

TOMADA DE SUBSÍDIO	
Edital Nº 0320/2025	Objeto Processos Digitais
ANEXO I – OPORTUNIDADE E CONTRIBUIÇÕES ESPERADAS	

1. OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO

1.1 A presente tomada de subsídio tem como objetivo coletar informações e contribuições do mercado para subsidiar a modelagem de uma parceria estratégica que visa o desenvolvimento conjunto de uma solução tecnológica avançada e escalável, no formato Software como Serviço (SaaS), voltada à Administração Pública.

1.2 A solução de **gestão digital de processos e documentos** visa apoiar especialmente instituições que ainda operam com processos baseados em papel, oferecendo uma plataforma integrada para a digitalização, automação e gestão eficiente de documentos e processos administrativos.

1.3 Entre os benefícios esperados, destacam-se a otimização de fluxos de trabalho, a redução de custos operacionais, o aumento da transparência nos serviços públicos e a disponibilização de recursos gerenciais como indicadores e relatórios em tempo real, promovendo uma gestão pública mais eficaz, estratégica e orientada por dados.

2. CONTRIBUIÇÕES ESPERADAS

2.1 Para a construção do conhecimento que visa auxiliar na modelagem da parceria em oportunidade de negócio, espera-se o recebimento de contribuições relacionadas às questões a seguir:

2.2 Quanto aos Aspectos Comerciais e Mercadológicos:

2.2.1 Quais são as principais necessidades e problemas enfrentados pela Administração Pública para implementar esse tipo de solução?

2.2.1.1 Quais são os principais desafios ou exigências para operacionalização desse tipo de solução (portarias, plano diretor e normativos internos e/ou legislações e normativos externos etc.)?

2.2.1.2 Quais são os principais entraves enfrentados por órgãos e entidades governamentais para contratação de soluções tecnológicas voltadas à transformação digital? (limitações orçamentárias, complexidade dos processos licitatórios, ausência de equipe técnica qualificada para acompanhar a implantação, dificuldades de manutenção e suporte etc.)

2.2.2 Qual é o público-alvo específico dentro do setor público para essa solução (federal, estadual, municipal)?

2.2.2.1 Considerando que a solução propõe a automação de fluxos de trabalho administrativos, especialmente em contextos municipais, quais atividades ou tipos de processos comumente apresentam maior recorrência ou demanda por esse tipo de solução? (gestão de solicitações de serviços urbanos, atendimento a protocolos, processos internos de fiscalização, emissão de licenças etc.)

2.2.3 Qual é o potencial de crescimento desse mercado considerando as necessidades dos órgãos públicos?

2.2.4 Quais modelos de comercialização são mais adequados para essa solução (por transação, por assinatura, por usuários, por documentos, por módulos ou outro critério)?

2.2.4.1 Nesse mercado, é comum a prática comercial de se adotar faixas de valor ou políticas de desconto progressivo de acordo com a escala contratada?

2.2.4.2 Nesse mercado, considerando as limitações orçamentárias ou particularidades operacionais, é comum flexibilizar o modelo comercial para se adaptar a diferentes perfis de clientes públicos (municípios de pequeno porte, órgãos autônomos ou empresas estatais)? Se sim, quais são as alternativas normalmente oferecidas nesses casos (planos escalonados, franquias de uso, faturamento por faixa de uso etc.)?

2.2.4.3 Qual o preço médio praticado no mercado para esse tipo de solução?

2.2.5 Nesse mercado, é comum a formação de consórcios entre empresas para fornecer esse tipo de solução?

2.2.6 Nesse mercado, é comum que as empresas prestadoras possuem capacidade de atender a demandas em todo o território nacional?

2.2.7 Nesse mercado, é comum a subcontratação de parte da solução? Se sim, quais etapas ou componentes da solução costumam ser subcontratados?

2.2.8 Quais são os principais critérios para garantir a conformidade, auditoria e transparência?

2.3 Quanto aos aspectos Técnico-Operacionais:

2.3.1 Quais são as soluções já existentes nesse mercado?

2.3.2 Esse tipo de solução costuma ser implementada de forma centralizada e nacional ou setorializada e concentrada em determinadas regiões ou perfis de clientes?

