

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP (LEI 14.133/2021)

### CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS E/OU AQUISIÇÃO DE BENS PERMANENTES E DE CONSUMO

#### Introdução

ETP foi elaborado conforme: - a ordem dos elementos indicados no § 1º Art. 18 Lei 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos);

Observação: conforme § 2º Art. 18 Lei 14.133/2021, ETP deverá conter ao menos os itens I, IV, VI, VIII e XIII e, quando não contemplar os demais, deverão ser incluídas as devidas justificativas.

#### **I - Descrição da necessidade da contratação, considerando o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público:**

Considerando uma realidade emergente e um futuro que, independentemente das nossas previsões, demandará um avanço constante e sistemático do conhecimento e a implementação de práticas inovadoras na administração pública. Serão necessárias ferramentas que se baseiem no uso de metodologias atuais, focadas não apenas em aspectos cognitivos, mas principalmente na aquisição de novas habilidades fundamentadas em conceitos socioemocionais, educacionais e na cultura digital.

O propósito é a formação contínua, a qualificação e a capacitação de gestores e funcionários, gerando novas possibilidades para inserção no mercado de trabalho de acordo com a demanda por mão de obra, além de intensificar as iniciativas já em curso. O objetivo é melhorar o desempenho do município no ranking de empregabilidade e na excelência dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos.

Os projetos voltados para a educação, programas de formação contínua e qualificação profissional irão aprimorar o desenvolvimento constante de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias, aliados a uma nova estratégia na prestação de serviços. A Prefeitura Municipal de Mariana investirá na criação de oportunidades que favoreçam mudanças na qualidade do desempenho profissional, por meio da aquisição e aprimoramento de competências, utilizando ferramentas modernas de gestão através de práticas pedagógicas em um ambiente digital de aprendizagem, cursos e trilhas formativas em áreas específicas, bem como soluções inovadoras na avaliação de produtos e serviços disponibilizados para os cidadãos, através de pesquisa de satisfação dos usuários e potenciais interessados em ingressar no mercado de trabalho. A formação contínua e o aprimoramento técnico profissional contribuem para o fortalecimento das políticas educacionais, que são uma prioridade da administração para consolidar a relação com os investidores, empresas sediadas no município e a sociedade.

Além disso, é essencial reforçar o investimento e a integração nas áreas da administração pública municipal, especialmente aquelas que lidam diretamente com os usuários do serviço público. A administração precisa de servidores com os conhecimentos necessários para trabalhar com ferramentas digitais e métodos inovadores. Portanto, é fundamental apoiar os servidores para mudanças efetivas, introduzindo novos conceitos, linguagens, estratégias e tecnologias que subsidiam um contínuo desenvolvimento de conhecimentos e habilidades inovadoras, alinhadas com a realidade atual, sem desconsiderar aprendizados anteriores, mas que sejam relevantes na atualidade.

Em relação ao objeto, suas peculiaridades envolvem a metodologia a ser aplicada, um novo modelo educacional e de gestão que contempla ações voltadas à formação contínua, aperfeiçoamento técnico, produções interativas multimídia focadas na inclusão social, digital e na exploração das diversas atividades no campo da tecnologia e das práticas educacionais. Esta

solicitação visa garantir que a empresa licitante possua alto nível técnico, assegurando tempo e experiência mínima de mercado para a execução dos serviços a serem contratados, a fim de atender às demandas contínuas e sistêmicas e de forma conjunta nas suas especificidades especificadas neste termo, bem como para atingir um alto potencial de produtividade desejado para os profissionais do Município de Mariana, tornando-se necessária a contratação de uma empresa preparada e com vasta experiência para prestar estes serviços de forma diversificada e em grande escala com expertise na prestação dos serviços envolvidos, alinhado às expectativas geradas no âmbito da administração, bem como às ações voltadas para aplicações e conhecimentos adquiridos alinhados às estratégias organizacionais.

**II - Demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual, sempre que elaborado, de modo a indicar o seu alinhamento com o planejamento da Administração:**

A contratação estará prevista no plano plurianual do município, com prazo de vigência para 05 anos, em conformidade com os Art. 105, Art. 106 e Art. 107 da Lei 14.133/21.

**III - Requisitos da contratação:**

Os serviços objeto deste contrato apresentam características técnicas específicas e inter-relacionadas, exigindo a expertise de uma empresa especializada com comprovado conhecimento e habilidades na área. O padrão de qualidade e desempenho dos serviços em questão pode ser claramente definido através de estudos técnicos e termos de referência detalhados, como no caso de serviços de formação continuada, qualificação profissional e plataforma virtual de aprendizagem.

Nesse contexto, torna-se fundamental a seleção de um prestador de serviços que possua a técnica, metodologia e experiência adequadas para a execução das atividades contratadas. A empresa contratada deve demonstrar expertise e reconhecimento no mercado em relação ao objeto do contrato, permitindo sua descrição objetiva e uniforme no Termo de Referência.

Registro de preços para contratação de empresa especializada na execução de serviços de formação continuada, compreendendo qualificação, capacitação, práticas contemporâneas de gestão, criação de conteúdos didáticos, publicações na câmara brasileira do livro, elaboração e produção de vídeos em tecnologia 4K e áudio digital, utilizando animações, recursos convencionais e tridimensionais, com aplicação de itinerários formativos e objetos de aprendizagem, aperfeiçoamento técnico, novas práticas pedagógicas, tutorias, suportes, estrutura de soluções interativas para professores, educadores, servidores com aplicações de conhecimentos adquiridos, oferecida através da modalidade presencial, híbrido e à distância, bem como a gestão, configuração, customização, atualizações de ambiente digital de aprendizagem, integradas via sistemas com pesquisas qualitativas, quantitativas e de satisfação para os usuários, sob demanda da contratante.

**IV - Estimativas das quantidades para a contratação, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala.**

ITEM	UN.	QUANT.
01	UST	10.344
02	UST	6.060
03	UST	16.740
04	UST	6.240
05	UST	5.880
06	UST	7.860
07	UST	7.620
08	UST	10.344

Para a realização do certame, a Administração utilizará como unidade de medida a UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), a qual está descrita abaixo.

Os serviços especificados no presente Termo de Referência serão remunerados em razão da unidade de referência UST necessária à execução do mesmo. A UST deverá contemplar as diferentes categorias de serviços: conjunto de requisitos, artefatos, materiais, infraestrutura, recursos humanos e soluções contendo custos diretos e indiretos com todas as despesas necessárias à fiel execução de cada um dos serviços previstos neste Termo de Referência.

Considerada a abrangência e a dinâmica da evolução dos serviços, bem como a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos, serviços e processos, no momento da abertura da ordem de serviço será aplicada a fórmula abaixo para o estabelecimento da quantidade de UST necessária à realização do serviço:

Valor OS = Valor da UST x Quantidade de UST necessária à execução de cada serviço, sendo:  
Valor OS = valor total **em reais** da ordem de serviço;

A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de ordem de fornecimento (OF) por parte do Departamento Administrativo/Financeiro, em conformidade com a necessidade da administração pública, ao longo da contratação.

**V - Levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar.**

**Introdução:** A presente análise visa fornecer uma visão abrangente das alternativas disponíveis para a contratação de serviços de formação continuada em gestão pública, com foco na qualificação, capacitação e práticas contemporâneas. Neste contexto, será apresentada uma avaliação técnica e econômica da opção pela contratação por Registro de Preços (RP) de uma empresa especializada para a execução desses serviços.

### **Alternativas Consideradas:**

1. **Contratação Direta de Empresa Especializada:** Esta opção envolve a seleção direta de uma empresa especializada em formação continuada em gestão pública. Embora ofereça uma abordagem simples e rápida, pode resultar em falta de competitividade e transparência no processo de contratação, além de limitar as possibilidades de negociação de preços e condições contratuais.
2. **Realização de Licitação Pública Convencional:** Uma licitação pública convencional envolveria a elaboração de um edital de concorrência ou pregão, permitindo a participação de diversas empresas interessadas. Embora promova a concorrência e a transparência, esse processo é geralmente demorado e burocrático, podendo não atender às necessidades de prontidão para a implementação dos serviços.
3. **Contratação por Registro de Preços (RP):** A contratação por Registro de Preços é um procedimento que permite a prévia seleção de fornecedores para futura contratação, com a fixação de preços e condições, sem a obrigatoriedade de compra. Essa modalidade proporciona agilidade, flexibilidade e economia de recursos, além de garantir a competitividade entre os fornecedores cadastrados.

**Justificativa Técnica e Econômica da Escolha:** A opção pela contratação por Registro de Preços para os serviços de formação continuada em gestão pública se justifica por diversos fatores técnicos e econômicos:

1. **Agilidade e Flexibilidade:** O RP permite a rápida disponibilização dos serviços quando necessários, sem a necessidade de elaboração de novos processos licitatórios, atendendo de forma ágil às demandas por capacitação em gestão pública.
2. **Economia de Recursos:** Ao estabelecer preços e condições previamente, o RP possibilita uma melhor previsão de gastos e economia de recursos públicos, evitando custos desnecessários com processos licitatórios individuais.
3. **Competitividade e Qualidade:** A concorrência entre os fornecedores cadastrados no RP estimula a oferta de serviços de qualidade a preços mais competitivos, garantindo a seleção das melhores propostas técnicas e econômicas.
4. **Transparência e Controle:** O processo de Registro de Preços é transparente e passível de controle, garantindo a lisura e a conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis à contratação pública.

**Conclusão:** Diante da análise das alternativas disponíveis, a contratação por Registro de Preços de uma empresa especializada na execução de serviços de formação continuada em gestão pública emerge como a opção mais vantajosa do ponto de vista técnico e econômico. Essa modalidade oferece agilidade, economia de recursos, competitividade e transparência, atendendo de forma eficaz às necessidades de capacitação dos profissionais do setor público. Recomenda-se, portanto, a adoção deste procedimento para a efetivação da contratação, visando alcançar os melhores resultados para a administração pública.

