

Estudo Técnico Preliminar 2/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 140.00101446/2024-41

2. Descrição da necessidade

A transformação digital no estado de São Paulo é um processo que vem se acelerando nos últimos anos, impulsionado pelo avanço das tecnologias digitais e pela necessidade de melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados pelo Estado.

Atualmente, o Estado de São Paulo já conta com um número significativo de serviços públicos digitalizados, como emissão de carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de vacinação, carteira de trabalho, registro e transferência de veículos, entre outros.

A digitalização já trouxe diversos benefícios para os cidadãos, como a redução do tempo de espera para a realização de serviços, a melhoria da qualidade dos serviços prestados e a maior eficiência do governo.

Conforme o planejamento estratégico do DETRAN-SP e os princípios da Estratégia de Governo Digital, decreto 67.799 de 13 de julho de 2023, e com o objetivo de melhorar a eficiência e a transparência da gestão pública, foi verificado a necessidade de melhoria do atendimento ao usuário também dos serviços prestados por esta Autarquia. Este estudo técnico preliminar possui viés de analisar possibilidade de Implementar projetos de hiperautomação dos processos do DETRAN-SP, tais como a simplificação operacional, eficiência de desenvolvimento, redução de custos, padronização, agilidade, integrações e maior controle sobre automações bem como novo portal transacional de serviços ao cidadão.

A hiperautomação se dá por meio de uma abordagem abrangente de automação que pode envolver a integração de várias tecnologias, incluindo automação de processos robóticos (RPA), inteligência artificial (IA), aprendizado de máquina, análise de dados e outras soluções tecnológicas para otimizar e automatizar processos de negócios complexos. E é por meio da hiperautomação que se dá a sustentação e manutenção contínua dos serviços públicos com qualidade, confiabilidade, eficácia e eficiência de forma a garantir a disponibilidade destes serviços e a evolução por meio do mapeamento, definição, documentação, padronização e otimização dos recursos de forma a atender e a auxiliar às necessidades básicas, essenciais e transformacionais das atividades de TI que permeiam às áreas fins.

Além de garantir o pleno funcionamento do ambiente de TI, o DETRAN busca identificar empresas que trabalham de forma planejada, sistematizada, controlada e com processos e métodos de trabalho aderentes aos modelos de melhores práticas de mercado. A certificação das atividades e processos garante que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas.

Desta forma, o impacto positivo causado nos ambientes de Tecnologia da Informação e nas áreas de Negócios das empresas e principalmente nos órgãos públicos, por conta do número elevado de sistemas legados e ambientes sem suporte e sem evolução e integração, com as iniciativas automações e integrações junto ao uso de Inteligência Artificial em suas plataformas de Governança, tiveram resultados profundos e transformacionais. Portanto, a melhoria da eficiência operacional continua a impulsionar a adoção de tecnologias de transformação digital.

Por meio de um modelo de execução com delegação das atividades, planejamento e resultados pré-determinados, além da gestão centralizada das informações, a CONTRATANTE irá proporcionar serviços automatizados e integrados por meio de uso de soluções com recursos de inteligência artificial, possibilitando aos usuários a melhoria dos serviços prestados.

A Diretoria de Sistemas atualmente é responsável por todas as operações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), cabendo-lhe, em especial, o planejamento de orçamento, contratos corporativos, infraestrutura de TIC, política de usabilidade dos ativos de TI, garantia dos serviços de TIC com qualidade e excelentes níveis de serviços a todos os usuários do DETRAN-SP, além desse zelar pelo patrimônio tangível e intangível de TIC.

O DETRAN-SP tem buscado alinhar-se aos mais modernos conceitos e práticas de gestão pública, de forma permanente, pautada pelo aprimoramento da prestação de serviços de qualidade ao cidadão, disponibilizando tecnologias atuais em sistemas eletrônicos e serviços digitais on-line.