2.3.3 Quais funcionalidades ou módulos são essenciais ou estratégicos para esse tipo de solução? (módulo de ouvidoria, atendimento via e-SIC, dados abertos, protocolo digital, gestão documental, workflows predefinidos, dashboards gerenciais etc.)

2.3.3.1 Para esse tipo de solução, é comum haver dashboards ou painéis interativos para visualização gerencial, com dados consolidados e atualizados em tempo real? Se sim, quais tipos de informações são apresentados nesses painéis (estatísticas operacionais, evolução de demandas, indicadores-chave de desempenho)?

2.3.4 Quais são os requisitos técnicos essenciais para esse tipo de solução (infraestrutura, integrações com outros sistemas, escalabilidade, segurança da informação etc.)?

2.3.5 Como esse tipo de solução poderá auxiliar na transformação digital dos clientes públicos?

2.3.6 Qual é o prazo médio esperado para implementação completa desse tipo de solução (desde a contratação até a entrada em produção)?

2.3.6.1 Quais são principais fatores que impactam a implementação desse tipo de solução?

2.3.7 Quais métodos de treinamento poderão ser oferecidos para os usuários (cursos online, cursos presenciais, tutoriais interativos, videoaulas etc.)?

2.3.8 Para esse tipo de solução, em média, quantos recursos (tecnológicos e humanos) são necessários para a implementação e para o suporte técnico de um município de pequeno porte (5 mil habitantes)?

2.3.9 Esse tipo de solução pode ser oferecida, de forma segura, em uma arquitetura multiusuário (*multi-tenancy*), ou seja, utilizando a mesma infraestrutura tecnológica para atender múltiplos órgãos e entidades públicas de forma isolada e segura?

2.3.10 Esse tipo de solução possui mecanismos de controle de escalabilidade horizontal e vertical que limite usuários ou processos simultâneos? Se sim, quais são as principais métricas geradas automaticamente pelo sistema (tempo médio de tramitação, número de processos abertos/finalizados, índice de retrabalho, cumprimento de prazos)?

2.3.11 Para esse tipo de solução, quais mecanismos de segurança são comumente utilizados para garantir o controle de acesso, integridade e proteção dos dados pessoais e sensíveis (criptografia em trânsito e em repouso, autenticação multifator, segregação de ambientes, gestão de perfis e permissões etc.)?

2.3.12 Para esse tipo de solução, quais mecanismos de contingência, replicação ou alta disponibilidade são comumente utilizados?

2.3.13 Para esse tipo de solução, é comum haver mecanismos automáticos de automação dos processos recorrentes ou cada implantação exige o mapeamento e adequação personalizada de acordo com a realidade de cada cliente?

2.3.14 Para esse tipo de solução, é comum a implementação de interoperabilidade entre diferentes plataformas ou sistemas utilizados em órgãos públicos?

2.3.15 Para esse tipo de solução, é comum haver mecanismos de acessibilidade digital (WCAG 2.1 ou eMAG) para atender usuários com deficiência? Se sim, como essas funcionalidades são implementadas e validadas?

2.3.16 Para esse tipo de solução, é comum haver mecanismos de inteligência artificial analítica ou preditiva, baseado em dados históricos de processos, para auxiliar na tomada de decisão e otimização de fluxos administrativos?

2.4 Quanto aos Aspectos Gerais:

2.4.1 Nesse mercado, quais outros serviços complementares são comumente oferecidos para implementação desse tipo de solução (consultoria, mapeamento, diagnóstico, treinamento, suporte técnico etc.)?

2.4.2 Nesse mercado, a realização de Provas de Conceito (PoC) para validação desse tipo de solução é uma prática comum?

2.4.3 Para esse tipo de solução, quais níveis de serviço (SLAs) são comumente aplicados (tempo de resposta, disponibilidade, acuracidade etc.)?

2.4.4 Existe alguma norma, regulamento ou certificação, dentre outros, relacionada ao mercado ou a esse tipo de solução (ISO, NBR, ABNT, NIST, OWASP, INMETRO etc.)?

2.4.5 Quais métricas de sucesso ou indicadores de desempenho podem ser utilizados para medir o impacto da implementação desse tipo de solução no setor público?

2.4.6 No setor público, diante da necessidade de prestação de contas, como a solução poderá garantir a conformidade e a transparência de forma auditável?

2.4.7 Quais são os principais riscos associados a esse tipo de solução?