**VI - Estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, que poderão constar de anexo classificado, se a Administração optar por preservar o seu sigilo até a conclusão da licitação.**

Baseando nas cotações de mercado com possíveis fornecedores do ramo, que foram encontrados através de pesquisas na internet que possuem contratos similares com a Administração Pública, verificou-se que o valor estimado da referida contratação é de R\$18.293.309,64, de acordo com os quantitativos, valores unitários e valores globais referenciais abaixo:

<b>LOTE</b>					
<b>ITEM</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>UN</b>	<b>QUANT.</b>	<b>VALOR UN</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
01	<b>Qualificação, capacitações e formações</b> continuadas, avaliações técnicas e pedagógicas, criação de conteúdos, e publicações com número de ISBN da câmara brasileira do livro, recomposição das habilidades, elaboração e produção de vídeos em tecnologia 4K e áudios digitais utilizando animações e recursos convencionais e tridimensionais, implantação de ambiente digital de aprendizagem, aplicação de itinerários formativos personalizados, novas práticas pedagógicas e de aperfeiçoamento técnico, linguagem e ferramentas interativas customizadas e configuradas com requisitos técnicos possibilitando integrações, funcionalidades em alta escala e hospedagem.	UST	10.344	R\$257,33	R\$2.661.821,52
02	<b>Qualificação, capacitações e formações</b> para rede municipal de ensino atualizando os métodos de gestão sustentáveis e aprimorando as práticas educacionais.  Avaliar, implementar, monitorar as políticas públicas educacionais voltadas para todos os níveis de ensino e sua transversalidade, fortalecendo os	UST	6.060	R\$257,33	R\$1.559.419,80

	processos de ensino e aprendizagem da rede municipal de ensino, desenvolvendo novos planos, pesquisas, sistemas e projetos educacionais que tragam metas e estratégias que dialogam com os desafios dos professores e estudantes. Implantação e ou reestruturação, modernização da estrutura organizacional escolar.				
<b>03</b>	<b>Qualificação, capacitações, formações</b> e execução de eventos temáticos especializados e entretenimentos.  Concepção, planejamento, coordenação, operacionalização de congressos, seminários, conferências municipais, palestras especializadas, workshops, mostras e itinerários científicos entre outros.	UST	16.740	R\$257,33	R\$4.238.225,10
<b>04</b>	<b>Qualificação, capacitações e formações</b> das competências e habilidades na gestão administrativa. Conceitos e normas jurídicas, técnicas processuais, otimização e eficácia administrativa, prestação de contas e instrumentos congêneres firmados na administração, competências e habilidades em gestão orçamentária e financeira, monitoramento da qualidade dos serviços públicos.	UST	6.240	R\$257,33	R\$1.605.739,20
<b>05</b>	<b>Qualificação, capacitações e formações</b> das competências e habilidades em gestão de pessoas e planejamento estratégico. Objetivando o aprimoramento do trabalho em equipe, cultura organizacional definindo padrões, responsabilidades, processos e indicadores de resultado.	UST	5.880	R\$257,33	R\$1.513.100,40
<b>06</b>	<b>Qualificação, capacitações e formações</b> nas competências e habilidades na rede de Saúde, compreendendo equipes de atenção	UST	7.860	R\$257,33	R\$2.022.613,80

	<p>primária em saúde (APS), estratégia saúde da família, diagnóstico com aprimoramento nos padrões de atuação e novos protocolos assistenciais, formação, qualificação dos profissionais das UBS para o manejo de situações de acolhimento, cadastramento, procedimentos em atendimentos /estabilização em urgências de baixa complexidade, referenciamento e outros casos que podem ser solucionados na unidade ou território. Acompanhamento e planejamento, das ações desenvolvidas pelas equipes de regulação, urgência/emergência na implementação de instrumentos regulatórios de acesso a procedimentos e acompanhamento da implantação de softwares, hardwares, links, prontuários eletrônicos e outros sistemas de informação voltados otimização e monitoramento dos serviços de saúde, análise e aperfeiçoamento de instrumentos controle, avaliação e auditoria, central de marcação de consultas e exames especializados da média e alta complexidade.</p>				
07	<p><b>Implantação e gestão de sistema, aferição e pesquisa de satisfação,</b> integrado ao banco de dados podendo ser utilizado para gerenciamento de conteúdo, com atualizações de segurança e desempenho que permita criações, inserção de dados e imagens, armazenamento e administração de conteúdos de forma dinâmica, através de uma interface de acesso via Internet; Deverá ser atualizado e entregue de acordo com as características tecnológica exigíveis, boa compatibilidade de acesso por meio de desktop, tablets, smartphones e demais</p>	UST	7.620	R\$257,33	R\$1.960.854,6

	sistemas operacionais.				
<b>08</b>	<b>Qualificação, capacitações e formações</b> continuadas, avaliações técnicas, criação de conteúdos, recomposição das habilidades, elaboração e produção de vídeos em tecnologia 4K e áudios digitais utilizando animações e recursos convencionais e tridimensionais, implantação de ambiente digital de aprendizagem, aplicação de itinerários formativos personalizados, de aperfeiçoamento técnico, linguagem e ferramentas interativas customizadas e configuradas com requisitos técnicos possibilitando integrações, funcionalidades em alta escala e hospedagem.	<b>UST</b>	10.344	R\$257,33	R\$2.661.821,52

**VII - Descrição integral da solução, abrangendo as exigências referentes à manutenção e à assistência técnica, quando aplicável.**

Promover o desenvolvimento contínuo e sistemático de conhecimentos, habilidades e atitudes dos gestores e servidores públicos, alinhando-os à nova estratégia organizacional. O foco está no aprimoramento dos processos tecnológicos, pedagógicos, administrativos, de gestão de pessoas e orçamentários/financeiros.

As ações serão implementadas de forma integrada e complementar, combinando atividades presenciais, híbridas e online. Serão utilizados diagnósticos setoriais, metodologias inovadoras e instrumentos de planejamento para identificar as necessidades específicas dos participantes e do projeto.

**1. Qualificação, capacitações e formações continuadas, avaliações técnicas e pedagógicas, criação de conteúdos, e publicações com número de ISBN da câmara brasileira do livro, recomposição das habilidades, elaboração e produção de vídeos em tecnologia 4K e áudios digitais utilizando animações e recursos convencionais e tridimensionais, implantação de ambiente digital de aprendizagem, aplicação de itinerários formativos personalizados, novas práticas pedagógicas e de aperfeiçoamento técnico, linguagem e ferramentas interativas customizadas e configuradas com requisitos técnicos possibilitando integrações, funcionalidades em alta escala e hospedagem.**

Para a implementação de políticas públicas contemporâneas no desenvolvimento econômico, educacional, social e cultural nas organizações públicas, um dos fatores vitais é o aproveitamento das oportunidades por meio de ferramentas metodológicas de

planejamento e da mobilização social, buscando soluções inteligentes que auxiliam as pessoas em suas práticas profissionais, tornando o trabalho coletivo mais harmônico, produtivo e conseqüentemente gerando economia de escala e melhores resultados.

As ações propostas deverão ser articuladas dentro das diretrizes da Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e principalmente nas metas e estratégias específicas do Plano Nacional de Educação (PNE) contidas na Lei 13.005/2014, e o Plano Municipal de Educação (PME) que garantem a integralidade do cumprimento do escopo dos planos descritos.

As atividades em ambiente virtual de aprendizagem para os cursistas serão interativas online e desenvolvidas prioritariamente com itinerários de ambientação tecnológica em função do perfil das turmas, com conteúdo didático elaborado por especialistas da área, e estruturado numa linguagem interativa e dinâmica.

O objetivo das formações, capacitações, qualificação dos profissionais da administração pública compõem um conjunto ações se baseiam na articulação dos seguintes elementos:

- Realizar formação continuada dos profissionais da educação do município de acordo com temáticas definidas pela equipe técnica e gestora da Secretaria Municipal de Educação de Mariana, abrangendo todos os seguimentos pedagógicos e administrativos. Deverão garantir especialistas em cada temática demandada para ministrarem os cursos, oficinas, palestras, seminários, congressos e reuniões temáticas estratégicas. A licitante deve garantir material didático, diagramado, revisado, impresso ou digital e publicações produzidos sob demanda pela equipe da Secretaria Municipal de Educação.
- Disponibilizar monitores no período letivo, com os estudantes, possibilitando o professor a realizar suas formações dentro do horário de trabalho;
- Construir em conjunto com a gestão, programas educacionais para profissionais com temáticas voltadas para a desenvolvimento de hábitos de leitura, interpretação e escrita formando multiplicadores nas unidades escolares
- Elaborar pesquisa em toda a rede municipal da educação, considerando a necessidade de temáticas de formação para melhoria da aprendizagem dos estudantes; através de processo de escuta interagir com os profissionais da educação sobre temáticas que poderão ser inseridas no cardápio de oferta de cursos pela Secretaria Municipal de Educação
- Realizar sob demanda avaliações da educação básica com foco na habilidades e competências, periodicamente. Nas avaliações serão identificadas as deficiências do processo de ensino aprendizagem da rede municipal.
- Mentoria com os profissionais da educação em novos arranjos pedagógicos e demais atividades.

- Produção de vídeos personalizados e vídeo-aulas, contendo especificações mínimas de câmeras em tecnologia 4K, estúdio dotado de áudio digital, peças com ou sem animação de vídeo, trilha Sonora, legendas, edição, finalização, ator, apresentador ou professor, diretor de cena, teleprompter, iluminação, cinegrafista para gravação fixa e em take (móvel) de conteúdos curriculares definidos pela equipe pedagógica da Secretaria de Educação. Os vídeos legendados deverão ser traduzidos por profissional intérprete de linguagens.
- Elaborar, desenvolver e disponibilizar, materiais, impressos ou digitais informativos e de promoção ao desenvolvimento de atividades complementares, capaz de se adaptar as tendências, possibilitando atualização das práticas de sala de aula, e aprimorando o processo de ensino aprendizagem dos alunos da rede municipal.
- Desenvolvimento de sistema para gestão de dados dos profissionais da educação, possibilitando a inserção da trajetória formativa em todos os níveis (minicursos, aperfeiçoamento, graduação, especialização, mestrado e doutorado).
- Construir e aplicar em conjunto com a Secretaria Municipal de Educação processo de certificação de capacitação técnica de gestores escolares.

