TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM GESTÃO POR PROCESSO

1. Justificativa da Contratação

Para cumprir com seus objetivos de funcionar como elo entre o produtor e o consumidor por meio da comercialização atacadista e varejista de produtos hortifrutigranjeiros, alimentos e insumos orgânicos, disponibilizando instalações adequadas, orientando, disciplinando e organizando o mercado, de modo a torná-lo mais acessível ao produtor rural, prestando informações da comercialização na CEASA/SC aos seus usuários, Governo do Estado, Sindicatos Rurais, Prefeituras Municipais e público em geral, fornecendo subsídios para auxiliar os produtores na tomada de decisões do que e quando plantar, a CEASA/SC conta com uma robusta estrutura distribuída em três municípios do Estado, sua sede localizada em São José/SC, filiais em Tubarão e Blumenau, conta, em sua estrutura administrativa e operacional, com 43 empregados públicos, possui 500 produtores rurais cadastrados, 170 Boxes (usuários permanentes), gerando 2.000 empregos diretos, circulando em suas dependências diariamente cerca de 5.000 pessoas. Considerando toda sua estrutura, a CEASA/SC percebe a necessidade primordial de melhoria dos seus processos gerenciais.

Em consonância com o Planejamento Estratégico da Secretaria da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural - SAR, a estatal inicia em 2021 a elaboração do seu Planejamento Estratégico, com isso a necessidade de gestão por processos tornou-se premente e parte do plano de melhorias para 2022, onde visa acelerar a implementação contínua da melhoria dos processos em todas as áreas da empresa.

Pág. 01 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

A CEASA/SC busca a melhoria da qualidade de sua gestão. Procura revisar, padronizar e aprimorar os controles organizacionais, aperfeiçoando constantemente seus processos. A estatal prioriza atender às determinações do Governo do Estado de Santa Catarina, que visam desburocratizar e dar agilidade aos processos organizacionais, por meio do mapeamento, aperfeiçoamento e digitalização de seus processos. Entre as principais determinações do Governo do Estado destacam-se o Decreto no 39 de 21 de fevereiro de 2019, que instituiu o Programa Governo sem Papel no âmbito da Administração Pública Estadual Direta e Indireta e a Instrução Normativa no 003/2019 – SEA, a qual estabelece normas gerais e procedimentos relativos à gestão de documentos e processos eletrônicos, ao funcionamento e utilização do Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos - SGP-e.

Devido aos diversos desafios que surgiram nos últimos anos, em decorrência de adequação à evolução legislativa e tecnológica, bem como o amadurecimento das práticas de gestão, a CEASA/SC tem empregado esforços na melhoria de processos tanto da área fim quanto da área meio da empresa. Desse modo, a direção da empresa definiu a revisão de processos como essencial, formando, através da portaria n° 16/2021, o Núcleo de Gestão de Processos - NUPROC, que em parceria com o Escritório de Gestão de Processo do Governo do Estado – EPROC, irá acompanhar todo o planejamento e execução da implantação da gestão de processos na CEASA/SC, a fim de reduzir o risco de erros, minimizar os custos operacionais, ganhar agilidade entre outros benefícios.

São inúmeros os relatos de benefícios alcançados por outros órgãos do Estado que também optaram pela contratação de empresa especializada na gestão e melhoria de processos, como é o caso da Polícia Militar de Santa Catarina- PMSC, Ministério Público do Estado de Santa Catarina - MPSC e Secretaria de Administração do Estado - SEA.

Pág. 02 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Aproveitando a convergência de interesses internos e a demanda de atualização de legislação contínua e intermitente, a contratação de consultoria especializada para auxiliar na execução das melhorias de processos nas áreas fim e meio da empresa é imprescindível para dar continuidade e consolidar a gestão por processos. Dessa forma, atualmente tem sido relatado nas reuniões de Diretoria, com pauta de planejamento da empresa, a necessidade de contratação de pessoas capacitadas e profissionalmente habilitadas para atuar na área de melhoria de processos organizacionais, o que justifica a necessidade de contratação destes serviços.

2. Objeto

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de apoio, inovação, aperfeiçoamento e melhoria de gestão de processos, no âmbito da CEASA/SC, incluindo suporte técnico e capacitação em ferramentas de inovação de processos, conforme condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

3. Especificações Técnicas do Objeto

A metodologia a ser utilizada para a prestação dos serviços pela CONTRATADA serão organizados e entregues conforme os padrões e métodos descritos no **BPM CBOK – Business Process Management Common Book of Knowledge –** Guia de Corpo Comum de Conhecimento sobre BPM (Gerenciamento de Processos de Negócios).

Segundo o guia CBOK, a prática de processos de negócios pode ser caracterizada como um ciclo de vida contínuo, onde pode ser sumarizado por meio do seguinte conjunto gradual e interativo de atividades: Planejamento, Análise, Desenho e Modelagem, Implementação, Monitoramento e Refinamento.

Os serviços a serem contratados estão dispostos ao longo das áreas de conhecimento do CBOK, abordando ações para identificar, desenhar, executar, dimensionar,

Pág. 03 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio (automatizados ou não) com foco em melhoria de eficiência e alcance das metas estratégicas da CEASA/SC.

Os serviços prestados pela CONTRATADA serão organizados e entregues de acordo com o Ciclo de Gestão de Processos (figura 1).

