

ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	
GESTÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	
SPP Nº 0189/2024	PROCESSO SERPRO-PON-2023/00031

## 1. Da Oportunidade de Negócio

A Solução SaaS Gestão de Assistência Social representa uma solução tecnológica robusta para atender às complexas demandas dos municípios na área da assistência social. Através de um conjunto de funcionalidades dedicadas, a solução visa simplificar a gestão dos serviços prestados aos cidadãos, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade.

Os municípios enfrentam diversas dificuldades na gestão da assistência social, como a complexidade no gerenciamento de cadastros, dificuldades na triagem e no acompanhamento de casos, além da falta de integração entre os diferentes serviços oferecidos. Há também o desafio de manter a conformidade com as normas e políticas públicas, além da necessidade de gerar relatórios detalhados e precisos para diferentes órgãos de controle.

A adoção da solução por municípios poderá resultar em uma gestão mais eficiente e humanizada da assistência social, proporcionando melhor atendimento às necessidades dos cidadãos e permitindo uma resposta mais rápida e adequada às suas demandas. Com a tecnologia gerando inovação, a solução se apresentará como uma ferramenta essencial para a modernização da assistência social nos municípios, contribuindo significativamente para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade.

## 2. Da Solução

A solução abordará diversos problemas enfrentados pelos municípios na gestão de programas governamentais de assistência social, oferecendo uma solução integrada que resolve questões críticas para a melhor administração dos recursos destinados à população.

<b>Gestão Complexa de Cadastros</b>	A solução deverá centralizar as informações dos usuários em um Prontuário Eletrônico, facilitando o acompanhamento e a gestão de casos. Isso inclui dados pessoais, histórico de atendimentos e evoluções, simplificando o gerenciamento de cadastros e melhorando a precisão dos dados.
<b>Dificuldades na Triagem e Acompanhamento de Casos</b>	A solução deverá oferecer funcionalidades para o gerenciamento eficiente de solicitações, avaliações, concessões e retiradas de benefícios. Isso permite uma triagem mais ágil e um acompanhamento efetivo de casos, incluindo benefícios eventuais e de prestação continuada (BPC).
<b>Falta de Integração entre Serviços</b>	Através da gestão de atividades coletivas, palestras, oficinas, e do registro de atendimentos médicos, a solução deverá promover a integração entre diversos setores como saúde, educação, trabalho e renda. Isso facilita uma abordagem intergeracional e interdisciplinar na assistência social.

<b>Conformidade com Normas e Políticas Públicas</b>	A solução deverá permitir a geração de relatórios gerenciais detalhados e precisos para órgãos de controle, assegurando a conformidade com as normas e políticas públicas. Isso inclui a gestão de cadastros e processos em fóruns, e o mapeamento de movimentações de unidades.
<b>Melhoria na Fiscalização e Aplicabilidade dos Recursos</b>	Com a solução, os municípios poderão fiscalizar a aplicabilidade correta dos recursos destinados pelo Governo Federal, promovendo uma gestão mais eficiente e humanizada da assistência social. Isso resulta em melhor atendimento às necessidades dos cidadãos e uma resposta mais rápida e adequada às suas demandas.

## 2.1 Finalidade

Solução integrada para a gestão da assistência social nos municípios, concentrando-se na centralização de informações dos usuários através de prontuários eletrônicos, gerenciamento eficiente de benefícios, planejamento e acompanhamento de atividades coletivas, gestão de questões de habitação e alta complexidade, além de promover a integração com outros setores como saúde, educação, trabalho e renda. Destinada a simplificar o complexo ambiente de gestão social, oferecendo ferramentas para a geração de relatórios gerenciais detalhados, facilitando o cumprimento de normas e políticas públicas, melhorando assim a administração dos recursos e o atendimento às necessidades da população vulnerável.