**Ambiente digital de aprendizagem para formação continuada, dotado com itinerário de ambientação tecnológica, linguagem e ferramentas interativas customizadas e configuradas com requisitos técnicos possibilitando integrações, funcionalidades em alta escala e hospedagem.**

#### **AMBIENTE DIGITAL DE APRENDIZAGEM PARA FORMAÇÃO CONTINUADA DE PROFESSORES E EDUCADORES**

- A plataforma deve ser desenvolvida preferencialmente com soluções de frameworks com APIs de integração sob demandas.
- A plataforma deve permitir a capacitação e mobilização de servidores e profissionais por minicursos, cursos, oficinas, vídeo aulas e outros meios com emissão de certificado digital de conclusão.
- Deverá conter também a educação continuada através do itinerário de ambientação tecnológica da aplicabilidade das ferramentas e navegabilidade.
- Deverá permitir ainda: Criação de fóruns abertos para construção de conteúdos e fechados por curso/capacitação; formação de cursos no modelo “competências/ planos de aprendizagem”, por área; possibilidade de realização dos módulos conforme a necessidade do contratante; gestão de cursos e gestão de alunos.
- Os cursos e o ambiente deverão contemplar: Vídeos em alta definição Vimeo; Gravações; Módulo de gestão importação e atualização em massa; Gamificação;

Vídeo conferência; Pesquisa de satisfação; Aula presencial (se necessário); Aula privada; Tutoria; Trilhas de aprendizagem em HTML/ Scorm; Hubspot e RD Station; E-mails automáticos; Vídeo Exportação de relatórios; hospedagem gerenciamento de arquivos nos mais diversos formatos, PDF, DOC, PPT, MP4, XLS; Processo de matrículas customizadas por Categorias, grupos, coorte; Convites Mensagem; Editor de texto; Sessões Chat; Transmissão ao vivo; Fórum; Pré- lançamento; Sala de aula; Avaliação por acessos; Avaliação por participação; Avaliação somativa e formativa; Provas online; Pré-testes; Pós-Testes; Gestão de progresso; hospedagem em nuvem, Níveis de permissão; Gráficos BCash; Anti login simultâneo; Certificado de segurança (HTTPS); Vídeos com controle de acesso; avaliação de conhecimentos posteriores a experiência de ensino-aprendizagem; certificado digital emitido pós aprovação/conclusão pela plataforma. Deverá estar disponível em 24/7/365 com operação de 99,95.

- As manutenções preventivas deverão ocorrer em horários de baixo ou nenhum nível de acesso previamente acordado entre as partes. Em caso de paralização dos serviços, esses deverão ser restabelecidos em 02 horas corridas. Help Desk, deverá funcionar de forma síncrona entre 08hs e 18hs, salvo em feriados nacionais e municipais onde opera a contratada. Fora do horário do atendimento síncrono os cursistas poderão registrar sua demanda em formulário próprio.
- A vídeo aula será uma das ferramentas de recursos das aulas na modalidade de ensino a distância e interativa contemplando a coordenação pedagógica permitindo interação e integração com qualidade uniforme, com todo o processo de produção, desde a criação do roteiro, passando pela gravação em estúdio do apresentador e edição até a entrega da finalizada, sendo o tempo mínimo de 3 e máximo de 30 minutos para cada temática. Deverá ser composta: ator, apresentador ou professor, teleprompter, diretor de cena, maquiadora, cinegrafista, iluminação, câmera 4K, gravação de áudio direto, legendas, animações de vídeo, trilha sonora, edição, finalização.
- Os procedimentos previstos de segurança e dados deverão estar dentro dos parâmetros da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e hospedagem em servidor.
- Realizar sob demanda as configurações, customizações, integrações, atualizações e gerenciamento em servidor disponibilizado pela contratada.

**Serviços entregáveis** – relatório geral de atividades, relatórios das produções áudio visuais quando necessário, relatório da construções e publicações com ISBN – Câmara Brasileira do Livro - dos materiais produzidos, relatório das qualificações a distância e híbridas, relatório dos conteúdos produzidos, relatórios das atividades de tutoria, relatório com apresentação do ambiente virtual de aprendizagem sendo a implantação,

configuração, customização, designer gráfico e instrucional, funcionalidades, incluindo acessibilidade portadores de deficiência visual, relatório de inscrições dos participantes com seus respectivos logins e senhas do itinerário de ambientação da plataforma, relatório de atividades e evolução do cursista no ambiente e relatório das certificações.

**Estimativa de medição mensal de serviços mensal 862 (UST). Estimativa anual – 10.344**

**2. Qualificação, capacitações e formações para rede municipal de ensino atualizando os métodos de gestão sustentáveis e aprimorando as práticas educacionais. Avaliar, implementar, monitorar as políticas públicas educacionais voltadas para todos os níveis de ensino e sua transversalidade, fortalecendo os processos de ensino e aprendizagem da rede municipal de ensino, desenvolvendo novos planos, pesquisas, sistemas e projetos educacionais que tragam metas e estratégias que dialogam com os desafios dos professores e estudantes. Implantação e ou reestruturação, modernização da estrutura organizacional escolar.**

Implantação e ou reestruturação, modernização da estrutura organizacional escolar. As políticas públicas devem ser contínuas e consistentes, estabelecendo prioridades, metas e prazos claros para a implementação das ações propostas nos planos educacionais. Além disso, é fundamental que haja monitoramento e avaliação constante dos resultados, para verificar se as políticas estão alcançando os objetivos propostos e promover ajustes quando necessário.

Em uma nova construção pedagógica precisa-se de professores empenhados num trabalho em equipe e numa reflexão conjunta. É nessa perspectiva que destacamos como uma das estratégias de política pública a formação continuada dos professores como um dos espaços mais importantes para promover essa realidade compartilhada.

- Elaborar estudos técnicos para desenvolvimento de ferramentas inovadoras e novas metodologias que possibilite o monitoramento e avaliação do processo educacional da rede municipal, visando a melhoria da gestão escolar e a qualidade do ensino.
- Elaborar projetos inovadores de tecnologias educacionais ofertando oportunidades de desenvolvimento e uso de tecnologias digitais acoplando a inteligência artificial e espaços coletivos de aprendizagem criativa aprimorando os métodos de ensino.
- Monitorar e avaliar periodicamente, estabelecendo indicadores claros e eficazes no acompanhamento do progresso e a efetividade das políticas públicas, realizando coleta de dados e a análise regular dos resultados permitem identificar as fragilidades e implementar ações de melhoria.
- Construir e apoiar a implementação de programa voltado a escola integrada,

garantindo que os estudantes tenham acesso a atividades extracurriculares, apoio acadêmico e oportunidades de aprendizado dentro e ou fora dos espaços escolares.

- Assessorar a criação de projeto de ensino personalizado que levam em consideração as necessidades e interesses individuais dos estudantes. Isso pode incluir o uso de plataformas digitais adaptativas, que oferecem conteúdo e atividades de acordo com o nível de cada estudante, ou a criação de planos de estudo personalizados, que levam em consideração as habilidades e metas de aprendizado de cada aluno.
- Assessorar a gestão no desenvolvimento de Parcerias público-privadas para fortalecer a qualidade da educação, buscando a universalização do atendimento dos estudantes, e viabilizando a atração de investimentos para melhorar a infraestrutura escolar.
- Assessorar a secretaria municipal de educação a desenvolver projetos de combate a evasão escolar no intuito de minimizar a infrequência escolar dos estudantes.
- Desenvolver e subsidiar as equipes técnicas da rede de ensino a capacidade de solucionar desafios com as técnicas de aprendizagem baseada em problemas. Proporcionar aos professores experiências de aprendizagem práticas e contextualizadas, por meio da resolução de problemas reais ou da realização de projetos que estejam alinhados com os desafios da educação atual.
- Assessorar a gestão escolar de cada unidade a criar um plano de ação que contenha metas e estratégias que acolhem as modalidades de ensino perpassando pelas temáticas transversais.
- Desenvolver assessorar e implementar projeto de interação entre estudantes e professores mediados por psicólogos da educação e assistentes sociais com objetivo de diagnosticar problemas de clima escolar e de vulnerabilidade social.

**Serviços entregáveis** – relatório do diagnóstico situacional, relatório geral de atividades, relatório e qualificações presenciais ou meio eletrônico, relatório de mobilizações presenciais ou meio eletrônico e com participantes para implementação de serviços, material didático físico ou digital, relatório dos produtos/artefatos gerados, quando necessário.

**Estimativa de medição mensal de serviços mensal 505 (UST). Estimativa anual – 6.060 UST**

**3. Qualificação, capacitações, formações e execução de eventos temáticos especializados e entretenimentos. Concepção, planejamento, coordenação, operacionalização de congressos, seminários, conferências municipais, palestras especializadas, workshops, mostras e itinerários científicos entre outros.**

- O objetivo do conjunto de ações a serem implementadas, compõem as boas práticas nos processos organizacionais que contemplam o aprimoramento das habilidades e atitudes requeridas aos gestores alinhados a estratégias nas diversas áreas da administração.
- Eventos temáticos especializados, tem como objetivo promover, potencializar conhecimentos adquiridos, criar metodologias e instrumentos de conhecimento e planejamento. Consiste este projeto a concepção, coordenação, operacionalização, desenvolvimento e execução de congressos, seminários, conferências municipais, palestras, workshops, oficinas temáticas webinários, atividades virtuais, mostra de boas práticas, itinerários científicos à distância, presenciais e semipresenciais bem como o planejamento organizacional, assessoria especializada, roteirização, criação de identidade e comunicação visual, planejamento , atividades administrativas, reuniões presenciais e remotas com equipe gestora e instrutores, ações preventivas e corretivas, movimentação de documentação, preparação, fornecimento de estrutura física (quando necessário), montagem e desmontagem, estrutura audiovisual, gerador, recreação lúdicas e com lazer, musicalização, tradutores (quando necessários), insumos alimentícios diversos, logística geral, hospedagem, cerimonial, ambientação e decoração, limpeza, segurança, brigadistas, filmagens, gravações, fotografia, materiais de divulgação e de apoio, materiais promocionais, manuais técnicos, cartilhas , mobilizações para implementação dos serviços por meio físico e eletrônico.

O objetivo destas ações visa a economicidade e eficácia social, associados ao aprimoramento dos serviços, redução de custos e a correta aplicação da política pública originadora do contrato.

