. O PARCEIRO-CONSULTOR será responsável por implementar um modelo de capacitação para cada serviço transformado, de forma alinhada às *sprints* de desenvolvimento implementadas pelo SERPRO, composto por materiais que permitam o auto-aprendizado, métodos de aprendizado assistido (*coaching*) e métodos de capacitação formal (sala de aula, videoconferência ou EAD).

2.2.8.2. As capacitações deverão ser precedidas de plano, a ser validado pelo SERPRO, contemplando: identificação das necessidades de treinamento, elaboração do currículo de treinamento, mapeamento dos colaboradores, definição dos métodos de capacitação, elaboração das grades, elaboração do conteúdo e capacitação de multiplicadores.

2.2.8.3. As capacitações serão fornecidas a multiplicadores indicados pelo SERPRO, que serão os responsáveis por capacitar as demais equipes.

2.2.8.4. Para cada serviço transformado, o PARCEIRO-CONSULTOR deverá prover conteúdos de capacitação por mídia digital e presencial, realizando até 2 turmas de treinamento presencial para até 10 multiplicadores cada, em data a ser acordada com o SERPRO.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Conteúdos de Capacitação por Mídia Digital	Conteúdos de Capacitação	A cada serviço transformado
Realização de treinamentos Presenciais	Treinamento Ministrado	A cada serviço transformado

## 2.2.9. Suporte à Implementação de Agilidade de Negócio



2.2.9.1. O SERPRO será responsável pela implementação e fornecimento das soluções tecnológicas a serem implementadas como parte dos processos de transformação dos serviços. Essas soluções devem ser implementadas segundo métodos ágeis, alinhadas às práticas de mapeamento e desenho de serviços a serem implementadas pelo PARCEIRO-CONSULTOR, para que os cronogramas definidos possam ser cumpridos e haja eficiência na transformação dos serviços objeto deste documento.

2.2.9.2. O PARCEIRO-CONSULTOR poderá ser demandado para prestação de serviços de consultoria ao SERPRO na implementação de modelos de agilidade que permitam responder às necessidades por serviços digitais com produtos e serviços inovadores de forma rápida, adaptar as estruturas organizacionais, processos e cultura e estabelecer um ambiente de trabalho colaborativo capaz de atender às demandas do modelo digital.

2.2.9.3. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá apoiar o SERPRO no desenho de uma visão, estratégia e objetivos de curto, médio e longo prazo, compartilhados com todos os *stakeholders* do processo de desenho e fornecimento de serviços digitais aos cidadãos.

2.2.9.4. O modelo deverá ser baseado em inovação como uma capacidade interna para evoluir serviços existentes e também transformar modelos conforme necessidade.

2.2.9.5. Deverá ser desenhada uma estratégia e modelo para entrega rápida de produtos, baseada em feedback e capaz de medir resultados e satisfação dos cidadãos ao longo do tempo.

2.2.9.6. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá propor adequações nas estruturas organizacionais que suportam o fornecimento de serviços ao cidadão (tanto no ÓRGÃO quanto no SERPRO), do ponto de vista de hierarquias, processos, governança, responsabilidades, incentivos, questões culturais, de forma que sejam flexíveis, resilientes, voltadas à inovação e envolvimento dos servidores.

2.2.9.7. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá apoiar o detalhamento dos processos para fins de digitalização, a definição dos requisitos necessários para integrações com sistemas legados, o desenvolvimento de automação das regras de negócios, o desenho de formulários para digitalização dos processos, a elaboração dos painéis de controle e monitoramento e a simulação da execução dos processos através de um plano de casos de testes.