A Solução deverá ser projetada para atender às necessidades de transparência nos acessos a programas, serviços e benefícios socioassistenciais, além de gerenciar todos os atendimentos dos municípios pela Secretaria de Assistência Social, permitindo:

<b>Registro e Controle de Benefícios e Atendimentos</b>	Administradores podem registrar e controlar todos os benefícios atribuídos aos cidadãos e todos os atendimentos realizados, assegurando a distribuição adequada dos recursos sem duplicidade para uma mesma família ou indivíduo.
<b>Gerenciamento de Benefícios</b>	A solução deverá possuir gerenciamento de benefícios que contemple procedimentos de cadastro, avaliação da necessidade, concessão e até a retirada do benefício. Isso inclui o controle por grupo familiar na entrega dos benefícios, prevenindo a entrega duplicada.
<b>Relatórios Estatísticos</b>	A solução deverá fornecer relatórios estatísticos sobre a distribuição de benefícios, ajudando na análise e no planejamento de políticas sociais mais efetivas.
<b>Identificação do Grupo Familiar</b>	A solução deverá identificar o grupo familiar ao qual o cidadão pertence, facilitando o acompanhamento e a assistência de forma mais precisa e personalizada.
<b>Controle de Acesso Parametrizado</b>	A solução deverá permitir que o funcionário acesse apenas as informações e módulos atribuídos a ele, garantindo a segurança dos dados e a eficiência na gestão das informações.

## 2.2 Características Gerais

As características gerais da solução refletem a amplitude e profundidade com que aborda a gestão da assistência social. Esta solução deverá ser projetada para fornecer uma ampla gama de necessidades operacionais e administrativas dos municípios em relação à assistência social. Incluindo:

<b>Gestão de Dados de Pessoas e Famílias</b>	A solução deverá permitir o cadastro detalhado de indivíduos e famílias, incluindo informações socioeconômicas, documentação e composição familiar, facilitando a identificação e o acompanhamento dos beneficiários dos programas de assistência.
<b>Acompanhamento e Evolução Social</b>	Oferece funcionalidades para o acompanhamento social, permitindo registrar a evolução dos atendimentos, vulnerabilidades identificadas, intervenções realizadas e os resultados alcançados, promovendo um acompanhamento eficaz dos casos.
<b>Gestão de Benefícios e Serviços</b>	A solução deverá gerenciar a oferta de benefícios e serviços sociais, desde o cadastro e avaliação de solicitações até a entrega de benefícios e a avaliação de sua efetividade, garantindo que o suporte oferecido atenda às necessidades dos beneficiários.
<b>Relatórios e Análises</b>	Produzir uma variedade de relatórios gerenciais e operacionais que facilitam a análise de dados, o monitoramento de programas e a tomada de decisões baseada em evidências, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de assistência social.
<b>Integração e Comunicação</b>	Possibilitar a integração com outras plataformas e solução governamentais, melhorando a comunicação e o compartilhamento de informações entre diferentes órgãos e serviços, otimizando o uso de recursos e a coordenação das ações de assistência social.
<b>Flexibilidade e Parametrização</b>	A solução deverá ser altamente configurável, permitindo que os municípios ajustem os módulos e funcionalidades às suas necessidades específicas, o que facilita a adaptação a diferentes contextos e requisitos operacionais.

## 2.3 Responsabilidades

As principais responsabilidades na exploração da oportunidade em regime de parceria de negócio são, preliminarmente, apresentadas e descritas na tabela a seguir:

Item	Descrição
Gestão de serviço (incidentes, eventos, problemas etc.)	Envolve a administração e coordenação de recursos, processos e funções para garantir a qualidade e eficiência dos serviços de TI. Isso inclui o

	gerenciamento de incidentes, onde são tratadas e resolvidas interrupções inesperadas ou reduções na qualidade dos serviços.
Infraestrutura do SaaS em Nuvem de Governo	Fornecimento e gestão da infraestrutura em nuvem 100% nacional, garantindo a soberania dos dados.
Gestão da Segurança	Envolve a implementação de protocolos rigorosos de segurança, incluindo a utilização de tecnologias de criptografia avançada e autenticação robusta para garantir a integridade e a confidencialidade das informações. Além disso, a gestão da segurança engloba a realização regular de auditorias de segurança e análises de vulnerabilidade, visando identificar e mitigar riscos potenciais de forma proativa.
Central de serviços	Ponto centralizado para usuários solicitarem suporte, relatarem incidentes ou buscar informações relacionadas à solução. Todos os acionamentos (incidente, atendimento, reclamação, problemas etc.), de qualquer natureza, serão concentrados na central de serviços do Serpro. Para simplificar a entrega do serviço, acompanhar a performance global dos níveis de serviço e otimizar os gastos fazendo o bom uso do processo de gestão de serviços.
Centro de Comando	Equipe que configura e acompanha o monitoramento dos serviços para garantir a devida resposta aos processos de gestão de serviço, principalmente de eventos e incidentes de forma a garantir a maior disponibilidade possível.
Atendimento e Suporte 1º nível	Atendimento realizado por equipes que seguem os scripts de atendimento e buscam otimizar eficiência na entrega do serviço sem aumentar o gasto com equipes especializadas. Os scripts deste nível, são elaborados e repassados pelo responsável no 2º e 3º níveis de atendimento.
Gestão Contratual	Administração dos aspectos contratuais, garantindo que os termos e condições sejam cumpridos e mantendo uma relação transparente entre o provedor da solução e seus clientes.
Faturamento	Processo de emissão de faturas para os clientes, levando em consideração o uso de recursos e serviços associados à solução. Neste processo, o emissor controla os acordos de nível de serviço levando em consideração a disponibilidade da solução, aplicando quando devido dos descontos e/ou adições necessárias no período.
Cobrança	Gestão do processo de cobrança, assegurando a precisão e a pontualidade na cobrança de serviços prestados. É responsável pelo recebimento do cliente final e repasse/pagamento.
Relacionamento com cliente	Equipe que entende as necessidades do cliente, apresentando resultados e benefícios da solução, propondo melhorias de recursos e upgrade, colhendo feedbacks para melhoria contínua. Atua também como um facilitador para gerar agilidade e fluidez nas demandas do cliente, fazendo interface com as equipes de gestão do dia a dia, garantindo a satisfação ao longo do tempo.

Customização da Solução	A customização da solução refere-se ao processo de adaptação e modificação de um produto ou serviço para atender às necessidades específicas e preferências de um cliente ou mercado.
Evolução do <i>Roadmap</i>	Evolução com novas funcionalidades ou otimização da solução.
Treinamento	Fornecimento de treinamento para os clientes e equipes envolvidas na solução.
Implantação	Processo de instalação da solução.
Atendimento e Suporte 2º nível e 3º nível	Resolução de problemas complexos que exigem expertise técnica mais avançada, garantindo a estabilidade e a performance da solução.
Prospecção	Estratégia de <i>go-to-market</i> comercial e apoio técnico através de apresentações, demonstrações e PoCs, que serão realizadas pelas áreas comerciais do SERPRO e da Parceira.
Consultoria	Prestação de serviços consultivos para otimizar a implementação, melhorar a eficiência operacional e fornecer insights estratégicos para o cliente. O Serviço de Consultoria visa apoiar o cliente no desenho de projetos dedicados, relacionados à implementação da solução. Serviços de Consultoria podem ser necessários em um projeto de implantação, como requisitos específicos (não padrão) para o atingimento das metas observadas no Assessment. Podem também surgir na fase de pós-venda, como resultado da identificação de novas necessidades.
Marketing	Desenvolvimento e execução de estratégias de marketing para promover a solução, atrair clientes potenciais e expandir a base de usuários. Envolve campanhas cooperadas em eventos patrocinados, encontros imersivos de experiência e material publicitários de apoio nos processos de pré-venda, onboarding, mídia (online e offline) e outros.
Integração com Outros Sistemas	Possibilidade de integrar o SaaS com sistemas de interesse do cliente.

Conforme a tabela abaixo, as responsabilidades serão distribuídas entre as partes da seguinte maneira:

ORD	DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES	SERPRO	PARCEIRA
1	Gestão de Serviços (Incidentes, etc)	X	
2	Infraestrutura do SaaS em Nuvem de Governo	X	
3	Gestão da Segurança	X	
4	Central de serviços	X	
5	Centro de Comando	X	
6	Atendimento e Suporte 1º nível	X	
7	Gestão contratual	X	
8	Faturamento	X	
9	Cobrança	X	
10	Relacionamento com cliente	X	
11	Customização da Solução		X
12	Evolução do <i>Roadmap</i>		X
13	Treinamento		X
14	Implantação		X
15	Suporte e Atendimento 2º e 3º Nível		X
16	Prospecção	X	X
17	Consultoria	X	X
18	Marketing	X	X
21	Integração com outros sistemas	X	X

As responsabilidades preliminares aqui estabelecidas não afastam a necessidade futura de se avaliar e negociar os diversos matizes que compõem o desenvolvimento, a estruturação, a inserção no mercado e a operação da solução com a empresa parceira, variáveis fundamentais e inviáveis de serem pré-determinadas objetivamente e de forma exauriente em sede de edital, posto que serão rediscutidas e convalidadas quando da estruturação conjunta do termo de contrato associativo.