**Serviços entregáveis** - relatório geral de atividades, relatório da composição dos artefatos, infraestruturas e soluções produzidas, relatório de inscrições dos participantes, relatório de mobilizações presenciais ou meio eletrônico com participantes para implementação de serviços, relatório das atividades do palestrante contendo pesquisa, tema, conteúdo, autoria com notório saber quando necessário, relatório dos recursos áudio visais contendo fotografia, gravação, edição, finalização do produto.

**Estimativa mensal de medição de serviços mensal (1.395 UST). Estimativa anual – 16.740 (UST)**

#### **4. Qualificação, capacitações e formações das competências e habilidades na**

**gestão administrativa. Conceitos e normas jurídicas, técnicas processuais, otimização e eficácia administrativa, prestação de contas e instrumentos congêneres firmados na administração, competências e habilidades em gestão orçamentária e financeira, monitoramento da qualidade dos serviços públicos.**

- Qualificação e capacitação na gestão administrativa quanto aos serviços de compras, a implementação de ferramentas de gestão, padronização de procedimentos administrativos, formalização e instrução de processos, modalidades de aquisições, execução, fiscalização, sanções de contratos e outros processos administrativos à luz da legislação. - Os serviços consistem no planejamento, aplicação de metodologia e execução de formações através de oficinas técnicas especializadas, capacitações e qualificações com o acompanhamento (mobilização) e normatização das atividades dos profissionais na implementação de conhecimentos, habilidades e estratégias organizacionais nas rotinas e procedimentos internos, bem como processos licitatórios relativos a nova lei de licitações e contratos (NLCC) e demais dispositivos normativos. Modalidades: pregão presencial e eletrônico; leilão, concorrência: concurso; diálogo competitivo, dispensa; inexigibilidade de licitação. Instrução dos processos administrativos, suas fases, execução e responsabilidades, instruções e normas relativas a contratações e celebração de convênios, prestação de contas e parcerias;
- Introdução, conceituação e atualização da estrutura organizacional da administração pública municipal; conceitos e princípios básicos na administração pública; funções da administração pública, legislações; regime jurídico do servidor, direitos e deveres; cargos, promoções e progressões; regime disciplinar; código de ética e conduta; compliance e transparência na administração pública.
- Sugestão e subsídios das normas regulamentares específicas da área pública e elementos que possibilitem a defesa de atos administrativos da administração e seus gestores. Estudo da legislação administrativa para identificação e interpretação das atividades das Secretarias, atos normativos a serem cumpridos pelos órgãos, atos de controle interno a serem praticados pelos gestores, análise prévia que possibilitem a defesa do Município nas esferas administrativas e judiciais.
- Gestão e melhoria nos processos dos sistemas da administração municipal, interligados às diversas esferas governamentais; conceitos de qualidade; implementação de sistema de gestão da qualidade; estruturação de projetos; ciclo de vida do projeto, monitoramento e execução; satisfação do usuário. Gestão e aprimoramento das unidades executoras, gestão e interface de sistemas e serviços de organização, escrituração escolar e da gestão escolar.
- Aprimoramento das ferramentas de planejamento, aplicação, execução e controle orçamentário financeiro; metodologia de cálculo de metas anuais, auxílio ao

equilíbrio para a gestão dos recursos financeiros e despesas.

**Serviços entregáveis** - relatório geral de atividades, relatórios áudio visuais de oficinas (quando necessário), relatório de qualificações presenciais/ meio eletrônico, relatório de mobilizações presenciais/meio eletrônico e com participantes para implementação de serviços, apostilas.

**Estimativa de medição de serviços mensal (520 UST). Estimativa anual – 6.240 (UST)**

##### **5. Qualificação, capacitações e formações das competências e habilidades em gestão de pessoas e planejamento estratégico. Objetivando o aprimoramento do trabalho em equipe, cultura organizacional definindo padrões, responsabilidades, processos e indicadores de resultado.**

- Os serviços consistem em realizar planejamento e execução de oficinas técnicas de trabalho, capacitações e qualificações com o acompanhamento (mobilização) e normatização das atividades dos profissionais da administração, para reconhecimento dos processos de trabalho nas áreas de interesse estratégico das Secretarias. As oficinas técnicas de qualificação deverão ser ministradas através de estratégias em gestão de pessoas na ciência comportamental; psicologia do desenvolvimento, da personalidade e social no campo da gestão de relações interpessoais; inteligência emocional; engajamento; saúde emocional; auto estima; desenvolvimento cognitivo; motivação e comprometimento de equipes, manual de conduta dos servidores das Administração.
- Qualificação e capacitação para gestores em Gestão de Pessoas, Trabalho em Equipe, Gestão de Conflitos e Negociação, nas especificações: Cultura organizacional: impacto da cultura sobre o modelo de gestão, noções de clima organizacional e sua importância na motivação das pessoas; Gestão de pessoas na Administração Pública: a gestão estratégica de pessoas na esfera pública; papel e responsabilidade dos gestores na gestão de pessoas; Gestão para resultados e indicadores de recursos humanos; Conceitos básicos de gestão de conflitos; Tipos de conflitos e intervenções mais assertivas; Análise de conflitos: possíveis causas e prevenção de disputas; Estratégias na rede de ensino; Negociação: estratégias eficazes para uma boa negociação: a construção da confiança, estar preparado tecnicamente para propor soluções que levem a resultados. - Visão sistêmica na resolução de conflitos;
- Qualificação e capacitação de gestores e colaboradores em planejamento Estratégico, Desenho de Fluxos e Gestão de Processos, nas especificações: Conceito e ferramentas para elaboração do planejamento estratégico;

Metodologias de planejamento, execução, monitoramento e avaliação: ferramentas, indicadores e metas visando orientação para resultados no planejamento estratégico; Desenho de fluxos e identificação de nós críticos; Metodologia de resolução de problemas;

- Qualificação, capacitação e assessoramento de forma continuada, nas especificações: Papel e responsabilidade dos gestores na gestão de pessoas; Gestão para a Visão de futuro (Onde a Secretaria quer chegar em relação aos resultados pretendidos); Elaboração e implantação do manual de políticas administrativas (Código de conduta); Gestão da rotina diária (Padronização dos processos de gestão); Elaboração do Planejamento Estratégico da Secretaria (Plano de Negócio); Definição de um sistema de metas e indicadores de desempenho; Definição de um sistema de monitoramento (follow up) dos resultados; Definição de um sistema de ação com base nos resultados.

**Serviços entregáveis** - relatório geral de atividades, relatórios áudio visuais de oficinas quando necessário, relatório de qualificações presenciais ou meio eletrônico, relatório de mobilizações presenciais ou meio eletrônico e com participantes para implementação de serviços, apostilas.

**Estimativa de medição de serviços mensal (490 UST). Estimativa anual – 5.880 (UST)**

## **6. Qualificação, capacitações e formações nas competências e habilidades da rede municipal de Saúde em todos seus níveis tais como:**

- Análise, proposições e reestruturação nas unidades de saúde básicas, equipes de atenção primária em saúde (APS), estratégias na saúde da família;
- Diagnostico com aprimoramento nos padrões de atuação e novos protocolos assistenciais, formação, qualificação dos profissionais das UBS para o manejo de situações de acolhimento, cadastramento, procedimentos em atendimentos /estabilização em urgências de baixa complexidade;
- Referenciamento e outros casos que podem ser solucionados na unidade ou território;
- Acompanhamento e planejamento, das ações desenvolvidas pelas equipes de regulação urgência/emergência na implementação de instrumentos regulatórios de acesso a procedimentos, acompanhamento da implantação de softwares, hardwares, links, prontuários eletrônicos e outros sistemas de informação voltados otimização e monitoramento dos serviços de saúde;
- Análise e aperfeiçoamento de instrumentos controle, avaliação e auditoria, central de marcação de consultas e exames especializados da média e alta complexidade.

- Qualificar e orientar quanto a adesão das propostas de captação de recursos para implantação e fortalecimento de Ações de Saúde, documentação, formulários nos diversos sistemas utilizados na esfera pública;
- Monitoramento da utilização dos recursos, realizando acompanhamento permanente da implantação dos programas e resultados alcançados, evitando devolução dos recursos recebidos.

**Serviços entregáveis** - relatório geral de atividades, relatórios áudio visuais de oficinas (quando necessário), relatório de qualificações presenciais e ou por meio eletrônico relatório de mobilizações presenciais, e o por meio eletrônico com participantes para implementação de serviços, apostilas.

**Estimativa de medição de serviços mensal (655 UST). Estimativa anual – 7.860 (UST)**

**7. Implantação e gestão de sistema, aferição e pesquisa de satisfação, integrado ao banco de dados podendo ser utilizado para gerenciamento de conteúdo, com atualizações de segurança e desempenho que permita a criação, armazenamento e administração de conteúdos de forma dinâmica, através de uma interface de acesso via Internet. Deverá ser atualizado e entregue de acordo com as características tecnológica exigíveis, boa compatibilidade de acesso por meio de desktop, tablets e demais sistemas operacionais**

Requisitos técnicos para o desenvolvimento de um sistema com recursos de avaliação do atendimento, e aferição de serviços que visa agilizar e otimizar o processo de recrutamento/cadastramento e informações necessárias para as Secretarias Municipais.

O sistema será composto por módulos para registro e busca de usuários, bem como por funcionalidades que permitam a avaliação do atendimento tanto pelo usuário, quanto pela contratante. Deverá ser atualizado e entregue de acordo com as características tecnológica exigíveis, boa compatibilidade de acesso por meio de desktop, tablets e demais sistemas operacionais.

Além disto, tem por objeto a prestação de serviços especializados em desenvolvimento e sustentação do sistema acima referenciado, assim como a sustentação de sistemas preexistentes, aderente à dinâmica de trabalho baseada em métodos, comportamentos e mentalidade "ágeis", sob demanda da administração pública, conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

O objetivo principal é desenvolver um sistema web intuitivo e seguro que permita o registro de cadastro, busca, interface e aferição através de um banco de usuários, além de possibilitar a avaliação do atendimento realizado durante o processo seletivo.