2.2.9.8. Os modelos deverão buscar a formação de líderes e gestores que fomentem, capacitem e empoderem as equipes, facilitando a prática da visão e estratégia definidas. Deverá ser elaborado pelo PARCEIRO-CONSULTOR o Documento de Governança Ágil (DGA), contemplando modelos de gestão, práticas a serem adotadas, planos de digitalização de processos, rotinas operacionais, planos de capacitação e engajamento das equipes, entre outros aspectos relevantes para implementação da agilidade de negócios.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Documento de Governança Ágil (DGA)	Documento	Ao final da etapa de Suporte à Implementação de Agilidade

## 2.2.10. *Coaching* de Agilidade de Negócio

2.2.10.1. O PARCEIRO-CONSULTOR poderá ser demandada para prestação de serviços de



consultoria ao SERPRO na operacionalização dos modelos de agilidade de negócios.

2.2.10.2. A atuação deverá se dar através de processo consultivo e de coaching, com foco no estabelecimento das estruturas e processos organizacionais do SERPRO, primando pela manutenção de abordagem e cultura Lean-Ágil.

2.2.10.3. Os serviços a serem prestados compreendem, mas não se limitam a:

1. Definir as práticas ágeis mais adequadas para cada projeto a ser acompanhado;
2. Capacitar as equipes do SERPRO para as novas práticas ágeis;
3. Apoiar a implantação da Governança Ágil;
4. Identificar as pessoas envolvidas nas iniciativas e formar as equipes de trabalho;
5. Apoiar na criação do *backlog* das equipes;
6. Dar *coach* de agilidade para as equipes durante seus primeiros ciclos de trabalho;
7. Fornecer *feedback* para os desenhos de rotinas e processos.

2.2.10.4. Os serviços terão periodicidade trimestral e serão demandados conforme necessidade do SERPRO, mediante a emissão de Ordens de Serviço - OS específicas para essa atividade.

2.2.10.5. Para cada demanda trimestral, o PARCEIRO-CONSULTOR deverá disponibilizar ao SERPRO os seguintes perfis técnicos:

8. Enterprise Agile Coach: responsável por prover coach e mentoring a Scrum Masters, Product Owners, Gerentes e Executivos, de forma a alavancar princípios, práticas e frameworks ágeis. Atua como especialista em temas ligados a implantação de processos ágeis em escala, incluindo uso de frameworks e identificação de *value streams*;
9. Agile Team Coach: fornece orientação prática, suporte e treinamento para times ágeis e indivíduos em todos papéis e funções, com foco no PO;
10. Scrum Master Coach: tem o papel de orientar o Scrum Master em seu papel de promover e suportar o Scrum e na propagação de suas práticas e técnicas. Ele deve ajudar a identificar as barreiras e impedimentos que o Scrum Master precisará remover e aconselhará o Scrum Master no seu papel de facilitação do Scrum e de agente das mudanças.

2.2.10.6. A unidade de medida será o Pacote de Serviços de *Coaching* Ágil (PSCA), composto pela alocação dos perfis descritos acima por período de 90 (noventa) dias para apoio ao SERPRO.

2.2.10.7. O SERPRO estabelecerá nas Ordens de Serviço as demandas a serem atendidas, devendo O PARCEIRO-CONSULTOR encaminhar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis o planejamento de atendimento à demanda, o qual deverá ser formalmente aprovado pelo SERPRO antes do início da execução dos serviços.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Serviço de <i>Coaching</i> em Agilidade de Negócio	Pacote de Serviços de <i>Coaching</i> Ágil (PSCA)	Trimestral mediante demanda

## 2.2.11. Definição e Suporte ao Modelo de Analytics e Gestão da Informação

2.2.11.1. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá apoiar o SERPRO na definição de uma

estratégia, visão e modelo operacional para o uso e análise estatística das informações produzidas pelos serviços digitais, de forma a viabilizar uma compreensão abrangente do comportamento dos usuários dos serviços, suas correlações, bem como, prover capacidade de atuação preditiva, em tempo hábil, a partir de informações fidedignas, no momento em que ocorrem, automatizar ações preventivas e prover informações que habilitem a melhor tomada de decisão.