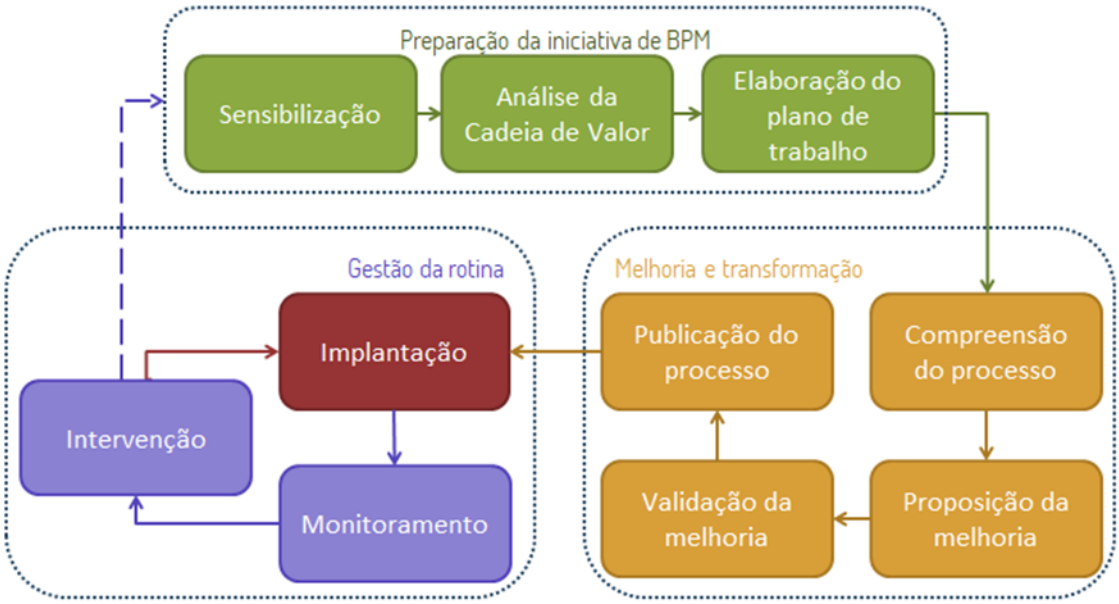

Figura 1 - Ciclo de Gestão de Processos

3.1. Preparação da iniciativa de BPM

Consiste nas atividades necessárias ao entendimento e organização de uma iniciativa de gestão de processos e é composto das seguintes etapas:

3.1.1- Sensibilização e disseminação da Cultura de Gestão de Processos

Consiste na realização de reuniões de sensibilização com a alta administração, com os gestores e colaboradores da CONTRATANTE, bem como, com a participação e

Pág. 04 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

acompanhamento pelo EPROC, para a apresentação da metodologia de gerenciamento de processos e a forma de atuação e disponibilização dos serviços da consultoria CONTRATADA, onde serão definidas as áreas de atuação das iniciativas de BPM, os serviços prioritários e os atores responsáveis envolvidos na iniciativa.

A sensibilização é importante para que todos conheçam o trabalho que será realizado e como se pretende atuar. Envolve uma apresentação da CONTRATADA, com acompanhamento do NUPROC apoiado pelo EPROC, do escopo do projeto e da metodologia de gerenciamento de processos aos envolvidos.

3.1.2. Análise da Cadeia de Valor

Consiste na identificação, classificação e elaboração de uma representação gráfica dos processos de negócio da CONTRATANTE agrupados por tipo de processos (gestão, finalísticos e sustentação), representando a correlação entre eles e como entregam valor às partes interessadas.

3.1.3. Elaboração do Plano de Trabalho

O Plano de Trabalho é o documento que condensa o planejamento do trabalho a ser realizado pela CONTRATADA em consonância com a CEASA e apoio do EPROC, e trata das condições para uma iniciativa de gestão de processos. Tem por finalidade a definição do cronograma e das diretrizes a serem seguidas e o escopo do trabalho dos processos priorizados. Na elaboração do Plano de Trabalho os processos priorizados devem estar inter-relacionados com os processos existentes na organização, para que a melhoria dos processos possa abranger todos os envolvidos e executores das atividades em cada área de competência.

3.2. Melhoria e transformação de Processos de negócio

Pág. 05 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Envolve a execução das atividades a serem desenvolvidas pela CONTRATADA juntamente com a CONTRATANTE e com o acompanhamento do EPROC, para disponibilizar um processo para uso. Essas atividades vão desde a contextualização, passando pela modelagem, documentação, automatização ou automação e definição do plano de implantação de um processo, e são válidas para iniciativas que envolvam tanto a melhoria quanto a transformação de processos, sejam eles finalísticos, de gestão ou de sustentação.

3.2.1. Compreensão do Processo

Consiste em analisar o contexto do processo, ou seja, obter uma clara compreensão de seu objetivo, bem como modelar a situação atual do processo.

Como ferramenta para análise do contexto do processo utiliza-se o **Modelo Canvas – Análise de Processo** definido pelo EPROC. Esse modelo serve para orientar a discussão, posteriormente as informações contidas no Canvas devem ser compiladas e subsidiar a elaboração da Instrução de Trabalho, conforme modelo disponibilizado pelo EPROC.

A modelagem da situação atual (As Is) consiste na diagramação do processo na forma como é executado atualmente. Essa forma de modelagem se presta a documentar a forma de execução atual do processo, bem como à análise do processo com vistas à sua melhoria ou transformação.
Obs.: Para modelagem dos processos a CONTRATADA deverá utilizar o modelador gratuito CAMUNDA MODELER, ou o CAWEMO (versão web) tendo em vista este ser o modelador padrão adotado pela equipe do EPROC.

3.2.2. Proposição da melhoria

Consiste na análise da modelagem As Is realizada na etapa anterior, verificando os pontos críticos e identificando os gargalos do processo atual e propor as alterações necessárias à melhoria e eficiência do processo juntamente com a equipe responsável pelo

Pág. 06 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

processo. Após as melhorias identificadas as alterações serão apresentadas na modelagem To Be conforme nova proposta a ser adotada no processo.

Nessa etapa a CONTRATADA deverá realizar a modelagem da situação futura (To Be) do processo utilizando o Camunda Modeler ou sua versão web, nos padrões definidos pelo EPROC, elaborar os modelos de documentos e formulários caso sejam utilizados no processo, elaborar a Instrução de Trabalho para validação, identificar e mapear os indicadores do processo.

3.2.3. Validação da Melhoria

A validação envolve o teste de uso do novo processo por parte dos executores do processo e da equipe de trabalho da CONTRATANTE para verificação e correção de inconsistências na modelagem do processo proposta na etapa anterior.

Essa etapa envolve a análise e considerações quanto à disponibilização do novo processo pela CONTRATADA para que a CONTRATANTE, com a supervisão do NUPROC e apoio do EPROC, possa validar e aprovar os diagramas, modelos de documentos, formulários e, principalmente, da Instrução de Trabalho - IT que condensa todas as informações do novo processo. Na validação é realizada a prototipação e a simulação do novo processo, seguindo os procedimentos descritos na IT para fins de verificação de conformidade.

Na prototipação e simulação do processo poderão ser evidenciadas inconsistências nas atividades descritas no processo e estas deverão ser analisadas pela CONTRATANTE em conjunto com o EPROC e repassadas à CONTRATADA para que sejam realizadas as correções e ajustes necessários.

Obs.: Todos os documentos desta etapa deverão ser validados e assinados pelo responsável da CONTRATANTE em conjunto com o EPROC.

Pág. 07 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

3.2.4. Publicação do processo

Envolve a disponibilização das informações validadas e aprovadas na etapa anterior pela CONTRATANTE para publicação na Cadeia de Valor do Governo do Estado bem como no Portal de Serviços do Governo do Estado (www.servicos.sc.gov.br) ou o que venha a substituí-lo. A publicação na Cadeia de Valor fica a cargo do EPROC e a disponibilização do serviço no Portal de Serviços do Governo a cargo da CONTRATANTE. Com a publicação do serviço na Cadeia de Valor e no Portal de Serviços do Governo dá-se por encerrada a etapa de Melhoria e Transformação do Ciclo de Gestão de Processos (para fins de controle do projeto). Isso significa que o processo está estabelecido e pronto para ser implantado e utilizado.

Todos os processos trabalhados nessa fase serão disponibilizados na Cadeia de Valor do Estado no site do EPROC, podendo a CONTRATANTE, ao seu critério, também divulgá-los em seu site institucional. Porém, para fins de utilização, os processos já poderão ser disponibilizados aos usuários antes da publicação, cabendo a CONTRATANTE realizar essa atividade.

3.3. - Gestão da rotina

Envolve as atividades necessárias ao acompanhamento da execução de um processo após a sua publicação e implantação. Assim, cabe ao órgão demandante o acompanhamento da execução do processo, frente a novas mudanças tecnológicas ou aos novos padrões de trabalho que possam surgir e requeiram novas mudanças na forma de execução do processo. As fases de implantação, monitoramento e intervenção, serão acompanhadas pela equipe responsável pelos processos da CONTRATANTE, juntamente com a CONTRATADA e EPROC, onde dependendo da necessidade de mudança no processo, poderá iniciar um novo Ciclo de Gestão de Processos para intervenção e melhoria do processo em análise.

Pág. 08 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

3.3.1 - Implantação do processo

Consiste na divulgação do processo e no treinamento dos usuários quanto à utilização do novo processo modelado. A CONTRATADA, em conjunto com a CONTRATANTE, definirá como será feita a implantação do novo processo/serviço, ou seja, como será apresentado o novo procedimento aos servidores ou cidadãos.

A forma de divulgação e implantação do novo processo modelado será proposta de acordo com o grau de complexidade do processo. Em caso de processos simples, uma simples Instrução Normativa ou Comunicação Interna poderá ser suficiente. Em outros casos mais complexos pode ser necessária publicação de Decretos ou Leis, devendo a CONTRATANTE providenciar a elaboração e publicação desses instrumentos, disponibilizando os treinamentos necessários à sua implantação. Essa etapa de elaboração dos documentos norteadores será de responsabilidade da CONTRATANTE, ficando a CONTRATADA e EPROC disponíveis para suporte, acompanhamento e orientação ao órgão.

3.3.2 – Monitoramento

Uma vez implantado o processo, este é colocado em ação e inicia-se a etapa de monitoramento do processo. Na etapa de monitoramento são realizadas as tarefas de definição de metas e acompanhamento dos indicadores, bem como anotação de não conformidades.

As metas para os indicadores dizem respeito a quanto se busca alcançar em determinado período de tempo, ou seja, o gap a ser superado em determinado período.

3.3.3 -Intervenção

Pág. 09 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Por meio da realização do monitoramento do processo é possível realizar um diagnóstico da situação atual do processo. Em situações nas quais são identificadas necessidades de melhoria é necessária a realização de alguma intervenção para promovê-las. As melhorias podem ser advindas de alterações na rotina do processo ou alterações estruturais no processo em si.

As alterações de rotina dizem respeito à manutenção do processo em relação ao andamento de suas instâncias, por meio de acionamento de serviço de suporte, bem como alterações em metas e indicadores.

As alterações no processo que envolva alterações em diagramas, formulários, integrações de sistema, normas legais, entre outras que impactam a própria estrutura do processo poderão ser objeto da realização de um novo Ciclo de Gestão de Processos, devendo a CONTRATADA analisar e definir a forma de atuação e revisão do processo.

4. Descrição dos Serviços

Os serviços serão estruturados com base na metodologia do Ciclo de Gestão de Processos, como segue na apresentação abaixo:

Grupo	Serviço
1 – Preparação da iniciativa em BPM	S1 – Sensibilização
	S2 – Análise da cadeia de valor
	S3 – Elaboração do plano de trabalho
2 – Melhoria e transformação de processos	S4 – Compreensão do Processo
	S5 – Proposição de melhorias
	S6 – Validação das melhorias
	S7 – Publicação do processo
3 – Gestão da rotina	S8 – Implantação do processo
	S9 - Monitoramento

Pág. 10 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

	S10 - Intervenção

Os serviços são compostos por atividades que deverão ser registradas e documentadas pela CONTRATADA de acordo com a sua natureza, e deverão ser entregues à CONTRATANTE que avaliará e validará cada entrega.

Abaixo detalhamento dos serviços a serem contratados:

S1 – Sensibilização

Atividades	**Entregáveis**
S1.1 – Desenvolver meios (workshops, palestras, treinamento) a fim de promover a sensibilização da Diretoria Executiva, Gerências e colaboradores, contemplando as informações necessárias para entendimento da metodologia de Gerenciamento de Processo de Negócio e um resumo do escopo do trabalho; S1.2 – Elaborar material de divulgação do projeto.	a) Ata de reunião de cada atividade; b) Lista de presença dos participantes de cada atividade; c) Apresentação de sensibilização através de workshops, treinamentos, oficinas realizadas; d) Cartaz e outro meios de divulgação; e) Vídeo de sensibilização.