Os objetivos específicos incluem:

- a) Cadastro de usuários com informações detalhadas, incluindo currículo, experiência profissional e habilidades relevantes;
- b) Cadastro de vagas com informações detalhadas sobre a vaga que será ofertada;
- c) Área para administração e gestão de todo ambiente;
- d) Pesquisa e filtragem de usuários de acordo com critérios específicos;
- e) Módulo de avaliação do atendimento, permitindo que usuários e empresas avaliem sua experiência durante o processo seletivo;
- f) Possibilidade de divulgar e publicar vagas em sites, redes sociais, Facebook, Instagram e WhatsApp;
- g) Gerar relatórios sendo um dashboard global e até 05 opções de relatórios adicionais e complementares a serem definidos pelo município.
- h) Acesso seguro às informações dos usuários, garantindo a privacidade e proteção dos dados pessoais.

### **Requisitos do Sistema**

O sistema deve atender aos seguintes requisitos:

#### *3.1. Cadastro de Usuários*

- a) Formulário de registro de usuários com campos para informações pessoais, experiência profissional, habilidades, formação acadêmica e outros dados relevantes;
- b) Possibilidade de anexar currículo e documentos adicionais;
- c) Permitir que os usuários se candidatem a vagas específicas.
- d) Registrar a candidatura associando o candidato e a vaga correspondente.
- e) Recursos de validação e verificação de dados para garantir a precisão das informações inseridas;
- f) Interface intuitiva para facilitar o preenchimento do formulário de registro.
- g) Interface para que o município possa agendar a entrevista e seleção com o candidato, com envio de e-mail de agendamento e ainda disponibilizar na área do candidato a data e a hora da entrevista com o município.

#### *3.2. Cadastro de vagas Empresas parceiras e Município*

Cadastro de empresa: Permitir que as empresas se cadastrem no sistema fornecendo informações básicas. Atribuir um ID e senha exclusivos para cada empresa.

Cadastro de vaga de emprego: Permitir que as empresas cadastradas publiquem vagas de emprego via plataforma da Secretaria. A prefeitura precisa aprovar a publicação antes da vaga ser divulgada. Associar cada vaga à empresa correspondente.

Atribuir um ID exclusivo para cada vaga.

Permitir que as empresas vejam as candidaturas recebidas para suas vagas e realizem ações como visualizar os detalhes do candidato, agendarem entrevistas, o sistema deve permitir envio de e-mail aos usuários, após o término do processo de seleção marcar candidaturas como "aceitas" ou "rejeitadas".

### *3.3. Pesquisa e Filtragem de Usuários*

- a) Módulo de busca avançada que permita aos recrutadores, empresas e município a pesquisar usuários de acordo com critérios específicos, por vagas e por habilidades, experiência, formação acadêmica, localização geográfica, entre outros;
- b) Recursos de filtragem para refinar os resultados da pesquisa;
- c) Classificação dos usuários de acordo com a relevância dos critérios de pesquisa.

### *3.4. Avaliação do Atendimento pelo Candidato*

- a) Módulo que permita aos usuários avaliarem a qualidade do atendimento recebido durante o processo seletivo;
- b) Questionário com perguntas relacionadas à cordialidade, eficiência, clareza das informações fornecidas, entre outros aspectos relevantes;
- c) Opção para incluir comentários adicionais.

### *3.5. Avaliação do Atendimento pela Empresa*

- a) Módulo que permita às empresas contratantes avaliarem a qualidade do atendimento recebido dos usuários;
- b) Questionário com perguntas relacionadas à comunicação, habilidades técnicas, pontualidade, entre outros aspectos relevantes;
- c) Opção para incluir comentários adicionais.

### *3.6. Acesso e Segurança dos Dados*

- a) Sistema de autenticação seguro para usuários e empresas;
- b) Proteção dos dados pessoais dos usuários em conformidade com as regulamentações de privacidade e proteção de dados;
- c) Mecanismos de backup e recuperação de dados para evitar perdas;
- d) Armazenamento

## **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

A metodologia utilizada na prestação do serviço está fundamentada nos métodos ágeis, de acordo com as melhores práticas de mercado, e adequada às necessidades e especificidades da CONTRATANTE. Esta metodologia deve ser seguida pela CONTRATADA, em conformidade com as diretrizes determinadas pela CONTRATANTE.

A metodologia de desenvolvimento almejada, fundamentada nos métodos ágeis, propõe minimamente as seguintes fases:

- Ideação;
- Inception;
- *Sprints* (iterações) com duração entre 2 (duas) a 4 (quatro) semanas;
- Pré-refinamento;
- Refinamento;
- *Sprint Planning*;
- *Build*;
- Sprint Review;
- Sprint Retrospective;
- Transição.

### Processo de Desenvolvimento de Software

Para atender ao objeto do serviço, o Prestador de Serviços contratado deverá conhecer e seguir a metodologia proposta, observando as premissas da etapa correspondente ao serviço solicitado.

### Fluxo do Processo de Desenvolvimento de Software

A figura 1 apresenta o modelo de trabalho a ser adotado:

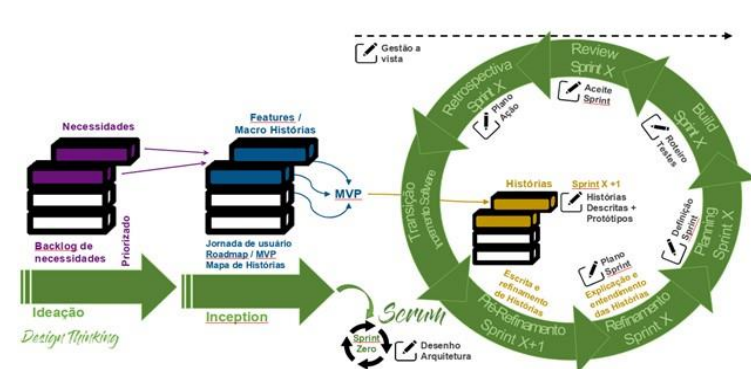


Figura 1 - Fluxo Geral de Trabalho

O desenvolvimento de novas soluções de *software* se inicia na etapa nomeada **Ideação** onde, através de técnicas de *Design Thinking*, são levantadas as necessidades do cliente, gerando a primeira versão do *Backlog* do produto. Esta etapa será realizada pela CONTRATANTE e CONTRATADA podendo ou não ter a participação dos seus potenciais parceiros.

A partir da *Inception*, faz-se uma imersão nas necessidades, mapeia-se a jornada do usuário, as macros histórias e define-se o MVP (Mínimo Produto Viável).

A partir do resultado da *Inception*, inicia-se o fluxo do *Scrum*, com todos os seus eventos e artefatos, conforme detalhado no **item Detalhamento do Fluxo do Processo**.

As *Sprints* (iterações) terão duração entre 2 (duas) a 4 (quatro) semanas, a ser definido na fase de *Planning*. A duração definida para a *Sprint* permanecerá a mesma até o fim do projeto, salvo casos excepcionais pactuados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e devidamente apresentados no termo de aceite da *Sprint*. O *Product Owner* (PO) definirá, para cada *Sprint*, um “objetivo da *Sprint*” e, a partir deste objetivo, serão definidas, na reunião de planejamento da *Sprint* (*Planning*), as Histórias de usuário (se a demanda for para desenvolvimento) ou itens de trabalho (se a demanda for para sustentação de sistemas e puderem ser planejadas) que deverão ser entregues ao final daquela *Sprint*. Os itens de trabalho de atendimento rápido (demandas de manutenção que não podem esperar para entrar no fluxo de uma *Sprint*), no caso de sustentação de sistemas, seguirão o fluxo normal.

Caso a CONTRATADA finalize as Histórias ou Itens planejados antes do prazo definido para a *Sprint* corrente, poderá negociar com o Product Owner (PO) e solicitar autorização dos fiscais de contrato (ou gestor responsável pelo projeto) para iniciar a execução de outras Histórias/Itens que já estejam preparadas e priorizadas no *Backlog*.

Os serviços de desenvolvimento e sustentação dos sistemas deverão adotar as boas práticas de engenharia de *software* em consonância com as orientações normativas e de políticas de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de Mariana para garantir a qualidade e a adequação do incremento que será entregue, a exemplo de:

- *Refactoring* (melhorar o código-fonte sem alterar comportamento);
- Teste unitário;
- Inspeção de código;
- Integração contínua;
- Padrões arquiteturais de projeto;
- Modularização das funcionalidades;
- Baixo acoplamento e alta coesão das funcionalidades;
- Reusabilidade de componentes;
- Execução de testes automatizados;
- Padrões definidos na arquitetura ePING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico;
- Normas e Padrões da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil);
- Regras de acessibilidade à pessoas com limitação ou deficiência (visual, motora, cognitiva), naquilo que afetar a interface com usuário e a interação humano-sistema; o

Art. 47 do Decreto Federal nº 5.296 de 2004, do Acesso à Informação e à Comunicação; e as diretrizes e padrões de acessibilidade definidos pelo Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), do Programa de Governo Digital do Governo Federal, e pelas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) e Accessible Rich Internet;

- Diretrizes definidas pelos Padrões Web em Governo Eletrônico (ePWG), do Programa de Governo Digital do Governo Federal.

As tecnologias e ferramentas utilizadas para o desenvolvimento e sustentação dos sistemas deverão observar a Plataforma de Desenvolvimento e Arquitetura de Referência da CONTRATANTE.

A CONTRATADA poderá atuar em todas as etapas do fluxo apresentado na **Figura 1 - Fluxo Geral de Trabalho**, com exceção da fase de Ideação. A participação da CONTRATADA em cada etapa será definida logo no início da execução do serviço, em um encontro de alinhamento entre as partes (reunião de *kick-off* do projeto).

O processo de gestão contratual abrange as atividades internas à CONTRATANTE, que tratam do adimplemento técnico do contrato e têm por finalidade verificar se a CONTRATADA entrega as demandas de acordo com o que foi acordado. É no âmbito desse processo que é homologado o faturamento das demandas e serão aferidos nos padrões de SLA (*Service Level Agreement* ou Acordo de Nível de Serviço) acordados.

A metodologia de desenvolvimento de *software* vigente poderá ser alterada durante a execução do contrato, a critério da CONTRATANTE, e a CONTRATADA deverá se adequar a ela em um prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos.

### Detalhamento do Fluxo do Processo

O processo de desenvolvimento de software é composto pelos eventos listados na Tabela 1:

Evento	Responsável	Descrição	Entregável	Perfis envolvidos	Ferramentas sugeridas
Ideação	CONTRATANTE e/ou seus parceiros e CONTRATADA (caso necessário)	Etapa que tem como objetivo capturar e priorizar necessidades, olhando-se com maior clareza e profundidade, imergindo no problema para compreender o contexto e a perspectiva do cliente. Este	Backlog do Produto	Contratante: Facilitador Contratada Gerente do Projeto Desenvolvedor de sistema	Não se aplica

		trabalho irá nortear a proposição de soluções aderentes ao negócio específico, gerando Backlog do Produto.			
Workshop Product Owner (PO)	CONTRATANTE e CONTRATADA	Etapa que tem como objetivo alinhar papéis, funções, responsabilidades atreladas ao PO, bem como treiná-lo	Modelo de Escrita de História de Usuários	Contratante: Facilitador Contratada Gerente do Projeto	Miro ou Mural Outras (conforme acordado com a CONTRATANTE).
Workshop Formação do Time	CONTRATANTE E CONTRATADA	Etapa que tem como objetivo executar dinâmicas que visam a integração, alinhamento e definição de macro-acordos para andamento das rotinas e atividades.	Acordos realizados	Contratante: Facilitador Contratada Gerente do Projeto User eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	Miro ou Mural Outras (conforme acordado com a CONTRATANTE).
Inception	CONTRATANTE E CONTRATADA	Etapa que tem como objetivo refinar as necessidades que foram levadas na ideação, envolvendo o cliente e a equipe técnica, para detalhamento das features do produto deverá contemplar. As features são priorizadas e	Backlog do Produto Jornada de Usuário Desenho de arquitetura Estimativa de UST's para esta	Contratante: Facilitador Contratada Gerente do Projeto User eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	Miro ou Mural Ferramentas de gestão de tarefas (Trello, Redmine, SDM ou Jira) Outras (conforme acordado com a CONTRATANTE).

		organizadas em um MVP (Minimum Viable Product).	etapa		
Sprint Zero	CONTRATADA	Etapa pós Inception em que o Time prepara o mínimo necessário para iniciar o primeiro Build do produto. Neste momento, o time configura os ambientes, refina um pouco mais o Modelo de Banco de Dados e realiza uma POC arquitetural implementando uma ou mais histórias. Também deve ser realizado o pré-refinamento e o refinamento como preparação para a sprint 1.	Desenho da arquitetura Modelo de dados inicial Identidade visual Guia de usabilidade	Contratante: Facilitador  Contratada Gerente de Projeto User eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	Ferramentas de gestão de tarefas (Trello, Redmine, SDM ou Jira) Git IDEs de desenvolvimento SGBD
Pré-Refinamento Sprint (x +1)	CONTRATADA ANTE E CONTRATADA	Etapa de refinamento e preparação dos itens de Backlog dos produtos selecionados pelo PO e que podem ser executados nas próximas Sprints. Enquanto uma sprint está em execução, esta etapa ocorre em paralelo para preparar os itens de Backlog para a próxima sprint(x+1).	Backlog de Produto Histórias de usuário Itens de trabalho Protótipos Mapa de Histórias de usuários Modelo de dados Desenho da arquitetura	Contratante: Facilitador  Contratada Gerente de Projeto User eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	Miro ou Mural Ferramentas de gestão de tarefas (Trello, Redmine, SDM ou Jira) Figma / Adobe XD

			Identidade visual Guia de usabilidade		
Refinamento	CONTRATANTE E CONTRATADA	Evento em que o PO apresenta para todo o TIME as Histórias de usuário ou Itens do Trabalho de usuário que deseja para o Sprint e os critérios de aceite. O UX apresenta a experiência de usuário por meio dos protótipos (já elaborados no pré refinamento) e o Time esclarece todas as dúvidas.	História de usuário Itens de trabalho Critérios de aceite Protótipos Mapa de Histórias de usuários	Contratante: Facilitador  Contratada Gerente de Projeto User eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	Miro ou Mural  Figma / Adobe XD
Sprint Planning	CONTRATANTE E CONTRATADA	Evento onde é feito o planejamento de uma Sprint. O propósito da Sprint Planning é alinhar o time de desenvolvimento ou sustentação e o PO sobre o “quê” e como será executado o trabalho dentro da Sprint.	Backlog da Sprint Definição da Sprint Termo de abertura da OS com Estimativas de UST's	Contratante: Facilitador  Contratada Gerente de Projeto User eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	*Ferramentas de gestão de tarefas (Trello, Redmine, SDM ou Jira)
Build	CONTRATADA	Período em que o Time realiza o trabalho definido no Planning, de acordo com o fluxo da Sprint.	Código-fonte Script dos testes unitários Evidências de	Contratante: Facilitador  Contratada Gerente de Projeto User	Ferramentas de gestão de tarefas (Trello, Redmine, SDM ou Jira) Git IDEs de

			testes Roteiro de teste Nota de liberação	eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	desenvolvimento SGBD
Reunião Diária	CONTRATANTE (participação eventual) e CONTRATADA	Evento diário de 15 minutos para verificar o andamento do trabalho no Build, onde o time responde: “o que fiz”, “o que vou fazer”, “os impedimentos que tenho”, “o que o time entregou”, “o que o time irá entregar hoje” e “quais os impedimentos para concluir a próxima entrega”.  E o momento em que o time atualiza a gestão à vista.	Burndown (atualizado)  Gestão a vista atualizado	Contratante: Facilitador  Contratada Gerente de Projeto User eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	*Ferramentas de gestão de tarefas (Trello, Redmine, SDM ou Jira)
Sprint Review	CONTRATANTE E CONTRATADA	Evento em que o time apresenta o que foi alcançado durante a Sprint, validando todo o trabalho com o PO e gerando o aceite.	Apresentação dos resultados do Termo de aceite da Sprint Termo de encerramento da OS com quantidade de UST's	Contratante: Facilitador  Contratada Gerente de Projeto User eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	*Ferramentas de gestão de tarefas (Trello, Redmine, SDM ou Jira)

			realiza das.		
Sprint Retrospecive	CONTRATANTE E CONTRATADA	Evento que ocorre ao final de uma Sprint com o objetivo de identificar o que funcionou bem, o que pode ser melhorado e quais ações serão tomadas para melhorar as próximas Sprints.	Plano de ações	Contratante: Facilitador  Contratada Gerente de Projeto User eXperience( UX) Desenvolvedor backend Desenvolvedor Frontend	*Ferramentas de gestão de tarefas (Trello, Redmine, SDM ou Jira) * Ferramenta free de Retrospectiva
Transição	CONTRATANTE E CONTRATADA	Liberação do incremento do produto no ambiente definido no planejamento da Sprint.	Nota de liberação	Contratante: Facilitador  Contratada Gerente do Projeto	Ferramentas de gestão de tarefas (Trello, Redmine, SDM ou Jira) Git IDES de desenvolvimento SGBD

### Homologação de Sistemas

As *Sprints* serão homologadas pelo *Product Owner* (PO), após a entrega pela CONTRATADA, nos seguintes termos:

A CONTRATADA deverá implantar o sistema (funcionalidades desenvolvidas na *Sprint*) no ambiente de homologação da CONTRATANTE.

O aceite das entregas será definido pelos critérios estabelecidos nas histórias de usuários ou Itens de trabalho e conforme qualidade de código definida na esteira de integração contínua, descrita no **Condições de Recebimento**.

A CONTRATANTE terá prazo de até 5 dias úteis para confirmar ou alterar o aceite da sprint após os testes realizados no ambiente de homologação. Findado este prazo, o aceite inicialmente emitido prevalecerá.

**Enquanto estiver vigente o contrato**, ainda que já tenha sido feito o aceite inicial da entrega da sprint e a confirmação desse aceite após os testes realizados no ambiente de homologação, a CONTRATADA se responsabilizará por todas e quaisquer correções,

provenientes de erros de construção, para os serviços executados pela CONTRATADA na sprint em questão, assegurando assim o perfeito funcionamento do(s) software(s) desenvolvidos. As correções devem ser feitas **sem custos adicionais para a CONTRATANTE**.

### **Artefatos**

A CONTRATADA deverá entregar, junto ao código-fonte, todos os artefatos produzidos e atualizados, durante ou após a execução da *Sprint* de desenvolvimento ou de sustentação ou correção de Chamados de erro, tais como:

- Guia de usabilidade (Identidade visual, Guia de estilos, etc.);
- Protótipos de média ou alta fidelidade;
- Histórias de usuário (conceito INVEST);
- Itens de trabalho descritos;
- *Backlog* técnico (decisões arquiteturais, estratégias de implementação, débito técnico);
- *Backlog* da *Sprint*;
- Definição da *Sprint*;
- *Modelo de dados*;
- *Scripts de criação e população de banco de dados*;
- Script de testes unitários;
- Evidências de testes;
- Nota de liberação;
- Termo de aceite da *Sprint*;
- Plano de ações da retrospectiva;
- Documento de estudo de código fonte.

A relação de artefatos a serem entregues pela CONTRATADA não se limita àqueles citados acima. Todo e qualquer artefato produzido deverá ser entregue a CONTRATANTE.

### **INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES AO OBJETO:**

- **Fluxo de Sustentação/Manutenção de Software**
  - As atividades de resolução de chamados de erro, que demandem rápida atuação, deverão seguir o fluxo apresentado no item **Fluxo de chamados de erro**, deste Termo de Referência.
  - Será considerado chamado de erro qualquer evento que acarrete ou possa acarretar a interrupção dos sistemas ou a redução de sua qualidade.
  - Todos os chamados de erro deverão ser registrados na Ferramenta de TIC da CONTRATANTE.

- O registro do chamado de erro se dará por quaisquer evidências de sua ocorrência, tais como reclamação registrada pelo Cliente na Central de Atendimento, relato da falha a CONTRATADA, dentre outros. A partir do início do atendimento do chamado pela CONTRATANTE se dará o início da contagem de prazos para resolução.
- Os chamados de erro poderão ser resolvidos pelo *Squad*, sempre que possível, dentro do processo de trabalho adotado no desenvolvimento ágil, desde que não haja prejuízo para as entregas acordadas para aquela *Sprint*. Caso não seja possível, a critério da CONTRATANTE, os entregáveis previstos para a *Sprint* deverão ser repactuados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se necessário.
- As atividades de **sustentação planejadas** seguirão o mesmo processo de trabalho adotado no desenvolvimento ágil, sendo essas atividades distribuídas em itens de *backlog* e planejadas em iterações (*sprints*), conforme definido no item **Fluxo de processo e desenvolvimento/sustentação de sistemas**, deste Termo de Referência.
- Ficará a critério da CONTRATANTE definir quais ritos e atividades serão executadas, que levará em consideração a natureza do contexto da demanda.

Exemplo: uma *Sprint* planejada apenas com demandas de correção poderá exigir ou não o rito de *Refinamento*.

- Ciente da dificuldade de se obter proficiência e eficiência em códigos-fonte escritos por terceiros, a CONTRATANTE irá demandar o Estudo do Código-Fonte pela CONTRATADA, com o intuito de promover a qualidade e a agilidade das manutenções nos sistemas da mesma e formar um colaborador-estudado.
  - A depender do tamanho e da complexidade do sistema, será demandado por prazo pactuado entre as partes para estudo de código.
- Este Estudo do Código-Fonte deve gerar dois entregáveis:
  - Detalhamento completo por escrito contemplando as funcionalidades e sua arquitetura tecnológica, incluindo dados técnicos e de regras de negócio; e
  - Uma apresentação presencial ou por videoconferência sobre o sistema, suas funcionalidades e sua arquitetura tecnológica, incluindo dados técnicos e de regras de negócio.
- O que se pretende medir é a capacidade dos profissionais da CONTRATADA em sustentar o sistema de maneira competente e eficiente.
- O documento e a apresentação entregues pela CONTRATADA serão avaliados por uma equipe técnica e comercial da CONTRATANTE.
  - O conteúdo do documento escrito e da apresentação serão definidos pela CONTRATANTE no momento da prestação do serviço, em função de cada sistema a ser sustentado.
  - Chama-se de “colaborador-estudado” o colaborador da CONTRATADA que passou pelo mencionado Estudo de Código-Fonte.

- O Estudo poderá ser contratado para toda a equipe da CONTRATADA alocada para sustentação na CONTRATANTE, de acordo com as responsabilidades sobre sistemas atribuídas a cada funcionário.
- Haja vista o investimento feito pela CONTRATANTE com o Estudo de Código-Fonte, a CONTRATADA terá maior condições de prover, com qualidade, a manutenção dos sistemas. No entanto, tal investimento também traz responsabilidades.
  - A CONTRATADA deverá fazer uma gestão do conhecimento efetiva, de maneira que afastamentos e desligamentos de colaboradores-estudados não signifiquem perda do conhecimento.
  - Em eventual troca de colaborador-estudado por parte da CONTRATADA, a CONTRATANTE não poderá ficar “descoberta” tecnicamente quanto aos sistemas em sustentação. A CONTRATADA deverá realocar outro profissional capacitado mesmo que provisoriamente, a fim de não impactar o serviço em execução de sustentação dos sistemas.
- Após o estudo e a aprovação do colaborador-estudado, este estará apto para dar manutenção nos sistemas designados pela CONTRATANTE, incluindo atendimento de chamados de erro do cliente.
- O chamado de erro aberto pelo cliente será repassado ao analista da CONTRATADA pela CONTRATANTE, via ferramenta de TIC para as correções que se fizerem necessárias.

### **Processo de Gestão**

- O Processo de Gestão irá observar o completo adimplemento administrativo e técnico do contrato, verificando se a CONTRATADA entregou as demandas com qualidade e nos prazos acordados, cumprindo todos os SLA's – *Service Level Agreement*.
- A gestão das demandas a serem abertas a CONTRATADA dará início a dois processos em paralelo:
  - Gestão contratual;
  - Gestão do desenvolvimento de software.
- A **gestão contratual** será de responsabilidade da CONTRATANTE, que buscará a garantia do seu integral cumprimento, verificando se a CONTRATADA entregou as demandas definidas dentro do seu prazo de execução e com a qualidade prevista em cada Ordem de Serviço (OS).
  - É no âmbito desse processo que é homologado o faturamento de acordo com as demandas solicitadas.
  - A execução de uma demanda fora do prazo e da qualidade prevista na OS gerará, automaticamente necessidade de correções da empresa referente à Ordem de Serviço que ampara tal demanda.
  - A CONTRATANTE será responsável pela gestão do contrato e autorização dos pagamentos dos serviços prestados, mediante ateste técnico das áreas responsáveis.

- A prestação dos serviços deverá ocorrer nas dependências físicas da CONTRATANTE ou da CONTRATADA. Para tanto, na primeira hipótese, a CONTRATANTE deverá fornecer apenas o espaço físico, acesso à internet e energia elétrica necessários para a acomodação da equipe da CONTRATADA.
- A critério da CONTRATANTE, os serviços poderão ser prestados remotamente. Neste caso, a CONTRATADA deverá se submeter à Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.
  - O acesso remoto ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE deverá ser feito por meio do uso da infraestrutura de VPN – *Virtual Private Network*, da CONTRATANTE.
  - Toda e qualquer infraestrutura de conectividade ao servidor de VPN da CONTRATANTE será de responsabilidade da CONTRATADA.
  - Somente são remuneráveis os entregáveis e atividades, conforme especificado no presente Edital.
- A **gestão de desenvolvimento de software** abrange as atividades de desenvolvimento de sistemas desempenhadas pela CONTRATADA em conjunto com a CONTRATANTE, seguindo orientações da metodologia ágil proposta. A critério da CONTRATANTE, este modelo de gestão poderá ser ajustado ao longo do tempo.
- As equipes devem ser organizadas conforme o modelo multidisciplinar denominado *Squad*, contemplado pelos perfis elencados abaixo:
  - *Product Owner* (PO) facilitador;
  - Gerente de Projeto;
  - User eXperience(UX);
  - Desenvolvedor backend;
  - Desenvolvedor Frontend;
- O *Squad* será formado no início da execução do serviço, onde a CONTRATANTE definirá quais papéis da CONTRATADA deverão atuar naquela demanda.
- Os papéis de *Scrum Master*, Arquiteto de Software, Analista UX e Analista de Dados poderão ser alocados, mediante anuência da CONTRATANTE, em mais de um *Squad*.
- Caso a equipe alocada em determinado *Squad* fique ociosa, a CONTRATADA, com a anuência da CONTRATANTE, poderá realocá-la em outros projetos, o que não o exime da sua obrigação de repasse de conhecimento para os profissionais substitutos envolvidos no contrato

### **Fluxos de Atendimento de Chamados de Erro**

- O fluxo de atendimento aos chamados de erro deve ocorrer conforme abaixo:
  - Cliente abre chamado via ferramenta TIC da Contratada;
  - Contratada recebe o chamado e inicia atendimento;
  - Contratada soluciona o atendimento, registra a solução e envia o chamado para a validação da CONTRATANTE.

- **Objetivo:** Garantir que o chamado para a sustentação/manutenção de sistemas aberto seja colocado em atendimento pelo analista responsável do fornecedor dentro do prazo definido, em no máximo 1 (uma) hora, dentro do horário comercial, em dias úteis.
- **Premissas:** Para apuração de SLA, todos os chamados abertos para o sistema em sustentação/manutenção devem ser registrados na Ferramenta de TIC.
- **Evidências:** Relatório de Evidência de Chamados Atendidos pelo TDA (Tempo de Atendimento), com informações extraídas da Ferramenta de TIC da CONTRATANTE.
- O SLA de atendimento representa a relação do tempo transcorrido entre o momento em que o chamado entra na caixa de tarefas do grupo solucionador da CONTRATADA, na Ferramenta de TIC da CONTRATANTE, e o momento em que o responsável pelo atendimento muda o status do chamado para “em atendimento” a fim de executar a solução.

#### ▪ **Índice de solução de chamados de erro para sistemas em sustentação/manutenção**

- **Objetivo:** Garantir que os chamados para a sustentação/manutenção de sistemas abertos sejam solucionados pela CONTRATANTE dentro dos prazos estabelecidos entre as partes.
- Todos os chamados serão repassados a CONTRATADA, por meio da ferramenta de TIC da CONTRATANTE, com classificação de complexidade “baixa”.
- A CONTRATADA deverá solucioná-los no tempo definido entre as partes. Caso a CONTRATADA, ao fazer a análise do chamado de erro, **não o classifique como de complexidade baixa**, terá até 8 (oito) horas para comunicar ao responsável/gestor pelo Sistema na CONTRATANTE, para proceder ao processo de reclassificação do chamado de erro, se for o caso.
- Caso o chamado de erro seja reclassificado em conjunto com a CONTRATANTE como de complexidade média ou alta, a CONTRATADA deverá cumprir os prazos correspondentes à nova classificação, estabelecidos entre ambas.
- Caso o chamado de erro seja reclassificado pela CONTRATANTE como Projeto, a CONTRATADA deverá apresentar um planejamento com prazo para solução da demanda a ser aprovado pela CONTRATANTE.
- Caberá à CONTRATANTE a definição quanto à ordem de atendimento dos chamados de erro de acordo com critérios internos de prioridade.

#### **Participações em reuniões, Encontros e Ritos**

- A ausência de profissionais da CONTRATADA convocados pela CONTRATANTE para participarem dos “Encontros” e “Ritos” ensejará em advertência verbal ou formalizada. Tais “Encontros”, “Ritos” estarão inclusos nas correspondentes UST’s abarcadas na Ordem de Serviços.

#### ○ **Incidência de defeitos**

- Ao final de cada *Sprint*, no termo de encerramento, será documentada a quantidade de defeitos ainda em aberto aceitos pelo PO, a serem corrigidos conforme o prazo e critérios acordados na *Review*.

- Defeitos de criticidade baixa poderão ser aceitos durante a construção do *release*, porém a CONTRATADA deverá saná-los até a finalização do prazo e critérios acordados na *Review*.

- **Garantia do produto/serviço: fabricante, garantia legal ou garantia convencional**

- A CONTRATADA compromete-se a efetuar as necessárias manutenções corretivas relativas aos *softwares* produzidos, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, por 180 (cento e oitenta) dias corridos. O prazo é contado a partir do término do contrato e abrange todas as funcionalidades produzidas ou alteradas pela CONTRATADA, incluindo a integração com outros sistemas conforme o projeto.

- No período de garantia, a CONTRATADA deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos entregues, que compreendem, dentre outros, as imperfeições percebidas, a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal do serviço contratado ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos.

- A CONTRATADA deverá ainda corrigir erros de qualquer natureza que impeçam ou dificultem o uso e a continuidade da manutenção, devendo entregar documentos e artefatos que facilitem a manutenção do código produzido. Isto inclui a garantia de que todos os artefatos desenvolvidos e entregues estejam dentro dos padrões da CONTRATANTE.

- Estão excluídas da Garantia eventuais danos e/ou defeitos decorrentes de: Caso fortuito ou força maior, uso inadequado dos sistemas, negligência, imperícias, vandalismos ou imprudências, infecções por malware (software malicioso tais como *worm* entre outros que danificam ou interferem no desempenho dos sistemas), incompatibilidade entre componentes físicos, hardware, ou qualquer tipo de modificações realizadas por colaboradores, servidores ou terceirizados.

- Em não se tratando de problemas cobertos pela garantia, a CONTRATANTE não imporá quaisquer responsabilidades, ônus ou obrigações à CONTRATADA.

- **DA VISTORIA TÉCNICA**

- Considerando que os serviços poderão ser prestados nas dependências físicas da CONTRATANTE, entende-se importante que a licitante se disponha a visitar as dependências da CONTRATANTE no sentido de se averiguar as condições do ambiente em que os seus profissionais alocados irão trabalhar. Destarte a este fato, entende-se importante que a licitante também obtenha conhecimentos não somente do ambiente de prestação dos serviços como também da localização onde os serviços serão prestados,

de forma a considerar, em ambos os casos, possíveis custos dos seus profissionais na composição de sua proposta comercial.

○ Nesse sentido, a licitante poderá vistoriar as dependências da CONTRATANTE, onde serão executados os serviços com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existentes, de modo a serem observadas e conferidas suas características e peculiaridades mediante prévio agendamento, posto que não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento dessas informações.

○ A visita deverá ser realizada por profissional habilitado da interessada e será acompanhada pelo representante da CONTRATANTE.

○ A licitante que desejar realizar visita técnica deverá agendar dia e horário específico, até 02 (dois) dias antes da sessão, sendo vedada a visita de mais de um licitante no mesmo momento.

○ A vistoria técnica pode ser substituída por declaração de que o licitante tem pleno conhecimento das condições locais e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços.

correções no sistema, relatório das fases de desenvolvimento do software e documentação do código fonte.

#### Pesquisa de Satisfação

- Avaliação da Satisfação dos Colaboradores e Usuários: A inclusão do tema de pesquisa de satisfação visa avaliar o grau de contentamento e engajamento dos colaboradores e de satisfação dos usuários dos serviços disponibilizados pelo município.

- Impacto nos Índices de Emprego: A qualificação dos profissionais reflete positivamente na empregabilidade, contribuindo para a elevação dos índices de emprego no município.

**Serviços entregáveis** - relatório geral de atividades, relatório com apresentação do sistema sendo a implantação, configuração, customização, designer gráfico, funcionalidades, relatório analítico e consolidado dos questionários e resultados.

**Estimativa de medição de serviços mensal (635 UST). Estimativa anual – (7620 UST)**

Os serviços serão executados nas dependências da Prefeitura Municipal, nas dependências da contratada, em ambiente virtual ou em qualquer outro necessário à fiel execução do serviço. Quando a execução dos serviços ocorrer nas dependências do Contratante, esse se responsabilizará pela disponibilidade da infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários, as licenças dos produtos (softwares).

## **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

Apresentação de Balanço Patrimonial e demonstração contábil do último exercício social conforme exigido pela Lei número 6.404/76. Comprovação, na data de abertura da licitação, do capital ou patrimônio líquido equivalente a no mínimo 10% do valor estimado dos serviços.

## **AMOSTRA/ LAUDO TÉCNICO/ PROVA DE CONCEITO**

Prova de conceito: A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá apresentar no prazo de até 72 (setenta e duas) horas de sua convocação, prova de conceito do ambiente virtual de aprendizagem (plataforma digital) instalada anteriormente em funcionamento para ente público ou privado, contendo todas as especificações técnicas e funcionalidades descritas neste termo de referência, realizando a gestão de no mínimo 01 curso e conteúdo desenvolvido, sendo vedada a apresentação por empresa terceirizada ou parceira.

## **Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.**

O presente Estudo Técnico Preliminar justifica a realização do processo licitatório para a contratação de serviços de qualificação e formação continuada de professores e servidores, conforme estabelecido pela Lei de Licitações nº 14.133/21. O objetivo deste contrato abrange diversos temas, incluindo educação, gestão administrativa, gestão de pessoas, além de contemplar a dimensão da pesquisa de satisfação e melhoria dos índices de emprego no município.

## **Necessidade da Capacitação Continuada**

A importância da capacitação continuada dos professores da educação infantil e ensino fundamental, com base na Base Nacional Comum Curricular (BNCC), é de suma importância para a qualidade da educação. A BNCC estabelece as diretrizes e competências que todos os alunos brasileiros devem desenvolver ao longo de sua escolaridade, fornecendo um referencial essencial para o planejamento curricular e práticas pedagógicas.

A capacitação continuada dos professores busca garantir que compreendam plenamente os objetivos e as competências propostas pela BNCC. Isso inclui não apenas a familiarização com os documentos oficiais da BNCC, mas também a reflexão sobre como integrar essas competências de forma significativa em suas práticas de sala de aula. Os professores precisam ser capacitados para adaptar seus métodos de ensino, materiais didáticos e estratégias de avaliação de acordo com as demandas da BNCC, promovendo assim uma aprendizagem mais eficaz e alinhada com as expectativas educacionais contemporâneas.

Além disso, a capacitação continuada permite que os professores estejam atualizados em relação às melhores práticas educacionais, às novas metodologias de ensino e às pesquisas recentes na área da educação. Isso é crucial em um contexto em constante evolução, onde novas tecnologias, abordagens pedagógicas e descobertas científicas podem impactar significativamente a prática docente. Professores bem capacitados estão mais preparados para enfrentar os desafios do ambiente educacional atual e proporcionar experiências de aprendizagem enriquecedoras aos seus alunos.

Em suma, investir na capacitação contínua dos professores da educação infantil e ensino fundamental, com base na BNCC, é fundamental para promover uma educação de qualidade, alinhada com as demandas da sociedade contemporânea. Essa formação não apenas melhora a qualidade do ensino, mas também fortalece o sistema educacional como um todo, contribuindo para o desenvolvimento integral dos alunos e para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

A importância da capacitação continuada dos servidores administrativos do município é crucial para garantir o bom funcionamento das instituições públicas. Esses profissionais desempenham papéis fundamentais na gestão dos serviços municipais, na organização de recursos, na administração de processos burocráticos e no suporte às atividades cotidianas.

Ao receberem treinamentos e atualizações regulares, os servidores administrativos podem aprimorar suas habilidades técnicas e administrativas, o que contribui para uma prestação de serviços mais eficiente e de qualidade. Além disso, a capacitação contínua permite que esses profissionais estejam atualizados em relação às melhores práticas de gestão, às novas tecnologias e às mudanças nas políticas públicas, possibilitando uma atuação mais eficaz e alinhada com as necessidades da comunidade.

Investir na formação dos servidores administrativos também promove uma cultura organizacional voltada para a excelência e o compromisso com o serviço público. Ao demonstrar preocupação com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, o município fortalece sua capacidade de oferecer serviços de qualidade à população e de promover o desenvolvimento local.

Em resumo, a capacitação continuada dos servidores do município é essencial para garantir a eficiência e a eficácia da administração pública, contribuindo para o bem-estar da comunidade e para o desenvolvimento sustentável da região.

### **Economicidade e Melhor Aproveitamento de Recursos**

- Otimização do Desempenho Profissional: A capacitação continuada contribui diretamente para o aprimoramento das habilidades dos profissionais, resultando em um desempenho mais eficiente e eficaz nas atividades diárias.
- Redução de Custos Operacionais: Ao investir em capacitação, busca-se mitigar a necessidade de contratações externas para suprir lacunas de conhecimento, resultando em economia financeira a longo prazo.
- Aproveitamento Otimizado de Recursos Materiais: A qualificação continuada permite a aplicação prática e eficiente de novas metodologias e tecnologias educacionais, maximizando o potencial de utilização dos recursos materiais disponíveis.
- Gestão Administrativa e de Pessoas Eficaz: A capacitação em gestão administrativa e de pessoas oferecerá aos colaboradores as ferramentas essenciais para uma administração mais eficiente dos recursos financeiros e administrativos da instituição. Além disso, irá promover uma nova perspectiva nos servidores em relação ao atendimento ao cidadão, aumentando a eficiência e eficácia operacional no enfrentamento das demandas da população.

### **Impacto nos Resultados Institucionais**

A implementação efetiva deste programa de qualificação, aliada à pesquisa de satisfação e ao estímulo à empregabilidade, refletirá diretamente na melhoria dos índices educacionais, na eficiência administrativa e no alcance das metas institucionais.

## **Conclusão**

A condução deste processo licitatório para a contratação de serviços de qualificação continuada representa mais do que simplesmente atender às exigências legais. O foco central está na busca incessante pela excelência na entrega de serviços educacionais e administrativos. Além de garantir conformidade legal, esta iniciativa visa aprimorar os índices de emprego por meio de uma abordagem que inclui pesquisa de satisfação e uma atenção especial para a melhoria contínua. Entendemos que a eficácia não se limita apenas à conformidade com normas e regulamentos, mas sim à entrega de resultados tangíveis e impactantes. Dessa forma, a economia e o uso otimizado dos recursos humanos, materiais e financeiros são metas primordiais para garantir uma gestão eficiente. Com isso, fortalecemos não apenas a instituição, mas também os resultados institucionais, criando uma base sólida para o sucesso contínuo.

---

Karine Ferreira Magalhães  
Assessora Técnica de Planejamento

---

Germano Zanforlim de Araújo  
Secretário Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência