

CATÁLOGO DE SERVIÇOS PLATAFORMA DE SIMPLIFICAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Sobre a MTI	3
Apresentação	5
Organização	5
Grupo de Serviços de Ambientação	6
Grupo de Serviços de Implantação e Suporte a Gestão de Processos	6
Grupo de Serviços para Fase de Concepção para Automação de Processos	6
Grupo de Serviços para Elaborar Automação de Processos	6
Grupo de Serviços para Construir a Automação de Processos	6
Grupo de Serviços para Transformar, Desenhar, Desenvolver, Implantar e Manter Processos automatizados e Serviços Digitais utilizando Aplicações em Tecnologia LOW-CODE.	6
Projetar (Design) e Digitalizar novos Processos e Serviços Digitais	6
Realizar Ajustes e Melhorias	6
Realizar Customizações na Plataforma	6
Grupo de Serviços para Configurar e Treinar Assistente Virtual Inteligente	6
Suportar em segundo nível Aplicações em Tecnologia LOW-CODE.	6
O Catálogo de Serviços	6
Descrição das Atividades	12

1. Sobre a MTI

Apaixonados por tecnologia

We are tech lovers

Inovar, prover soluções tecnológicas e garantir resultados são as diretrizes que movem a **Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação (MTI)**, uma empresa pública sediada há 47 anos em Mato Grosso com a missão de prover serviços e soluções para além dessas fronteiras. Atualmente, a MTI conta com uma gama de serviços no segmento tecnológico e atua com o princípio de que a tecnologia da informação é indispensável para o Poder Público.

Com **tecnologia de ponta e profissionais especializados**, a MTI está estruturada para acompanhar as tendências de mercado e para desenvolver novas ideias, produtos, processos e soluções. Sempre operacionalizando com segurança, qualidade e confiabilidade contribuindo para a evolução da administração pública e das empresas com agilidade, segurança e eficiência.

Reporta-se abaixo a visão da pluralidade tecnológica sob operação e responsabilidade da MTI:

- +**5 Bilhão** de Transações Tecnológicas Seguras / Mês
- +**2 Bilhões** de Ataques Cibernéticos bloqueados / Mês
- +**5000** Instâncias de Máquinas Virtuais gerenciadas
- +**1 Bilhão** de Transações de Banco de Dados gerenciadas / Mês

- +1 **PByte** de Dados Armazenados e Gerenciados
- +3 **Bilhões** de Conexões Internet Gerenciadas / Mês
- +**100.000** Contas de Colaboração Tecnológica Gerenciadas
- +**100.000** Usuários Gerenciados no Setor Público
- +**200** Clientes no Setor Público Municipal, Estadual e Federal

A nossa missão | Our mission

Empresa pública provedora de inteligência, serviços e soluções tecnológicas eficientes e integradoras, contribuindo para a transformação evolutiva da Administração Pública.

A nossa visão | Our vision

Tornar-se um provedor de soluções de TI estratégico para o Estado, de grande utilidade em Infraestrutura Tecnológica e Sistemas Estruturantes, com alta credibilidade, excelência operacional, orientado à busca incessante de qualidade, organizado a serviços com capacidade de gerir riscos de negócio, contribuindo de forma efetiva para da implantação do Governo Digital.

2. Apresentação

Este Catálogo de Serviço se refere ao serviços em atendimento a Plataforma de Simplificação e Desburocratização de Serviços Públicos.

3. Organização

Este Catálogo de Serviço está organizado da seguinte forma:

- 3.1. Grupo de Serviços de Ambientação
- 3.2. Grupo de Serviços de Implantação e Suporte a Gestão de Processos
- 3.3. Grupo de Serviços para Fase de Concepção para Automação de Processos
- 3.4. Grupo de Serviços para Elaborar Automação de Processos
- 3.5. Grupo de Serviços para Construir a Automação de Processos
- 3.6. Grupo de Serviços para Transformar, Desenhar, Desenvolver, Implantar e Manter Processos automatizados e Serviços Digitais utilizando Aplicações em Tecnologia LOW-CODE.

- 3.6.1. Projetar (Design) e Digitalizar novos Processos e Serviços Digitais
- 3.6.2. Realizar Ajustes e Melhorias
- 3.6.3. Realizar Customizações na Plataforma
- 3.7. Grupo de Serviços para Configurar e Treinar Assistente Virtual Inteligente
- 3.8. Suportar em segundo nível Aplicações em Tecnologia LOW-CODE.

4. O Catálogo de Serviços

Serviços		MÉTRICA	USTS POR COMPLEXIDADE		
			Baixo	Mé dio	Alto
1	Grupo de Serviços de Ambientação				
1.1	Realizar Diagnóstico de Contexto Organizacional				80
1.2	Elaborar/Adaptar a Metodologia				120
1.3	Elaborar Plano de Projeto			40	
1.4	Planejar Iniciativas de Gestão		20		
2	Implantação e Suporte a Gestão de Processos, Gestão Organizacional e Corporativo				
2.1	Estruturar o Modelo de Operação da Gestão - Estratégia, Processos e Projetos				160

2.2	Definir o Modelo de Arquitetura Corporativa				
2.3	Executar Serviços de Suporte a Escritório de Gestão Estratégica, Processos e Projetos		160		
2.4	Apoiar na execução dos Serviços de Suporte à Gestão de Riscos		40		
2.5	Formular/Revisar a Estratégia Organizacional				160
2.6	Detalhar Estratégia Organizacional				80
2.7	Apoiar à implementação das ações estratégicas		40		
2.8	Implantar o Modelo do Sistema de Medição de desempenho organizacional				
2.9	Apoiar Serviços de Suporte na definição dos indicadores de desempenho Organizacional				
2.10	Monitorar indicadores e estratégia organizacional		20		
2.11	Elaborar plano diretor do sistema de informação				
2.12	Apoiar Serviços de suporte na Gestão do Sistema de Informação				
2.13	Apoiar Serviços de suporte na Gestão do Sistema de Comunicação				
3	Grupo de Serviços da Fase de Concepção de Automação de Processos				
3.1	Desenvolver a Cadeia de Valor Agregado				120
3.2	Revisar e ou Adequar Cadeia de Valor Agregado				
3.3	Desenhar a arquitetura de processo e seus elementos estruturais (por macroprocesso)				
3.4	Modelar Processo de Negócio				
3.5	Analisar e realizar diagnóstico do Processo				
3.6	Modelar Processo Futuro (to be)				
3.7	Modelar Processo para Automação (to do)				

3.8	Apoiar Serviços de Suporte na definição e implantação dos indicadores de processos (KPI)				
3.9	Revisar, adequar, incrementar e ou alterar Processo Modelado				
4	Grupo de Serviços para Elaborar Automação de Processos				
4.1	Planejar a Automação de Processos				
4.2	Internalizar Projetos para manutenção				
4.3	Modelar Dados por tipo de registro				
4.4	Desenhar Arquitetura da Solução				
4.5	Documentar em formato de Visão Detalhada a Implementação para execução				
4.6	Implantar ambiente para automação de processos				
4.7	Prospectar novas tecnologias				
5	Grupo de Serviços para Construir a Automação de Processos				
5.1	Prototipar o Processo Automatizado				
5.2	Documentar Regras de Negócio				
5.3	Especificar Documento de Caso de Uso, Glossário e Lista de Mensagens				
5.4	Criar ou Manter Formulário				
5.5	Criar API para integrar com outro sistema				
5.6	Criar e ou Alterar processo de ETL de Dados				
5.7	Criar e ou Alterar Relatórios				
5.8	Testar funcionalidade				
5.9	Criar Dashboard				
5.10	Criar e ou Atualizar Robô para integração com sistemas				
5.11	Criar e ou Alterar Script ou Modelo de Entidade				

	Relacionamento				
6	Grupo de Serviços para "Transformar, Desenhar, Desenvolver, Implantar e Manter Processos Automatizados e ou Serviços Digitais em Tecnologia LOW CODE				
	Projetar (Design) e Digitalizar novos processos e Serviços Digitais				
6.1	Realizar Diagnóstico sobre a digitalização do Serviço	Por Plano Ágil de Implantação		40	
6.2	Realizar Pesquisa de Usuário (jornada do usuário)			40	
6.3	Mapear e analisar o redesenho de Serviço			80	
6.4	Especificar Requisitos e desenho da solução de automação de processo/serviço com Prototipação do leiaute do serviço público por Unidade Administrativa (UG)			40	
6.5	Parametrizar Serviço na Solução Tecnológica (automação do fluxo do processo - sem integração)			40	
6.6	Parametrizar Serviço na Solução Tecnológica - Automatizar os Formulários			40	
6.7	Parametrizar Serviço na Solução Tecnológica com integração			80	
6.8	Parametrizar Serviço na Solução Tecnológica com hiper integração			100	
6.9	Realizar Teste Integrado e Disponibilizar Serviço em versão beta			35	
6.10	Melhorar o Serviço para disponibilização em produção			30	
6.11	Realizar Operação Assistida (dia)			4	
	Realizar Ajustes e Melhorias				

6.12	Ajustar e Melhorar integrações já existentes			8	
6.13	Ajustar e Melhorar formulários já existentes (10 campos)			1	
6.14	Ajustar e Melhorar Fluxos já existentes (por etapa)			8	
6.15	Ajustar e Melhorar Dashboards já existentes (por item gráfico)			3	
6.16	Ajustar e Melhorar relatórios já existentes (por item)			3	
6.17	Realizar ajustes para melhorar a assertividade do georreferenciamento (por ação)			8	
6.18	Incluir serviço novo em integração já existente (por serviço)			8	
Realizar Customizações na Plataforma					
6.19	Alterar o Leiaute e o Design na solução			16	
6.20	Alterar para melhorar a responsividade ou usabilidade na solução			12	
6.21	Disponibilizar novos relatórios na plataforma			16	
6.22	Disponibilizar novos Dashboards na plataforma			16	
6.23	Incluir ou editar componentes na solução, como campos, botões, etc.			8	
6.24	Realizar outros serviços em análise e Desenvolvimento em Tecnologia da Informação			8	
7	Grupo de Serviços para Configurar e Treinar Assistente Virtual Inteligente				
7.1	Realizar Diagnóstico e Análises Preliminares de Necessidades para implantação do Chatbot	Plano de Implantação		120	
7.2	Configurar Ferramenta de Chatbot	Pacote com 20 Mensagens		50	

		automáticas parametrizadas			
7.3	Realizar Treinamento da Inteligência (Modelo de Linguagem Natural) do Chatbot	Por Intenção Treinada		12	
7.4	Transferir Conhecimento e realizar operação supervisionada (Go Live) do serviço de Chatbot	Por Serviço em Operação		60	
7.5	Realizar Operação Assistida ao fluxos conversacionais e serviços de Chatbot	Por Serviço em Operação		60	
8	Grupo de Serviços para Suportar em Segundo Nivel Aplicações em Tecnologia LOW-CODE				
8.1	Atender a chamados da Contratante e diagnosticar a causa raiz de incidentes que impactem a disponibilidade dos serviços	Manutenção e Suporte Técnico Realizado		2% valor do contrato	
8.2	Apresentar Relatórios Mensais das Atividades e Serviços prestados ao Órgão Contratante para Gerenciamento, controle e Avaliação dos serviços prestados.				
8.3	Apresentar Documentação Técnica, em diversos formatos e meios, previamente, acordados pelo Órgão Contratante, de todas as atualizações e adequações realizadas durante a Prestação dos Serviços;				
8.4	Realizar transferência de conhecimento a partir de orientações e entregas dos Relatórios e das Documentações Técnicas para a Equipe Técnica da Contratante.				

5. Descrição das Atividades

	Realizar Diagnóstico de Contexto Organizacional
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	Realizar Atividades de identificação e levantamento de informações necessárias ao entendimento negocial da organização, buscando: a) Identificação das questões externas e internas que sejam pertinentes à organização; b) Identificação dos elementos estruturais organizacionais: fornecedores, insumos, produtos e clientes;
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Relatório de Análise de Contexto Organizacional contendo pelo menos: a) Identificação dos pontos relevantes ao entendimento do contexto organizacional como negócio, principais clientes, estrutura organizacional, levantamento dos sistemas organizacionais existentes e principais entregas.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Elaborar Plano de Projeto
MÉTRICA	Por Plano de Projeto de Atividades Semanais (10 usts para cada 40 usts a ser executado)

DESCRIÇÃO	Gerir o Projeto tanto no contexto ágil ou tradicional, buscando identificar o objetivo, escopo, não escopo, premissas e restrições de execução, partes interessadas, plano de comunicação, descrição e priorização das atividades.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Plano do Projeto ou Canvas do Projeto; Board Transparente do projeto durante o ciclo de vida.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	10
PERFIL PROFISSIONAL	Gerente de Projetos

	Estruturar o Modelo de Operação da Gestão - Estratégia, Processos e Projetos
MÉTRICA	Por Tipo de Escritório: 1 - Escritório de Gestão e Planejamento 2 - Escritório de Processos 3 - Escritório de Projetos
DESCRIÇÃO	Estruturar o Escritório conforme tipo a partir da definição do modelo de estruturação da gestão com o subsídio de métodos e técnicas adequados a esta finalidade, com vistas a organizar e implementar a gestão. Deve estruturar com os principais produtos e serviços: a) Definição das diretrizes estratégicas do(s) Escritório(s); b) Identificação dos fatores críticos de sucesso do(s) Escritório(s); c) Definição do posicionamento organizacional do(s) Escritório(s); d) Desenvolvimento do Catálogo de Serviços do(s) Escritório(s); e) Desdobramento da Cadeia de Valor Agregado do(s) Escritório(s); f) Definição dos papéis e responsabilidades em acordo com as diretrizes do(s) Escritório(s); g) Desenho dos diagramas de processos do(s) Escritório(s); h) Elaboração da Matriz RACI do(s) Escritório(s); i) Elaboração do Modelo de Governança do(s) Escritório(s); j) Definição, revisão e/ou adequação de metodologia, padrões e filtros metodológicos utilizados pelos Escritório(s);

	<p>k) Elaboração de minuta de instrumento normativo de regulamentação do funcionamento do(s) Escritório(s);</p> <p>l) Elaboração do Plano de Implementação do(s) Escritório(s);</p>
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Modelo de Operação do Escritório, com a documentação da estruturação conforme atividades e produtos definidos.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	250
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Definir o Modelo de Arquitetura Corporativa
MÉTRICA	Por projeto/ Por Cliente
DESCRIÇÃO	Modelar a Arquitetura Corporativa para suportar as ações organizacionais do Cliente e suas Unidades Organizacionais. Seguir as melhores práticas de mercado a fim de buscar a estruturação e alinhamento das camadas de negócio, processos, informação, aplicação e Tecnologia.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Modelo de Arquitetura Corporativa disponibilizada
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	160
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Executar Serviços de Suporte a Escritório de Gestão Estratégica, Processos e Projetos
--	--

MÉTRICA	<p>Por Tipo de Escritório:</p> <p>1 - Escritório de Gestão e Planejamento</p> <p>2 - Escritório de Processos</p> <p>3 - Escritório de Projetos</p> <p>/ Por Atividades do Plano Mensal</p>
DESCRIÇÃO	<p>Realizar serviços de suporte ao(s) Escritório(s) de Gestão com um conjunto de atividades rotineiras que poderão ser estabelecidas conforme demanda descrita no Plano Mensal de atuação do(s) Escritório(s).</p> <p>As atividades que poderão compor o conjunto de serviços rotineiros mensais serão apresentadas abaixo:</p> <p>a) Elaboração do Plano Mensal de atuação do(s) Escritório(s);</p> <p>b) Avaliação da maturidade organizacional;</p> <p>c) Elaboração de artefatos para operação do(s) Escritório(s);</p> <p>d) Análise e solução de problemas relacionados ao escopo de atuação do(s) Escritório(s);</p> <p>e) Construção/manutenção de Dashboard de apoio ao monitoramento das ações do(s) Escritório(s);</p> <p>f) Acompanhamento e monitoramento das iniciativas e entrega de resultados;</p> <p>g) Avaliação de qualidade das demandas executadas, conforme escopo definido no planejamento das iniciativas;</p> <p>h) Capacitação e disseminação de conhecimentos dentro do escopo de atuação do(s) Escritório(s);</p> <p>i) Suporte aos usuários dentro do escopo de atuação do(s) Escritório(s);</p> <p>j) Operação assistida dos softwares da Plataforma ARIS existentes;</p> <p>k) Atualização de modelos e informações no repositório de dados;</p> <p>l) Publicação de modelos no repositório de dados;</p> <p>m) Manutenção preventiva do repositório de dados;</p> <p>n) Correção de incidentes no repositório de dados;</p> <p>o) Elaboração de scripts específicos para geração de relatórios;</p> <p>p) Medição de um ciclo processual;</p> <p>q) Auditoria interna de processos;</p> <p>r) Desenho de estrutura organizacional;</p> <p>s) Elaboração de relatório de avaliação de desempenho de unidade organizacional;</p> <p>t) Dimensionamento de tempo x recursos envolvidos x processos;</p> <p>u) Apoio na elaboração/atualização da carta de serviços ao cidadão;</p> <p>v) Elaboração de matriz ou mapa para associação dos serviços declarados na carta com os processos e macroprocessos da Cadeia de Valor Agregado;</p> <p>w) Realização de pesquisas relacionadas ao negócio da organização que</p>

	contribuam para a melhoria da gestão.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Relatório de atividades rotineiras mensais de acordo com os serviços elencados no Plano Mensal de Atuação do(s) Escritório(s), contendo pelo menos: a) Justificativa para execução dos serviços; b) Descrição das atividades realizadas; c) Resultados obtidos.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	160
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de Processos, Analista de Projetos, Analista de Gestão Estratégica

	Apoiar na execução dos Serviços de Suporte à Gestão de Riscos
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	Realizar os serviços de suporte à gestão de risco constituem de um conjunto de atividades para apoio à implementação, conforme segue: a) Suporte na definição e sustentação da Estrutura do Modelo de Gestão de Risco contemplando o ambiente interno, fixação de objetivos, identificação de eventos, avaliação de risco, respostas a risco, atividades de controle, informação e comunicação e monitoramento; b) Suporte no desenvolvimento e na implementação da política de gestão de riscos; c) Suporte no mapeamento, análise, diagnóstico e avaliação de riscos, compreendendo os riscos operacionais, riscos de imagem e reputação, riscos legais e riscos financeiros e orçamentários; d) Suporte no monitoramento e controle dos riscos; e) Suporte na criação de planos de ação para mitigação e eliminação de riscos; f) Suporte na criação do comitê de governança, risco e controle;

	g) Suporte na definição de responsabilidades;
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Relatório de atividades referentes ao suporte à gestão de riscos contemplando: a) Justificativa para execução dos serviços; b) Descrição das atividades realizadas e produtos desenvolvidos.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de Gestão de Riscos

	Definir ou Revisar a Estratégia Organizacional
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	Fazer a definição ou revisão do conjunto de elementos necessários e estruturantes à organização, de maneira a orientar decisões estratégicas e promover transformações na realidade organizacional. a) Definição/revisão dos componentes estratégicos: missão, visão, valores; b) Definição/revisão das estratégias organizacionais; c) Definição/revisão dos objetivos estratégicos; d) Desenho do mapa estratégico.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Mapa Estratégico contendo os componentes estratégicos, estratégias e objetivos estratégicos definidos ou revisados.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Detalhar Estratégia Organizacional
MÉTRICA	Por Atividade do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	Realizar o detalhamento dos elementos estratégicos de maneira a operacionalizar a execução dos objetivos estratégicos. a) Desdobramentos dos objetivos estratégicos; b) Alinhamento dos Processos de Negócio à estratégia organizacional; c) Elaboração e detalhamento das ações estratégicas; d) Elaboração do plano de implementação das ações estratégicas.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Plano de implementação das ações estratégicas contendo o detalhamento da estratégia organizacional.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Apoiar à Implementação das ações estratégicas
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	Realizar os serviços de assessoria e apoio ao processo de execução da estratégia. a) Definição/revisão dos indicadores estratégicos; b) Definição/revisão das metas estratégicas;
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Instrumento de apoio à Implementação da estratégia: Indicadores, metas e Dashboard de acompanhamento
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

	Implantar o Modelo do Sistema de Medição dos indicadores de Desempenho Organizacional
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	<p>Elaborar e implantar um modelo e processo a partir de indicadores de desempenho abstraídos da cadeia de valor e estratégias do instituto para criação de painel de medição de desempenho que permita gerenciar as metas estratégicas devidamente responsabilizadas e desdobrá-las aos setores operacionais (pessoas). Os indicadores selecionados devem permitir um benchmarking de seus resultados com outras instituições afins. Atividades de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Levantar os documentos de referência (estratégias, legislações, PPA, Projetos, rotina, etc) <ol style="list-style-type: none"> a) Identificar necessidades e demandas do Sistema de Medição de Desempenho Organizacional - SMDO b) Elaborar o plano de levantamento dos indicadores e SMDO c) Indicadores de desempenho organizacional definidos, levantados, medidos, sistematizados e comunicados) d) Identificação do nível, dimensão, subdimensão e objetos de mensuração e) Estabelecimento de indicadores de desempenho f) Análise e validação intermediárias dos indicadores com as partes envolvidas g) Construção de fórmulas, métricas e estabelecimento de metas h) Definição de responsáveis i) Geração do sistema de coleta de dados j) Ponderação e validação final dos indicadores com as partes envolvidas k) Mensuração dos resultados l) Análise e interpretação dos indicadores (Em conformidade com as necessidades informacionais e prestação de serviços) m) Riscos e tratamento dos indicadores definidos

	<ul style="list-style-type: none"> n) Comunicação dos resultados <p>2) Processos do sistema de medida de desempenho organizacional definido e implantado</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Elaborar e institucionalizar SMDO b) Capacitar técnicos no novo modelo de SMDO c) Publicar e divulgar a SMDO d) Disponibilizar o manual técnico do gerenciamento e operação da SMDO e) Identificação e tratamento dos riscos do SMDO f) Institucionalização do SMDO
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	<p>Modelo do Painel de Indicadores de desempenho institucional implantado e Plano de Comunicação</p> <p>Sistema de medição de desempenho institucional modelado</p> <p>Indicadores de desempenho institucional definidos, desdobrados e aprovados pelo setor estratégico</p>
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Monitorar Indicadores e estratégia organizacional
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	<p>Realizar os serviços de assessoria e apoio à execução do processo de avaliação da estratégia.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Definição dos instrumentos de monitoramento da estratégia; b) Apoio na coleta e consolidação de dados estratégicos; c) Acompanhamento da implementação das ações estratégicas; e d) Avaliação dos resultados estratégicos.

PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Instrumentos de monitoramento da estratégia contendo as informações de monitoramento por período avaliado.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

Elaborar Plano Diretor de Sistema de Informação	
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	<p>Elaborar o Plano Diretor de Sistemas de Informação para o Órgão e/ou Cliente Específico a fim de estabelecer uma visão de futuro do sistema de informação com estratégias bem definidas para o seu alcance, considerando seus riscos de implementação, priorização de ações, identificação dos fatores críticos de sucesso, modelos técnicos e estratégias de financiamentos.</p> <p>Tem como insumo a Arquitetura Corporativa, em especial a camada de dados e informações, aplicações e Tecnologia da Informação, bem como uma matriz de comunicação com suas partes interessadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ambiente para elaboração do trabalho preparado <ol style="list-style-type: none"> a) Definir abrangência e período do PDSI b) Institucionalizar equipe de trabalho e comitê de SI c) Capacitar equipe (PDSI, METODOLOGIA e sistemática de gerenciamento, ferramentas)[Treinamento de 20 hs] d) Levantar os documentos de referência (estratégias, legislações, PPA, Projetos, rotina, etc) e) Identificar necessidades e demandas dos SI (problemas/oportunidades, indicadores, origem do indicador) f) Elaborar e aprovar plano de trabalho para PDSI 2) Diagnóstico do SI elaborado <ol style="list-style-type: none"> a) Definir referencial estratégico para SI (Negócio, missão, visão, valores, objetivos estratégicos)

- b) Atualizar as necessidades e demandas do SI com informações da GESTÃO DE SI
 - c) Elaborar análise de SWOT do SI
 - d) Identificar os fatores críticos de sucesso
 - e) Avaliar as necessidades
 - f) Consolidar inventário de necessidades
 - g) Aprovar inventário de necessidades
- 3) Plano diretor de SI elaborado
- a) Priorizar as necessidades levantadas (definir critérios de priorização e priorizar)
 - b) Detalhar as necessidades informacionais
 - c) Elaborar o Modelo de classes global
 - d) Elaborar o Modelo de sistema de informação (dados, informação, comunicação, sistemas e TI)
 - e) Avaliar os gaps da arquitetura corporativa (Arquitetura de dados, informação e aplicação)
 - f) Elaborar estrutura e sistemática de gerenciamento do SI (dados, informação, comunicação e TI)
 - g) Elaborar manual técnico do gerenciamento do SI
 - h) Elaborar planos específicos
 - i) Consolidar planos específicos
 - j) Definir matriz de riscos
 - k) Definir Tratamento de riscos
 - l) Consolidar e aprovar PDSI
- 4) Gestão do SI estruturado
- a) Elaborar e institucionalizar sistemática de gerenciamento do Sistema de Informação (Matriz de informação)
 - b) Capacitar técnicos no novo modelo de gerenciamento
 - c) Institucionalizar sistemática de gerenciamento e operação do SI
 - d) Publicar e divulgar o modelo de gerenciamento de SI
 - e) Disponibilizar o manual técnico do gerenciamento e operação do SI
- 5) PDTIC
- a) Elaborar e institucionalizar sistemática de PDTIC

	<ul style="list-style-type: none"> b) Capacitar no PDTIC c) Institucionalizar sistemática de gerenciamento e operação do SI d) Publicar e divulgar o modelo de gerenciamento de SI e) Disponibilizar o documento do PDCTIC
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Planos (conforme características) Definido, Aprovado e Institucionalizado Sistemática de Gerenciamento do plano Estabelecido
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40hs
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Apoiar Serviços de suporte na Gestão para Sistema de Informação e Sistema de Comunicação
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	Realizar os serviços de assessoria e apoio ao processos do Plano Diretor de Sistema de Informação conforme Sistemática de Gerenciamento do plano estabelecido.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Instrumentos do Plano conforme Sistemática Relatório de atividades referentes ao suporte à gestão de riscos contemplando: <ul style="list-style-type: none"> a) Justificativa para execução dos serviços; b) Descrição das atividades realizadas e produtos desenvolvidos.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

	Desenvolver, revisar e adequar a Cadeia de Valor Agregado
MÉTRICA	Por Projeto
DESCRIÇÃO	Desenvolver, revisar, adequar e/ou Desenvolver a identificação, estruturação, categorização dos macroprocessos, traduz a visão organizacional por processos e explicita o valor entregue, conforme segue: a) Identificação dos macroprocessos; b) Identificação dos objetivos dos macroprocessos identificados; c) Identificação dos valores entregues; e d) Desenho do diagrama da Cadeia de Valor Agregado.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Relatório de apresentação da Cadeia de Valor Agregado contendo pelo menos: a) Contextualização dos macroprocessos identificados e a correlação com o negócio organizacional; e b) Diagrama do macro modelo da Cadeia de Valor Agregado.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	120
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Desenhar a Arquitetura de processo e seus elementos estruturais
MÉTRICA	Por Macroprocesso
DESCRIÇÃO	Realizar o entendimento do macroprocesso numa visão organizacional com a identificação dos elementos que o suportam e as interfaces com os demais processos, permitindo a identificação de diretrizes à modelagem e ampliando a visão dos propósitos organizacionais do macroprocesso. a) Definição da hierarquia do macroprocesso – desdobramentos em níveis de detalhamento até o 3º nível; b) Identificação dos produtos dos processos identificados no macroprocesso; c) Identificação da relação de interdependência entre os processos identificados

	<p>no macroprocesso;</p> <p>d) Identificação dos elementos que suportam a execução dos processos identificados no macroprocesso;</p> <p>e) Desenho do diagrama de arquitetura do macroprocesso.</p>
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	<p>Diagrama de arquitetura do macroprocesso, contendo pelo menos:</p> <p>a) Desdobramento da hierarquia do macroprocesso em até 3º nível;</p> <p>b) Identificação dos produtos e interdependência entre os processos; e</p> <p>c) Identificação das unidades organizacionais responsáveis, dos sistemas de suporte e da legislação aplicada aos processos identificados no macroprocesso.</p>
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Modelar Processo de Negócio
MÉTRICA	Por processo de negócio até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Realizar a modelagem de um processo de negócio com a construção do diagrama e documentação do processo.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	<p>Diagrama do Processo com:</p> <p>a) Informações que identifiquem o processo e o seu objetivo; e</p> <p>b) Diagrama indicando a sequência das atividades, as delimitações e as interfaces do processo.</p> <p>Dados do processo contendo:</p> <p>a) Objetivo do processo;</p> <p>b) Definição dos responsáveis pela execução do processo;</p>