Assim, o presente documento tem seu objeto baseado na necessidade do DETRAN-SP de otimizar, organizar, gerir e gerenciar os serviços, demandas, requisições, fluxos e processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), utilizando as melhores práticas de mercado, bem como expandir essas boas práticas de gestão e automação dos processos em áreas administrativas e de negócios com a finalidade de melhorar o atendimento e os serviços prestados.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Diretoria Setorial de Sistemas	PAULO FERNANDO LOESCH

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Sobre os requisitos mínimos da plataforma, a mesma deve ser integrada por Serviços em Nuvem, SaaS, com objetivo de fornecer uma gama de serviços de fácil utilização, segura, gerenciável e integrada, para apoiar os servidores públicos no exercício de suas funções, através do aumento da eficiência, do controle e da integralidade dos serviços públicos estaduais, sendo composta pelas seguintes estruturas (que compõe o licenciamento):

- Workflows de Processos Padronizados
- Ominicanalidade para o Engajamento
- ChatBot Nativo (Agente Virtual)
- Inteligência Artificial Nativa
- Catálogo de Serviços Nativo
- Base de Conhecimento e Comunidades Nativo
- Relatórios Gerenciais e Analíticos
- Gestão de Regras de Negócios adaptativo
- Integração Nativa com qualquer sistema on-premise ou SaaS

- Plataforma 100% em Nuvem
- Fonte Única de Informação

A Plataforma deve ter foco na digitalização dos fluxos de trabalhos entre silos em uma única experiência e em cima de uma única plataforma.

Na plataforma devem existir fluxos de trabalhos para diversos tipos de usuários de forma nativa, e isto deve ser disposto em plataforma única que trabalha com único modelo de dados, uma única arquitetura com ferramentas como inteligência Artificial, Machine Learning, Análise Preditiva, Aplicativo Mobile Nativo, criação de fluxos de trabalho no-code e low-code dos quais qualquer pessoa pode construir a sua própria aplicação.

Também deve ser fornecido de forma integrada omnicanalidade nativa através dos canais web, mobile, SMS, Microsoft Teams, Slack e entre outros.

4.2. Sustentabilidade:

Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.3. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

Na presente contratação não será admitida a indicação da(s) seguinte(s) marca(s), característica(s) ou modelo(s), de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares.

4.4. Subcontratação

Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.5. Garantia da contratação

Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do presente instrumento.

4.6. Vistoria

Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Especificar quais são os requisitos indispensáveis de que o objeto a adquirir/contratar deve dispor para atender à demanda, incluindo padrões mínimos de qualidade, de forma a permitir a seleção da proposta mais vantajosa. Incluir, critérios e práticas de sustentabilidade que devem ser veiculados como especificações técnicas do objeto ou como obrigação da contratada.(inciso II, art. 7º, IN 40/2020).

De acordo com o art. 7º, §2º, em caso do não preenchimento deste campo, devem ser apresentadas as devidas justificativas.

5. Levantamento de Mercado

Dentre as alternativas de contratação, foram analisadas as seguintes opções:

Em ampla pesquisa realizada no mercado de hiperautomação, foi constatado que existem diversas lacunas nas especificações para a forma de contratação, bem como na maneira de dimensionar os principais pontos abordados pela proposta do presente estudo técnico preliminar.

Para aprimoramento da compreensão de mercado foram elencados possíveis parceiros com as competências similares necessárias para a efetiva contratação, ocorrendo apresentações de soluções de mercado como no caso da MICROSOFT, que apresentou um portal com alguns itens automatizados, mas que não refletiam as solicitações realizadas pela alta gestão do DETRAN-SP, não se enquadrando plenamente nas necessidades de automações dos serviços atuais.

Com isso houve consulta ao parceiro PRODESP, que atua como intermediário de contratações de soluções de alta complexidade de tecnologia e inovação, com ampla expertise em desenvolvimento de APIs e utilização de alta plataforma mainframe que são hospedados e com devido suporte da PRODESP, onde a mesma apresentou a solução de hiperautomação que atende os requisitos necessários, sendo um modelo de atuação disruptiva para o objeto para o qual o DETRAN-SP têm o intuito de contratar.

Desta maneira, concluímos que a possível contratação aqui apresentada, está de acordo com a detida análise feita, e se referencia ao mais alto padrão de performance e desempenho de uma solução de hiperautomação de mercado, em conjunto com a convivência de ser realizada por intermédio da PRODESP que é a referência na contratação de serviços de TIC no estado de São Paulo.

6. Descrição da solução como um todo

Este serviço tem como finalidade disponibilizar todos os licenciamentos necessários para a hiperautomação dos serviços delineados pelo Detran-SP, assegurando o adequado funcionamento da plataforma e a troca segura de dados entre seus diversos módulos, abrangendo Gestão de Atendimento ao Cliente, APP Motor & Mecanismo de Automação, Automação Robótica de Processos (RPA), Centro de Integração, Inteligência de Documentos e Gerenciamento de Serviços.

O objetivo primordial consiste em viabilizar e adotar uma plataforma de automação de serviços corporativos que ofereça uma extensa gama de recursos para automatizar e gerenciar os processos de negócio do DetranSP, visando aprimorar a eficiência operacional e otimizar o processo de fornecimento de serviços.

Dentre eles, o PaaS Middleware está programado para oferecer suporte ao desenvolvimento de aplicações por meio de autosserviço em um modelo No/Low-Code, integrando funcionalidades de gestão do ciclo de vida das aplicações a serem desenvolvidas na plataforma, buscando simplificar operações, incrementar a agilidade e reduzir custos.

O serviço abrangerá todos os ambientes, proporcionando acesso aos recursos de modelagem e execução de fluxo de processos com baixa ou nenhuma codificação, além da automatização dos fluxos das aplicações de maneira nativa na plataforma.

Adicionalmente, será implementada uma solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e Operações de TI (ITOM), oferecendo suporte para a execução de objetivos como Gerenciamento de Mudanças, Incidentes, Problemas, Requisitos de Serviços, Infraestrutura, Inventário de Certificados e Gerenciamento de Ativos (Software e Hardware).

O Serviço de Gestão e Suporte Operacional englobará a emissão de relatórios de justificativas e aprovações internas, controle de vigência dos licenciamentos, renovações e disponibilidade do licenciamento contratado junto ao fornecedor, gestão de novas demandas com o fornecedor, gestão de fornecedores, suporte on-site aos aplicativos, sistemas e ferramentas instalados nos ambientes tecnológicos da Prodesp, realização de download, instalação, configuração, ajustes e manutenção das ferramentas e componentes tecnológicos utilizados nos aplicativos e sistemas, suporte à migração de ambientes, montagem de infraestrutura para instalação, configuração, parametrização, integração e testes dos sistemas desenvolvidos, suporte a aplicações desenvolvidas em "nuvens" e resolução de problemas relacionados aos produtos, componentes, aplicativos, sistemas desenvolvidos e pós-implantação.

A abordagem de desenvolvimento em low-code, aliada à hiperautomação por meio da plataforma habilitada, proporcionará maior agilidade na construção da solução. Além disso, será adotada uma metodologia ágil de desenvolvimento para otimizar e paralelizar as entregas.

O escopo deste serviço permite a execução de mais de uma iniciativa simultânea, dependendo da complexidade, fase de implementação e disponibilidade de requisitos, processos e recursos fornecidos pela CONTRATANTE durante o projeto.

A implementação dos projetos será executada através do conceito de esteira de Hiperautomação, onde cada etapa da metodologia prevê entregáveis, passíveis de aceite, e que possibilitam a avaliação e medição do avanço das iniciativas, a metodologia de desenvolvimento considerada possível para implantação das iniciativas deverá ser realizada em 5 etapas.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

A estimativa para dimensionamento da contratação, é derivada de dois pontos principais, que envolvem o licenciamento da ferramenta de hiperautomação e que foram dimensionados a partir dos usuários ativos do DETRAN-SP, para uso da plataforma, como na retaguarda, e com usabilidades de inclusão, alteração, exclusão e todas as etapas de alterações de estado e do processo que necessitem de intervenção humana na automatização dos processos, considerando o calculado na referida data, o mesmo se encontra abaixo:

- 1500 usuários stakeholders;
- 400 usuários fullfiller CSM – Gestão de Atendimento ao Cliente;
- 200 usuários fullfiller App Engine – Motor e Mecanismo de Automação;
- 100 usuários fullfiller Field Service – Gerenciamento de Serviços

Além do dimensionamento do licenciamento de hiperautomação, é necessário realizar o dimensionamento dos entregáveis, observando e respeitando a premissa de atendimento das quatro jornadas estabelecidas pela alta gestão do DETRAN-SP, com intuito de pleno atendimento aos serviços elencados do PORTAL, além da necessidade do desenvolvimento de um aplicativo móvel (IOS e Android) e da modernização do atual PORTAL.

As quatro jornadas que compõem essa necessidade são:

JORNADA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

JORNADA DO CONDUTOR

JORNADA DO VEICULO

JORNADA DE FISCALIZAÇÃO

Baseado nessas premissas, o DETRAN-SP estimou a necessidade de uma nova plataforma de desenvolvimento que irá habilitar e adotar uma plataforma de automação de serviços corporativos que oferecem recursos para viabilizar a automação e gerenciar processos de negócios do DETRAN-SP, bem como garantir a eficiência, otimizando o processo de fornecimento de serviços.

Além disso existe a pretensão de implementação dos serviços de gerenciamento e operações de TI no DETRAN-SP, de forma que tal atividade tem como base o mapeamento de processos dentro da nova plataforma.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 50.000.000,00

Baseado nas necessidades apresentadas para a PRODESP em virtude da quantidade de licenças, bem como nos entregáveis previstos, o orçamento prévio aproximado é de R\$ 50.000.000,00.

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

O parcelamento do objeto não é possível, em razão da sua natureza de licenciamento, bem como na composição de itens entregáveis em medidas desenvolvidas para atendimento pleno das necessidades do DETRAN-SP e em respeito as premissas da PGE.

Além disso não se torna viável economicamente que as licenças e os entregáveis sejam feitos por fornecedores diversos.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não existem contratações que guardem relações com o presente objeto, tendo em vista que o objeto é pioneiro em seu escopo de atuação.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

De acordo com o disposto no caput do artigo único das Disposições Transitórias do Decreto nº 67.689, de 2023, "A elaboração de plano de contratações anual pelos órgãos e entidades da Administração Pública direta e autárquica será facultativa no ano de 2023, tornando-se obrigatória a partir do ano subsequente, nos termos deste decreto".

Diante da faculdade excepcional conferida pelo citado Decreto, o DETRAN-SP não possui Plano de Contratação vigente para 2024. Contudo, a contratação que se pretende efetivar está alinhada com o planejamento estratégico do DETRAN-SP para o período 2023-2030, o Plano Plurianual 2024-2027 e a Lei Orçamentária Anual de 2024.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

O DETRAN-SP tem buscado alinhar-se aos mais modernos conceitos e práticas de gestão pública, de forma permanente, pautada pelo aprimoramento da prestação de serviços de qualidade ao cidadão, disponibilizando tecnologias atuais em sistemas eletrônicos e serviços digitais on-line.

Assim, o presente documento tem seu objeto baseado na necessidade do DETRAN-SP de otimizar, organizar, gerir e gerenciar os serviços, demandas, requisições, fluxos e processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), utilizando as melhores práticas de mercado, bem como expandir essas boas práticas de gestão e automação dos processos em áreas administrativas e de negócios com a finalidade de melhorar o atendimento e os serviços prestados de modo a garantir que o cidadão tenha mais qualidade de vida otimizando seu tempo gasto com serviços menos burocráticos.

13. Providências a serem Adotadas

A diretoria de sistemas visa garantir que o serviço prestado através do ESTUDO TECNICO PRELIMINAR alcance todas as premissas necessárias para sua celebração, garantindo a previsão orçamentária, indicação e capacitação dos gestores e fiscais, bem como o engajamento das áreas de negócios para pleno alcance da capacidade do projeto, em conjunto com os requisitos dos processos de negócios e alocação das equipes necessárias para desenvolvimento das atividades.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não são esperados impactos ambientais diretos deste projeto.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando que o projeto de hiperautomação é prioritário para alta gestão do DETRAN-SP contando com apoio irrestrito dos mesmos, bem como apoio da alta gestão do governo do Estado de São Paulo, e considerando todas as variáveis técnicas, e estudos embasados na apresentação da referida solução, a viabilidade é considerada factível, uma vez que existe sinergia das partes e interesse mutuo, com intuito de atender ao cidadão que é parte central da transformação digital e desburocratização pretendida com o projeto.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

PAULO FERNANDO LOESCH

Diretor Setorial



Assinou eletronicamente em 15/03/2024 às 13:16:24.