2.2.11.2. A capacidade analítica incorpora aos processos de trabalho, métodos, conhecimento e tecnologia, que combinam várias técnicas, regras de negócios, modelagem preditiva, análise de sentimentos, mineração de dados e textos, relatórios de exceção e análise de rede, para possibilitar a detecção de tendências, desvios, necessidades e intervir de forma proativa. O uso de técnicas de análise avançada irá subsidiar os processos de detecção de ocorrências e seus impactos, associado a otimização dos recursos disponíveis, em cada situação, capacitando atividades de gestão que requeiram ação, análise e tratamento de grandes volumes de dados.

2.2.11.3. As técnicas analíticas permitem avaliar quais casos devem ser averiguados prioritariamente, suas características e perfis e tomar ações automaticamente, que atendam às necessidades e prioridades de forma inequívoca e imediata. Possibilita identificar ligações entre entidades aparentemente não relacionadas, indivíduos, suas atividades e rede de relacionamentos. Como resultado, é possível descobrir comportamentos e ocorrências, além de obter perspectivas sobre comportamentos futuros.

2.2.11.4. O PARCEIRO-CONSULTOR deverá apoiar o SERPRO na estruturação das capacidades necessárias à operação dos serviços de analytics em um modelo de excelência, incluindo, mas não se limitando a:

1. Definir a visão, prioridades e jornada de implementação da cultura de analytics, definindo valor para o negócio e mecanismos para medir resultados;
2. Apresentar uma visão das capacidades necessárias para analisar dados e gerar insights, bem como os processos necessários para disponibilizar os insights para consumo pelos usuários de negócio;
3. Definir as capacidades necessárias para identificar e priorizar elementos específicos de dados a serem acessados, curados, governados e consumidos, bem como os blocos funcionais necessários para a troca de dados ágil e aberta;
4. Definir os componentes chave para o modelo de entrega de serviços, a governança associada e os requisitos de tecnologia fundamentais para execução em escala;
5. Desenho dos processos de patrocínio, apoio financeiro e comprometimento da liderança para suportar a visão;
6. Definição das pessoas, habilidades, experiências e estrutura organizacional necessária para suportar a transformação analítica;
7. Desenho da plataforma tecnológica necessária para suportar as ambições definidas, incluindo arquitetura, ferramentas, segurança, dashboards, entre outros.

2.2.11.5. Deverá ser elaborado o Documento de Gestão Estratégica de Analytics (DGEA), contemplando os itens descritos acima e demais itens relevantes para o planejamento da transformação.

2.2.11.6. O PARCEIRO-CONSULTOR poderá também ser demandada para a execução de Serviços de Apoio ao Desenvolvimento de Soluções Analíticas, mediante a emissão de Ordens de Serviço - OS específicas para essa atividade.

2.2.11.7. Os serviços deverão contemplar desde o apoio para a identificação e captura de potenciais necessidades de produtos de inteligência a serem desenvolvidos, até a disponibilização de recursos especializados para suportar as equipes do SERPRO no desenvolvimento dos produtos.

2.2.11.8. Deverão estar disponíveis para demanda pelo SERPRO recursos com os seguintes perfis técnicos:

8. Consultor de Modelo de Gestão Analítica
9. Arquiteto de Dados
10. Analista de Negócio
11. Especialista em Governança de Dados
12. Analista de Dados
13. Cientista de Dados
14. Engenheiro de Dados

2.2.11.9. A unidade de medida será a Hora de Serviço Técnico de Inteligência (HST-I), que é o valor ponderado da hora de serviço entre os perfis descritos acima.

2.2.11.10. O SERPRO estabelecerá nas Ordens de Serviço as demandas a serem atendidas, devendo o PARCEIRO-CONSULTOR encaminhar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis o planejamento de atendimento à demanda apresentada com os respectivos perfis e quantidades, o qual deverá ser formalmente aprovado pelo SERPRO antes do início da execução dos serviços.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Documento de Gestão Estratégica de <i>Analytics</i> (DGEA)	Documento	Ao final da etapa de definição e Suporte ao Modelo de <i>Analytics</i> e Gestão da Informação
Serviços de Apoio ao Desenvolvimento de Soluções Analíticas	Hora de Serviço Técnico de Inteligência (HST-I)	Mediante demanda

## 2.2.12. Apoio à Implantação, Gestão da Mudança e Comunicação

2.2.12.1. O PARCEIRO-CONSULTOR poderá ser demandada para a prestação de Serviços de Apoio à Implantação, Gestão da Mudança e Comunicação.