	<p>c) Posicionamento na Cadeia de Valor Agregado;</p> <p>d) Legislação e normas que regulam o processo;</p> <p>e) Relação das entradas e insumos;</p> <p>f) Indicação e descrição das atividades, se necessário;</p> <p>g) Relação das saídas e resultados;</p> <p>h) Indicador(es) de desempenho aplicável.</p>
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

Analisar e Realizar Diagnósticos do Processo	
MÉTRICA	Por processo de negócio até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Realizar análise e diagnóstico do processo para proposição das melhorias necessárias para modernização ou inovação do processo em questão.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	<p>Artefato de Análise e Diagnóstico do Processo contendo:</p> <p>a) O processo e o seu objetivo;</p> <p>b) Relação de problemas e causas influentes;</p> <p>c) Identificação de riscos e controles existentes;</p> <p>d) Indicadores de desempenho (caso existentes) e seus resultados;</p> <p>e) Sistemas informatizados utilizados na execução do processo;</p> <p>f) Diagnóstico acerca das constatações levantadas.</p>
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40

PERFIL PROFISSIONAL	Especialista
----------------------------	--------------

	Modelar Processo Futuro (To be)
MÉTRICA	Por processo de negócio até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Realizar a concepção, modelagem e documentação de um processo visando a melhoria, transformação, simplificação e/ou inovação na sua execução.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Diagrama representativo do novo processo contendo: a) Informações que identifiquem o processo e o seu objetivo; b) Diagrama indicando a sequência das atividades, as delimitações e as interfaces do processo; c) Descrição das atividades do processo de maneira a elucidar sua execução em nível negocial.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Revisar, adequar, incrementar e/ou alterar Processo Modelado
MÉTRICA	Por processo de negócio até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Realizar a avaliação e reformatação de diagramas e complementação da documentação do processo.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Diagrama e documentação do processo revisados e validados. a) Informações que identifiquem o processo e o seu objetivo;

	<p>b) Apontamento das alterações, adequações e/ou revisões realizadas no processo;</p> <p>c) Diagrama indicando a sequência das atividades, as delimitações e as interfaces do processo.</p>
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

Planejar a Automação de Processos	
MÉTRICA	Por processo de negócio (a ser automatizado) até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Realizar o planejamento das atividades para suporte à fase de automação do processo.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	<p>Plano de Desenvolvimento do Processo automatizado (em sua ferramenta de automação) contendo a:</p> <p>a) Visão do Projeto;</p> <p>b) Organização do Projeto;</p> <p>c) Gerenciamento do Projeto.</p> <p>d) Board Transparente do Projeto.</p>
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	8
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Modelar Dados
MÉTRICA	Por Entidade/Tabela
DESCRIÇÃO	Realizar a modelagem de Dados de uma Entidade/Tabela. Os processos automatizados serão executados sobre o banco de dados, portanto a modelagem de dados é necessária para elaboração do ambiente de persistência para guarda dos dados dos processos.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	a) Diagrama Entidade Relacionamento Atualizado b) Modelo Físico do Banco de Dados Atualizado
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	8
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de Banco de Dados Analista de Dados

	Desenhar a Arquitetura da Solução
MÉTRICA	Por projeto de implantação
DESCRIÇÃO	Elaborar a arquitetura da solução prevendo o desenho e documentação de diagramas para representar a arquitetura sob a qual o processo será automatizado.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Documento de Arquitetura da Solução contendo: a) Visão de casos de uso/Estórias de Usuário; b) Visão lógica; c) Visão de processos; d) Visão de implantação; e) Arquitetura de referência.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	120
PERFIL	Especialista

PROFISSIONAL	
---------------------	--

	Prototipar Telas do Processo Automatizado
MÉTRICA	Por Processo de Negócio (A ser automatizado) até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Prototipar o leiaute do formulário ou tela do Processo que será automatizado, validando com o dono do processo.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Baixa Fidelidade: Protótipo em Documento Alta Fidelidade: Protótipo Navegável
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	Baixa Fidelidade: 10 Alta Fidelidade: 20
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de Design de Serviços Especialista

	Especificar Requisitos, Documentar Regras de Negócio, Casos de Uso, Glossário, Lista de Mensagens e Estórias de Usuário
MÉTRICA	Por Processo de Negócio (A ser automatizado) até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Especificar Requisitos utilizando conceitos ágeis com oficinas e workshops de levantamento e ideação de processos e produtos, validando com o dono do processo e ou produto. Criar ou atualizar documento de regras de negócios. Criar ou atualizar documento de caso de uso. Criar ou atualizar Glossários. Criar ou atualizar Lista de mensagem. Criar ou atualizar Estórias de Usuário.
PRODUTO OU SERVIÇO	a) Especificação dos Requisitos Levantados no projeto

ENTREGÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> b) Documento de Regras de Negócios atualizado c) Documento de Caso de Uso atualizado d) Documento de Glossário Atualizado e) Documento de Lista de Mensagens atualizado f) Estórias de Usuários atualizados
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	20
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

	Realizar Diagnóstico sobre a Automação do Processo e Digitalização do Serviço
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal
DESCRIÇÃO	Realizar Diagnóstico sobre automação do processo e a digitalização de serviço reunindo com órgão responsável, dono do processo ou dono do serviço para entender a viabilidade, necessidades, sistemas envolvidos, macro-etapas, complexidade etc.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	<ul style="list-style-type: none"> a) Reuniões e oficinas para apresentação de produtos e metodologias b) Cronograma preliminar de transformação, automação, preparação do serviço e processo. c) Plano de Implantação (Plano ágil)
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de Processos, Design de Serviços Especialista

	Realizar Pesquisa de Usuário (Jornada de Usuário)
--	--

MÉTRICA	Por Pesquisa
DESCRIÇÃO	Preparar e facilitar oficinas com usuários envolvidos Preparar e executar ferramentas, tais como “sombra”, “blueprint”, “jornada do usuário”, “entrevistas”, para levantamento de dados sobre a jornada do usuário Sistematizar os dados levantados Apresentar produtos e resultados e perfis de usuários
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Relatório de resultados e perfis de usuários
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de design de serviços Especialista

	Mapear e Analisar o redesenho de Serviço e processos
MÉTRICA	Por Processos de negócio de até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Mapear e analisar o redesenho de serviço, entendendo o fluxo do serviço e processos com órgãos envolvidos, utilizando ferramentas de design de serviços; - Realizar visitas onde os serviços são prestados para mapear etapas do serviço e do processo; - Identificar gargalos e oportunidades de melhorias, sempre pensando em melhorias do serviço para o cidadão e não somente do processo interno; - Preparar, sistematizar e conduzir oficinas;
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	- Relatório de redesenho e modelagem do serviço/processo.
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	80
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de design de serviços Especialista

	Parametrizar o Processo (Serviço) na Solução Tecnológica (sem integração)
MÉTRICA	Por processo de negócio(Serviço) de até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Parametrizar o Processo (Serviço) Criar e testar o fluxo interno Criar e testar ponta a ponta de todas as fases do processo e ou serviço Testar o ciclo completo na Solução Tecnológica
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Processo/Serviço em homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de design de Serviços Especialista

	Criar Formulário na Solução Tecnológica
MÉTRICA	Por Formulário
DESCRIÇÃO	Definir campos e respectivos formatos, máscaras, tamanhos e tipos Criar ou referenciar tabela no Banco de Dados - Criar formulário Inclusão das regras de validação de campos e de negócio Testar preenchimento Testar ciclo completo na solução tecnológica
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Formulário em Homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL	Analista de design de serviços

PROFISSIONAL	Especialista
---------------------	--------------

	Parametrizar Processo (Serviço) na Solução Tecnológica com integração
MÉTRICA	Por Integração
DESCRIÇÃO	Parametrizar o processo (serviço) na solução tecnológica com integração - Realizar o consumo de interface de integração Criar e testar integração de sistemas - Criar e testar fluxo contemplando as etapas na solução tecnológica e as etapas no sistema legado - Testar fases de atendimento - Testar ciclo completo na solução tecnológica
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Processo (Serviço) com integração em homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	80
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de Design de Serviços Especialista

	Parametrizar processo (Serviço) na Solução Tecnológica com hiper integração
MÉTRICA	Por Hiper Integração
DESCRIÇÃO	Programar robot de integração com busca inteligente de informações em bases não estruturadas e com reconhecimento de linguagem portuguesa. Atividades: - Identificar as fontes de dados - Estudar as fontes de dados e formatos de texto e itens a buscar, identificar e capturar - Criar Robot (script de software) inteligente para realizar a hiper integração com a base de informações não estruturada - Testar hiper integração e a acuracidade do robot criado - Criar e testar fluxo contemplando as etapas na solução tecnológica - Testar fases de atendimento - Testar ciclo completo na solução tecnológica

PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Processo (Serviço) com hiper integração em homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	100
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de Design de Serviços Especialista

	Realizar Teste Integrado e Disponibilizar Serviço em versão beta
MÉTRICA	Por Processo (Serviço)
DESCRIÇÃO	Realizar Teste Integrado e Disponibilizar o serviço em versão beta para Testar com dono do serviço - Disponibilizar serviço em versão beta para teste com pequeno grupo de usuários reais - Avaliar utilização do serviço em beta - Sistematizar aprendizados
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Processo (Serviço) Disponibilizado e testado em pequena escala
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de Design de Serviço Especialista

	Elaborar Manuais e Vídeos Interativos sobre o Processo (Serviço)
MÉTRICA	Por Processo
DESCRIÇÃO	Elaborar manuais e vídeos interativos sobre o serviço

PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Manual e Vídeo Interativo sobre o serviço (foco no cidadão, ou usuário final)
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	20
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

Realizar ajustes e melhorias em integrações já existentes	
MÉTRICA	Por Ajuste realizado
DESCRIÇÃO	Ajustes e melhorias em integrações existentes
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Integração Ajustada em Homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	8
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

Realizar ajustes e melhorias em formulários já existentes	
MÉTRICA	Por pacote de 10 campos
DESCRIÇÃO	Realizar ajustes e melhorias em formulários já existentes
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Formulário ajustado em homologação

ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	1
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

	Realizar ajustes e melhorias em fluxos de processos automatizados já existentes
MÉTRICA	Por atividade/etapa do processo
DESCRIÇÃO	Realizar ajustes e melhorias em fluxos de processos automatizados já existentes
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Fluxo ajustado em homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	8
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

	Realizar os ajustes e melhorias em Dashboards já existentes (por item gráfico)
MÉTRICA	Por item gráfico
DESCRIÇÃO	Realizar ajustes e melhorias em dashboards já existentes
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Dashboard ajustado em homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	2

PERFIL PROFISSIONAL	Analista
----------------------------	----------

	Realizar ajustes e melhorias em relatórios já existentes
MÉTRICA	Por item do relatório (colunas, filtros, regras, etc.)
DESCRIÇÃO	Realizar ajustes e melhorias em relatórios já existentes
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Relatório ajustado em homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	2
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

	Disponibilizar novos relatórios na plataforma
MÉTRICA	Por Relatório
DESCRIÇÃO	Disponibilizar novos relatórios na plataforma/Solução Tecnológica
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Relatório disponibilizado em homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	16
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

	Disponibilizar novos Dashboards na plataforma
MÉTRICA	Por Dashboard
DESCRIÇÃO	Disponibilizar novos dashboards na plataforma/Solução Tecnológica
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Dashboard disponibilizado em homologação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	16
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

	Criar API para integração
MÉTRICA	Por processo de negócio até 10 atividades
DESCRIÇÃO	Criar api para integração do processo parametrizado e automatizado
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	API disponibilizada
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	20
PERFIL PROFISSIONAL	Analista

	Realizar Diagnóstico e Análise preliminar de implantação do CHATBOT
MÉTRICA	Por Atividades do Plano Semanal

DESCRIÇÃO	Realizar Diagnóstico e Análises preliminares de necessidades, bases de dados existentes e definição do nível de interação com clientes específicos para implementação do CHATBOT. Atividades: - Visitar órgão responsável pelo serviço para entender a viabilidade, necessidades, sistemas envolvidos, macro etapas, complexidade etc., Preparar e facilitar reuniões e oficinas - Elaborar proposta preliminar para transformação do serviço - Elaborar Plano Ágil e cronograma de implantação.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Plano de Implantação (ágil) com análise de viabilidade, arquitetura preliminar dos processos e serviços e cronograma de trabalho
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	40
PERFIL PROFISSIONAL	Analista Analista de design de serviço Especialista em Chatbot

Configurar ferramenta de ChatBot	
MÉTRICA	Por pacote de 20 mensagens automáticas parametrizadas
DESCRIÇÃO	Realizar configuração da ferramenta de CHATBOT: desenvolvimento do conteúdo, configuração do portal do sistema, validação e homologação pelos CONTRATANTE e clientes do portal. Atividades: - Criar e testar fluxo de comunicação - Criar e testar fases de atendimento - Testar integrações - Testar ciclo completo na solução tecnológica
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Versão Beta em funcionamento Relatório de Teste
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	50
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de design de serviços Especialista de Chatbot

	Realizar Treinamento da Inteligência (modelo de linguagem natural) do ChatBot
MÉTRICA	Por Intenção Treinada
DESCRIÇÃO	Realizar treinamento da inteligência (MNL - Modelo de Linguagem Natural) do CHATBOT Realizar configuração da ferramenta de CHATBOT: desenvolvendo capacidade de interpretação de intenções do cidadão a partir do treinamento do motor cognitivo. Considera-se "uma intenção do cidadão" como cada possível tipo de solicitação do usuário ao atendente virtual. Atividades: - Definir intenções a serem treinadas para o serviço - Parametrizar intenções na ferramenta - Testar acurácia da inteligência.
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Solução Treinada com relatório de acurácia
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	12
PERFIL PROFISSIONAL	Analista de design de serviço Especialista de ChatBot

	Transferir Conhecimento e
MÉTRICA	Por Serviço
DESCRIÇÃO	Acompanhar e monitorar o Serviço Prestar Suporte a usuários da solução Elaborar Melhorias conforme aprendizados da operação
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Serviço em operação Relatório de Avaliação
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	60

PERFIL PROFISSIONAL	Especialista ChatBot
----------------------------	----------------------

	Realizar operação supervisionada (go live) do serviço de ChatBot
MÉTRICA	Por Serviço
DESCRIÇÃO	Realizar operação assistida aos fluxos conversacionais e serviços de ChatBot e melhorias na parametrização de Modelo de Linguagem Natural Atividades: - Curadoria dos fluxos de conversação; - Re-treinamento das intenções - Otimização dos fluxos de atendimento e serviços digitais; - Implementação de campanhas definidas pelo cliente;
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Serviço em operação Relatório de operação assistida e ajustes de ChatBot
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	60
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista ChatBot

MÉTRICA	Por Faixa de Quantidade de Serviços Sustentados
DESCRIÇÃO	Suporte técnico e sustentação de serviços e processos digitais Atividades: Atender consulta técnica da equipe de gestão técnica da Contratante; Atender solicitação de ajustes nas bases de dados relacionadas à execução dos processos; Realizar o gerenciamento de usuários: criação, exclusão e gestão de permissões; Realizar a correção de erros de execução ocasionados por: Alteração na estrutura de banco de dados; Falhas de código ou de integrações do serviço digital; e Mudanças na infraestrutura de redes e atualizações de sistemas especialistas/legados que impactem nas integrações, robôs ou scripts

	<p>personalizados para a implementação de regras de tela desenvolvidos para a interface, não ocasionados por parada ou instabilidade da suíte. Diagnosticar a causa raiz de incidentes de infraestrutura que impactem a disponibilidade dos serviços operacionais, bem como determinar a solução para os problemas com o apoio das demais áreas e equipes da Contratante. Garantir que a resolução seja implementada através de procedimentos de controles adequados. Prevenir a ocorrência e recorrência de problemas e reduzir o número geral de incidentes de TI. Manter as informações sobre os problemas e as soluções adequadas e resoluções, para que o Cliente seja capaz de reduzir o número e impacto dos incidentes ao longo do tempo. Monitorar o problema e o progresso da solução; Manter o produto implantado em pleno funcionamento, durante seu estado vigente.</p>
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	Serviço Sustentado
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	160 mínimo
PERFIL PROFISSIONAL	Especialista

MÉTRICA	
DESCRIÇÃO	
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	
PERFIL PROFISSIONAL	

MÉTRICA	
DESCRIÇÃO	
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	
PERFIL PROFISSIONAL	

MÉTRICA	
DESCRIÇÃO	
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	
PERFIL PROFISSIONAL	

--	--

MÉTRICA	
DESCRIÇÃO	
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	
PERFIL PROFISSIONAL	

MÉTRICA	
DESCRIÇÃO	
PRODUTO OU SERVIÇO ENTREGÁVEL	
ESFORÇO ESTIMADO EM HORAS	
PERFIL PROFISSIONAL	