S2 – Análise da Cadeia de Valor

Atividades	**Entregáveis**
S2.1 Analisar informações (Planejamento Estratégico, Relatórios, Indicadores,	a) Ata de reunião de cada atividade;

Pág. 11 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Sistemas, Formulários, Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias, Resoluções, Instruções Normativas, entre outros); S2.2 Realizar ambientação da equipe do projeto, através da apresentação dos principais conceitos em Cadeia de Valor e Metodologia de trabalho; S2.3 – Realizar reuniões de levantamento dos processos; S2.4 – Analisar os processos sob a ótica do valor agregado; S2.5 – Classificar os processos em Gestão, Finalístico e de Sustentação S2.6 – Construir a Cadeia de Valor; S2.7 – Construir a Hierarquia dos Processos, com seus desdobramentos (Macroprocesso, processo, subprocesso, atividade e tarefa) S2.8 – Realizar reuniões de homologação da Cadeia de Valor com os gestores da área.	b) Apresentação dos principais conceitos em Cadeia de Valor e metodologia de trabalho a ser utilizada; c) Cadeia de Valor do órgão, com os processos classificados em Gestão, Finalístico, e de Sustentação;

Pág. 12 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

S3 – Elaboração do Plano de Trabalho

Atividades	Entregáveis
S3.1 – Realizar reunião com a alta administração e os gestores da CONTRATANTE, para elaboração do plano de trabalho dos processos priorizados, o detalhamento do escopo das atividades e o cronograma de entrega de cada serviço, para análise e aprovação pela CONTRATANTE; S3.2 – Aplicar método para priorização dos processos; S3.3 – Realizar reuniões de homologação da lista de processos priorizados.	a) Ata de reunião de cada atividade; b) Lista de presença dos participantes de cada atividade; c) Lista de processos classificados por ordem de prioridade; d) Plano de trabalho com o processo priorizado e o cronograma de implantação.

S4 – Compreensão do processo

Atividades	Entregáveis
S4.1 – Realizar reuniões com os atores do processo para coleta de informações e entendimento da situação atual (*As Is*) dos processos priorizados;	a) Ata de reunião de cada atividade; b) Lista de Presença dos participantes de cada atividade; c) Canvas de Análise de Processos (Conforme modelo definido pelo EPROC)

Pág. 13 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

S4.2 – Realizar a análise e diagnóstico dos processos priorizados a partir do modelo Canvas de Análise de Processos; S4.3 – Modelar em formato BPMN a situação atual *(As Is)* do processo; S4.4 – Identificar atividades, executores, informações relacionadas, normativos, legislação, modelos de documentos, sistemas utilizados e decisões tomadas pelos responsáveis no âmbito do processo; S4.5 – Realizar revisão e homologação dos entregáveis da etapa.	d) Representação gráfica, em formato BPMN, da situação atual (*As Is*) validado pela CONTRATADA.

S5 – Proposição de melhoria

Atividades	**Entregáveis**
S5.1 – Realizar reuniões com os atores do processo para redesenho da situação futura dos processos (*To be*); S5.2 – Propor melhorias nos processos a serem implementadas na versão *To be*;	a) Ata de reunião de cada atividade; b) Lista de presença dos participantes de cada atividade; c) Representação gráfica, em formato BPMN, da situação atual (*As Is*) e futura (*To Be*) dos processos priorizados,

Pág. 14 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

S5.3 – Propor revisão da legislação vigente face a proposição das melhorias dos processos; S5.4 – Propor modelos de documentos, formulários digitais, diagramas e outros instrumentos necessários para a melhoria do processo para análise e avaliação da CONTRATANTE. S5.5 – Propor indicadores de desempenho para avaliar a performance dos processos. S5.6 – Realizar priorização das melhorias identificadas; S5.7 – Elaborar Instrução de Trabalho com descritivo detalhado das atividades dos processos modelados na situação (*To Be*).	detalhando: atividades, executores, informações, sistemas, integrações e pontos de decisões; d) Modelos de documentos e formulários digitais; e) Indicadores do processo; f) **Instrução de trabalho** (conforme modelo definido pelo EPROC) contendo o diagnóstico do processo, a modelagem BPMN do processo e o detalhamento das atividades contendo a descrição das atividades, as regras de negócio, os pontos de controle e tomada de decisão e informações adicionais necessárias ao processo; g) Matriz de melhorias contendo o detalhamento das melhorias, bem como sua classificação quanto à prioridade.

S6 – Validação das melhorias

Atividades	Entregáveis

Pág. 15 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.
189

S6.1 – Realizar reunião de validação da proposição da melhoria para homologação do novo processo; S6.2 – Realizar em conjunto com a CONTRATANTE a prototipação da modelagem futura (*To Be*) para testar e validar a proposição da melhoria do processo e realizar correções necessárias; S6.3 – Elaborar, validar e coletar assinaturas da CONTRATANTE no Termo de Entrega de Produtos (TEP);	a) Ata de reunião de cada atividade; b) Lista de presença dos participantes de cada atividade; c) Prototipação da modelagem futura (*To Be*); d) Termo de Entrega de Produto – TEP (Conforme modelo definido pelo EPROC) e) Matriz de melhorias detalhada e validada, classificadas quanto à prioridade.

S7 – Publicação do processo

S7.1 – Apoiar na publicação dos processos nos portais definidos pela CONTRATANTE.	a) Ata de reunião de cada atividade; b) Lista de presença dos participantes de cada atividade; c) Publicar o processo nas plataformas digitais definidas pela CONTRATANTE e EPROC.

S8 – Implantação do processo

Pág. 16 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Atividades	Entregáveis
S8.1 – Elaborar, junto ao CONTRATANTE, Plano de implantação do processo homologado contendo as etapas da implantação, os responsáveis e os prazos; S8.2 – Realizar reunião com a CONTRATANTE para homologação do plano de implantação; S8.3 – Acompanhar a implantação da melhoria do processo na CONTRATANTE verificando a sua efetividade; S8.4 - Elaborar um plano de capacitação para o novo processo; S8.5 – Treinar os atores envolvidos nos novos processos implantados, promovendo a capacitação para a continuidade das novas atividades; S8.6 – Elaborar material de divulgação e publicação do novo processo; S8.7 – Analisar e propor alterações na regulamentação do novo processo.	a) Ata de reunião de cada atividade; b) Lista de presença dos participantes de cada atividade; c) Plano de implantação do processo (conforme modelo definido pelo EPROC); d) Apresentação de capacitação e workshops realizados; e) Cartaz de divulgação; f) Vídeo de sensibilização; g) Proposta de minuta de regulamentação do novo processo (leis, decretos, instruções normativas, resoluções, portarias, etc...).

S9 – Monitoramento

Pág. 17 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Atividades	Entregáveis
S9.1 – Realizar reuniões junto às áreas gestoras para acompanhamento e suporte na implementação do novo processo, identificando melhorias e ajustes se necessário; S9.2 – Apoiar na interpretação dos valores obtidos na coleta dos indicadores frente às metas estabelecidas, avaliando sua tendência e necessidade de revisão; S9.3 – Identificar não conformidade no processo implantado, a fim de propor soluções.	a) Ata de reunião de cada atividade; b) Lista de presença dos participantes de cada atividade; c) Relatório com o desempenho dos indicadores; d) Relatório de não conformidades.

S10 – Intervenção

Atividades	Entregáveis
S10.1 – Realizar reuniões para identificação de melhorias contínuas, caso necessário; S10.2 – Realizar ajustes nos diagramas, mapas, manuais, modelos, documentos, formulários, instruções de trabalho, caso necessário.	a) Ata de reunião de cada atividade; b) Lista de presença dos participantes de cada atividade; c) Melhorias identificadas visando atingir metas de desempenho não alcançadas; d) Diagramas, mapas, modelos, documentos, formulários,

Pág. 18 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

	instruções de trabalho, ajustados.

5. Execução do Objeto

A CONTRATANTE irá demandar UST (Unidade de Serviço Técnico) para ações de melhoria de processo de negócio conforme descrito neste Termo de Referência.

Os processos serão definidos e priorizados pela CONTRATADA na fase de Preparação da iniciativa em BPM, após essa fase a CONTRATADA elaborará os Plano de Trabalho.

Para cada processo priorizado a CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Trabalho, detalhando o cronograma de implantação e o quantitativo de UST necessário à realização do Ciclo de Gestão de Processo. O Plano de Trabalho deverá ser validado e aprovado pela CONTRATANTE em consonância com o EPROC.

Na emissão do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO a CONTRATANTE deverá indicar o gestor do contrato para acompanhar as entregas dos serviços prestados e proceder a certificação das notas. O EPROC poderá auxiliar a CONTRATANTE na validação das entregas realizadas pela CONTRATADA.

Caso a CONTRATADA identifique, durante a execução dos trabalhos, qualquer dificuldade no cumprimento do cronograma estabelecido no Plano de Trabalho, em função de atrasos provocados pelo CONTRATANTE, deverá proceder à comunicação formal à CONTRATANTE, descrevendo a dificuldade enfrentada para que à CONTRATANTE possa realizar a análise e ajuste nos cronogramas de entregas se assim entenderem por necessário.

Pág. 19 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Caso a CONTRATADA exceda, por sua própria responsabilidade, o prazo previamente definido no cronograma validado no Plano de Trabalho, incidirá multa de 0,1% ao dia sobre o valor do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, nos termos deste Termo de Referência.

Durante a execução dos trabalhos, as alterações identificadas pela CONTRATADA, não previstas inicialmente no escopo do Plano de Trabalho, deverão ser encaminhadas como solicitação de alteração para análise e aprovação da CONTRATANTE com concordância do EPROC.

O acompanhamento da execução e dos serviços definidos no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO será realizado pela CONTRATANTE em conjunto com o EPROC os quais poderão avaliar e propor devidas correções caso necessárias.

Toda entrega dos serviços prestados deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE com a supervisão do NUPROC e apoio do EPROC. O Fiscal do contrato emitirá Termos de Recebimento para as entregas dos serviços prestados definidos neste Termo de Referência. A emissão de Termo de Recebimento Provisório será facultada ao fiscal do contrato, caso necessite de tempo adicional para avaliar a qualidade e conformidade dos produtos entregues. Somente após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, poderão ser encaminhados os trâmites para pagamento mediante a apresentação de Nota Fiscal pela CONTRATADA.

6. Obrigações da CONTRATADA

6.1 – Iniciar a prestação dos serviços na data estabelecida no contrato;
6.2 – Prestar os serviços nas condições e prazos estabelecidos no Edital, Contrato e Termo de Referência;
6.3 – Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

Pág. 20 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

6.4 – Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pelos serviços executados, zelando pela ordem e qualidade de sua execução;

6.5 – Assumir totalmente a responsabilidade civil, criminal, trabalhista e previdenciária que digam respeito ao profissional por ela contratado, para execução dos serviços, bem como responsabilizar-se por todo e qualquer dano de natureza civil ou acidente de trabalho que a CONTRATADA ou profissional por ela designado vier a sofrer ou provocar, dentro ou fora das dependências das unidades da CEASA/SC;

6.6 – Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela CEASA/SC na execução dos serviços prestados;

6.7 – Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato, exceto quando autorizado formalmente pela CEASA/SC, respeitando-se os limites e preceitos legais;

6.8 – Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

6.9 – Permitir que representantes da CONTRATANTE, ou pessoas por ele credenciadas, realizem o acompanhamento e verificações relativas aos serviços prestados;

6.10 – A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE qualquer alteração de funcionários que possam interferir no funcionamento dos serviços prestados a CONTRATANTE;

6.11 - A CONTRATADA deverá mensalmente disponibilizar ao CONTRATANTE relatório sintético com o descritivo das ações realizadas, para subsidiar a avaliação dos serviços prestados, no diagnóstico do nível de maturidade em Gestão por Processos do Órgão, no desdobramento da Cadeia de Valor do Governo por meio da disponibilização da relação dos processos modelados e implantados na CONTRATANTE. O EPROC poderá ser acionado para acompanhamento dos serviços executados.

6.12 - Cabe a CONTRATADA cumprir fielmente com todas as entregas definidas na Descrição dos Serviços;

6.13 Realizar o desdobramento da Cadeia de Valor até o nível de serviços dos usuários, nos quais serão gerados diagramas de processo, ou seja, representação gráfica dos processos por meio de notação BPMN definida pelo EPROC.

Pág. 21 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

7. Obrigações da CONTRATANTE

7.1 - Contatar a coordenação do NUPROC, para reunião preliminar quando da necessidade de consumo dos serviços objeto deste Termo de Referência, podendo contar com o apoio do EPROC quando o Núcleo julgar necessário;

7.2 - Emitir o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO para o serviço objeto deste Termo de referência, bem como, emitir as ordens de serviço por tarefa demandada pela CEASA/SC;

7.3 - Indicar um Gestor/Fiscal do Contrato;

7.4 - Proporcionar os recursos indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive as instalações físicas para a capacitação e para as reuniões;

7.5 - Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado (Fiscal do Contrato), comunicando ao EPROC eventuais imperfeições ou inconsistências identificadas;

7.6 - Receber, aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, em consonância com o EPROC, os produtos entregues pela CONTRATADA, conforme definidos neste termo de Referência;

7.7 - Notificar à CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições ou inconsistências identificadas na execução do objeto deste Termo de Referência, para que sejam tomadas providências cabíveis;

7.8 - Efetuar os pagamentos dentro do prazo estipulado, observadas as condições contratuais, efetuando as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida.

7.9 - Aplicar sanções, se necessário, conforme previsto neste Termo de Referência;

7.10 - Atuar com empenho para que as unidades tenham seus processos mapeados com o auxílio da consultoria;

7.11 - Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

8. Locais de entrega dos serviços

Os serviços serão realizados na Sede da CONTRATANTE:

Pág. 22 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Centrais de Abastecimento do Estado de Santa Catarina – CEASA/SC
BR 101 – KM 205
Bairro: Barreiros
Município de São José/SC

9. Vigência do contrato

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos por termo aditivo, até o limite máximo de 5 (cinco) anos, após a verificação da real necessidade e com vantagens à administração pública na forma da lei.

10. Reajustamento e Atualização Monetária

Durante a vigência do contrato, os preços registrados serão fixos e irreajustáveis, exceto nas hipóteses, devidamente comprovadas, de ocorrência de situação prevista no artigo 136 do Regulamento de Licitações e Contratos da CEASA/SC.

Os preços poderão ser revisados no caso de ocorrer desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, mediante proposição formal da parte interessada, no prazo de 15 (quinze) dias a contar do fato gerador, desde que comprovada a ocorrência de fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, nos termos do artigo 141 do Regulamento de Licitações e Contratos da CEASA/SC. Caberá à CONTRATADA demonstrar a quebra de equilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de apresentação de planilha de custos e documentação comprobatória correlata, demonstrando que a contratação se tornou inviável nas condições inicialmente pactuadas.

Pág. 23 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

11. Regime de execução, Estimativa de valor e Mensuração dos serviços prestados

O regime de execução dos serviços será por tarefas demandadas pela CEASA/SC via Ordem de Serviço (OS) que serão medidas em Unidade de Serviço Técnico - UST

A unidade de medida de dimensionamento e/ou mensuração a ser utilizada por essa contratação é a Unidade de Serviço Técnico (UST).

O quantitativo global estimado é de 2.148 (duas mil cento e quarenta e oito) UST para um período de 12 (doze) meses.

Para o cálculo da quantidade de UST a serem utilizadas para execução de cada etapa do Ciclo de Gestão de Processos foi criada uma fórmula para adequação do preço do serviço à complexidade da demanda. Todas as iniciativas de apoio à gestão e melhorias de processos de negócio serão feitas por meio da OS – Ordem de Serviço e do Plano de trabalho, de acordo com as necessidades e demandas da CONTRATANTE. Dentre os serviços demandados, a classificação da complexidade obedecerá aos seguintes critérios:

Serviço	Complexidade
S1 – Formação conceitual e metodológica	1,20
S2 – Sensibilização	1,00
S3 – Análise da Cadeia de Valor	1,00
S4 – Elaboração do Plano de Trabalho	0,75
S5 – Compreensão do processo	1,30
S6 – Proposição de melhorias	1,40
S7 – Validação das melhorias	1,25
S8 – Publicação do processo	1,00
S9 – Implantação	1,00

Pág. 24 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

S10 – Monitoramento	1,10
S11 – Intervenção	1,00

O Valor Final (VF) para execução do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO será calculado em UST. Para o cálculo da quantidade de UST a ser utilizada na execução de cada serviço do Plano de Trabalho, será utilizada a seguinte fórmula:

VF = HT * UST * CO

Onde:
VF = Valor final
HT = Horas trabalhadas
UST = Valor da UST
CO = Complexidade

12. Recursos orçamentários e Pagamento

As despesas decorrentes dos serviços executados pela CONTRATADA, objeto deste termo de referência, serão pagas com recursos próprios da CONTRATANTE.

13. Proposta

A proposta dos licitantes deve atender aos requisitos previstos no edital e neste Termo de Referência, seu prazo de validade deverá ser de no mínimo 60 (sessenta dias), contados da data prevista para abertura da sessão, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação da CEASA/SC e aceitação do licitante.

14. Requisitos de qualificação técnica dos profissionais envolvidos

Pág. 25 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Com vistas ao atendimento da prestação de serviços, a CONTRATADA deverá dispor de pessoal qualificado dentro do perfil de cada categoria profissional para atender a demanda da CONTRATANTE, conforme estabelecido neste termo de referência.

Além da habilitação jurídica, qualificação técnica, capacidade econômico-financeira e regularidade fiscal, conforme determina a Lei 13.303/16 e RILC – CEASA/SC, a licitante deverá comprovar para efeito de habilitação os seguintes documentos:

14.1 Registro da empresa no CRA – Conselho Regional de Administração, conforme a Lei 4769/1965;

14.2 Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido em nome da empresa por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando sua experiência técnica na execução dos serviços de características técnicas iguais ou semelhantes aos do presente Termo de Referência, conforme previsto no art. 76 II do RILC – CEASA, nos seguintes termos:

14.2.1 Comprovação de prestação de serviço de “análise, mapeamento, redesenho, melhoria e indicadores de processos” utilizando metodologia aderente ao CBOK;

14.2.2 Comprovação de execução de serviços de automatização ou automação de processos em sistema BPMS;

14.2.3 Comprovação de prestação de serviços de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) em instituições públicas ou privadas com quantitativo igual ou superior a 9.282 (nove mil duzentos e oitenta e dois) USTs. Poderá ser utilizado mais de um atestado para soma e comprovação do quantitativo mínimo.

A comprovação dos perfis dos profissionais que vierem a ser alocados na prestação de serviços, na emissão do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, será feita da seguinte maneira:

Pág. 26 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

· Experiência, diploma e certificação dos profissionais de acordo com o perfil profissional estabelecido neste Termo de Referência;

• Experiência – vínculo profissional por meio de registros em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contrato de trabalho ou contrato social, no caso de sócios. Experiência por meio de declaração de empresas ou órgãos onde tenha trabalhado conforme especificado na descrição do perfil, contendo nome, telefone e email do emissor da declaração;

• Diploma – diploma de conclusão de curso de nível superior e/ou de pós-graduação, quando for o caso, devidamente registrado, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC;

• Certificação - certificado emitido por instituição de reconhecimento público de acordo com o perfil profissional, em conformidade com este Termo de Referência.

Além dos requisitos mencionados, para cada perfil são desejadas, conforme a atividade a ser desempenhada, as seguintes habilidades: liderança, foco no usuário e nos resultados, capacidade de trabalhar em equipe, capacidade de negociação, atenção, pró-atividade e habilidade de comunicação oral.

Para o desenvolvimento dos serviços descritos neste Termo de Referência é imprescindível que a equipe a ser disponibilizada em cada CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO conte com pelo menos os seguintes perfis profissionais mínimos obrigatórios, devendo estar relacionado no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO o nome e o perfil do profissional:

· **Analista de Processos**

Pág. 27 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Este perfil, segundo o CBOK, é responsável pelos projetos de transformação do processo, mensurando e reportando o desempenho organizacional. Deve possuir habilidade em documentação e entendimento do desenho de processos e padrões de desempenho.

Principais Atribuições:

- Realizar modelagem de processos de negócio padrão BPM na CONTRATANTE;
- Colaborar com o dono do processo no diagnóstico de problemas e propor soluções em processos de negócio;
- Realizar análise, propor melhorias e simular processos de negócio junto à CONTRATANTE;
- Levantar informações e elaborar documentos conforme previsto neste Termo de Referência;
- Realizar capacitações previstas neste termo de referência;
- Apoiar o CONTRATANTE na definição do escopo de cada iniciativa de Ciclo de Gestão de Processos;
- Acompanhamento do cronograma do Plano de Trabalho;
- Executar iniciativas de BPM em consonância com o Modelo de Governança por Processos estabelecidos pelo EPROC.

Requisitos Obrigatórios:

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC ou graduação em qualquer área e pós-graduação em gestão de processos, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;

Pág. 28 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

● Comprovação de experiência em projetos de processos envolvendo análise, diagnóstico, mapeamento, redesenho, melhoria e indicadores de processos;

● Comprovação de experiência em BPM – Business Process Management, ferramentas de modelagem de processos e notação de modelagem de processos de negócio - BPMN;

● Certificação CBPA (Certified Business Process Associate) ou CBPP (Certified Business Process Professional) emitida pela ABPMP (Association of Business Process Management) ou OCEB - OMG Certified Expert in BPM emitida pela OMG (Object Management Group).

· **Arquiteto de processos**

Este perfil, segundo o CBOK, é responsável por desenvolver um modelo de arquitetura corporativa de processos, implementar e manter o repositório de processos de negócio, metodologia, modelos de referência e padrões relativos a processos. Deve possuir habilidade não somente em análise e desenho, mas principalmente em manutenção da arquitetura, repositório e padrões de forma contínua.

Principais Atribuições:

● Desenvolver a arquitetura de processos das Centrais de Abastecimento do Estado de Santa Catarina – CEASA/SC;

● Avaliar impactos decorrentes da necessidade de exclusão, alteração, ou inclusão de processos na arquitetura;

● Promover alinhamento entre a arquitetura de processos e outros ativos organizacionais;

Pág. 29 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

- Desenvolver a cadeia de valor bem como estruturar a arquitetura de processos das Centrais de Abastecimento do Estado de Santa Catarina – CEASA/SC.

- Atuação na ferramenta de BPMS utilizada;

- Compreensão das notações descritas neste termo de referência;

- Acompanhamento dos usuários na automatização ou automação de processos.

Requisitos Obrigatórios:

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;

- Comprovação de experiência em projetos de processos envolvendo análise, diagnóstico, mapeamento, redesenho, melhoria e indicadores de processos padrão BPM;

- Comprovação de experiência nas notações de modelagem de processos de negócio padrão BPMN;

- Comprovação de experiência na implantação de BPMS - Business Process Management Suíte;

- Comprovação de experiência na implantação de processos digitais utilizando certificado digital padrão ICP-Brasil e utilizando ferramenta automatizada (BPMS);

- Comprovação de experiência em projetos de construção da Arquitetura de processos (Cadeia de Valor);

- Certificação: CBPP (Certified Business Process Professional) emitida pela ABPMP (Association of Business Process Management) ou OCEB - OMG Certified Expert in BPM emitida pela OMG (Object Management Group).

Pág. 30 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

15. Propriedades dos serviços e transferência de tecnologia.

15.1. A CONTRATADA compromete-se a manter sigilo e a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento a terceiros acerca dos dados e informações a que tenha acesso durante a utilização dos serviços solicitados, sendo vedada qualquer comercialização, divulgação ou utilização destes por parte da CONTRATADA, sem expressa autorização da CEASA/SC, por escrito.

15.2. Todos os produtos decorrentes dos serviços objeto deste Termo de Referência serão de propriedade da CEASA/SC, tendo esta direito permanente de instalação, distribuição e uso dos dados, documentos e elementos de informação, tais como relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos, sendo vedada qualquer comercialização, divulgação ou utilização destes por parte da CONTRATADA, sem expressa autorização da CEASA/SC, por escrito, em conformidade com o art. 80 da Lei Federal n° 13.303/2016.

15.3. A CONTRATADA compromete-se a entregar cópia e acesso aos documentos e arquivos.

15.4. A transferência de tecnologia se dará por intermédio da disponibilização de documentação gerada pela CONTRATADA, bem como por intermédio das reuniões periódicas definidas, onde a CONTRATADA deverá repassar aos empregados da CEASA com perfil apropriado, os aspectos técnicos relacionados às entregas.

16. Cronograma de Desembolso

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, após o recebimento definitivo dos produtos/serviços, devendo a CONTRATADA apresentar a nota fiscal eletrônica, fatura ou documento equivalente, bem como as certidões de regularidade com o INSS, FGTS e Fazenda Pública do Estado de Santa Catarina, observadas as disposições do edital e contrato.

17. Prazo de Garantia e/ou Validade dos Produtos/Serviços

Pág. 31 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Os produtos da consultoria deverão ser entregues no formato pré-acordado e o escopo do trabalho deve prever a transferência de conhecimento e de material produzido pela contratada, de acordo com o art. 80 da Lei Federal 13.303/2016.

Um termo de entrega será emitido pela CONTRATADA informando os produtos entregues e a forma de disponibilização dos mesmos. A CEASA/SC terá 30 dias para emitir o Termo de Recebimento da entrega. Caso sejam encontradas desconformidades na entrega dos produtos, os prazos para a emissão do Termo de Recebimento passam a ser contados a partir da entrega sem defeitos. A emissão de aceite definitivo pela CEASA/SC não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros identificados.