2.2.12.2. Os serviços compreendem as seguintes atividades, entre outras que poderão ser demandadas ao longo da execução do contrato:

1. Apoio à gestão de projetos e iniciativas relacionadas à transformação dos serviços;
2. Desenho e modelagem de processos para otimização de fluxos;
3. Avaliação de cenários atuais (o que funciona, principais oportunidades de melhoria e aderência em relação à experiência dos *stakeholder*);
4. Identificar sinergias e pontos de convergência entre processos;
5. Definir linhas de atuação a serem trabalhadas ao longo das diversas *sprints* e respectivos processos envolvidos;
6. Desenhar linhas de atuação;

7. Desenhar modelos de operação identificando áreas envolvidas;
8. Priorizar linhas de atuação e respectivos processos (identificar *quick wins*), definindo *backlog* das ações, a ser detalhado e refinado a cada sprint, de acordo com os parâmetros definidos pelo SERPRO;
9. Avaliar o desenho dos processos sob o ponto de vista de migração para futuras ferramentas;
10. Testar a aderência dos processos à estratégia de experiência do cidadão e à linha de atuação proposta;
11. Avaliar as integrações de processos necessárias para melhorar a experiência do cidadão;
12. Redefinir etapas que necessitam de ajustes sob o ponto de vista de implantação dos novos serviços digitais;
13. Apoio à gestão da mudança e transformação cultural;
14. Analisar impactos organizacionais, de modo a estabelecer rapidamente ações de mitigação;
15. Revisar e refinar impactos de forma contínua, de modo a confirmar se ainda são válidos e verificar a efetividade das ações de mitigação;
16. Identificar e priorizar os *stakeholders* de acordo com os parâmetros apontados pelo ÓRGÃO;
17. Mapear continuamente expectativas e preocupações;
18. Elaborar plano de envolvimento alinhado aos objetivos dos serviços, proporcionando maior grau de comprometimento e patrocínio da mudança;
19. Monitorar continuamente o grau de comprometimento dos *Stakeholders*;
20. Apoio à comunicação interna e externa;
21. Apoiar na definição de audiências, canais, papéis e responsabilidades, governança e plano de comunicação;
22. Analisar o objetivo da comunicação, apoiar na definição de formato e conteúdo por persona;
23. Acompanhar a elaboração da comunicação e validar com o SERPRO;
24. Apoio à Definição e Implementação das Soluções Técnicas;
25. Apoio no entendimento e aplicação dos valores e práticas do *Scrum*;
26. Facilitação e promoção de cooperação entre papéis e funções;
27. Identificação de necessidades e definição de requisitos do produto;
28. Priorização de requisitos do produto;
29. Apoio à decisão sobre *sprints* e respectivos conteúdos, garantindo alinhamento das necessidades com a visão *to be*;
30. Apoio ao ajuste de funcionalidades e prioridades de cada *sprint*, conforme necessário.

2.2.12.3. Os serviços serão demandados conforme necessidade do SERPRO, mediante a emissão de Ordens de Serviço -OS específicas para essa atividade.

2.2.12.4. Deverão estar disponíveis para demanda pelo SERPRO recursos com os seguintes perfis técnicos:

1. Gerente de Projeto;
2. Especialista em Processos;
3. Especialista em Gestão de Mudança e Cultura Organizacional;
4. Especialista em Comunicação Digital;
5. Especialista em Arquitetura de TI;
6. Especialista em Métodos Ágeis.

2.2.12.5. A unidade de medida será a Hora de Serviço Técnico de Apoio (HST-A), que é o valor ponderado da hora de serviço entre os perfis descritos acima.

2.2.12.6. O SERPRO estabelecerá nas Ordens de Serviço - OS as demandas a serem



atendidas, devendo o PARCEIRO-CONSULTOR encaminhar, no prazo de 5 (cinco) dias úteis o planejamento de atendimento à demanda apresentada com os respectivos perfis e quantidades, o qual deverá ser formalmente aprovado pelo SERPRO antes do início da execução dos serviços.

Entregável	Unidade de Medida	Periodicidade
Serviço de Apoio à Implantação, Gestão da Mudança e Comunicação	Hora de Serviço Técnico de Apoio (HST-A)	Conforme demanda do SERPRO

## 2.3. Local de Prestação dos Serviços

2.3.1. Os serviços serão prestados nas dependências do SERPRO, ou nos locais em que este indicar, em Brasília-DF, de segunda a sexta-feira das 08:00hs às 18:00hs.

2.3.2. Partes dos serviços que não dependem de interação pessoal com os cidadãos e/ou áreas internas do SERPRO poderão ser executados nas dependências do PARCEIRO-CONSULTOR, desde que previamente autorizado pelo SERPRO.

2.3.3. Todas as despesas referentes a deslocamentos, viagens, comparecimento a reuniões e demais necessidades que envolvam recursos do PARCEIRO-CONSULTOR serão de sua responsabilidade.

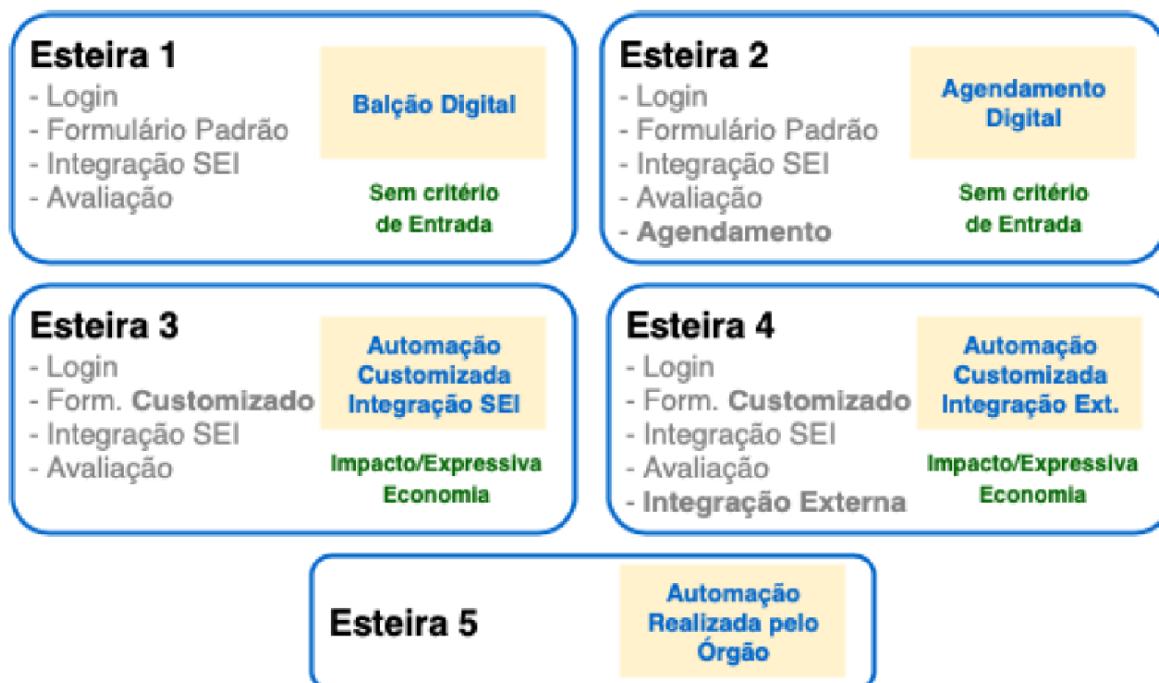
## 3. Descrição do Negócio

O Serpro é o principal provedor de soluções tecnológicas para o Estado brasileiro. Há mais de 53 anos, desenvolve sistemas estratégicos que suportam ações estruturantes do governo e que são reconhecidos na sociedade. Segurança e confiabilidade são características das tecnologias que levam a marca Serpro. A empresa oferece ao governo soluções inovadoras, ágeis e efetivas para atender ao Estado e ao cidadão com eficiência.

Os serviços visam integrar as iniciativas digitais dos governos federal, estadual e municipal, viabilizando ferramentas e soluções tecnológicas, reduzindo a burocracia e ampliando a oferta de serviços públicos digitais.

Em decorrência ao Decreto nº 8.936/2016, que institui a Plataforma de Cidadania Digital, que tem por objetivo facilitar o acesso a serviços públicos digitais, permitindo localizá-los numa base única, solicitá-los, acompanhar seu trâmite e avaliar a qualidade do atendimento prestado, o Serpro foi contratado pelo então Ministério do Planejamento neste período com o objetivo de prover a autenticação do cidadão para o uso de serviços de governo e para prover a automação destes. Também foi contratado pelo MP uma empresa de consultoria especializada na modelagem organizacional e processual, em função de sua *expertise* reconhecida no tema. O resultado obtido no período de 2017 a 2019 foi a automação de 65 serviços. Os serviços foram nessa primeira etapa classificados em cinco tipos de esteira conforme a figura abaixo:





Visando trazer maior eficiência na transformação digital de serviços de governo a Secretaria de Governo Digital – SGD do Ministério da Economia - ME, em 2019, identificou 1.164 serviços a serem digitalizados. Estes serviços podem estar prontos a serem digitalizados ou precisam de consultoria especializada para sua remodelagem, passando pela identificação das necessidades do órgão e do seu público-alvo, com a especificação daquilo que deve ser priorizado para entrega de valor e que possa ao final da modelagem contribuir com um processo normalizado e eficiente, permitindo a definição clara e concisa dos requisitos funcionais e não funcionais da solução.

Propõe-se, portanto, que a digitalização seja capaz de oferecer uma transformação dos serviços de governo para melhor atender ao cidadão. A figura abaixo nos dá uma dimensão de compreensão do desafio de transformação digital dos serviços públicos. A primeira etapa compõe basicamente a experiência e a jornada do usuário cidadão através da disponibilização de tecnologias que darão início ao atendimento às suas necessidades do serviço público requerido.



<núm  
ero>

Para a execução das demandas de transformação digital requeridas pelos órgãos públicos para a sociedade, o Serpro implementará a digitalização dos serviços por meio de plataformas tecnológicas de automação de transformação digital. No entanto, devido a quantidade reduzida de profissionais que são habilitados em mapeamento/remodelagem de processos e a necessidade de diagnóstico organizacional de muitos de seus clientes, selecionará parceiros de negócios, de acordo com esses termos e de acordo com o ordenamento jurídico e o arcabouço legal atuais, para a compor em conjunto a execução de atividades de diagnóstico organizacional, mapeamento/modelagem e remodelagem de processos, desenho e priorização das jornadas e experiências dos cidadãos, dos processos e serviços, definição e desenho das arquiteturas, soluções técnicas e modelos de interação com ecossistemas de soluções, planejamento e gestão das mudanças e impactos organizacionais, culturais e comunicação com seus *stakeholders*.

ANEXO II – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE		
PMI Nº 1548/2019	PROCESSO Nº 1548/2019	SEDE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, QUE ENTRE SI CELEBRAM XXXXXXXXXX E O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO).

O Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), Empresa Pública Federal, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, estabelecida na cidade de Brasília - DF, no Setor de Grandes Áreas Norte, Quadra 601, Módulo V, neste ato representada pelo Chefe do Departamento de Estratégia de Negócio, Breno Felipe Silva Ribeiro, domiciliado em Brasília-DF, portador da Carteira de Identidade nº 2036594 SSP/DF e do CPF nº 727.217.401-30, doravante denominada simplesmente SERPRO, e, de outro lado, XXXXXXXXXX, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XXXXXXXXX estabelecido(a) na cidade de XXXXXXXXX, denominado simplesmente \_\_\_\_\_ neste ato representado(a) pelo(a) <cargo>, <nome> domiciliado em XXXXXXXX, portador(a) da Carteira de Identidade nº XXXXXXX e do CPF nº XXXXXXXX, denominados individualmente como PARTE, e, em conjunto, PARTES, com fundamento nos inc. XI e XIV do art. 195 da Lei n. 9.279/1996.

CONSIDERANDO que desejam colaborar entre si para elaboração e para realização do projeto descrito a seguir,

CONSIDERANDO que para a eficaz negociação e consumação desse projeto de colaboração precisarão trocar entre si informações confidenciais, referentes ao seu funcionamento e às suas estratégias financeiras, comerciais e operacionais, dentre outras,

CONSIDERANDO que desejam proteger tais informações, para que sejam utilizadas única e exclusivamente no âmbito do desenvolvimento desse projeto e para que não sejam divulgadas a terceiros não autorizados.

Celebram o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, conforme as seguintes cláusulas.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA: DEFINIÇÕES**

1.1 DIVULGADORA – parte que divulgar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

1.2 RECEPTORA – parte que receber essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

1.3 INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS – todas e quaisquer informações fornecidas, comunicadas ou reveladas de uma parte à outra, seja verbalmente ou por escrito, em forma eletrônica, através de fax, desenhos, gráficos ou qualquer outra forma de

transmissão utilizada para divulgação da DIVULGADORA à RECEPTORA.

## **CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO**

2.1 O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE tem por objeto garantir o sigilo das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS divulgadas entre as PARTES por ocasião da realização da seguinte proposta de negócio:

XX  
XX

## **CLÁUSULA TERCEIRA: DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

3.1 Todas as informações que forem divulgadas de uma Parte a outra serão consideradas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS independentemente de estarem classificadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS ou não.

3.2 A RECEPTORA, a contar da data do efetivo recebimento e/ou conhecimento da informação confidencial, obriga-se a:

3.2.1 Utilizar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS exclusivamente com a finalidade de discutir possível viabilização de negócio entre as Partes;

3.2.2 Limitar a divulgação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS recebidas nos termos deste Contrato a pessoas dentro de sua organização que, no desenvolvimento de suas funções, tenham necessidade de conhecer as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, ficando desde já acordado que tais pessoas serão devidamente instruídas a proteger e manter a confidencialidade das informações recebidas;

3.2.3 Não usar, reproduzir, copiar, revelar, em proveito próprio ou de terceiros, nem permitir que qualquer terceiro use, reproduza, copie ou revele as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS da outra PARTE sem o prévio e expresso consentimento por escrito desta;

3.2.4 Guardar em local seguro e fora do acesso de terceiros, todos os documentos, desenhos, relatórios, fitas, amostras, apontamentos, etc, que, por qualquer forma, contenham INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS da outra PARTE;

3.2.5 Comunicar à outra PARTE, imediatamente, a ocorrência de qualquer divulgação não autorizada de quaisquer INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

3.2.6 Não questionar nem disputar quaisquer direitos autorais ou de propriedade industrial sobre as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, reconhecendo a outra PARTE como real e legítima titular de tais direitos; e

3.2.7 Não revelar a terceiros a existência, o conteúdo e as condições deste TERMO, sem a prévia autorização da outra PARTE.

3.3 A PARTE RECEPTORA garante que protegerá por todos os meios as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, comprometendo-se a protegê-las da mesma forma e no mesmo grau que protege suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

3.4 Mediante solicitação, a qualquer tempo, da PARTE DIVULGADORA, ou ao término das tratativas ou negociações entre as PARTES, o que ocorrer primeiro, as PARTES obrigam-se

a, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, devolver, ou, a exclusivo critério da PARTE DIVULGADORA, destruir todos e quaisquer documentos que contenham INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS da outra PARTE, não podendo, de forma alguma, reter quaisquer cópias sem autorização expressa da outra forma alguma, reter quaisquer cópias sem autorização expressa da outra forma alguma, reter quaisquer cópias sem autorização expressa da outra PARTE.

#### **CLÁUSULA QUARTA: LIMITAÇÕES DAS OBRIGAÇÕES**

4.1 Não serão consideradas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para os fins e efeitos deste Contrato, as informações que:

4.1.1 Ao tempo de sua transmissão à RECEPTORA, ou posteriormente, sejam ou venham a ser de domínio público, conforme evidenciado por publicações idôneas, desde que sua divulgação não tenha sido causada pela própria RECEPTORA;

4.1.2 Estiverem na posse legal da RECEPTORA por ocasião da divulgação, desde que tenham sido recebidas legitimamente de terceiro (que não seja a parte DIVULGADORA), sem violação de obrigação legal e/ou obrigação de sigilo assumida com a parte DIVULGADORA;

4.1.3 Forem independentemente desenvolvidas pela RECEPTORA, sem utilização direta ou indireta de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

4.1.4 Forem necessariamente divulgadas pela RECEPTORA no cumprimento de ordem judicial, ficando ressalvado que a RECEPTORA deverá, neste caso, avisar a DIVULGADORA, em dois dias úteis, por escrito, para que a esta seja dada a oportunidade de se opor à revelação e/ou tomar medidas legítimas e razoáveis para evitar ou minimizar o alcance dessa divulgação.

#### **CLÁUSULA QUINTA: VIGÊNCIA E PENALIDADES**

5.1 Este TERMO vigorará pelo prazo de \_\_\_\_\_, contados de sua assinatura.

5.1 Este TERMO vigorará por prazo indeterminado.

[EMPREGAR ESTA REDAÇÃO APENAS NA HIPÓTESE EM QUE SE DECIDIR PELA CONVENIÊNCIA DE VIGÊNCIA INDETERMINADA DOS COMPROMISSOS DE SIGILO]

5.2 As PARTES serão as únicas responsáveis, por si, por suas Coligadas e por seus respectivos sócios, administradores, diretores, empregados, agentes e demais prepostos, na hipótese de violação a quaisquer das cláusulas deste TERMO inclusive por quebra de sigilo e confidencialidade, por perdas e danos causados à outra parte, estando também sujeita a todas as sanções e penalidades estabelecidas nos termos da legislação brasileira.

#### **CLÁUSULA SEXTA: DISPOSIÇÕES GERAIS**

6.1 O presente Acordo não deve ser interpretado de forma a criar qualquer obrigação à PARTE em concluir as negociações com a outra PARTE, criando apenas obrigações de confidencialidade das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

6.2 O não exercício de qualquer direito sobre este contrato significará mera tolerância e não implicará perdão, renúncia, alteração ou novação de quaisquer obrigações aqui pactuadas.



6.3 Este TERMO não gera, inclui ou prevê, ainda que implicitamente, permissão, licença, cessão ou transferência, a qualquer título, de direito, licença, permissão ou qualquer direito daí derivado.

6.4 Fica eleito o Foro da Comarca de Brasília-DF, como competente para dirimir qualquer questão decorrente deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, preterindo-se qualquer outro, por mais privilegiado.

6.5 E, por estarem justas e contratadas, as PARTES assinam o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, na presença de duas testemunhas.

Brasília \_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

SERPRO

Nome:

Cargo:

XXXXXXXXXX

Nome:

Cargo:

Testemunhas:

Nome:

RG:

CPF:

Nome:

RG:

CPF: