



ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	
GESTÃO DE EDUCAÇÃO	
SPP Nº 0223/2024	PROCESSO SERPRO-PON-2023/00032

1. Da Oportunidade de Negócio

A Solução SaaS Gestão de Educação representa uma solução tecnológica robusta para atender às complexas demandas das secretarias de educação estaduais e municipais, podendo atender escolas públicas estaduais e municipais. 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 estados e municípios enfrentam diversas dificuldades na gestão da educação, 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.

2. Da Solução

A solução deve abranger um amplo espectro de funcionalidades projetadas para atender às necessidades complexas das instituições de ensino em diversos níveis. No cerne de sua proposta, está a capacidade de integrar e otimizar os processos administrativos, pedagógicos, financeiros e de comunicação dentro de uma única plataforma. Essa abordagem holística não apenas simplifica a gestão diária das atividades escolares, mas também melhora significativamente a experiência de aprendizagem para alunos, facilita a interação entre educadores e estudantes, e promove uma comunicação eficaz com os responsáveis. Ao consolidar dados e processos em um ambiente centralizado, a solução permitirá que gestores educacionais tenham uma visão clara e abrangente da instituição, facilitando a tomada de decisões estratégicas e o acompanhamento do progresso acadêmico e operacional.

Além disso, a escalabilidade das soluções de gestão educacional, especialmente aquelas hospedadas na nuvem, oferece às instituições a flexibilidade necessária para se adaptarem a mudanças e crescerem conforme suas necessidades evoluem. A implementação de tecnologias como georreferenciamento para a gestão de transporte escolar, plataformas de educação à distância para enfrentar desafios como o isolamento social, e aplicativos móveis para melhorar a comunicação entre escola e família, são exemplos de como essas soluções estão na vanguarda da inovação educacional. A segurança e a soberania dos dados, garantidas por infraestruturas nacionais de armazenamento em nuvem e pela expertise de empresas especializadas, asseguram que as informações sensíveis sejam manejadas com o máximo cuidado, reforçando a confiança de todos os envolvidos no processo educativo. Portanto, o escopo da solução é extenso e profundamente enraizado na melhoria contínua da qualidade da educação, na eficiência operacional das instituições de ensino e no engajamento efetivo da comunidade escolar.

2.1. Finalidade

Trata-se de uma solução integrada de software como serviço (SaaS), que deve oferecer um conjunto abrangente de funcionalidades para otimizar e automatizar os processos administrativos, pedagógicos e logísticos dentro de instituições educacionais. A solução deve abordar diversos aspectos da gestão escolar, incluindo:

Item	Descrição
Gestão Acadêmica	Organizar e integrar toda a rede de unidades educacionais, facilitando o gerenciamento de informações, documentação, e fluxos de interdependência entre secretarias, diretorias, e unidades escolares.
Gestão de Informações e Documentação	Centralizar o armazenamento e acesso a dados e documentos importantes, permitindo gerenciamento eficiente e consulta rápida de informações.
Administração de Recursos	Fornecer ferramentas para a gestão precisa de recursos, como controle de merendas, cardápios e necessidades orçamentárias.
Gestão Pedagógica	Oferecer ampla capacidade de customização para atender às necessidades curriculares e estruturais de cada unidade, permitindo a gestão eficaz de turmas, frequência, notas, e outros dados pedagógicos.
Educação à Distância	Suportar aulas online e disponibilizar uma biblioteca online, adaptando-se às necessidades de isolamento social e à educação remota.
Processo de Matrícula	Simplificar e agilizar os processos de pré-matrícula e matrícula através de um portal online, gerenciando alocações de alunos e reduzindo a complexidade logística.
Interação Professor-Aluno	Reduzir a necessidade de controle manual de papel, facilitando o planejamento de aulas, o controle de presença, notas, e a disponibilização de conteúdo didático.
Comunicação com Responsáveis	Melhorar a comunicação entre escolas e famílias, permitindo o acompanhamento em tempo real da vida escolar dos alunos através de um aplicativo dedicado.
Gestão de Transporte Escolar	Utilizar o georreferenciamento para otimizar as rotas de transporte escolar, garantindo uma locomoção segura e eficiente para os estudantes, baseada na localização de suas residências e escolas.

2.2 Macro funcionalidades

- Sistema de Pré-matrícula.
- Gestão Acadêmica Integrada.
- Monitoramento da Gestão Escolar.
- Administração de Unidades Escolares.
- Gerenciamento de Alunos, Funcionários e Docentes.
- Acompanhamento da vida escolar do aluno.
- Gerenciamento de informações funcionais do corpo docente.

- Registros dos responsáveis dos alunos.
- Sistema de busca eficiente.
- Administração de Usuários.
- Configuração do Ano Letivo.
- Calendário Acadêmico.
- Organização de Turmas.
- Processos de Rematrícula e Enturmação em massa.
- Planejamento do Quadro de Horários.
- Cadastro de Infraestrutura Física.
- Estruturação Curricular.
- Diário de Classe Digital.
- Coordenação de Reuniões.
- Biblioteca Online Institucional.
- Geração de Relatórios Detalhados.
- Migração para o EducaCenso.
- Mural de Avisos.
- Portal dedicado ao Professor.
- Registro detalhado de Aulas.
- Acompanhamento da Orientação Pedagógica.
- Planejamento e uso do Aplicativo Diário Online.
- Engajamento de Responsáveis e Alunos.
- Gestão do Transporte Escolar.
- Administração da Merenda Escolar.
- Ambiente Interativo para Aulas Virtuais.
- Gerenciamento de Atividades Didáticas.
- Análises avançadas com *BI - Business Intelligence*.

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 Roadmap	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 go-to-market 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.