Quaisquer dos serviços que demande participação de usuários, gestores e terceiros será acompanhado pela CEASA/SC, salvo quando a própria CEASA/SC dispensar sua participação.

18. Cláusulas Contratuais e Sanções

As cláusulas contratuais são aquelas previstas no contrato, ordem de serviço e as disposições deste Termo de Referência, documentos indissociáveis entre si.

Pelo descumprimento total ou parcial do contrato ou cometimento de quaisquer infrações previstas no artigo 157 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEASA/SC, edital e Termo de Referência, conforme o caso, serão aplicadas penalidades à CONTRATADA previstas no Edital e contrato.

Os prazos, percentuais e procedimentos para a aplicação das penalidades são aqueles previstos nos artigos arts. 159 ao 166 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEASA/SC.

19. Procedimentos de Gerenciamento e Fiscalização

Pág. 32 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

As atribuições do gestor de contratos/fiscal de contratos, os procedimentos de fiscalização e gerenciamento do contrato são aqueles estabelecidos nos artigos 145 a 147 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEASA/SC. A CEASA/SC rejeitará, no todo ou em parte, o fornecimento de produtos ou execução de serviços em desacordo com o edital, contrato e Termo de Referência.

20. Condições de Recebimento/Prazo de Entrega

20.1. O prazo para execução dos serviços demandados deverá ser definido no planejamento de cada Ordem de Serviço (OS) a ser executada. Após o envio da demanda devidamente categorizada pela área, a CONTRATADA deverá fornecer todas as informações técnicas para que seja possível o planejamento dos trabalhos. A CONTRATADA definirá prazo de execução do serviço (com data de início e fim previstos), com os períodos intermediários, quando existentes, a proceder a contagem detalhada de unidades de serviço técnico (UST), baseado na especificação da Ordem de Serviço (OS), as quais serão submetidas à aprovação da CEASA/SC para início dos trabalhos.

20.2. Recebida a ordem de serviço a CONTRATADA terá até 10 (dez) dias úteis para encaminhar o orçamento e cronograma para análise e aprovação da CEASA/SC. O não cumprimento deste prazo implicará na aplicação das sanções constantes neste termo de referência.

20.3. Caso haja discordância da contagem de unidades de serviço técnico efetuada pela contratada, deverá ser realizada uma análise conjunta entre CEASA/SC e CONTRATADA antes do início dos trabalhos.

20.4. Caso a CONTRATADA identifique, durante a execução dos trabalhos qualquer dificuldade no cumprimento do cronograma estabelecido na OS em função de atrasos provocados pela CEASA/SC, deverá proceder com a comunicação formal ao gestor, para que os prazos da OS sejam ajustados.

20.5. Caso a CONTRATADA exceda por sua própria responsabilidade, o prazo previamente definido no cronograma inicial da OS, incidirá multa moratória sobre o valor da OS, conforme os termos do item 5 deste Termo de Referência.

Pág. 33 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

20.6. Durante a execução dos trabalhos, as alterações identificadas pela CONTRATADA, não previstas inicialmente no escopo da OS deverão ser encaminhadas como solicitação de alteração para análise e aprovação da CEASA.

20.7. O prazo estimado para a conclusão de uma ordem de serviço não poderá ser superior à data de término do contrato.

20.8. A repactuação de prazos de entrega de serviços motivada supervenientes, poderá ser efetuada quando devidamente justificada através da solicitação feita pela contratada, contendo as justificativas para o atraso após a avaliação da equipe CEASA/SC.

20.9. Os produtos da consultoria deverão ser entregues no formato pré-acordado e o escopo do trabalho deve prever a transferência de conhecimento e de material produzido pela contratada, de acordo com o art.80 da Lei Federal 13.303/2016.

21. Resultados a Serem Alcançados

Os serviços a serem contratados abrangem a melhoria de todos os processos organizacionais da CEASA/SC, e terão, portanto, um profundo efeito na eficiência e eficácia dos processos, resultando em amadurecimento das práticas de gestão da empresa.

Os resultados esperados por esta contratação são:

- O mapeamento e aperfeiçoamento dos processos da organização;
- O uso de processo em formato eletrônico, por meio dos mapeamentos realizados durante a execução dos serviços;
- Construção da cultura, visão e linguagem em gestão de processos;
- A padronização dos processos contemplados;
- A celeridade no trâmite de processos com o uso de processos digitais, na ferramenta padrão (SGP-e) do Governo do Estado;
- Implantação do Decreto no 39 de 21 de fevereiro de 2019 e da Instrução Normativa no 003/2019 - SEA;

Pág. 34 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

- Redução de custos com uso de documentação digital;
- Potencializar os resultados já alcançados;
- Definição e acompanhamento de indicadores de processos;
- O alcance das metas estabelecidas para os indicadores institucionais da empresa e a garantia da qualidade das ações realizadas.
- Melhoria do gerenciamento de riscos associados aos processos;
- Melhoria dos serviços disponibilizados à sociedade catarinense;

22. Subcontratação

Não será admitida a subcontratação, pois não se mostra conveniente, oportuna e viável sob a ótica técnico-econômica e, além disso, é perfeitamente possível a execução integral do objeto por parte da CONTRATADA.

São José, 26 de maio de 2022

Pág. 35 de 35 - Documento assinado digitalmente. Para conferência, acesse o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo CEASASC 00000100/2022 e o código R9I5K2C4.

Assinaturas do documento

Código para verificação: **R9I5K2C4**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

RUDNEI JOSE DO AMARAL (CPF: 033.XXX.939-XX) em 22/09/2022 às 09:03:23
Emitido por: "SGP-e", emitido em 10/06/2021 - 15:27:04 e válido até 10/06/2121 - 15:27:04.
(Assinatura do sistema)

FERNANDO DOS SANTOS (CPF: 063.XXX.419-XX) em 25/09/2022 às 18:43:03
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/05/2020 - 10:35:18 e válido até 15/05/2120 - 10:35:18.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0VBU0FTQ18xNDA3M18wMDAwMDEwMF8xMDBfMjAyMl9SOUk1SzJDNA== ou o site https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo **CEASASC 00000100/2022** e o código **R9I5K2C4** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.