

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de serviços especializados de CX/UX, dados, mensuração, análise e evolução da experiência

1. Objeto da contratação

Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Customer Experience — CX, User Experience — UX, pesquisa com usuários, desenho de jornadas, arquitetura da informação, prototipação, testes de usabilidade, acessibilidade, mensuração da experiência, estruturação de indicadores, painéis analíticos e geração de recomendações e insights para melhoria de serviços digitais e não digitais apoiados pela PRODAM-SP.

A contratação deverá ocorrer na forma de prestação de serviços técnicos especializados, sob demanda, mediante emissão de Ordens de Serviço — OS, vinculadas a catálogo de serviços especializados previamente definido, com entregáveis, critérios de aceite, prazos, evidências e forma de medição estabelecidos em cada acionamento.

O objeto não se caracteriza como contratação de desenvolvimento de software, sustentação técnica de sistemas ou alocação de mão de obra. Eventuais recomendações, protótipos, especificações, painéis, planos de mensuração, análises ou artefatos produzidos no âmbito da contratação terão natureza de subsídio técnico, metodológico, analítico ou projetual para apoiar a evolução da experiência dos usuários, cabendo à PRODAM-SP ou a terceiros por ela designados a implementação de alterações sistêmicas quando envolver desenvolvimento, manutenção ou alteração de código-fonte.

A contratação deverá possibilitar o atendimento a múltiplas demandas da PRODAM-SP e de seus clientes, abrangendo serviços públicos, canais digitais, portais, sistemas, fluxos de atendimento, jornadas de usuários e iniciativas de melhoria da experiência do cidadão, servidores públicos e demais públicos envolvidos, conforme prioridades institucionais e disponibilidade contratual.

Os quantitativos e unidades de contratação serão definidos neste Termo de Referência com base em estimativas referenciais de demanda, sem obrigação de consumo mínimo pela PRODAM-SP, observando-se a necessidade de que o objeto seja descrito de forma precisa, suficiente e clara, sem especificações excessivas, irrelevantes ou restritivas à competitividade.

2. Justificativa da contratação

A PRODAM-SP atua como empresa de tecnologia da informação e comunicação do Município de São Paulo, apoiando órgãos e entidades municipais na concepção, desenvolvimento, sustentação e evolução de soluções digitais, sistemas corporativos, portais, canais de atendimento e serviços públicos mediados por tecnologia.

O portfólio atualmente relacionado à atuação da empresa envolve aproximadamente 800 ativos de software, abrangendo soluções para uso interno da própria PRODAM-SP, soluções voltadas ao apoio de órgãos e entidades municipais e serviços públicos destinados direta ou indiretamente ao cidadão. Essa

diversidade envolve públicos, necessidades, jornadas, níveis de maturidade e contextos distintos de utilização.

Embora haja atuação de UX/UI na concepção ou melhoria de sistemas, com atividades como levantamento, entrevistas, wireframes, linha visual e interfaces, essa atuação ainda se mostra limitada diante da escala e da diversidade do portfólio. A experiência do usuário tende a concentrar-se em momentos específicos do ciclo de desenvolvimento, sem cobertura plenamente estruturada de diagnóstico, pesquisa com usuários, análise de jornadas, validação de hipóteses, testes recorrentes, mensuração da experiência, acompanhamento de indicadores, análise de funis, coleta sistemática de feedbacks, painéis analíticos e recomendações contínuas.

A ausência de capacidade estruturada e recorrente para compreender, validar, medir e acompanhar a experiência dos usuários pode gerar dificuldades de navegação, linguagem, etapas, formulários, orientação, acessibilidade e inconsistência entre canais, afetando o acesso a direitos, o cumprimento de obrigações, a obtenção de informações, o atendimento, o acompanhamento de demandas, os pagamentos e a autonomia do cidadão.

Também podem ocorrer aumento de suporte, reprocessamento, atendimento assistido, retrabalho, heterogeneidade de padrões entre ativos, dificuldade de priorização de melhorias, dependência de percepções pontuais, baixa rastreabilidade das decisões de experiência e redução da capacidade da PRODAM-SP de apoiar a transformação digital, a linguagem simples, a acessibilidade, a melhoria de jornadas e a orientação por dados.

A contratação pretendida busca ampliar a capacidade da PRODAM-SP de compreender, projetar, validar, medir e aprimorar a experiência dos usuários, fortalecendo a atuação em CX/UX de forma estruturada, recorrente e escalável. Os benefícios esperados incluem a melhoria da eficiência e da eficácia dos serviços, a redução de dúvidas, erros, abandono, atendimento assistido, retrabalho e suporte, bem como o fortalecimento de uma cultura orientada por evidências, indicadores, eventos, funis, métricas, pesquisas, feedbacks e painéis.

A solução pretendida também deverá apoiar órgãos municipais na melhoria de serviços públicos por meio de diagnósticos, mapas de jornada, protótipos, testes, avaliações de acessibilidade, indicadores, painéis e recomendações priorizadas, fortalecendo a PRODAM-SP como parceira estratégica dos órgãos municipais na transformação digital e na melhoria da qualidade percebida dos serviços.

3. Natureza e classificação dos serviços

Os serviços objeto da presente contratação caracterizam-se como serviços técnicos especializados de natureza comum, uma vez que, embora envolvam conhecimentos específicos de CX, UX, pesquisa com usuários, desenho de jornadas, arquitetura da informação, prototipação, testes de usabilidade, acessibilidade, mensuração da experiência, indicadores, dashboards, análises e recomendações, podem ser descritos de forma objetiva no Termo de Referência.

A classificação como serviço comum não decorre da simplicidade do objeto, mas da possibilidade de definir, com clareza suficiente, o escopo dos serviços, a forma de execução, os entregáveis esperados, as

evidências exigidas, os critérios de aceite, a forma de medição e as condições de acompanhamento e pagamento.

A execução por Ordens de Serviço — OS — reforçará essa objetividade, pois cada acionamento deverá delimitar a demanda específica, os serviços aplicáveis, os prazos, as responsabilidades, os entregáveis, os critérios de aceite e a forma de medição.

A natureza comum dos serviços não afasta sua especialização técnica, razão pela qual deverão ser previstas exigências de qualificação técnica compatíveis com as parcelas relevantes do objeto, organizadas por blocos de capacidade, sem exigir comprovação individualizada de cada item do catálogo e sem restringir indevidamente a competitividade.

Também deverá ser preservada a distinção entre os serviços ora pretendidos e atividades de desenvolvimento de software, sustentação técnica, engenharia de dados, operação de sistemas ou cessão de mão de obra. A contratação refere-se à prestação de serviços especializados de experiência, pesquisa, desenho, validação, mensuração e análise, cabendo à PRODAM-SP ou a terceiros designados a implementação de eventuais alterações sistêmicas.

4. Descrição da solução

A solução consiste na contratação de empresa especializada para prestação de serviços de CX, UX, pesquisa com usuários, desenho de jornadas, arquitetura da informação, prototipação, testes de usabilidade, acessibilidade, mensuração da experiência, indicadores, painéis analíticos, análises, recomendações e insights voltados à melhoria de serviços digitais e não digitais apoiados pela PRODAM-SP.

A contratação deverá ocorrer sob demanda, por meio de Ordens de Serviço vinculadas a catálogo de serviços especializados. Cada OS deverá definir o escopo da demanda, os serviços a serem executados, os produtos e artefatos esperados, os prazos, as responsabilidades, as evidências, os critérios de aceite e a forma de medição aplicável.

A solução deverá permitir a combinação de diferentes serviços em uma mesma OS, conforme a necessidade de cada serviço, sistema, canal, jornada ou público envolvido. Poderão ser contemplados diagnósticos de experiência, pesquisas, entrevistas, oficinas, mapeamento de jornadas, avaliação de usabilidade e acessibilidade, arquitetura da informação, protótipos, testes com usuários, planos de mensuração, indicadores, dashboards, análises de dados, recomendações de melhoria e ciclos de acompanhamento analítico.

A execução deverá ocorrer de forma integrada com as equipes da PRODAM-SP, preservando a responsabilidade institucional da empresa pela gestão dos serviços, validação dos produtos, definição de prioridades e articulação com órgãos e clientes envolvidos. A contratada atuará na produção de subsídios técnicos, metodológicos, analíticos e projetuais para apoiar decisões e orientar a evolução dos serviços.

A solução não compreende desenvolvimento de software, sustentação técnica, operação continuada de sistemas ou cessão de mão de obra. Quando os artefatos produzidos indicarem necessidade de

implementação sistêmica, alteração de código, integração ou implantação em ambiente produtivo, tais atividades deverão ser conduzidas pela PRODAM-SP ou por terceiros por ela designados.

5. Catálogo de serviços especializados

Os serviços deverão ser organizados em catálogo de serviços especializados, acionáveis por Ordens de Serviço de forma modular, combinada ou sequencial, conforme a natureza do serviço, o público envolvido, a criticidade da jornada, o grau de maturidade da solução, a existência de dados disponíveis e os objetivos pretendidos.

A estruturação em catálogo tem por finalidade conferir objetividade à contratação, apoiar a pesquisa de preços, orientar a execução contratual, delimitar entregáveis, evidências, critérios de aceite, prazos, responsabilidades e forma de medição, além de evitar que o objeto seja interpretado como alocação de mão de obra ou prestação genérica de consultoria.

Para fins de estruturação do objeto, os serviços poderão ser agrupados nos seguintes blocos:

- Diagnóstico e entendimento da experiência.
- Pesquisa, escuta e validação com usuários.
- Jornada, arquitetura da informação e desenho de serviço.
- UX/UI, prototipação, usabilidade e acessibilidade.
- Mensuração, indicadores, dashboards e análise da experiência.

O bloco de diagnóstico e entendimento da experiência justifica-se pela necessidade de avaliar previamente a situação atual de serviços, sistemas, canais ou jornadas antes da proposição de melhorias, produzindo base para decisões posteriores de redesenho, prototipação, mensuração ou acompanhamento.

O bloco de pesquisa, escuta e validação com usuários justifica-se pela necessidade de aproximar a evolução dos serviços das necessidades reais dos públicos atendidos, reduzindo riscos de soluções pouco aderentes, retrabalho e decisões baseadas apenas em percepções internas.

O bloco de jornada, arquitetura da informação e desenho de serviço justifica-se pela necessidade de compreender a experiência de forma ampliada, considerando etapas, canais, informações, fluxos, regras, pontos de contato e responsabilidades envolvidas na prestação do serviço.

O bloco de UX/UI, prototipação, usabilidade e acessibilidade justifica-se pela necessidade de traduzir diagnósticos e propostas em artefatos verificáveis, como wireframes, protótipos, fluxos de navegação, testes de usabilidade, avaliações de acessibilidade e recomendações de melhoria de interfaces.

O bloco de mensuração, indicadores, dashboards e análise da experiência justifica-se pela necessidade de acompanhar eficiência, eficácia e qualidade percebida dos serviços apoiados pela PRODAM-SP, por meio de planos de mensuração, indicadores, eventos, funis, dashboards, relatórios analíticos e recomendações baseadas em evidências.

As recomendações técnicas, planos de ação, priorizações de melhoria, registros de decisão e insights poderão ser produzidos como entregáveis decorrentes dos diferentes blocos de serviços, conforme a natureza da Ordem de Serviço, não constituindo item autônomo e genérico de consultoria.

6. Requisitos da contratação

A contratação deverá ser estruturada como prestação de serviços especializados de CX/UX, dados e mensuração, executados sob demanda, mediante Ordens de Serviço, podendo cada OS conter um ou mais serviços do catálogo, conforme a necessidade específica da demanda.

Cada OS deverá conter escopo delimitado, objetivos, serviços aplicáveis, produtos e artefatos esperados, responsabilidades, prazos, evidências, critérios de aceite, forma de medição e, quando necessário, plano de trabalho com pré-condições, pós-condições, dependências, premissas, riscos e validações.

A execução deverá admitir atuação integrada e híbrida com a PRODAM-SP, preservando a responsabilidade institucional da empresa pela gestão da demanda, prioridades, validações, articulação com órgãos ou clientes e aceite dos produtos entregues.

A contratação deverá manter separação clara em relação ao desenvolvimento de software, sustentação técnica, operação de sistemas, engenharia de dados ou cessão de mão de obra. A implementação sistêmica de eventuais melhorias, alterações de código, integrações, implantações produtivas ou sustentação técnica caberá à PRODAM-SP ou a terceiros por ela designados.

Quando previsto em Ordem de Serviço, poderão integrar o escopo da contratada a estruturação de dashboards, a definição de planos de mensuração, a especificação de eventos, tags, parâmetros e categorias de acompanhamento, a análise de indicadores e a geração de recomendações e insights, desde que preservados os limites em relação à implantação técnica, desenvolvimento, sustentação ou operação de infraestrutura de dados.

A medição e o pagamento deverão estar vinculados a produtos, artefatos, evidências e qualidade dos entregáveis aceitos, vedado o pagamento por mera disponibilidade de profissionais, presença, jornada ou alocação continuada de equipe.

7. Modelo de execução contratual

A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante Ordens de Serviço formalizadas pela PRODAM-SP conforme necessidades identificadas em serviços, sistemas, canais, jornadas, portais, processos ou demandas de órgãos e entidades municipais.

Cada OS deverá delimitar o escopo, os serviços do catálogo, os objetivos, os públicos envolvidos, os produtos e artefatos esperados, as responsabilidades, os prazos, as evidências, os critérios de aceite e a forma de medição aplicável.

A execução seguirá ciclo estruturado composto, conforme aplicável, pelas etapas de entendimento da demanda, definição de escopo, plano de trabalho, dimensionamento, aprovação da OS, reunião de abertura, execução, validações intermediárias, entrega, análise, ajustes, aceite e encerramento.

Para demandas complexas, críticas ou abrangentes poderá ser exigido plano de trabalho específico com etapas, metodologia, cronograma, entregáveis, dependências, premissas, riscos, responsabilidades, validações, formatos e critérios de aceite.

A contratada poderá apresentar proposta de execução com compreensão da demanda, estratégia, serviços aplicáveis, produtos, esforço, prazos e condições de execução, cabendo à PRODAM-SP aprovar, ajustar ou recusar fundamentadamente.

A reunião de abertura deverá alinhar objetivos, escopo, responsabilidades, informações necessárias, prazos, formas de interação, pontos focais, critérios de aceite e entregáveis esperados.

Durante a execução, poderão ocorrer validações intermediárias em serviços de diagnóstico, pesquisa, jornadas, arquitetura da informação, prototipação, testes, indicadores, dashboards, análises e recomendações. Os entregáveis deverão vir acompanhados de evidências suficientes, como relatórios, registros, mapas, matrizes, protótipos, roteiros e resultados de testes, planos de mensuração, painéis, análises e registros de validação.

A PRODAM-SP acompanhará, validará, orientará, articulará órgãos ou clientes, analisará entregáveis e realizará aceite. A contratada será responsável pela gestão de seus profissionais, métodos, organização interna e qualidade das entregas.

8. Papéis e responsabilidades

Caberá à PRODAM-SP a gestão contratual, a definição das demandas, a aprovação das Ordens de Serviço, a articulação com órgãos e clientes envolvidos, o fornecimento das informações necessárias à execução, o acompanhamento técnico, a validação dos produtos e o aceite dos serviços.

Caberá à contratada executar os serviços aprovados nas Ordens de Serviço, organizar sua equipe, definir seus métodos de trabalho, produzir os entregáveis pactuados, apresentar evidências de execução, participar das reuniões e validações necessárias, realizar ajustes quando cabíveis e assegurar a qualidade técnica dos produtos entregues.

A contratada deverá atuar de forma integrada com as equipes da PRODAM-SP, sem que isso caracterize subordinação direta, comando cotidiano de tarefas, controle individual de jornada ou alocação de profissionais à disposição da empresa.

A interlocução entre PRODAM-SP e contratada deverá ocorrer por meio dos responsáveis definidos para a gestão contratual, acompanhamento técnico, execução das Ordens de Serviço e validação dos entregáveis.

9. Modelo de medição e remuneração

O modelo de medição e remuneração dos serviços será baseado em Ordens de Serviço, no catálogo de serviços especializados e na Unidade de Serviço Técnico - UST, observadas as regras deste Termo de Referência.

A UST será utilizada como unidade de dimensionamento, medição e remuneração dos serviços especializados, vinculada aos serviços constantes do catálogo, às Ordens de Serviço aprovadas, aos níveis de complexidade, aos entregáveis, às evidências e ao aceite técnico da PRODAM-SP.

A adoção da UST não caracteriza pagamento por hora técnica, carga horária, disponibilidade, dedicação exclusiva, posto de trabalho ou alocação continuada de profissionais. A remuneração estará vinculada aos serviços efetivamente executados, comprovados e aceitos, conforme os entregáveis e critérios previstos na Ordem de Serviço.

Cada Ordem de Serviço deverá delimitar a demanda, os serviços acionados, as quantidades, o nível de complexidade aplicável, a quantidade de UST, os entregáveis, os insumos necessários, as responsabilidades, os prazos, os marcos de execução, as evidências e os critérios de aceite.

Atividades de acompanhamento, reuniões, levantamentos, validações intermediárias, análises, ajustes e interações técnicas somente serão consideradas para fins de medição quando estiverem vinculadas a serviço, produto, artefato, marco ou ciclo previsto na Ordem de Serviço e aceite pela PRODAM-SP.

O protocolo de entrada da demanda, os campos mínimos da Ordem de Serviço, o plano de trabalho, os marcos de medição, os critérios de aceite e os relatórios de execução serão detalhados em anexos próprios, quando aplicável.

9.1. Premissas gerais do modelo de medição

A medição dos serviços ocorrerá exclusivamente com base em Ordens de Serviço formalmente aprovadas pela PRODAM-SP.

A medição deverá observar os serviços acionados no catálogo de serviços especializados, a quantidade demandada, a unidade de acionamento, a complexidade aplicável, a quantidade de UST, os entregáveis previstos, as evidências exigidas e o aceite técnico registrado pela PRODAM-SP.

A remuneração da contratada estará vinculada à execução e ao aceite dos serviços previstos na Ordem de Serviço, vedado o pagamento por mera disponibilidade de profissionais, alocação de equipe, presença em reuniões, esforço despendido ou horas incorridas sem entrega aceita.

Cada Ordem de Serviço deverá conter escopo, objetivos, serviços aplicáveis, produtos esperados, critérios de aceite, prazos, responsabilidades, premissas, dependências e forma de medição.

A quantidade de UST da Ordem de Serviço deverá ser definida previamente à execução, com base no catálogo de serviços especializados, nos critérios de complexidade e nas condições da demanda.

Eventuais ajustes de UST somente poderão ocorrer mediante justificativa técnica, reavaliação de escopo e aprovação formal da PRODAM-SP.

Os quantitativos contratuais terão natureza estimativa e referencial, não gerando obrigação de consumo mínimo pela PRODAM-SP.

9.2. Unidade de Serviço Técnico - UST

A Unidade de Serviço Técnico - UST constitui unidade de dimensionamento, medição e remuneração dos serviços especializados objeto deste Termo de Referência.

A UST estará vinculada ao catálogo de serviços especializados, às Ordens de Serviço aprovadas, aos níveis de complexidade e aos entregáveis aceitos pela PRODAM-SP.

A UST representa unidade contratual de mensuração dos serviços de CX/UX, dados, mensuração, análise e evolução da experiência, permitindo padronizar a composição dos serviços, comparar propostas, dimensionar Ordens de Serviço, estimar valores, acompanhar a execução e autorizar a remuneração.

A quantidade de UST atribuída a cada serviço deverá constar no catálogo de serviços especializados, considerando a unidade de acionamento, os entregáveis mínimos, as evidências, os critérios de aceite, a complexidade e as condições de execução.

A quantidade final de UST de cada Ordem de Serviço será definida pela composição dos serviços acionados, pelas quantidades demandadas e pelo nível de complexidade aplicável aos respectivos serviços ou entregas.

A UST não implica remuneração por hora técnica, carga horária, disponibilidade, dedicação exclusiva, posto de trabalho ou alocação continuada de profissionais.

O valor unitário da UST será o resultante do processo licitatório e será aplicado às quantidades de UST das Ordens de Serviço aprovadas e aceitas pela PRODAM-SP.

9.3. Protocolo de entrada, enquadramento e dimensionamento da demanda

Toda Ordem de Serviço deverá ser precedida de formalização da demanda pela PRODAM-SP, com informações mínimas suficientes para compreender o problema, delimitar o escopo, identificar os serviços aplicáveis do catálogo de serviços especializados e subsidiar o dimensionamento.

A demanda deverá indicar, conforme aplicável, o serviço público, sistema, canal, jornada, processo, produto ou problema institucional envolvido, o objetivo pretendido, o público afetado, a área ou órgão interessado, os resultados esperados, as restrições conhecidas, os prazos desejados e os insumos disponíveis.

Os insumos poderão incluir documentos, fluxos, regras de negócio, dados, acessos autorizados, indicadores, materiais visuais, pesquisas anteriores, registros de atendimento, informações sobre usuários, referências institucionais, legislação aplicável, contatos técnicos e demais informações úteis à execução.

A contratada deverá apontar formalmente eventual insuficiência de informações, inconsistência de escopo, incompatibilidade entre resultados esperados e serviços acionados, dependências não atendidas ou riscos que possam comprometer a execução, a mensuração ou o aceite.

Caberá à PRODAM-SP avaliar as informações apresentadas e decidir pela complementação da demanda, ajuste do enquadramento, revisão de escopo, direcionamento para serviço preliminar ou prosseguimento da Ordem de Serviço, registrando a decisão correspondente.

A ausência de insumos não impedirá necessariamente a emissão da Ordem de Serviço, desde que seja registrada como premissa, restrição, dependência ou risco. Quando a ausência de insumos impedir o dimensionamento ou a execução, a demanda deverá ser reenquadrada, complementada ou direcionada a diagnóstico, mapeamento ou planejamento.

O detalhamento do protocolo de entrada, dos campos da demanda e dos elementos mínimos da Ordem de Serviço constará do modelo de Ordem de Serviço e, quando aplicável, do plano de trabalho.

9.4. Catálogo de serviços como base de composição da OS

O catálogo de serviços especializados será a referência principal para composição, enquadramento, dimensionamento, medição e remuneração das Ordens de Serviço.

Cada serviço previsto no catálogo deverá possuir identificação, descrição objetiva, unidade de acionamento, entregáveis mínimos, evidências, critérios de aceite, parâmetros de UST e condições específicas de execução.

A Ordem de Serviço poderá contemplar um ou mais serviços do catálogo, desde que haja correlação técnica entre eles e definição objetiva de escopo, produtos, responsáveis, prazos, insumos, evidências e critérios de aceite.

A composição da Ordem de Serviço deverá observar os serviços efetivamente necessários para atendimento da demanda, vedada a inclusão de itens sem relação direta com o problema, objetivo ou resultado pretendido.

A seleção dos serviços do catálogo deverá ser justificada pela natureza da demanda e registrada na Ordem de Serviço ou no plano de trabalho.

Os serviços poderão ser acionados de forma isolada, combinada ou sequencial, conforme a necessidade da demanda e a lógica técnica de execução.

O detalhamento dos serviços, incluindo códigos, descrições, unidades de acionamento, entregáveis mínimos, evidências, critérios de aceite, parâmetros de UST e condições específicas, constará do Anexo [●] - Catálogo de Serviços Especializados, que integrará este Termo de Referência para fins de enquadramento, dimensionamento, medição e remuneração.

9.5. Critérios de complexidade

O dimensionamento da Ordem de Serviço deverá considerar o nível de complexidade aplicável aos serviços acionados.

A complexidade tem por finalidade ajustar a quantidade de UST de cada serviço conforme as características concretas da demanda, sem alterar a natureza do serviço e sem autorizar remuneração por esforço não associado a entregável aceite.

Os parâmetros de complexidade poderão considerar, entre outros fatores, a abrangência do escopo, a quantidade de jornadas envolvidas, os públicos afetados, os canais analisados, os sistemas ou serviços impactados, o volume e a qualidade dos insumos disponíveis, a necessidade de pesquisa com usuários, a dependência de dados, as integrações ou dependências técnicas, as validações necessárias, a criticidade institucional, a participação de múltiplas áreas ou órgãos e a maturidade da solução analisada.

Os critérios de complexidade deverão ser aplicados no momento do enquadramento e dimensionamento da Ordem de Serviço, com justificativa registrada.

Cada serviço poderá possuir critérios próprios de complexidade, definidos no catálogo de serviços especializados, conforme sua natureza, unidade de acionamento e entregáveis esperados.

A classificação de complexidade deverá ser aprovada pela PRODAM-SP antes do início da execução da Ordem de Serviço.

A contratada poderá apresentar justificativa técnica para o enquadramento proposto e deverá apontar inconsistências, dependências ou limitações que possam impactar o dimensionamento.

A complexidade não poderá ser utilizada para remunerar indisponibilidade de insumos, retrabalho decorrente de falha da contratada, reuniões sem entregável associado, ampliação informal de escopo ou atividades não previstas na Ordem de Serviço.

9.6. Fórmula de dimensionamento da Ordem de Serviço

O dimensionamento de cada Ordem de Serviço será realizado a partir da composição dos serviços do catálogo de serviços especializados, considerando, para cada serviço acionado, a unidade de acionamento aplicável, a quantidade demandada, a UST base correspondente e o nível de complexidade próprio do serviço ou da entrega.

Para fins de cálculo, deverá ser observada a seguinte lógica geral:

Quantidade total de UST da OS = somatório das USTs finais dos serviços acionados, calculadas a partir da quantidade de cada serviço, da UST base prevista no catálogo e do fator de complexidade aplicável ao respectivo serviço.

O valor estimado da Ordem de Serviço corresponderá à quantidade total de UST aprovada multiplicada pelo valor unitário da UST resultante do processo licitatório.

A Ordem de Serviço poderá possuir avaliação gerencial de criticidade, prioridade ou relevância institucional, mas, para fins de remuneração, a complexidade será aplicada aos serviços ou itens que compõem a OS, conforme parâmetros definidos no catálogo de serviços especializados.

A fórmula específica de dimensionamento, incluindo UST base, fatores de complexidade, unidades de acionamento e eventuais parâmetros próprios de cada serviço, deverá constar do Anexo [●] - Catálogo de Serviços Especializados.

A Ordem de Serviço somente poderá ser executada após aprovação formal do seu enquadramento, dimensionamento, quantidade total de UST, entregáveis, prazos e critérios de aceite pela PRODAM-SP.

9.7. Plano de trabalho vinculado à OS

A Ordem de Serviço deverá conter o plano de trabalho necessário à execução da demanda, compatível com a natureza, a complexidade, a criticidade e a abrangência dos serviços acionados.

O plano de trabalho deverá integrar a própria Ordem de Serviço, sem prejuízo da possibilidade de anexação de documentos complementares, quando necessários ao detalhamento da execução.

A Ordem de Serviço deverá conter, quando aplicável: identificação da demanda; objetivo; escopo incluído e excluído; serviços do catálogo acionados; unidade de acionamento, quantidade, UST base, fator de complexidade e UST total; entregáveis; evidências; insumos; responsabilidades da PRODAM-SP e da contratada; premissas, restrições e dependências; etapas; prazos de início, execução e conclusão; marcos de acompanhamento e validação; forma de comunicação e registro; riscos; critérios de aceite; e condições para medição, faturamento e encerramento.

O fluxo de elaboração e aprovação da Ordem de Serviço observará, em linhas gerais, a formalização da demanda pela PRODAM-SP, o enquadramento no catálogo de serviços especializados, a análise de insumos pela contratada, o apontamento de insuficiências, dependências ou riscos, a avaliação pela PRODAM-SP, o ajuste ou complementação quando necessário e a aprovação formal do escopo, dos serviços, do dimensionamento, dos prazos, dos entregáveis, dos critérios de aceite e da quantidade de UST.

A execução somente poderá ser iniciada após a aprovação formal da Ordem de Serviço pela PRODAM-SP.

Durante a execução, a Ordem de Serviço servirá como referência para acompanhamento, prazos, entregáveis, dependências, validações, evidências, medição e aceite.

Validações intermediárias não substituirão o aceite técnico formal, salvo se previstas na Ordem de Serviço como marcos de medição e aceite.

Alterações relevantes de escopo, quantidade, complexidade, prazo, premissas ou dependências deverão ser registradas e aprovadas pela PRODAM-SP antes de produzirem efeito sobre o dimensionamento, a medição ou a remuneração.

9.8. Marcos de medição e aceite

A medição dos serviços ocorrerá com base nos marcos definidos na Ordem de Serviço, vinculados aos entregáveis, evidências e critérios de aceite previamente estabelecidos.

Cada Ordem de Serviço deverá indicar se a medição ocorrerá por aceite final, por marcos intermediários de entrega ou por ciclos de execução.

Os marcos somente produzirão efeito remuneratório quando os entregáveis forem apresentados com as evidências previstas e aceitos pela PRODAM-SP.

Validações intermediárias realizadas durante a execução terão a finalidade de acompanhar e orientar os trabalhos, não implicando aceite automático, salvo se expressamente previstas como marco de medição e aceite na Ordem de Serviço.

Quando a Ordem de Serviço envolver ciclos recorrentes de dados, mensuração, Voice of Customer, painéis analíticos, acompanhamento de indicadores ou geração de insights, cada ciclo deverá possuir período de referência, entregáveis, evidências, prazo de apresentação e critério de aceite próprios, definidos na própria Ordem de Serviço. A recorrência do acompanhamento não autoriza medição automática, devendo cada ciclo produzir entregável verificável e aceito pela PRODAM-SP.

O aceite observará os critérios definidos na Ordem de Serviço, no catálogo de serviços especializados e neste Termo de Referência, sem prejuízo de ajuste, rejeição, glosa técnica ou redimensionamento, quando cabível.

9.9. Regras para ajustes, rejeições, glosas e redimensionamento

Os entregáveis serão avaliados pela PRODAM-SP com base no escopo, nos critérios de aceite, nas evidências, nos prazos e nas condições estabelecidas na Ordem de Serviço, no catálogo de serviços especializados e neste Termo de Referência.

Inconsistências, omissões, desconformidades ou insuficiência de evidências poderão gerar solicitação de ajustes, complementações ou correções, com indicação dos pontos a serem sanados e do prazo para reapresentação.

Ajustes decorrentes de falha, omissão, erro, inconsistência técnica ou desconformidade da contratada deverão ser realizados sem acréscimo de UST quando relacionados ao escopo originalmente aprovado.

A rejeição total ou parcial ocorrerá quando o entregável não atender ao escopo aprovado, aos critérios de aceite, às evidências mínimas, às condições técnicas ou aos objetivos definidos na Ordem de Serviço.

A glosa técnica ocorrerá quando parte do serviço, entregável, marco ou ciclo não for comprovada, aceita ou aderente aos critérios definidos, hipótese em que a medição deverá considerar apenas a parcela aceita, quando houver item, marco ou entregável mensurável de forma autônoma.

Não serão medidos serviços, atividades, produtos ou artefatos sem previsão na Ordem de Serviço, sem aprovação formal da PRODAM-SP ou em desacordo com o catálogo de serviços especializados.

Alterações relevantes de escopo, inclusão de novos serviços, mudança de quantidade, complexidade, prazo, premissas ou dependências exigirão revisão da Ordem de Serviço antes da continuidade da execução, com justificativa técnica e aprovação formal da PRODAM-SP.

O redimensionamento somente poderá ocorrer mediante justificativa técnica, reavaliação de escopo, identificação dos serviços impactados, eventual revisão de UST e aprovação formal da PRODAM-SP.

É vedada a ampliação informal de escopo ou a execução de serviço adicional sem autorização prévia e formal da PRODAM-SP.

Divergências técnicas deverão ser registradas, com manifestação da contratada e decisão fundamentada da PRODAM-SP.

9.10. Relação entre medição, aceite e faturamento

A medição dos serviços será realizada com base nos entregáveis, evidências, marcos ou ciclos previstos na Ordem de Serviço, observados os critérios de aceite do catálogo de serviços especializados, da Ordem de Serviço e deste Termo de Referência.

A apresentação de entregável não gerará direito automático ao faturamento. O faturamento somente poderá ocorrer após análise da PRODAM-SP, aceite técnico e autorização da medição correspondente.

O aceite técnico deverá registrar a conformidade do serviço com o escopo aprovado, os critérios de aceite, as evidências exigidas, os prazos e as condições de execução previstas na Ordem de Serviço.

Quando houver marcos intermediários ou ciclos de execução, cada marco ou ciclo somente poderá ser faturado após aceite técnico da parcela correspondente.

É vedado o faturamento automático por decurso de prazo, recorrência, periodicidade ou continuidade da execução sem entregável verificável e aceito pela PRODAM-SP.

A autorização de faturamento corresponderá exclusivamente à parcela aceita, observadas as regras de ajuste, rejeição, glosa técnica e redimensionamento.

As condições administrativas, fiscais e financeiras para emissão de nota fiscal, solicitação de pagamento, prazos e demais procedimentos de pagamento serão tratadas em capítulo próprio, preservada a vinculação obrigatória entre faturamento e aceite técnico.

9.11. Vedações expressas

Para fins de medição, remuneração e faturamento, é vedado:

1. remunerar mera disponibilidade de profissionais, alocação de equipe, posto de trabalho, carga horária ou horas incorridas sem entrega aceita;
2. remunerar reuniões, alinhamentos, levantamentos, interações técnicas ou validações que não estejam vinculados a serviço, entregável, evidência, marco ou ciclo previsto na Ordem de Serviço;
3. medir serviços, produtos ou artefatos executados sem previsão na Ordem de Serviço ou sem aprovação formal da PRODAM-SP;
4. medir ou remunerar atividades, serviços, produtos ou artefatos que não estejam previstos no catálogo de serviços especializados e formalmente acionados na Ordem de Serviço;
5. remunerar retrabalho, correção, complementação ou ajuste decorrente de falha, erro, omissão, inconsistência ou desconformidade da contratada em relação ao escopo aprovado;
6. utilizar a UST como unidade de pagamento por hora técnica, produtividade individual, presença, sobreaviso, dedicação exclusiva ou disponibilidade de profissional;
7. ampliar informalmente o escopo da Ordem de Serviço, ainda que haja solicitação, interação ou validação operacional durante a execução;
8. faturar entregáveis, marcos ou ciclos sem aceite técnico da PRODAM-SP;

9. faturar automaticamente serviços recorrentes por decurso de prazo, periodicidade ou continuidade da execução, sem entregável verificável e aceito;

10. incluir, no âmbito desta contratação, atividades de desenvolvimento produtivo de software, sustentação técnica de sistemas, operação continuada de infraestrutura, implantação produtiva ou manutenção de código-fonte, salvo quando expressamente previstas em contratação própria ou instrumento específico diverso.

10. Critérios de aceite dos serviços

O aceite dos serviços será realizado pela PRODAM-SP com base na verificação técnica dos entregáveis apresentados pela contratada, observados o escopo, os objetivos, os produtos esperados, as evidências, os critérios de aceite, os prazos e as condições estabelecidas na Ordem de Serviço, no catálogo de serviços especializados e neste Termo de Referência.

O aceite constitui etapa formal de avaliação da conformidade dos serviços executados, não se confundindo com simples recebimento de documentos, realização de reuniões, apresentação preliminar de materiais ou validações intermediárias ocorridas durante a execução.

Cada entrega deverá ser analisada quanto à aderência ao escopo aprovado, suficiência das evidências, completude dos produtos, clareza das informações, rastreabilidade das conclusões, consistência técnica, atendimento às premissas da Ordem de Serviço e utilidade do entregável para os objetivos da demanda.

Os critérios específicos de aceite de cada serviço serão definidos no catálogo de serviços especializados e poderão ser complementados na respectiva Ordem de Serviço, conforme a natureza da demanda, os entregáveis previstos, os públicos envolvidos, os insumos disponíveis, os marcos de execução e os resultados esperados.

O aceite técnico será condição necessária para autorização da medição e do faturamento correspondente, observadas as regras do Capítulo 9 deste Termo de Referência.

10.1. Premissas gerais do aceite

O aceite dos serviços deverá observar os critérios previamente definidos na Ordem de Serviço, no catálogo de serviços especializados e neste Termo de Referência, sendo vedado o aceite automático de entregáveis sem análise técnica pela PRODAM-SP.

O recebimento de documentos, relatórios, protótipos, painéis, registros, apresentações ou demais artefatos não implica aceite dos serviços, servindo apenas como início da etapa de verificação técnica dos entregáveis apresentados.

A análise de aceite deverá considerar a conformidade do entregável com o escopo aprovado, os objetivos da demanda, os produtos esperados, as evidências exigidas, os prazos estabelecidos, as premissas da Ordem de Serviço e os critérios de qualidade aplicáveis.

O aceite poderá abranger entregas finais, marcos intermediários ou ciclos de execução, desde que tais hipóteses estejam previstas na Ordem de Serviço e associadas a entregáveis verificáveis.

A aprovação de validações intermediárias, reuniões de acompanhamento ou versões preliminares não substitui o aceite técnico formal, salvo quando a própria Ordem de Serviço definir tais eventos como marcos de medição e aceite.

A decisão de aceite, aceite com ressalvas, rejeição ou solicitação de ajustes caberá à PRODAM-SP, mediante registro técnico da análise realizada.

10.2. Base de avaliação dos entregáveis

A avaliação dos entregáveis deverá considerar a conformidade entre o que foi solicitado na Ordem de Serviço e o que foi efetivamente apresentado pela contratada.

A análise técnica deverá observar, conforme aplicável:

1. aderência ao escopo aprovado;
2. atendimento ao objetivo da demanda;
3. compatibilidade com os serviços acionados no catálogo de serviços especializados;
4. entrega dos produtos previstos na Ordem de Serviço;
5. apresentação das evidências exigidas;
6. observância dos critérios de aceite definidos no catálogo de serviços especializados, os quais deverão constar ou ser referenciados na Ordem de Serviço;
7. cumprimento dos prazos definidos;
8. coerência técnica das análises, conclusões e recomendações;
9. rastreabilidade entre insumos, métodos utilizados, achados e produtos entregues;
10. clareza, organização e suficiência das informações apresentadas;
11. alinhamento às premissas, restrições e dependências registradas na Ordem de Serviço;
12. utilidade do entregável para subsidiar decisão, validação, melhoria, acompanhamento ou evolução da experiência.

A avaliação deverá considerar a natureza do serviço executado, evitando exigir de um entregável finalidade diversa daquela prevista no catálogo de serviços especializados ou na Ordem de Serviço.

Quando o serviço envolver produtos qualitativos, visuais, analíticos ou interpretativos, a análise deverá considerar a justificativa técnica apresentada, a coerência metodológica, a vinculação às evidências coletadas, a clareza da comunicação, a consistência com os objetivos da demanda e a aderência aos padrões institucionais aplicáveis.

A PRODAM-SP poderá utilizar, como apoio à avaliação, reuniões de apresentação, demonstrações, walkthroughs, registros de validação, testes, pareceres técnicos, análise de evidências, revisão documental ou outros meios compatíveis com a natureza do entregável.

10.3. Evidências mínimas para aceite

Os entregáveis apresentados pela contratada deverão estar acompanhados das evidências necessárias à verificação técnica pela PRODAM-SP, conforme previsto na Ordem de Serviço, no catálogo de serviços especializados e neste Termo de Referência.

As evidências têm por finalidade demonstrar a execução do serviço, a aderência ao escopo aprovado, a consistência técnica dos produtos entregues, a rastreabilidade das informações utilizadas e o atendimento aos critérios de aceite estabelecidos.

As evidências exigíveis deverão constar ou ser referenciadas na Ordem de Serviço, observando o disposto no catálogo de serviços especializados para cada serviço acionado.

Conforme a natureza do serviço, poderão constituir evidências, entre outras: relatórios técnicos, registros de reuniões, atas, mapas de jornada, fluxos, matrizes, roteiros, questionários, registros de entrevistas, bases ou amostras de dados, registros de testes, protótipos, telas, painéis, análises, recomendações, registros de validação, documentos de premissas, critérios de decisão e demais artefatos compatíveis com o serviço executado.

A ausência, insuficiência ou inconsistência das evidências poderá ensejar solicitação de ajustes, complementações, rejeição parcial ou rejeição total do entregável, conforme a extensão da desconformidade e as regras previstas neste Termo de Referência.

O simples envio de arquivo, apresentação, relatório ou artefato não será considerado evidência suficiente quando não permitir verificar a conformidade do entregável com o escopo, os critérios de aceite, os produtos esperados e os objetivos da Ordem de Serviço.

10.4. Resultados da análise de aceite

A análise técnica dos entregáveis poderá resultar em aceite integral, aceite com ressalvas, aceite parcial ou rejeição, conforme o grau de conformidade com a Ordem de Serviço, o catálogo de serviços especializados e este Termo de Referência.

O aceite integral ocorrerá quando o entregável atender ao escopo aprovado, aos produtos esperados, às evidências exigidas, aos critérios de aceite e aos objetivos da demanda.

O aceite com ressalvas poderá ocorrer quando o entregável atender substancialmente ao objetivo da demanda, mas apresentar ajustes pontuais que não comprometam sua utilização, sua finalidade ou sua avaliação técnica geral.

O aceite parcial poderá ocorrer quando parte do entregável, marco ou ciclo puder ser objetivamente segregada e aceita, permanecendo outra parte sujeita a ajuste, complementação, rejeição ou glosa técnica, conforme o caso.

A rejeição ocorrerá quando o entregável não atender ao escopo aprovado, aos critérios de aceite, às evidências exigidas, aos produtos esperados ou aos objetivos definidos na Ordem de Serviço.

As solicitações de ajuste, complementação ou reapresentação decorrentes da análise de aceite observarão as regras específicas previstas neste Termo de Referência.

10.5. Procedimento de análise pela PRODAM-SP

Após a apresentação dos entregáveis pela contratada, a PRODAM-SP realizará a análise técnica de conformidade, observando a Ordem de Serviço, o catálogo de serviços especializados, os critérios de aceite, as evidências apresentadas e as disposições deste Termo de Referência.

A análise poderá envolver revisão documental, verificação de evidências, reuniões de apresentação, demonstrações, validações técnicas, testes ou outros procedimentos compatíveis com a natureza do serviço executado.

Concluída a análise, a PRODAM-SP registrará o resultado do aceite técnico, indicando, conforme o caso, aceite integral, aceite com ressalvas, aceite parcial, rejeição ou necessidade de ajustes e complementações.

Quando forem identificadas inconsistências, omissões, desconformidades ou insuficiência de evidências, a PRODAM-SP comunicará formalmente a contratada, indicando os pontos a serem corrigidos, complementados ou reapresentados.

A ausência de manifestação imediata da PRODAM-SP sobre determinado entregável não caracterizará aceite tácito, automático ou presumido.

10.6. Ajustes e reapresentação de entregáveis

Quando a análise técnica identificar inconsistências, omissões, desconformidades, insuficiência de evidências ou necessidade de complementação, a PRODAM-SP poderá solicitar à contratada o ajuste ou a reapresentação dos entregáveis.

A solicitação deverá indicar, de forma objetiva, os pontos a serem corrigidos, complementados ou esclarecidos, observando o escopo aprovado, os critérios de aceite, as evidências exigidas e as condições previstas na Ordem de Serviço.

A contratada deverá realizar os ajustes dentro do prazo definido pela PRODAM-SP, pela Ordem de Serviço ou por comunicação formal específica, conforme a natureza e a extensão da correção necessária.

A reapresentação deverá permitir a identificação das alterações realizadas, das complementações incluídas e das evidências adicionais apresentadas, quando houver.

Os ajustes decorrentes de falha, erro, omissão, inconsistência ou desconformidade da contratada em relação ao escopo aprovado não implicarão acréscimo de UST ou remuneração adicional.

A solicitação de ajustes ou a reapresentação de entregáveis não caracteriza aceite técnico, nem autoriza medição ou faturamento da parcela correspondente antes de nova análise e manifestação formal da PRODAM-SP.

Caso os ajustes não sejam realizados de forma satisfatória, a PRODAM-SP poderá manter a rejeição, realizar aceite parcial, aplicar glosa técnica ou adotar as demais providências previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

As regras deste item aplicam-se à etapa de análise técnica e aceite dos entregáveis, não se confundindo com as obrigações de garantia dos serviços, que serão tratadas em capítulo próprio deste Termo de Referência e incidirão sobre entregas aceitas e formalizadas, nos termos nele previstos.

10.7. Registro do aceite técnico

O resultado da análise de aceite deverá ser registrado pela PRODAM-SP em documento próprio, sistema, relatório, despacho, termo de aceite ou outro meio formal adotado para acompanhamento da execução contratual.

O registro deverá indicar, conforme o caso, a Ordem de Serviço correspondente, o entregável analisado, o resultado da avaliação, as ressalvas existentes, as parcelas aceitas ou rejeitadas, a necessidade de ajustes, as evidências consideradas e a data da manifestação técnica.

O registro do aceite técnico servirá como referência para medição, faturamento, encerramento da Ordem de Serviço, eventual glosa técnica, solicitação de ajustes ou aplicação das demais providências previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

10.8. Efeitos do aceite técnico

O aceite técnico registrado pela PRODAM-SP constituirá condição necessária para a autorização da medição e do faturamento da parcela correspondente, observadas as regras estabelecidas no Capítulo 9 deste Termo de Referência.

O aceite somente produzirá efeitos para fins de medição em relação aos entregáveis, marcos, ciclos ou parcelas efetivamente aceitos, conforme previstos na Ordem de Serviço.

Nos casos de aceite com ressalvas ou aceite parcial, o registro deverá indicar as parcelas aceitas, as pendências existentes e os eventuais ajustes, complementações, glosas ou reapresentações necessários.

Este item não altera as regras de medição, glosa, redimensionamento, faturamento e pagamento previstas em capítulo próprio, servindo apenas para vincular o resultado da análise de aceite aos seus efeitos contratuais.

11. Níveis de serviço e prazos

11.1. Diretriz geral

Os níveis de serviço têm por finalidade estabelecer parâmetros mínimos de execução, acompanhamento, comunicação, cumprimento de prazos, apresentação de entregáveis, tratamento de pendências e reapresentação de produtos no âmbito das Ordens de Serviço.

Os níveis de serviço não caracterizam remuneração por disponibilidade, alocação de profissionais, dedicação exclusiva, posto de trabalho, sobreaviso ou horas trabalhadas.

A execução dos serviços será orientada por entregáveis, evidências, critérios de aceite e prazos definidos em cada Ordem de Serviço, observadas as regras deste Termo de Referência, do Catálogo de Serviços Especializados e do Modelo de Ordem de Serviço.

11.2. Definição dos prazos na Ordem de Serviço

Os prazos de execução não serão fixados no Catálogo de Serviços Especializados.

Cada Ordem de Serviço deverá definir os prazos aplicáveis ao caso concreto, considerando, no mínimo: serviços do catálogo acionados; escopo da demanda; nível de complexidade; quantidade de entregáveis; quantidade de jornadas, canais, sistemas, fluxos, interfaces, dados, públicos ou ciclos envolvidos; insumos disponíveis; dependências da Contratante, da Contratada, de áreas envolvidas ou de terceiros; necessidade de entrevistas, reuniões, pesquisas, testes, validações ou coletas; necessidade de análise de dados, consolidação de evidências ou produção de artefatos; marcos de acompanhamento, medição e aceite; e eventuais restrições operacionais ou institucionais.

A Ordem de Serviço deverá indicar, conforme aplicável: data de aprovação e formalização; data de início efetivo dos trabalhos; data prevista de conclusão; prazos intermediários; prazos para apresentação de entregáveis; prazos para validações; prazos para ajustes ou reapresentações; responsáveis pelas validações; e dependências que possam impactar os prazos.

11.3. Início efetivo dos trabalhos

A abertura da demanda, a solicitação inicial, a análise preliminar ou a elaboração de minuta da Ordem de Serviço não autoriza, por si só, o início da execução dos serviços.

O início efetivo dos trabalhos somente ocorrerá após a aprovação e formalização da Ordem de Serviço pela Contratante.

A Ordem de Serviço deverá indicar a data de início da execução. Quando não houver data específica indicada, a Contratada deverá iniciar os trabalhos no prazo definido na própria Ordem de Serviço, contado da sua aprovação e formalização.

Para fins de consulta técnica, poderão ser considerados os seguintes parâmetros iniciais de início dos trabalhos após a aprovação e formalização da Ordem de Serviço: baixa complexidade, até 2 dias úteis; média complexidade, até 3 dias úteis; alta complexidade, até 5 dias úteis.

Os prazos de execução dos entregáveis, marcos intermediários e datas de conclusão serão contados a partir da data de início dos trabalhos indicada na Ordem de Serviço, salvo disposição específica em sentido diverso.

11.4. Planejamento da execução

A Ordem de Serviço deverá conter planejamento suficiente para orientar a execução dos serviços, indicando escopo, serviços acionados, entregáveis, evidências, critérios de aceite, complexidade, dependências, prazos, marcos e responsabilidades.

Quando a natureza ou complexidade da demanda exigir maior detalhamento, a Ordem de Serviço poderá prever plano de execução, contendo etapas, atividades principais, responsáveis, entregáveis, prazos, dependências, reuniões, validações intermediárias e condições para avanço entre etapas.

O plano de execução, quando exigido, não substitui a Ordem de Serviço, nem autoriza a execução de atividades fora do escopo aprovado.

11.5. Cumprimento dos prazos de execução

A Contratada deverá cumprir os prazos estabelecidos na Ordem de Serviço.

O atraso na execução, entrega, reapresentação ou conclusão deverá ser comunicado formalmente à Contratante tão logo identificado, com indicação de motivo do atraso, etapa impactada, entregável afetado, nova previsão, medidas de correção e eventual dependência de decisão, validação, insumo ou providência da Contratante ou de terceiros.

A comunicação do atraso não afasta a responsabilidade da Contratada quando o atraso decorrer de fato sob sua responsabilidade.

Atrasos decorrentes de ausência de insumos, indisponibilidade de usuários, demora de validação, restrições de acesso, indisponibilidade de dados, dependência de terceiros ou alteração formal de escopo deverão ser registrados na Ordem de Serviço, relatório de acompanhamento ou instrumento equivalente.

11.6. Marcos de acompanhamento

Cada Ordem de Serviço deverá definir os marcos de acompanhamento compatíveis com a natureza da demanda.

Os marcos poderão incluir, conforme o caso: reunião de início; validação de escopo; apresentação de plano de execução, quando aplicável; validações intermediárias; apresentação de versões preliminares; apresentação de entregáveis finais; reunião de encerramento; e registro de aceite, aceite com ressalvas, aceite parcial ou rejeição.

As validações intermediárias não substituem o aceite técnico formal, salvo quando expressamente previstas na Ordem de Serviço como marco de medição e aceite.

11.7. Comunicação e acompanhamento

A Contratada deverá manter comunicação regular com a Contratante durante a execução da Ordem de Serviço.

A forma e a frequência de comunicação deverão ser definidas na Ordem de Serviço, considerando a complexidade, criticidade e duração da demanda.

Quando não houver definição específica, recomenda-se que Ordens de Serviço em execução tenham registro de acompanhamento periódico, contendo, conforme aplicável: atividades realizadas; entregáveis em elaboração; pendências; riscos; dependências; decisões necessárias; prazos previstos; e ajustes de escopo ou premissas, quando houver.

O acompanhamento periódico não poderá ser utilizado como fundamento para remuneração autônoma, salvo se vinculado a entregável, marco ou ciclo previsto na Ordem de Serviço e aceito pela Contratante.

11.8. Ajustes e reapresentação de entregáveis

Quando a análise técnica identificar inconsistência, omissão, desconformidade, insuficiência de evidências ou descumprimento de critério de aceite, a Contratante poderá solicitar ajustes, complementações ou reapresentação do entregável.

O prazo para ajustes ou reapresentação deverá ser definido conforme a natureza da inconformidade, a complexidade do serviço e a extensão do ajuste necessário.

Para fins de consulta técnica, poderão ser considerados os seguintes parâmetros iniciais: ajuste pontual ou formal, até 3 dias úteis; ajuste técnico moderado, até 5 dias úteis; reapresentação com revisão substancial, prazo definido na OS ou em registro específico, conforme extensão do ajuste.

Ajustes decorrentes de falha, erro, omissão ou desconformidade de responsabilidade da Contratada deverão ser realizados sem acréscimo de remuneração, quando relacionados ao escopo aprovado.

11.9. Prazos de análise pela Contratante

A análise dos entregáveis pela Contratante observará os prazos definidos na Ordem de Serviço, considerando a complexidade da entrega, a quantidade de áreas envolvidas, a necessidade de validação técnica e a disponibilidade de insumos para avaliação.

Quando houver necessidade de participação de órgão, área demandante, usuário-chave, área técnica ou terceiro, essa dependência deverá ser registrada na Ordem de Serviço ou no acompanhamento da execução.

A ausência de manifestação no prazo previsto não implicará aceite automático, salvo se houver regra específica em instrumento contratual aplicável.

11.10. Ciclos recorrentes

Quando a Ordem de Serviço envolver ciclos recorrentes de dados, mensuração, Voice of Customer, painéis analíticos, acompanhamento de indicadores, testes, validações ou geração de insights, cada ciclo deverá possuir período de referência, entregável esperado, evidências mínimas, critérios de aceite, prazo de apresentação, responsável pela análise e efeito para medição.

A recorrência não autoriza faturamento automático.

Cada ciclo deverá produzir entregável verificável, acompanhado das evidências previstas e aceite tecnicamente pela Contratante.

11.11. Indicadores de acompanhamento da execução

A execução contratual poderá ser acompanhada por indicadores operacionais vinculados às Ordens de Serviço, tais como: cumprimento dos prazos previstos na OS; cumprimento do prazo para início efetivo dos trabalhos após aprovação e formalização da OS; quantidade de entregáveis aceitos na primeira apresentação; quantidade de entregáveis aceitos com ressalvas; quantidade de entregáveis rejeitados; quantidade de solicitações de ajuste ou complementação; reincidência de inconformidades; tempo de

reapresentação de entregáveis; registro tempestivo de riscos, impedimentos e dependências; cumprimento dos marcos de acompanhamento; e aderência dos entregáveis aos critérios de aceite.

Os indicadores de acompanhamento não alteram, por si só, o modelo de remuneração, que permanecerá vinculado aos serviços, entregáveis, evidências, marcos, ciclos e aceites previstos na Ordem de Serviço e neste Termo de Referência.

11.12. Descumprimento de níveis de serviço

O descumprimento injustificado dos prazos, marcos, entregáveis, critérios de aceite ou obrigações previstas na Ordem de Serviço poderá ensejar providências contratuais cabíveis, conforme previsto neste Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável.

A caracterização de descumprimento deverá considerar causa do atraso ou inconformidade, responsabilidade da Contratada, da Contratante ou de terceiros, registro prévio de dependências ou impedimentos, impacto sobre o cronograma, impacto sobre os entregáveis, reincidência e medidas adotadas para correção.

11.13. Pontos submetidos à consulta técnica

Para fins de consulta técnica, deverão ser avaliados pelo mercado, no mínimo: adequação da definição de prazos por Ordem de Serviço, e não no Catálogo de Serviços Especializados; adequação dos prazos iniciais sugeridos para início efetivo dos trabalhos após aprovação e formalização da OS; adequação dos prazos sugeridos para ajustes e reapresentações; necessidade de prazos distintos por tipo de serviço do catálogo; pertinência de prazos diferenciados por baixa, média e alta complexidade; parâmetros de acompanhamento de OS mais aderentes à prática de mercado; viabilidade de execução simultânea de Ordens de Serviço; necessidade de limites para quantidade de OS simultâneas; relação entre níveis de serviço, equipe mínima e perfis profissionais; e riscos de prazos excessivamente curtos ou longos para qualidade das entregas.

11.14. Síntese da diretriz de níveis de serviço

Os níveis de serviço deverão garantir previsibilidade, organização e controle da execução, sem transformar o contrato em alocação de mão de obra ou remuneração por disponibilidade.

Os prazos de execução deverão ser definidos em cada Ordem de Serviço, de acordo com escopo, complexidade, entregáveis, evidências, dependências e validações necessárias.

O primeiro prazo operacional controlável será o intervalo entre a aprovação e formalização da Ordem de Serviço e o início efetivo dos trabalhos pela Contratada.

O capítulo deverá ser calibrado após a consulta técnica, especialmente quanto aos prazos de início, ajustes, reapresentações, simultaneidade, capacidade operacional do mercado e impactos sobre a qualidade das entregas.

13. Qualificação técnica da licitante

13.1. Diretriz geral

A licitante deverá comprovar capacidade técnica compatível com o objeto da contratação, demonstrando experiência prévia na execução de serviços especializados de experiência do usuário, experiência do cidadão, experiência digital, pesquisa com usuários, mapeamento de jornadas, desenho de serviços, arquitetura da informação, prototipação, testes de usabilidade, acessibilidade, mensuração, análise de dados, estruturação de indicadores, Voice of Customer, dashboards, geração de insights e recomendações para evolução de serviços digitais ou mediados por tecnologia.

A comprovação deverá observar a natureza do objeto, que envolve prestação de serviços técnicos especializados sob demanda, mediante Ordens de Serviço, com entregáveis, evidências e critérios de aceite, não se confundindo com fornecimento de mão de obra, alocação de profissionais, desenvolvimento de software, sustentação técnica ou operação continuada de sistemas.

A qualificação técnica deverá ser comprovada por blocos de capacidade técnica, e não necessariamente por item individual do catálogo, admitida a demonstração de experiência por meio de projetos, contratos, ordens de serviço, entregáveis, atestados, horas técnicas, unidades de serviço ou instrumentos equivalentes, desde que seja possível verificar a compatibilidade entre a experiência comprovada e os serviços objeto da contratação.

13.2. Comprovação por atestado de capacidade técnica

A licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto da contratação.

Os atestados deverão permitir identificar, no mínimo: identificação da contratante ou emitente do atestado; identificação da licitante ou empresa executora; descrição dos serviços executados; período de execução; escopo ou natureza das atividades realizadas; entregáveis produzidos ou resultados obtidos, quando disponíveis; volume, abrangência ou dimensão da execução, quando aplicável; e indicação de execução satisfatória.

Os atestados poderão comprovar a execução de serviços em projetos únicos, contratos continuados, contratos por demanda, ordens de serviço, iniciativas de transformação digital, projetos de CX/UX, desenho de serviços, pesquisa, mensuração, análise de dados, prototipação, testes, dashboards, Voice of Customer ou atividades correlatas.

13.3. Blocos de capacidade técnica

A comprovação da qualificação técnica deverá observar os seguintes blocos de capacidade, admitida a comprovação por um ou mais atestados, desde que o conjunto documental demonstre experiência compatível com o objeto.

13.3.1. Diagnóstico, mapeamento e planejamento da experiência

A licitante deverá comprovar experiência na realização de diagnósticos, levantamentos, avaliações, mapeamentos ou planejamentos relacionados à experiência de usuários, cidadãos, clientes, servidores, operadores internos ou demais públicos de serviços digitais, canais de atendimento ou serviços mediados por tecnologia.

A comprovação poderá abranger diagnóstico de experiência do usuário ou do cidadão; análise de situação atual de serviços, canais, sistemas ou jornadas; mapeamento de jornadas; mapeamento de fluxos de negócio; identificação de problemas, pontos críticos, riscos e oportunidades; definição de critérios de sucesso ou necessidades de mensuração em nível de negócio; e recomendações conceituais para melhoria da experiência.

13.3.2. Pesquisa, escuta e validação com usuários

A licitante deverá comprovar experiência na execução de atividades de pesquisa, escuta, coleta de percepção, validação ou interação com usuários.

A comprovação poderá abranger entrevistas com usuários; pesquisas qualitativas ou quantitativas; aplicação de questionários; pesquisas de satisfação; coleta de feedback; Voice of Customer; NPS, CSAT, CES ou métricas equivalentes; testes com usuários; validação de hipóteses, protótipos, fluxos, interfaces ou jornadas; e análise de barreiras de uso, compreensão, acessibilidade ou navegação.

13.3.3. Jornada, arquitetura da informação, desenho de serviços e prototipação

A licitante deverá comprovar experiência na concepção ou evolução de experiências digitais ou mediadas por tecnologia, incluindo organização da informação, desenho de jornadas, fluxos, interações, telas ou protótipos.

A comprovação poderá abranger arquitetura da informação; organização de conteúdo; fluxos de navegação; fluxos de interação; wireframes; protótipos de baixa, média ou alta fidelidade; desenho de interfaces; diretrizes de experiência; aplicação de padrões visuais ou design systems; e recomendações para evolução de serviços digitais.

A comprovação deste bloco não se confunde com desenvolvimento front-end, codificação, implantação produtiva ou sustentação de sistemas.

13.3.4. Usabilidade, acessibilidade e avaliação da experiência

A licitante deverá comprovar experiência em avaliação de usabilidade, acessibilidade em nível de experiência, compreensão, navegação, interação ou aderência da solução às necessidades dos usuários.

A comprovação poderá abranger testes de usabilidade; avaliação heurística; testes de navegação; avaliação de compreensão; análise de interação; validação de protótipos; avaliação de acessibilidade sob a perspectiva da experiência; classificação de problemas por criticidade, impacto ou prioridade; e recomendações de melhoria decorrentes de testes ou avaliações.

A comprovação deste bloco não se confunde com testes funcionais de software, testes automatizados, testes de carga, testes de segurança, homologação técnica ou garantia de qualidade de código.

13.3.5. Dados, mensuração, rastreabilidade, indicadores e análise da experiência

A licitante deverá comprovar experiência em serviços de dados, mensuração, rastreabilidade, indicadores, análise de comportamento, análise de percepção, dashboards, relatórios analíticos ou geração de insights relacionados à experiência de usuários em serviços digitais ou mediados por tecnologia.

A comprovação poderá abranger definição ou estruturação de indicadores de experiência; estruturação lógica de rastreabilidade; definição de eventos, pontos de coleta, tags, parâmetros, categorias ou taxonomias analíticas; estruturação de mecanismos de coleta de feedback; análise de dados de uso, navegação, atendimento, desempenho, percepção ou satisfação; painéis, dashboards, relatórios ou visualizações analíticas; geração de insights e recomendações orientadas por evidências; e acompanhamento de indicadores ou ciclos analíticos vinculados à experiência.

A comprovação deste bloco não se confunde com engenharia de dados, administração de bases, sustentação de ambientes, operação continuada de BI, desenvolvimento de sistemas ou implantação produtiva de ferramentas analíticas.

13.4. Quantitativos mínimos e abrangência da experiência comprovada

Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá comprovar a execução satisfatória de, no mínimo, **8 experiências compatíveis com o objeto** da contratação, relacionadas a serviços de CX, UX, experiência digital, desenho de serviços, pesquisa com usuários, dados, mensuração, análise da experiência, prototipação, testes ou atividades correlatas.

As experiências poderão decorrer de projetos, contratos, ordens de serviço, ciclos de execução, entregáveis ou instrumentos equivalentes, admitido o somatório de atestados, desde que o conjunto documental apresentado demonstre compatibilidade em natureza, complexidade e abrangência com os serviços pretendidos.

O conjunto de experiências apresentado deverá contemplar, no mínimo, **4 contextos digitais distintos**, entendidos como serviços, plataformas, sistemas, canais, jornadas, unidades de negócio, órgãos, clientes, áreas demandantes ou ambientes operacionais diferentes.

Além da quantidade mínima geral, a licitante deverá comprovar experiência nos seguintes blocos técnicos: **diagnóstico, mapeamento, jornada ou planejamento** da experiência, no mínimo **4 experiências**; pesquisa, escuta, **Voice of Customer**, testes com usuários ou validação da experiência, no mínimo **4 experiências**; **arquitetura da informação, prototipação, desenho de interação ou projeto de experiência** digital, no mínimo **4 experiências**; **dados, mensuração, rastreabilidade, indicadores, analytics, dashboards** ou análise da experiência, no mínimo **6 experiências**; **atuação com usuários finais, públicos destinatários ou múltiplos perfis de usuários**, no mínimo **4 experiências**; e experiência em **contexto digital complexo**, no mínimo **2 experiências**.

Será admitido que uma mesma experiência comprove mais de um bloco técnico, desde que o atestado ou documentação complementar permita identificar as atividades executadas, os entregáveis produzidos, os públicos envolvidos, os contextos atendidos e a natureza dos serviços prestados.

Para fins de comprovação, serão consideradas experiências distintas aquelas vinculadas a projetos, contratos, ordens de serviço, serviços digitais, jornadas, plataformas, sistemas, canais ou contextos de negócio diferentes, ainda que executadas para o mesmo contratante, desde que seja possível identificar escopo, entregáveis, período, público, objetivo e resultado próprios.

Não será admitida a comprovação integral dos quantitativos mínimos por meio de uma única entrega, projeto ou iniciativa genérica sem segregação objetiva dos serviços, contextos, entregáveis ou ordens de serviço executadas.

A ausência de comprovação do quantitativo mínimo geral, dos contextos digitais distintos ou dos blocos mínimos de capacidade técnica poderá ensejar a inabilitação técnica da licitante.

13.5. Definição de contexto digital complexo

Para fins de qualificação técnica, será considerada experiência em contexto digital complexo aquela que envolva serviço, sistema, portal, aplicativo, plataforma, canal ou ambiente digital que apresente, comprovadamente, ao menos 3 dos seguintes elementos: múltiplas jornadas ou fluxos de usuário; múltiplos perfis de usuários; mais de um canal de atendimento ou interação; múltiplas telas, páginas, interfaces, módulos ou funcionalidades; integração ou dependência com outros sistemas, bases, áreas ou processos; necessidade de mensuração, indicadores, dados de uso, feedback, analytics ou dashboards; relevância institucional, criticidade operacional ou impacto direto sobre usuários finais; necessidade de pesquisa, validação, testes ou coleta estruturada de percepção de usuários.

Não será exigido, nesta etapa, número mínimo fixo de sistemas, páginas, telas ou usuários impactados, salvo definição posterior após a consulta técnica.

Entretanto, o atestado ou documentação complementar deverá permitir identificar que a experiência envolveu ambiente digital com complexidade superior a uma entrega pontual, isolada ou de baixa abrangência.

13.6. Forma de comprovação

A comprovação poderá ser realizada por meio de atestados, declarações, contratos, ordens de serviço, termos de aceite, relatórios de entrega, portfólios técnicos, cases, documentos de encerramento, demonstrativos de execução ou outros documentos equivalentes, desde que emitidos ou reconhecidos pela contratante dos serviços e suficientes para demonstrar a execução das atividades compatíveis.

Será admitido o somatório de atestados para comprovação dos blocos de capacidade técnica, desde que os documentos apresentados demonstrem compatibilidade com o objeto e permitam verificar a execução de serviços semelhantes em natureza, complexidade e abrangência.

A comprovação poderá se dar por projetos, contratos, ordens de serviço, horas técnicas, unidades de serviço, entregáveis ou instrumentos equivalentes, não sendo exigida identidade literal de nomenclatura com os serviços do Catálogo de Serviços Especializados.

Não será exigida comprovação item a item do catálogo, desde que a licitante demonstre capacidade compatível com os blocos técnicos que compõem o objeto da contratação.

A comprovação por horas técnicas, unidades de serviço ou instrumentos equivalentes será admitida como forma de demonstração complementar da experiência, quando constar da documentação apresentada, mas não substituirá a necessidade de comprovação da natureza técnica das atividades executadas, dos entregáveis produzidos e da compatibilidade com os blocos de capacidade exigidos.

13.7. Compatibilidade dos serviços comprovados

Serão considerados compatíveis os serviços que demonstrem experiência técnica em atividades de CX, UX, desenho de serviços, pesquisa com usuários, experiência do cidadão, experiência do cliente, design de interação, arquitetura da informação, prototipação, usabilidade, acessibilidade, mensuração, dados, indicadores, Voice of Customer, analytics, dashboards, geração de insights ou melhoria de serviços digitais.

A compatibilidade deverá ser avaliada pela natureza técnica dos serviços executados, e não exclusivamente pela nomenclatura utilizada nos contratos ou atestados.

Poderão ser aceitos atestados que mencionem expressões equivalentes ou correlatas, tais como design de serviço, service design, user experience, customer experience, citizen experience, experiência digital, pesquisa UX, analytics, mensuração de experiência, jornada do usuário, jornada do cidadão, usabilidade, acessibilidade, prototipação, testes com usuários ou termos similares.

13.8. Ferramentas, métodos e tecnologias

A licitante poderá comprovar experiência com o uso de ferramentas, métodos ou tecnologias relacionados ao objeto, tais como ferramentas de prototipação, pesquisa, analytics, gestão de tags, dashboards, formulários, mapas de jornada, testes de usabilidade, repositórios de evidências ou instrumentos equivalentes.

Eventuais referências a ferramentas específicas serão consideradas meramente exemplificativas, admitidas soluções similares, equivalentes ou tecnicamente compatíveis.

A qualificação técnica deverá privilegiar a capacidade de execução dos serviços, a produção de entregáveis, a rastreabilidade das evidências e a aplicação de métodos adequados, não a posse ou utilização exclusiva de ferramenta específica.

13.9. Experiência em serviços públicos ou ambientes institucionais

Poderá ser considerada relevante a comprovação de experiência em serviços públicos, serviços digitais de atendimento ao cidadão, ambientes governamentais, empresas públicas, sociedades de economia mista, grandes organizações, serviços de alta criticidade, serviços multicanal ou ambientes institucionais com múltiplos públicos, regras de negócio e dependências organizacionais.

A exigência de experiência exclusivamente em setor público deverá ser avaliada com cautela, para evitar restrição indevida à competitividade.

Para fins de consulta técnica, deverá ser avaliada a pertinência de exigir experiência específica em serviços públicos ou admitir experiência equivalente em ambientes complexos, regulados, multicanal ou de grande porte.

13.10. Equipe técnica e perfis profissionais

As exigências relativas à equipe técnica, perfis profissionais, formação, experiência mínima e responsabilidades serão tratadas em capítulo próprio deste Termo de Referência.

Eventuais perfis profissionais indicados não caracterizarão alocação de mão de obra, dedicação exclusiva, posto de trabalho ou subordinação direta à Contratante, devendo ser compreendidos como requisitos de capacidade técnica para execução dos serviços contratados.

A contratada será responsável pela composição, gestão, coordenação, supervisão e substituição de sua equipe, observados os requisitos mínimos definidos no Termo de Referência e nas Ordens de Serviço.

13.11. Simultaneidade de execução

A comprovação de simultaneidade de execução de projetos, demandas, ordens de serviço ou frentes de trabalho não será exigida, neste momento, como critério obrigatório de habilitação técnica.

A capacidade de atendimento simultâneo, quando necessária, deverá ser tratada em capítulos próprios relativos a níveis de serviço, prazos, equipe técnica, perfis profissionais, planejamento de execução e gestão das Ordens de Serviço.

Para fins de consulta técnica, poderá ser avaliada a pertinência de exigir comprovação de experiência prévia em execução simultânea de demandas de CX/UX, dados, mensuração e evolução da experiência, bem como os parâmetros adequados para essa eventual exigência.

13.12. Pontos submetidos à consulta técnica

Considerando a relevância da qualificação técnica para garantir capacidade de execução sem restringir indevidamente a competitividade, deverão ser submetidos à consulta técnica, no mínimo, os seguintes pontos: adequação dos blocos de capacidade técnica propostos; suficiência da comprovação por blocos, sem exigência item a item do catálogo; adequação do quantitativo mínimo geral de 4 experiências compatíveis; adequação da exigência de, no mínimo, 2 contextos digitais distintos; adequação dos quantitativos mínimos por bloco técnico; adequação da exigência de, no mínimo, 2 experiências em dados, mensuração, rastreabilidade, indicadores, analytics, dashboards ou análise da experiência; pertinência da exigência de, no mínimo, 1 experiência em contexto digital complexo; adequação da definição de contexto digital complexo por, no mínimo, 3 fatores objetivos; possibilidade de comprovação por projetos, contratos, ordens de serviço, horas técnicas, unidades de serviço, entregáveis ou instrumentos equivalentes; pertinência de admitir somatório de atestados; quantidade mínima de atestados ou projetos a exigir; parâmetros mínimos de volume, abrangência ou complexidade; pertinência de exigir comprovação específica em serviços públicos ou admitir experiência equivalente em ambientes complexos; necessidade ou não de exigir número mínimo de sistemas, páginas, telas, jornadas, usuários ou canais envolvidos; necessidade ou não de exigir comprovação de simultaneidade de execução; aderência do mercado ao modelo de serviços sob demanda, por Ordem de Serviço, com entregáveis, evidências e critérios de aceite; adequação dos blocos de dados, mensuração, rastreabilidade, Voice of Customer, analytics e dashboards; limites entre serviços de CX/UX, dados e mensuração e atividades de desenvolvimento de software, BI, engenharia de dados ou sustentação; pertinência de exigência de experiência em acessibilidade, testes com usuários e validação de

experiência; e critérios objetivos para evitar exigências excessivas, restritivas ou incompatíveis com a prática do mercado.

13.13. Parâmetros pendentes de definição após consulta técnica

Ficam sujeitos à revisão após a consulta técnica e análise das contribuições do mercado: quantitativos mínimos exigidos; percentual mínimo de comprovação em relação ao volume estimado da contratação; quantidade mínima ou máxima de atestados admitidos; possibilidade e limites de somatório de atestados; exigência ou não de experiência específica em setor público; forma de comprovação de experiência em dados, mensuração, analytics e Voice of Customer; forma de comprovação de experiência em usabilidade, acessibilidade e testes com usuários; critérios de equivalência entre projetos, contratos, ordens de serviço, horas técnicas, unidades de serviço e entregáveis; parâmetros para avaliação de compatibilidade em natureza, complexidade e abrangência; eventual exigência de número mínimo de sistemas, páginas, telas, canais, jornadas ou usuários impactados; eventual exigência de simultaneidade de execução; e eventuais ajustes necessários para preservar competitividade, isonomia e seleção de fornecedor tecnicamente apto.

13.14. Síntese da diretriz de qualificação

A qualificação técnica deverá buscar equilíbrio entre segurança da contratação e preservação da competitividade.

O objetivo é selecionar fornecedor com experiência comprovada na execução integrada de serviços especializados de CX/UX, dados, mensuração, análise e evolução da experiência, sem exigir identidade absoluta com o catálogo, sem restringir indevidamente o mercado e sem confundir a contratação com desenvolvimento de software, sustentação técnica, BI corporativo, engenharia de dados ou alocação de mão de obra.

A versão proposta utiliza quantitativos mínimos como filtro técnico inicial, mas submete sua calibragem à consulta técnica, especialmente quanto à quantidade de experiências, contextos digitais distintos, experiência analítica, definição de contexto digital complexo e eventual necessidade de comprovação de simultaneidade.

14. Divisibilidade, lote único, consórcio e subcontratação

A contratação deverá ser estruturada em lote único, sem parcelamento do objeto em lotes autônomos, considerando a natureza integrada dos serviços de CX, UX, pesquisa com usuários, desenho de jornadas, arquitetura da informação, prototipação, testes de usabilidade, acessibilidade, mensuração da experiência, indicadores, dashboards, análises, recomendações e insights.

Embora os serviços possam ser organizados em catálogo e acionados sob demanda por Ordens de Serviço, essa organização não significa que o objeto deva ser dividido em lotes independentes. O catálogo tem a finalidade de estruturar a execução, a medição, os entregáveis e os critérios de aceite, permitindo que cada demanda seja composta por um ou mais serviços conforme sua necessidade específica.

Os serviços de CX/UX possuem forte interdependência técnica. Diagnósticos, pesquisas com usuários, mapeamento de jornadas, arquitetura da informação, prototipação, testes, indicadores, dashboards, análises e recomendações não constituem atividades isoladas entre si, mas etapas ou capacidades complementares de um mesmo ciclo de compreensão, desenho, validação, mensuração e melhoria da experiência.

A divisão do objeto em lotes separados poderia gerar rupturas entre diagnóstico e solução, pesquisa e prototipação, desenho de jornada e mensuração, ou análise de dados e recomendação de melhoria, aumentando o risco de sobreposição de responsabilidades, divergência metodológica, conflito entre prestadores, retrabalho, atrasos, inconsistência entre entregáveis, perda de rastreabilidade e dificuldade de atribuição de responsabilidade em caso de falhas.

A subcontratação deverá ser vedada, considerando que o objeto exige integração metodológica, rastreabilidade das decisões, uniformidade na condução dos trabalhos, controle sobre a qualidade dos entregáveis e responsabilização direta da contratada. Os serviços a serem contratados integram o núcleo principal do objeto e, portanto, devem ser executados diretamente pela contratada.

Em relação à participação de consórcios, a contratação poderá ser estruturada preferencialmente para participação de empresa única, a ser confirmada com base na pesquisa de mercado e na análise de competitividade. Caso adotada a diretriz de empresa única, a justificativa deverá destacar a preservação de responsabilidade única, unidade metodológica, governança contratual, gestão, aceite e responsabilização, mitigando o risco de restrição competitiva por meio de pesquisa de mercado, qualificação por blocos e modelo híbrido de comprovação.

15. Cessão de mão de obra

A contratação pretendida não se caracteriza como cessão de mão de obra, fornecimento de profissionais, disponibilização de postos de trabalho ou alocação continuada de equipe à disposição da PRODAM-SP.

O objeto consiste na prestação de serviços técnicos especializados de CX, UX, pesquisa com usuários, desenho de jornadas, arquitetura da informação, prototipação, testes de usabilidade, acessibilidade, mensuração da experiência, indicadores, dashboards, análises, recomendações e insights, a serem executados sob demanda, mediante emissão de Ordens de Serviço.

Cada OS deverá definir o escopo da demanda, os serviços a serem executados, os produtos e artefatos esperados, os prazos, as responsabilidades, as evidências, os critérios de aceite e a forma de medição aplicável. Dessa forma, a execução será orientada à entrega de resultados verificáveis, e não à mera disponibilização de profissionais ou ao cumprimento de jornada de trabalho.

A remuneração da contratada deverá estar vinculada aos serviços efetivamente executados e aceitos pela PRODAM-SP, com base nos entregáveis, artefatos, evidências e critérios de aceite definidos na respectiva Ordem de Serviço. Não haverá pagamento pela simples presença, disponibilidade, permanência ou alocação de profissionais da contratada.

A contratada será responsável pela gestão de seus profissionais, pela organização interna de sua equipe, pela definição dos métodos de execução, pela distribuição das atividades, pela supervisão técnica dos trabalhos e pela qualidade dos produtos entregues. Caberá à PRODAM-SP a gestão contratual, a definição das demandas, a aprovação das Ordens de Serviço, o acompanhamento técnico, a validação dos produtos e o aceite dos serviços.

A eventual indicação de perfis profissionais, competências mínimas, formações, experiências ou capacidades técnicas não deverá ser interpretada como requisição de postos de trabalho ou de profissionais determinados. Tais referências terão por finalidade assegurar que a contratada disponha de capacidade técnica compatível com os serviços demandados, preservando-se a natureza de prestação de serviços especializados.

Também não deverá haver subordinação direta dos profissionais da contratada à PRODAM-SP, controle individual de jornada, comando direto de tarefas cotidianas, substituição de empregados internos ou integração dos profissionais terceirizados à estrutura hierárquica da empresa.

A execução dos serviços poderá ocorrer de forma presencial, remota ou híbrida, conforme a natureza da demanda, sem que isso configure posto fixo de trabalho ou cessão de mão de obra.

16. Governança, acompanhamento e comunicação

A governança da execução deverá ser estruturada em torno das Ordens de Serviço, cabendo à PRODAM-SP definir as demandas, priorizar acionamentos, aprovar escopos, acompanhar a execução, articular órgãos e clientes envolvidos, validar produtos e formalizar o aceite dos serviços.

Cada OS poderá prever reunião de abertura, pontos focais, cronograma, rotinas de acompanhamento, validações intermediárias, formatos de entrega, relatórios, evidências, responsáveis pela interlocução e critérios de aceite.

A contratada deverá manter comunicação organizada com a PRODAM-SP, apresentar os produtos e evidências previstos, reportar riscos e dependências, registrar decisões relevantes e submeter entregáveis às validações pactuadas.

O acompanhamento deverá permitir a rastreabilidade entre demanda, escopo, plano de trabalho, execução, evidências, ajustes, aceite e pagamento, reforçando a vinculação da execução contratual a produtos verificáveis e não à disponibilização de profissionais.

22. Condições de pagamento

Os pagamentos decorrentes da contratação observarão os prazos aplicáveis conforme o valor da parcela, nota fiscal ou documento de cobrança regularmente apresentado e aceito pela Contratante.

Considerando a estimativa preliminar de que as parcelas mensais da contratação deverão se situar, em regra, na faixa de R\$ 50.000,01 a R\$ 300.000,00, o prazo de pagamento aplicável será de 60 dias, contados a partir da exigibilidade da despesa, observadas as condições previstas no contrato e na legislação aplicável.

Caso a parcela, nota fiscal ou documento de cobrança possua valor de até R\$ 50.000,00, será observado o prazo de pagamento de 40 dias.

Caso a parcela, nota fiscal ou documento de cobrança possua valor superior a R\$ 300.000,00, será observado o prazo de pagamento de 90 dias.

A aplicação dos prazos de pagamento observará a regularidade da documentação apresentada, o aceite dos serviços, as condições contratuais e a ordem cronológica de pagamentos, quando aplicável.

ANEXOS

ANEXO I

CATÁLOGO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

Serviços de CX/UX, Dados, Mensuração e Evolução da Experiência

Termo de Referência para Consulta Técnica

1. Finalidade e função do catálogo

Este Anexo tem por finalidade apresentar o Catálogo de Serviços Especializados que poderão ser acionados pela PRODAM-SP no âmbito da contratação de serviços de CX, UX, pesquisa com usuários, desenho de jornadas, arquitetura da informação, prototipação, testes de usabilidade, acessibilidade, mensuração da experiência, indicadores, painéis analíticos, análises, recomendações e insights para melhoria de serviços digitais e não digitais apoiados pela PRODAM-SP.

O Catálogo constitui referência técnica para a composição das Ordens de Serviço, permitindo a identificação dos serviços aplicáveis, a delimitação do escopo, a definição dos entregáveis, das evidências, dos critérios de aceite, da unidade de acionamento e da complexidade aplicável a cada demanda.

Os serviços previstos neste Catálogo poderão ser acionados de forma isolada, combinada ou sequencial, conforme a necessidade concreta da PRODAM-SP, observados o escopo, os limites, as dependências, os insumos disponíveis e os critérios de aceite definidos na Ordem de Serviço.

A existência do Catálogo não caracteriza contratação por hora técnica, alocação de profissionais, posto de trabalho, dedicação exclusiva, disponibilidade permanente ou cessão de mão de obra. A execução dos serviços ocorrerá por demanda, vinculada a Ordem de Serviço aprovada, entregáveis verificáveis e aceite técnico da PRODAM-SP.

Este Catálogo também tem a função de delimitar a contratação em relação a atividades de desenvolvimento de software, sustentação técnica, operação continuada de sistemas, infraestrutura, engenharia de dados, implantação produtiva, manutenção de código-fonte, BI corporativo ou outras atividades que não integrem o escopo dos serviços especializados aqui descritos.

2. Regras gerais de acionamento dos serviços

Os serviços previstos neste Catálogo somente poderão ser executados mediante Ordem de Serviço previamente aprovada pela PRODAM-SP.

A Ordem de Serviço deverá indicar os serviços acionados, unidade de acionamento, quantidade, complexidade, entregáveis, evidências, critérios de aceite, responsabilidades, dependências, premissas, restrições e condições específicas de execução.

Os elementos relativos a prazo, dimensionamento econômico, quantidade de UST, medição, faturamento e demais condições econômico-financeiras serão tratados conforme regras próprias do Termo de Referência, do modelo de Ordem de Serviço e dos instrumentos de consulta ou composição econômica aplicáveis, não integrando esta versão do Catálogo.

A composição de uma Ordem de Serviço poderá envolver um ou mais serviços do Catálogo, desde que exista correlação técnica entre os serviços acionados e que a demanda esteja suficientemente delimitada para fins de execução, acompanhamento, medição e aceite.

A contratada poderá indicar, de forma fundamentada, a necessidade de ajuste de enquadramento, complementação de informações, revisão de escopo, combinação de serviços ou acionamento prévio ou complementar de outro serviço do Catálogo. Caberá à PRODAM-SP avaliar e decidir sobre a recomendação antes da execução ou continuidade da Ordem de Serviço.

A ausência, insuficiência, incompletude ou dispersão de informações, acessos, dados, validações ou insumos deverá ser registrada como premissa, restrição, dependência, limitação ou risco, podendo ensejar ajuste de escopo, replanejamento da Ordem de Serviço ou acionamento de serviço preliminar, conforme a natureza da lacuna identificada.

Nenhum serviço, atividade, produto ou artefato será considerado para execução, medição ou aceite se não estiver previsto no Catálogo e formalmente acionado na Ordem de Serviço.

A execução dos serviços deverá observar as regras do Termo de Referência, especialmente as relativas ao modelo de execução, medição, aceite técnico, ajustes, glosas, redimensionamento, vedações, responsabilidades, sigilo, proteção de dados e demais condições aplicáveis.

3. Estrutura da ficha de serviço

Cada serviço do Catálogo será apresentado em ficha própria padronizada, com o objetivo de permitir a compreensão objetiva do escopo, o acionamento por Ordem de Serviço, o dimensionamento técnico, a execução, o acompanhamento, a medição e o aceite técnico.

A ficha de cada serviço conterá, conforme aplicável, os seguintes campos:

- Código do serviço
- Serviço
- Atividade
- Unidade de acionamento

- Descrição do serviço
- Finalidade
- Quando acionar
- Limites do serviço
- Dependências e insumos
- Entregáveis mínimos
- Evidências mínimas
- Critérios de aceite
- Complexidade, incluindo fatores, níveis e regra de enquadramento

Os campos da ficha servem como referência para elaboração da Ordem de Serviço, podendo ser detalhados ou complementados conforme a demanda concreta, desde que preservados o escopo do serviço, seus limites, entregáveis, evidências, critérios de aceite, unidade de acionamento e regras do Termo de Referência.

A ficha do serviço não substitui a Ordem de Serviço. O Catálogo define parâmetros técnicos de referência; a Ordem de Serviço aplica esses parâmetros à demanda concreta, delimitando escopo, quantidades, complexidade, entregáveis, responsabilidades, dependências e condições específicas de execução.

4. Quadro geral dos serviços e lógica de encadeamento

Os serviços especializados estão organizados de forma a permitir sua utilização sob demanda pela PRODAM-SP, observada a lógica metodológica de compreender o problema, estruturar o serviço, definir mensuração, analisar dados, projetar evolução da experiência e validar soluções.

A sequência indicada neste Anexo é referência metodológica e não fluxo obrigatório. A Ordem de Serviço poderá acionar serviços isolados, combinados ou sequenciais, conforme a necessidade, maturidade dos insumos, objetivos da demanda e decisão da PRODAM-SP.

- E01.01 - Diagnóstico de CX/UX: compreender a situação atual, problemas, oportunidades, dores, limitações, pontos fortes e pontos críticos do serviço analisado.
- E02.01 - Mapeamento / Planejamento: estruturar a demanda, mapear serviço, jornada, processo, canal ou sistema sob perspectiva de negócio e orientar evolução ou mensuração.
- E03.01 - Dados e Rastreabilidade: definir a estrutura lógica de rastreabilidade, eventos, interações, pontos de coleta, dados necessários e taxonomia de mensuração.
- E03.02 - Dados e VoC: estruturar mecanismos de coleta de feedback e percepção dos usuários, como VoC, NPS, CSAT, CES, formulários, pesquisas rápidas ou mecanismos equivalentes.

- E03.03 - Analítico: analisar dados de uso, desempenho, atendimento, percepção e feedback, identificando padrões, fricções, anomalias, oportunidades, insights e recomendações orientadas por evidências.
- E04.01 - Projeto: conceber a evolução da experiência em ambientes digitais ou mediados por tecnologia, incluindo fluxos, arquitetura da informação, organização de conteúdo, protótipos e diretrizes de interface.
- E04.02 - Teste: validar a experiência do usuário em serviços, jornadas, canais, sistemas, portais, aplicativos, protótipos, fluxos ou interfaces digitais apoiados pela PRODAM-SP.

5. Fichas dos serviços especializados

5.1. E01.01 - Diagnóstico de CX/UX

Código do serviço: E01.01

Serviço: Diagnóstico

Atividade: Diagnóstico de CX/UX

Unidade de acionamento: Por serviço analisado.

Descrição do serviço

Realizar avaliação estruturada de um serviço de negócio, com base em análise documental, entrevistas, informações disponíveis e evidências operacionais, com o objetivo de consolidar o entendimento da experiência atual do usuário.

O diagnóstico compreende a identificação de pontos fortes, pontos críticos, problemas, riscos e oportunidades de melhoria, constituindo avaliação da situação atual do serviço, sem avançar para a definição detalhada ou estruturação da solução futura.

Finalidade

Compreender a experiência atual do usuário em relação ao serviço analisado, identificando problemas, riscos, oportunidades de melhoria, pontos fortes e pontos críticos, de forma a subsidiar decisões posteriores da PRODAM-SP quanto à evolução, mapeamento, mensuração ou reestruturação da experiência.

Quando acionar

O serviço deverá ser acionado quando houver necessidade de compreender a situação atual de um serviço, sistema, canal, processo, jornada ou problema sob a perspectiva da experiência do usuário, especialmente quando ainda não houver clareza suficiente sobre dores, causas, limitações, públicos afetados, canais envolvidos, evidências disponíveis ou oportunidades de melhoria.

Limites do serviço

O serviço de Diagnóstico de CX/UX limita-se à avaliação estruturada da situação atual do serviço analisado, à identificação de problemas, oportunidades, riscos, pontos fortes, pontos críticos e recomendações conceituais de melhoria.

Não estão compreendidos neste serviço o desenho detalhado da solução futura, a elaboração de arquitetura da informação completa, a prototipação de telas, a criação de identidade visual, a especificação funcional detalhada para desenvolvimento, o desenvolvimento ou alteração de software, a implantação produtiva, a sustentação técnica, a operação continuada de sistemas, a configuração de ferramentas analíticas ou a execução das melhorias recomendadas.

Caso a demanda exija planejamento detalhado, mensuração, projeto de evolução, prototipação, testes ou implementação, deverão ser acionados os serviços correspondentes do Catálogo ou instrumento contratual próprio, conforme o caso.

Dependências e insumos

Para execução do Diagnóstico de CX/UX, a PRODAM-SP deverá indicar, minimamente, o serviço, sistema, canal, processo, jornada ou problema a ser analisado, bem como o objetivo inicial da demanda e os pontos focais responsáveis pelo acompanhamento.

Os demais insumos deverão ser disponibilizados conforme existentes e disponíveis, tais como documentos de referência, fluxos, regras de negócio, dados, indicadores, registros de atendimento, materiais visuais, relatórios, acessos autorizados a telas ou sistemas, pesquisas anteriores, manifestações de usuários ou informações operacionais.

A ausência, incompletude ou dispersão desses insumos não impedirá, por si só, a execução do diagnóstico, devendo ser registrada como condição da análise, premissa, limitação ou ponto de atenção no relatório produzido.

Quando a inexistência de informações comprometer a profundidade, a abrangência ou a conclusividade do diagnóstico, a contratada deverá explicitar essa limitação, indicar os impactos sobre a análise e, quando cabível, recomendar providências complementares ou acionamento de outros serviços do Catálogo.

Entregáveis mínimos

A contratada deverá apresentar Relatório de Diagnóstico de CX/UX do Serviço, contendo, no mínimo:

- I. identificação do serviço analisado, incluindo nome, objetivo, público-alvo e canais de acesso;
- II. delimitação do escopo da análise, incluindo limites, premissas, jornadas, sistemas ou canais considerados;
- III. descrição da situação atual do serviço, em alto nível;
- IV. identificação dos perfis de usuários envolvidos, quando aplicável;
- V. visão geral dos processos, sistemas, canais, integrações ou dependências relevantes;
- VI. levantamento dos dados, indicadores, métricas ou mecanismos de mensuração existentes, quando disponíveis;
- VII. identificação da governança atual do serviço, áreas envolvidas e forma de acompanhamento, quando aplicável;

- VIII. diagnóstico da experiência atual, com indicação de pontos fortes, pontos críticos, problemas, riscos e oportunidades de melhoria;
- IX. recomendações conceituais de melhoria, classificadas, sempre que possível, por impacto, prioridade ou relevância.

Evidências mínimas

A entrega deverá estar acompanhada das evidências utilizadas para elaboração do diagnóstico, conforme existentes e aplicáveis à demanda, incluindo registros, documentos, dados, telas, relatórios, entrevistas, reuniões, materiais de referência ou demais elementos que sustentem os achados e recomendações apresentados.

A ausência, incompletude ou dispersão de evidências deverá ser registrada no relatório como limitação, premissa ou ponto de atenção da análise, sem impedir, por si só, a realização do diagnóstico.

Critérios de aceite

A entrega será aceita se:

- I. contemplar o serviço, sistema, canal, processo, jornada ou problema definido na Ordem de Serviço;
- II. apresentar o Relatório de Diagnóstico de CX/UX do Serviço com a estrutura mínima prevista;
- III. descrever a situação atual do serviço analisado, sem avançar para desenho detalhado da solução futura;
- IV. identificar pontos fortes, pontos críticos, problemas, riscos e oportunidades de melhoria;
- V. apresentar recomendações conceituais compatíveis com o diagnóstico realizado;
- VI. demonstrar rastreabilidade entre os insumos analisados, os achados identificados, o diagnóstico produzido e as recomendações apresentadas;
- VII. indicar limitações decorrentes da ausência, incompletude ou indisponibilidade de informações, dados ou evidências;
- VIII. apresentar análise crítica do serviço, não se limitando à simples compilação de informações fornecidas;
- IX. permitir o entendimento do diagnóstico por terceiro sem conhecimento prévio da demanda.

Complexidade

A complexidade do serviço de Diagnóstico de CX/UX deverá ser definida na Ordem de Serviço, considerando a abrangência da análise, o grau de maturidade das informações disponíveis, a quantidade de públicos, canais, jornadas, sistemas e áreas envolvidas, bem como a necessidade de entrevistas, reuniões, análise de dados, validações e consolidação de evidências.

A classificação da complexidade não deverá ser utilizada para remunerar retrabalho, ausência de organização interna da contratada ou esforço não vinculado aos entregáveis previstos. Também não deverá impedir a execução do diagnóstico quando os insumos estiverem incompletos, dispersos ou parcialmente disponíveis, pois a identificação dessas lacunas pode fazer parte do próprio serviço.

Fatores de complexidade: abrangência do serviço analisado; quantidade de canais envolvidos; diversidade de públicos usuários; sistemas, processos e integrações; maturidade dos insumos

disponíveis; necessidade de interação com áreas ou usuários; dados e indicadores existentes; criticidade institucional.

Baixa complexidade: diagnóstico de serviço, sistema, canal ou jornada com escopo delimitado, poucos públicos envolvidos, baixa dependência entre áreas, informações mínimas disponíveis e necessidade reduzida de entrevistas, reuniões ou análise de dados.

Média complexidade: diagnóstico de serviço com mais de um canal, público, jornada, sistema ou área envolvida, informações parcialmente disponíveis, necessidade moderada de entrevistas, reuniões, análise documental, análise de dados ou validações para consolidação do entendimento.

Alta complexidade: diagnóstico de serviço amplo, crítico ou institucionalmente relevante, com múltiplos canais, públicos, jornadas, sistemas, áreas ou dependências, informações dispersas ou incompletas, necessidade elevada de levantamento, entrevistas, consolidação de evidências, análise de dados e validações.

A complexidade deverá ser indicada e justificada na Ordem de Serviço, com base nos fatores aplicáveis ao caso concreto, considerando a predominância dos elementos que impactem a abrangência, a dificuldade técnica, a necessidade de levantamento, a consolidação de evidências e a profundidade da análise.

5.2. E02.01 - Mapeamento / Planejamento

Código do serviço: E02.01

Serviço: Mapeamento

Atividade: Planejamento

Unidade de acionamento: Por serviço analisado.

Descrição do serviço

Mapear e planejar um serviço, existente ou pretendido, sob a perspectiva de negócio, com o objetivo de definir ou delimitar seu funcionamento esperado, suas funções de negócio, fluxos, jornadas em nível de negócio, públicos envolvidos, canais, regras, critérios de sucesso e necessidades de mensuração pertinentes ao negócio.

O serviço de Diagnóstico de CX/UX normalmente é aplicável quando já existe um serviço, digital ou não, cuja situação atual precisa ser avaliada, compreendida ou qualificada antes de decisões posteriores. O serviço de Mapeamento / Planejamento poderá ser acionado diretamente quando se tratar de serviço novo a ser estruturado, de evolução de serviço já conhecido pela PRODAM-SP ou de demanda que já conte com diagnóstico prévio, informações mínimas suficientes ou entendimento institucional capaz de subsidiar o planejamento.

Caso, durante a execução do mapeamento, a contratada identifique que a ausência de diagnóstico compromete a adequada compreensão do serviço, das jornadas, dos públicos, das restrições ou dos problemas existentes, deverá registrar tal condição e recomendar, quando cabível, a composição, revisão ou complementação da Ordem de Serviço com o serviço correspondente do Catálogo.

Finalidade

Estruturar o entendimento do serviço em nível de negócio, delimitando funcionamento esperado, objetivos, funções de negócio, fluxos, jornadas, públicos, canais, regras, critérios de sucesso, indicadores esperados e lacunas relevantes, de forma a orientar decisões posteriores de evolução da experiência, mensuração, projeto, testes ou implementação por instrumentos próprios.

Quando acionar

O serviço deverá ser acionado quando houver necessidade de estruturar, delimitar ou planejar o funcionamento esperado de um serviço, canal, jornada, processo ou solução, especialmente após diagnóstico prévio ou quando já houver entendimento mínimo sobre o problema, o público atendido e os objetivos institucionais.

Também poderá ser acionado para serviços pretendidos ou em fase de concepção, desde que a PRODAM-SP indique minimamente o objetivo do serviço, o público esperado, os canais ou sistemas envolvidos e as premissas iniciais da demanda.

Limites do serviço

O serviço de Mapeamento / Planejamento limita-se à estruturação do serviço sob a perspectiva de negócio, contemplando funções de negócio, objetivos, regras, fluxos de negócio, jornadas em nível de negócio, públicos envolvidos, canais, critérios de sucesso, indicadores esperados e necessidades de mensuração pertinentes ao negócio.

O serviço trata predominantemente do que deve ser estruturado, acompanhado, medido ou evoluído no serviço, sem avançar para o detalhamento técnico de como a solução será implementada, instrumentada, desenhada ou operada.

Não estão compreendidos neste serviço a definição técnica de eventos, tags, parâmetros, pipelines, integrações analíticas, configuração de ferramentas de mensuração, elaboração completa de arquitetura da informação, prototipação, desenho detalhado de interfaces, criação de identidade visual, testes com usuários, desenvolvimento ou alteração de software, implantação produtiva, sustentação técnica ou operação continuada.

Quando a demanda exigir detalhamento técnico de mensuração, rastreabilidade, coleta, organização analítica ou painéis, deverão ser acionados os serviços do bloco E03 - Dados e Mensuração. Quando exigir arquitetura da informação, desenho detalhado da experiência, prototipação, fluxos de interface, desenho de solução ou validação de experiência, deverão ser acionados os serviços do bloco E04 - Evolução de Experiência.

Dependências e insumos

Para execução do Mapeamento / Planejamento, a PRODAM-SP deverá indicar, minimamente, o serviço, processo, canal, jornada, sistema, problema ou serviço novo a ser estruturado, bem como o objetivo da demanda, público-alvo esperado e pontos focais responsáveis pelo acompanhamento.

Quando existentes, poderão ser disponibilizados diagnóstico prévio, documentos de referência, fluxos atuais, regras de negócio, informações operacionais, dados, indicadores, registros de atendimento,

materiais visuais, pesquisas anteriores, manifestações de usuários, restrições institucionais, premissas de negócio e informações sobre sistemas ou canais envolvidos.

A existência de diagnóstico prévio não constitui pré-condição obrigatória para o mapeamento, desde que a Ordem de Serviço contenha informações mínimas suficientes para delimitar o serviço a ser estruturado, planejado ou analisado.

A ausência, incompletude ou dispersão de insumos deverá ser registrada como premissa, restrição, limitação ou ponto de atenção, podendo ensejar recomendação de complementação da Ordem de Serviço, acionamento prévio ou complementar do serviço de diagnóstico, ou ajuste do escopo do mapeamento.

Entregáveis mínimos

A contratada deverá apresentar Relatório de Mapeamento / Planejamento do Serviço, contendo, no mínimo:

- I. identificação do serviço, incluindo nome, contexto, objetivos, público-alvo e canais de prestação;
- II. delimitação do escopo do mapeamento, incluindo limites, premissas adotadas e relação com diagnóstico prévio, quando aplicável;
- III. descrição da estrutura do serviço em nível de negócio, incluindo funcionamento esperado, funções de negócio, regras, fluxos e critérios de sucesso;
- IV. definição das jornadas em nível de negócio necessárias à execução do serviço, com etapas principais, pontos de interação e canais envolvidos;
- V. identificação dos perfis de usuários considerados, suas necessidades e objetivos principais;
- VI. identificação dos sistemas, plataformas ou canais digitais envolvidos, quando aplicável, em nível necessário ao planejamento de negócio;
- VII. identificação de lacunas entre o estado atual e o estado-alvo, incluindo pontos não suportados atualmente, restrições e dependências relevantes;
- VIII. diretrizes gerais para evolução do serviço e da experiência em nível de negócio;
- IX. indicação das necessidades de mensuração associadas às jornadas, sem detalhar implementação técnica de coleta, rastreabilidade ou configuração de ferramentas.

Evidências mínimas

A entrega deverá estar acompanhada das evidências utilizadas para elaboração do mapeamento, conforme existentes e aplicáveis à demanda, incluindo diagnóstico prévio, documentos de referência, dados, fluxos, registros de reuniões, entrevistas ou oficinas, artefatos intermediários, mapas, esquemas, registros de validação, telas, relatórios ou demais elementos que sustentem as jornadas, lacunas, critérios de sucesso, indicadores e diretrizes apresentados.

A ausência, incompletude ou dispersão de evidências deverá ser registrada no relatório como limitação, premissa ou ponto de atenção, sem impedir, por si só, a realização do mapeamento quando houver insumos mínimos suficientes para delimitar a demanda.

Critérios de aceite

A entrega será aceita se:

- I. contemplar o serviço, sistema, canal, processo, jornada ou solução definida na Ordem de Serviço;
- II. apresentar o Relatório de Mapeamento / Planejamento do Serviço com a estrutura mínima prevista;
- III. delimitar o funcionamento esperado do serviço sob perspectiva de negócio, sem avançar para concepção técnica detalhada da solução, prototipação, desenvolvimento ou implantação;
- IV. apresentar jornadas em nível de negócio compatíveis com o escopo da Ordem de Serviço, indicando etapas principais, canais e pontos de interação;
- V. identificar públicos ou perfis de usuários considerados no mapeamento, quando aplicável;
- VI. definir critérios de sucesso e indicadores esperados associados ao serviço ou às jornadas mapeadas, em nível de negócio;
- VII. registrar lacunas entre o estado atual e o estado-alvo, incluindo restrições, dependências e pontos não suportados atualmente;
- VIII. indicar necessidades de mensuração associadas às jornadas, sem detalhar implementação técnica de coleta, configuração de ferramentas ou eventos de rastreabilidade;
- IX. demonstrar rastreabilidade entre diagnóstico ou informações levantadas, jornadas definidas, critérios de sucesso, indicadores, lacunas e diretrizes apresentadas;
- X. registrar eventual necessidade de diagnóstico complementar, quando identificada durante o mapeamento;
- XI. permitir o entendimento do funcionamento esperado do serviço por terceiro sem conhecimento prévio da demanda.

Complexidade

A complexidade do serviço de Mapeamento / Planejamento deverá ser definida na Ordem de Serviço, considerando a abrangência do serviço a ser mapeado, a quantidade de jornadas, públicos, canais, sistemas, integrações e áreas envolvidas, o grau de clareza sobre o estado atual e o estado-alvo, a existência ou não de diagnóstico prévio e a necessidade de reuniões, oficinas, validações ou consolidação de informações.

Fatores de complexidade: abrangência do serviço mapeado; grau de definição prévia da demanda; quantidade de jornadas; quantidade de canais envolvidos; diversidade de públicos usuários; sistemas, plataformas e integrações; necessidade de validação com áreas envolvidas; indicadores e mensuração em nível de negócio; criticidade institucional.

Baixa complexidade: mapeamento de serviço, canal ou jornada com escopo delimitado, poucos públicos envolvidos, baixa dependência entre áreas, sistemas ou canais, insumos minimamente organizados e necessidade reduzida de reuniões ou validações.

Média complexidade: mapeamento de serviço com mais de uma jornada, canal, público, sistema ou área envolvida, informações parcialmente estruturadas, necessidade moderada de reuniões, oficinas, análise documental, consolidação de fluxos, definição de critérios de sucesso, indicadores ou validações.

Alta complexidade: mapeamento de serviço amplo, crítico ou institucionalmente relevante, com múltiplas jornadas, públicos, canais, sistemas, integrações, áreas ou dependências, informações dispersas ou escopo ainda pouco definido, exigindo maior esforço de consolidação, validação e estruturação do estado-alvo.

A complexidade deverá ser indicada e justificada na Ordem de Serviço, considerando a predominância dos fatores que impactem a abrangência, a dificuldade técnica, a necessidade de estruturação, a consolidação de informações, a definição de jornadas, a validação com áreas envolvidas e a profundidade do mapeamento.

5.3. E03.01 - Dados e Rastreabilidade

Código do serviço: E03.01

Serviço: Dados e Mensuração

Atividade: Dados e Rastreabilidade

Unidade de acionamento: Por serviço com estrutura de rastreabilidade definida.

Descrição do serviço

Transformar objetivos de mensuração, critérios de sucesso, indicadores esperados ou necessidades de acompanhamento previamente definidos ou informados em estrutura lógica de rastreabilidade para serviços, jornadas, canais, sistemas ou fluxos digitais apoiados pela PRODAM-SP.

O serviço compreende a definição lógica de eventos, interações, pontos de coleta, dados necessários, métricas derivadas, taxonomia e diretrizes de instrumentação, permitindo que a coleta posterior seja compreendida, implementada e utilizada de forma consistente.

O E03.01 não define indicadores de negócio do zero. A necessidade de mensuração do negócio deve estar previamente definida ou indicada por mapeamento, planejamento, diagnóstico, Ordem de Serviço ou artefato equivalente.

Finalidade

Permitir que a PRODAM-SP estruture logicamente como determinada necessidade de mensuração será rastreada em ambiente digital, indicando o que deve ser coletado, onde deve ser coletado, quais dados são necessários e como esses dados se relacionam aos objetivos de mensuração, critérios de sucesso e indicadores esperados.

Quando acionar

O serviço deverá ser acionado quando houver necessidade de estruturar a rastreabilidade de um serviço, jornada, canal, sistema ou fluxo digital, especialmente após mapeamento, planejamento ou artefato equivalente que indique jornadas, pontos de interação, critérios de sucesso, indicadores esperados ou necessidades de mensuração.

Também poderá ser acionado quando a PRODAM-SP precisar organizar eventos, dados, pontos de coleta, taxonomia ou requisitos lógicos de rastreabilidade para subsidiar análise posterior, painéis, acompanhamento de experiência, Voice of Customer ou evolução do serviço.

Limites do serviço

O serviço de Dados e Rastreabilidade limita-se à definição e especificação lógica da rastreabilidade, incluindo eventos, interações, pontos de coleta, dados necessários, métricas derivadas, taxonomia lógica e diretrizes de instrumentação.

Não estão compreendidos neste serviço a definição original dos indicadores de negócio, o desenvolvimento ou alteração de software, inserção de código-fonte em sistemas, implantação produtiva de tags, configuração operacional continuada de ferramentas analíticas, sustentação de bases de dados, engenharia de dados, construção de pipelines, administração de ambientes, operação de BI ou manutenção contínua de dashboards.

A implementação técnica da coleta, quando necessária, deverá ser realizada pela PRODAM-SP, por terceiros por ela designados ou por serviço contratual específico, observadas as responsabilidades definidas na Ordem de Serviço.

Dependências e insumos

Para execução do serviço de Dados e Rastreabilidade, a PRODAM-SP deverá indicar, minimamente, o serviço, jornada, canal, sistema ou fluxo digital cuja rastreabilidade deverá ser estruturada, bem como o objetivo da mensuração e os pontos focais responsáveis pelo acompanhamento.

A execução do serviço pressupõe a existência de mapeamento prévio do serviço, planejamento aprovado, diagnóstico, artefato equivalente ou informações mínimas que permitam identificar jornadas, etapas, pontos de interação, canais, sistemas envolvidos, critérios de sucesso, indicadores esperados ou necessidades de mensuração.

Quando inexistentes, incompletas ou insuficientes as informações necessárias para estruturar a rastreabilidade, a contratada deverá registrar a limitação e recomendar, quando cabível, o acionamento prévio ou complementar do serviço E02.01 - Mapeamento / Planejamento, ou a complementação da Ordem de Serviço.

Os demais insumos deverão ser disponibilizados conforme existentes e disponíveis, incluindo mapas de jornada, fluxos de negócio, regras de negócio, critérios de sucesso, indicadores pretendidos, telas, sistemas, canais digitais, documentação técnica ou funcional, ferramentas analíticas existentes, dados históricos, relatórios, registros de atendimento e restrições institucionais ou tecnológicas.

Entregáveis mínimos

A contratada deverá apresentar Relatório de Estrutura de Rastreabilidade do Serviço, contendo, no mínimo:

- I. identificação do serviço, jornada, canal, sistema ou fluxo digital objeto da rastreabilidade;
- II. referência ao mapeamento, planejamento, diagnóstico, Ordem de Serviço ou artefato equivalente utilizado como base;
- III. delimitação do escopo da rastreabilidade, incluindo jornadas, etapas, canais, sistemas, telas ou pontos de interação considerados;

- IV. identificação dos objetivos de mensuração, critérios de sucesso, indicadores esperados ou necessidades de acompanhamento previamente definidos ou informados;
- V. matriz de rastreabilidade relacionando jornadas, etapas, pontos de interação, eventos, dados necessários, métricas derivadas e finalidade da coleta;
- VI. definição dos eventos ou interações a serem capturados, em nível lógico;
- VII. indicação dos pontos de coleta nos sistemas, canais, telas, fluxos ou interfaces envolvidas;
- VIII. definição lógica dos dados necessários para viabilizar a mensuração, incluindo campos, atributos, categorias ou parâmetros relevantes, quando aplicável;
- IX. proposta de taxonomia ou nomenclatura lógica para eventos e dados, quando aplicável;
- X. diretrizes de instrumentação para orientar a implementação da coleta pelas áreas responsáveis;
- XI. identificação de lacunas, restrições, riscos ou dependências para viabilização da rastreabilidade;
- XII. indicação dos insumos gerados para serviços posteriores, especialmente análise de dados, painéis, Voice of Customer ou evolução da experiência.

Evidências mínimas

A entrega deverá estar acompanhada das evidências utilizadas para elaboração da estrutura de rastreabilidade, conforme existentes e aplicáveis à demanda, incluindo mapeamento do serviço, mapas de jornada, fluxos, registros de análise, listas de eventos, tabelas de indicadores, diagramas, telas, documentação de sistemas, registros de reuniões ou demais artefatos que sustentem os eventos, métricas, dados necessários e pontos de coleta definidos.

A ausência, incompletude ou dispersão de evidências deverá ser registrada no relatório como limitação, premissa ou ponto de atenção, especialmente quando impactar a precisão da estrutura de rastreabilidade proposta.

Critérios de aceite

A entrega será aceita se:

- I. contemplar o serviço, jornada, canal, sistema ou fluxo digital definido na Ordem de Serviço;
- II. apresentar o Relatório de Estrutura de Rastreabilidade do Serviço com a estrutura mínima prevista;
- III. indicar a base utilizada para a rastreabilidade, como mapeamento, planejamento, diagnóstico, Ordem de Serviço ou artefato equivalente;
- IV. demonstrar a relação entre objetivos de mensuração, critérios de sucesso, indicadores esperados e necessidades de rastreabilidade;
- V. definir eventos ou interações relevantes a serem capturados em nível lógico;
- VI. indicar pontos de coleta nos sistemas, canais, telas, fluxos ou interfaces envolvidas;
- VII. relacionar eventos, dados necessários, métricas derivadas e finalidade da coleta;
- VIII. apresentar estrutura lógica dos dados necessários para viabilizar mensuração e análise posterior;
- IX. apresentar diretrizes de instrumentação sem avançar para desenvolvimento, alteração de código, configuração produtiva, sustentação, pipeline, BI ou operação continuada;

- X. identificar lacunas, restrições, dependências técnicas ou necessidade de complementação por E02.01, quando aplicável;
- XI. permitir que terceiro responsável pela implementação compreenda o que deve ser coletado, onde deve ser coletado, com qual finalidade e a qual objetivo de mensuração se relaciona.

Complexidade

A complexidade do serviço de Dados e Rastreabilidade deverá ser definida na Ordem de Serviço, considerando a abrangência do serviço digital, a quantidade de jornadas, canais, sistemas, fluxos, pontos de interação, eventos, métricas derivadas, indicadores esperados e dependências técnicas envolvidas.

Fatores de complexidade: abrangência do serviço rastreado; quantidade de jornadas e pontos de interação; quantidade de eventos a especificar; quantidade de dados, métricas derivadas e indicadores esperados; sistemas, canais e plataformas envolvidos; maturidade do mapeamento prévio; dependências técnicas; criticidade institucional.

Baixa complexidade: estrutura de rastreabilidade para serviço ou jornada com escopo delimitado, poucos pontos de interação, poucos eventos, indicadores objetivos, um canal ou sistema principal e mapeamento prévio suficiente.

Média complexidade: estrutura de rastreabilidade para serviço com mais de uma jornada, canal, sistema ou público, quantidade moderada de eventos, métricas e indicadores, mapeamento parcialmente estruturado e necessidade de alinhamento com áreas técnicas ou de negócio.

Alta complexidade: estrutura de rastreabilidade para serviço amplo, crítico ou institucionalmente relevante, com múltiplas jornadas, canais, sistemas, integrações, eventos, métricas, indicadores e dependências técnicas, exigindo maior esforço de consolidação, validação e especificação lógica.

A complexidade deverá ser indicada e justificada na Ordem de Serviço, considerando a predominância dos elementos que impactem a abrangência, a quantidade de eventos, a diversidade de jornadas, a quantidade de dados e métricas derivadas, a dependência de sistemas e a profundidade da especificação de rastreabilidade.

5.4. E03.02 - Dados e VoC

Código do serviço: E03.02

Serviço: Dados e Mensuração

Atividade: Dados e VoC

Unidade de acionamento: Por serviço com estrutura de coleta VoC definida.

Descrição do serviço

Definir e estruturar os mecanismos de coleta de feedback e percepção dos usuários, no modelo Voice of Customer - VoC, no contexto de determinado serviço, jornada, canal, sistema ou ponto de interação apoiado pela PRODAM-SP.

O serviço compreende a definição da estratégia de coleta da percepção do usuário, seleção dos métodos aplicáveis, elaboração dos instrumentos de coleta, indicação dos momentos e canais de aplicação, bem como diretrizes para configuração e utilização desses instrumentos.

Podem ser considerados, conforme a necessidade da Ordem de Serviço, instrumentos como pesquisas de satisfação, NPS, CSAT, CES, formulários de feedback, pesquisas rápidas, questionários contextuais, coleta pós-atendimento ou mecanismos equivalentes de escuta estruturada do usuário.

Finalidade

Permitir que a PRODAM-SP estruture mecanismos adequados de escuta dos usuários, de forma vinculada às jornadas, pontos de interação, objetivos de mensuração e necessidades de melhoria da experiência.

O objetivo é viabilizar a coleta sistemática, organizada e utilizável da percepção dos usuários, para subsidiar análises posteriores, acompanhamento de indicadores, priorização de melhorias e evolução dos serviços.

Quando acionar

O serviço deverá ser acionado quando houver necessidade de estruturar a coleta de feedback dos usuários em determinado serviço, jornada, canal, sistema ou ponto de interação.

Também poderá ser acionado quando a PRODAM-SP precisar definir instrumentos de VoC para medir satisfação, esforço, percepção de qualidade, clareza, facilidade de uso, confiança, atendimento recebido ou outros aspectos relacionados à experiência do usuário.

O acionamento poderá ocorrer após mapeamento, diagnóstico, estrutura de rastreabilidade ou outro artefato equivalente que indique jornadas, públicos, pontos de interação, objetivos de mensuração ou necessidades de escuta dos usuários.

Limites do serviço

O serviço de Dados e VoC limita-se à estruturação da coleta de percepção dos usuários, incluindo definição dos objetivos da escuta, seleção dos métodos, elaboração dos instrumentos, definição dos pontos e momentos de aplicação, canais de coleta e diretrizes para configuração ou aplicação dos instrumentos.

Não estão compreendidos neste serviço a realização de pesquisa qualitativa aprofundada típica de diagnóstico ou teste de usabilidade, a análise continuada dos dados coletados, a produção recorrente de relatórios analíticos, a construção ou operação de dashboards, o desenvolvimento ou alteração de software, a integração técnica entre sistemas, a implantação produtiva de código, a sustentação de ferramentas ou a operação continuada de programas de VoC.

Quando a demanda exigir análise dos dados coletados, geração de insights, painéis analíticos ou acompanhamento recorrente da experiência, deverá ser acionado o serviço E03.03 - Analítico. Quando exigir definição técnica de eventos, pontos de rastreabilidade comportamental ou estrutura lógica de coleta de dados de uso, deverá ser acionado o serviço E03.01 - Dados e Rastreabilidade. Quando exigir

testes com usuários, validação de protótipos ou avaliação qualitativa da experiência, deverá ser acionado o serviço E04.02 - Teste.

Dependências e insumos

Para execução do serviço de Dados e VoC, a PRODAM-SP deverá indicar, minimamente, o serviço, jornada, canal, sistema, ponto de interação ou público cuja percepção deverá ser coletada, bem como o objetivo da escuta e os pontos focais responsáveis pelo acompanhamento.

A execução pressupõe a existência de mapeamento, diagnóstico, estrutura de rastreabilidade, Ordem de Serviço ou artefato equivalente que permita identificar jornadas, públicos, pontos de interação, canais de aplicação, objetivos de mensuração ou necessidades de coleta da percepção do usuário.

Quando inexistentes, incompletas ou insuficientes as informações necessárias para estruturar a coleta de feedback, a contratada deverá registrar a limitação e recomendar, quando cabível, o acionamento prévio ou complementar dos serviços E01.01 - Diagnóstico de CX/UX, E02.01 - Mapeamento / Planejamento ou E03.01 - Dados e Rastreabilidade, ou a complementação da Ordem de Serviço.

Os demais insumos deverão ser disponibilizados conforme existentes e disponíveis, incluindo mapas de jornada, fluxos de negócio, critérios de sucesso, objetivos de mensuração, públicos-alvo, canais disponíveis, ferramentas de coleta existentes, restrições institucionais, dados históricos, registros de atendimento, manifestações de usuários, pesquisas anteriores e informações técnicas ou operacionais sobre os sistemas envolvidos.

Entregáveis mínimos

A contratada deverá apresentar Relatório de Estrutura de Coleta de Feedback - VoC, contendo, no mínimo:

- I. identificação do serviço, jornada, canal, sistema, ponto de interação ou público objeto da coleta;
- II. referência ao mapeamento, diagnóstico, estrutura de rastreabilidade, Ordem de Serviço ou artefato equivalente utilizado como base;
- III. delimitação do escopo da coleta de feedback, incluindo jornadas, públicos, pontos de interação, canais e premissas consideradas;
- IV. definição dos objetivos da coleta de percepção do usuário, vinculados à experiência do serviço;
- V. seleção dos métodos de coleta aplicáveis, como NPS, CSAT, CES, pesquisas, formulários, questionários contextuais ou instrumentos equivalentes;
- VI. justificativa da adequação dos métodos selecionados ao contexto do serviço, público, canal e momento da jornada;
- VII. elaboração dos instrumentos de coleta, incluindo perguntas, escalas, campos, alternativas, lógica de aplicação e finalidade de cada instrumento;
- VIII. indicação dos pontos e momentos da jornada em que o feedback deverá ser coletado;
- IX. indicação dos canais de aplicação dos instrumentos;
- X. relação entre instrumentos de coleta, objetivos de escuta, jornadas, pontos de interação e dados esperados;

- XI. diretrizes para configuração, aplicação ou operacionalização dos instrumentos, quando aplicável, sem avançar para desenvolvimento, alteração de código ou sustentação técnica não prevista;
- XII. identificação de lacunas, restrições, riscos, dependências técnicas ou operacionais para viabilização da coleta;
- XIII. indicação dos insumos gerados para análise posterior, especialmente pelo serviço E03.03 - Analítico.

Evidências mínimas

A entrega deverá estar acompanhada das evidências utilizadas para estruturação da coleta VoC, conforme existentes e aplicáveis à demanda, incluindo mapeamento, diagnóstico, estrutura de rastreabilidade, registros de reuniões, definições de objetivos de mensuração, artefatos de jornada, exemplos de questionários, versões dos instrumentos de coleta, critérios de aplicação, telas, fluxos, documentos de referência ou demais elementos que sustentem a estratégia de escuta proposta.

A ausência, incompletude ou dispersão de evidências deverá ser registrada no relatório como limitação, premissa ou ponto de atenção, especialmente quando impactar a definição dos instrumentos, pontos de aplicação ou objetivos de coleta.

Critérios de aceite

A entrega será aceita se:

- I. contemplar o serviço, jornada, canal, sistema, ponto de interação ou público definido na Ordem de Serviço;
- II. apresentar o Relatório de Estrutura de Coleta de Feedback - VoC com a estrutura mínima prevista;
- III. indicar a base utilizada para definição da coleta, como mapeamento, diagnóstico, estrutura de rastreabilidade, Ordem de Serviço ou artefato equivalente;
- IV. definir objetivos de coleta de percepção vinculados à experiência do serviço;
- V. selecionar métodos de coleta compatíveis com o contexto do serviço, público, canal e momento da jornada;
- VI. apresentar instrumentos de coleta estruturados, incluindo perguntas, escalas, alternativas, campos, lógica de aplicação e finalidade;
- VII. indicar os pontos e momentos da jornada em que o feedback deverá ser coletado;
- VIII. indicar os canais de aplicação dos instrumentos;
- IX. demonstrar a relação entre instrumentos de coleta, objetivos de escuta, jornadas, pontos de interação e dados esperados;
- X. apresentar diretrizes de configuração ou aplicação sem avançar para desenvolvimento, alteração de código, integração produtiva, sustentação ou operação continuada não prevista;
- XI. identificar lacunas, restrições, dependências técnicas ou necessidade de complementação por outros serviços do Catálogo, quando aplicável;

- XII. permitir que terceiro responsável pela configuração, aplicação ou análise posterior compreenda como, onde, quando e com qual finalidade a percepção do usuário deverá ser coletada.

Complexidade

A complexidade do serviço de Dados e VoC deverá ser definida na Ordem de Serviço, considerando a abrangência da coleta, quantidade de jornadas, públicos, canais, pontos de interação, métodos, instrumentos, perguntas, escalas, dependências técnicas e necessidade de validação com áreas envolvidas.

Fatores de complexidade: abrangência da coleta; quantidade de públicos usuários; quantidade de canais de aplicação; quantidade de pontos de interação; diversidade de métodos e instrumentos; complexidade das perguntas e lógica de aplicação; dependências técnicas ou operacionais; maturidade dos insumos disponíveis; criticidade institucional.

Baixa complexidade: estrutura de coleta VoC para serviço, canal, público ou ponto de interação com escopo delimitado, poucos instrumentos, baixa variação de perguntas, canais simples e insumos minimamente estruturados.

Média complexidade: estrutura de coleta VoC para serviço com mais de um público, canal, jornada ou ponto de interação, combinação moderada de métodos, perguntas ou regras de aplicação, e necessidade de alinhamento com áreas técnicas ou de negócio.

Alta complexidade: estrutura de coleta VoC para serviço amplo, crítico ou institucionalmente relevante, com múltiplos públicos, canais, jornadas, pontos de interação, métodos, instrumentos, regras condicionais, dependências técnicas ou necessidade elevada de validação.

A complexidade deverá ser indicada e justificada na Ordem de Serviço, considerando a predominância dos elementos que impactem a abrangência da coleta, a diversidade de públicos, canais, instrumentos, pontos de interação, lógica de aplicação e dependências técnicas ou operacionais.

5.5. E03.03 - Analítico

Código do serviço: E03.03

Serviço: Dados e Mensuração

Atividade: Analítico

Unidade de acionamento: Por serviço analisado.

Descrição do serviço

Realizar análise de dados relacionados ao uso, desempenho, atendimento, percepção e feedback de serviços, jornadas, canais, sistemas ou plataformas digitais apoiadas pela PRODAM-SP, com base em estruturas de mensuração, rastreabilidade, coleta de feedback ou fontes de dados previamente disponibilizadas.

O serviço tem por objetivo identificar padrões, pontos de fricção, desvios, gargalos, oportunidades de melhoria e insumos para evolução da experiência dos usuários nos ambientes digitais ou mediados por tecnologia.

O serviço compreende a consolidação, leitura, interpretação e comunicação estruturada dos dados, gerando achados, insights, recomendações orientadas por evidências e visualizações que apoiem a tomada de decisão pela PRODAM-SP.

Quando previsto na Ordem de Serviço, poderá incluir a elaboração de painéis, dashboards ou instrumentos equivalentes de visualização, limitados ao escopo analítico definido, sem caracterizar operação continuada de BI, sustentação de bases, engenharia de dados, desenvolvimento de sistemas ou manutenção permanente de dashboards.

Finalidade

Apoiar a PRODAM-SP na interpretação dos dados relacionados à experiência dos usuários em serviços, jornadas, canais, sistemas e plataformas digitais, permitindo compreender comportamento, percepção, desempenho, gargalos, abandono, esforço, satisfação, efetividade, recorrência de problemas e oportunidades de melhoria.

O objetivo é transformar dados disponíveis em informações úteis para decisão, priorização de melhorias, acompanhamento da experiência e subsídio a serviços posteriores de evolução, projeto ou validação.

Quando acionar

O serviço deverá ser acionado quando houver dados disponíveis ou coletados sobre uso, navegação, desempenho, atendimento, percepção, feedback, satisfação, esforço ou interação dos usuários com determinado serviço, jornada, canal, sistema ou plataforma digital.

Também poderá ser acionado quando a PRODAM-SP necessitar consolidar leituras analíticas, produzir relatórios interpretativos, gerar insights, construir visualizações ou acompanhar ciclos específicos de análise da experiência.

O acionamento pressupõe a existência de dados ou informações mínimas disponíveis para análise, oriundos de mecanismos de rastreabilidade, VoC, sistemas transacionais, ferramentas analíticas, registros de atendimento, pesquisas, bases operacionais ou fontes equivalentes.

Limites do serviço

O serviço Analítico limita-se à análise, interpretação e comunicação dos dados disponíveis no contexto da experiência do usuário em serviços, canais, sistemas ou plataformas digitais, incluindo consolidação de informações, identificação de padrões, correlações, fricções, anomalias, oportunidades e recomendações orientadas por evidências.

Não estão compreendidos neste serviço a definição original dos indicadores de negócio, o mapeamento de serviço, a definição da estrutura lógica de rastreabilidade, a criação dos instrumentos de coleta VoC, a implantação técnica de tags, a alteração de código-fonte, a construção de pipelines produtivos, a engenharia de dados, a administração de bases, a sustentação de ambientes analíticos, a operação continuada de BI ou a manutenção permanente de dashboards.

Quando a demanda exigir definição de indicadores, critérios de sucesso ou mensuração de negócio, deverá ser acionado o serviço E02.01 - Mapeamento / Planejamento. Quando exigir definição lógica de

eventos, pontos de coleta, taxonomia ou rastreabilidade, deverá ser acionado o serviço E03.01 - Dados e Rastreabilidade. Quando exigir estruturação de instrumentos de feedback ou VoC, deverá ser acionado o serviço E03.02 - Dados e VoC. Quando exigir desenho de solução, prototipação ou evolução da experiência, deverá ser acionado o serviço E04.01 - Projeto.

Dependências e insumos

Para execução do serviço Analítico, a PRODAM-SP deverá indicar, minimamente, o serviço, jornada, canal, sistema, período ou problema analítico a ser avaliado, bem como os objetivos da análise, fontes de dados disponíveis e pontos focais responsáveis pelo acompanhamento.

A execução pressupõe a existência de dados mínimos disponíveis para análise, sejam eles dados de uso, navegação, atendimento, desempenho, percepção, feedback, satisfação, esforço, reclamações, manifestações, indicadores operacionais ou informações equivalentes.

Quando inexistentes, incompletos, inconsistentes ou insuficientes os dados necessários para a análise, a contratada deverá registrar a limitação e recomendar, quando cabível, o acionamento prévio ou complementar dos serviços E02.01 - Mapeamento / Planejamento, E03.01 - Dados e Rastreabilidade, E03.02 - Dados e VoC, ou a complementação da Ordem de Serviço.

Os demais insumos deverão ser disponibilizados conforme existentes e disponíveis, incluindo bases ou extrações de dados, relatórios, dashboards existentes, registros de atendimento, dados de navegação, dados de feedback, pesquisas, indicadores, mapas de jornada, fluxos de negócio, regras de negócio, documentos de referência, taxonomias, critérios de sucesso, períodos de análise e restrições institucionais ou técnicas.

Entregáveis mínimos

A contratada deverá apresentar Relatório Analítico do Serviço, contendo, no mínimo:

- I. identificação do serviço, jornada, canal, sistema ou período analisado;
- II. delimitação do escopo da análise, incluindo objetivos, fontes de dados, período analisado, premissas e limitações;
- III. identificação das bases, relatórios, extrações, indicadores ou instrumentos de coleta utilizados;
- IV. consolidação dos dados disponíveis, incluindo dados de uso, comportamento, desempenho, atendimento, percepção ou feedback, conforme aplicável;
- V. análise interpretativa dos dados, não limitada à apresentação descritiva de tabelas, gráficos ou números;
- VI. identificação de padrões de uso, pontos de fricção, gargalos, desvios, anomalias, recorrências, abandono, esforço, satisfação ou outros sinais relevantes;
- VII. correlação entre dados de comportamento, dados de percepção, indicadores e objetivos do serviço, quando aplicável;
- VIII. identificação de problemas, oportunidades de melhoria, hipóteses de evolução e riscos relacionados à experiência;
- IX. recomendações orientadas por evidências, sem avançar para concepção detalhada da solução;

- X. indicação de insumos relevantes para serviços posteriores, especialmente evolução da experiência, projeto, testes ou novo ciclo de mensuração;
- XI. visualizações, painéis, dashboards ou instrumentos equivalentes, quando previstos na Ordem de Serviço, compatíveis com os objetivos da análise;
- XII. resumo executivo com principais achados, problemas, oportunidades e recomendações prioritárias.

Evidências mínimas

A entrega deverá estar acompanhada das evidências utilizadas para elaboração da análise, conforme existentes e aplicáveis à demanda, incluindo bases ou extrações de dados, relatórios, prints de ferramentas, registros de atendimento, resultados de pesquisas, dados de feedback, registros de consolidação, tabelas, cruzamentos, gráficos, painéis, premissas de tratamento, critérios de recorte e demais elementos que sustentem os achados, interpretações e recomendações apresentados.

A ausência, incompletude, inconsistência ou limitação dos dados deverá ser registrada no relatório como premissa, restrição, limitação ou ponto de atenção, especialmente quando impactar a confiabilidade, abrangência ou conclusividade da análise.

Critérios de aceite

A entrega será aceita se:

- I. contemplar o serviço, jornada, canal, sistema, período ou problema analítico definido na Ordem de Serviço;
- II. apresentar o Relatório Analítico do Serviço com a estrutura mínima prevista;
- III. identificar as fontes de dados utilizadas, o período analisado, as premissas adotadas e eventuais limitações da análise;
- IV. utilizar dados de uso, percepção, atendimento, desempenho ou fontes equivalentes previamente disponibilizadas ou coletadas;
- V. apresentar consolidação dos dados considerados na análise;
- VI. demonstrar interpretação dos dados, não se limitando à apresentação descritiva de números, tabelas, gráficos ou telas;
- VII. identificar padrões, pontos de fricção, gargalos, desvios, anomalias, oportunidades ou sinais relevantes para evolução da experiência;
- VIII. correlacionar, quando aplicável, dados de comportamento, dados de percepção, indicadores e objetivos do serviço;
- IX. apresentar achados, insights e recomendações orientadas por evidências;
- X. não avançar para concepção detalhada da solução, desenvolvimento, implantação produtiva, sustentação, engenharia de dados ou operação continuada de BI;
- XI. apresentar visualizações, painéis ou dashboards compatíveis com o escopo da Ordem de Serviço, quando previstos;
- XII. demonstrar rastreabilidade entre dados utilizados, análises realizadas, achados identificados, insights produzidos e recomendações apresentadas;

- XIII. indicar limitações, lacunas, inconsistências ou necessidade de complementação por outros serviços do Catálogo, quando aplicável;
- XIV. permitir que terceiro sem conhecimento prévio compreenda o que foi analisado, quais conclusões foram obtidas e quais decisões podem ser apoiadas pelos resultados.

Complexidade

A complexidade do serviço Analítico deverá ser definida na Ordem de Serviço, considerando a abrangência da análise, quantidade e diversidade de fontes de dados, período analisado, volume de informações, quantidade de indicadores, necessidade de cruzamentos, visualizações, painéis, ciclos analíticos, públicos, jornadas, canais, sistemas e dependências técnicas ou operacionais.

Fatores de complexidade: abrangência da análise; quantidade e diversidade de fontes de dados; volume e período dos dados; quantidade de indicadores e métricas; complexidade dos cruzamentos; visualizações e painéis; ciclos de análise; maturidade e qualidade dos dados; criticidade institucional.

Baixa complexidade: análise de escopo delimitado, com poucas fontes de dados, período restrito, indicadores objetivos, baixa necessidade de cruzamentos e visualizações simples.

Média complexidade: análise com múltiplas fontes, canais, jornadas ou indicadores, necessidade moderada de cruzamentos, recortes, interpretação, visualizações e consolidação de dados parcialmente estruturados.

Alta complexidade: análise ampla, crítica ou institucionalmente relevante, com grande volume ou diversidade de dados, múltiplos canais, jornadas, públicos, indicadores, cruzamentos, ciclos analíticos, visualizações ou painéis, exigindo maior esforço de consolidação, interpretação e validação.

A complexidade deverá ser indicada e justificada na Ordem de Serviço, considerando a predominância dos elementos que impactem a abrangência da análise, a diversidade de fontes, o volume de dados, a quantidade de indicadores, a complexidade dos cruzamentos, a necessidade de visualizações e a profundidade interpretativa esperada.

5.6. E04.01 - Projeto

Código do serviço: E04.01

Serviço: Evolução de Experiência

Atividade: Projeto

Unidade de acionamento: Por serviço com solução de experiência projetada.

Descrição do serviço

Definir e estruturar a solução de experiência do usuário para serviços, jornadas, canais, sistemas, portais, aplicativos, interfaces ou plataformas digitais apoiadas pela PRODAM-SP, a partir de necessidades, problemas, jornadas, dados, diagnósticos, mapeamentos ou insumos previamente identificados.

O serviço compreende a concepção da experiência em ambiente digital ou mediado por tecnologia, podendo incluir arquitetura da informação, organização de conteúdo, fluxos de navegação, fluxos de

interação, wireframes, protótipos, diretrizes de interface, padrões visuais e racional das decisões de concepção.

O nível de detalhamento da solução deverá ser definido na Ordem de Serviço, podendo variar conforme a complexidade da demanda, desde a estruturação conceitual da experiência digital até protótipos de maior fidelidade, sem contemplar implementação técnica, desenvolvimento de software, alteração de código-fonte, integração ou implantação produtiva.

Finalidade

Materializar uma solução de experiência do usuário para ambientes digitais ou mediados por tecnologia, a partir dos problemas, oportunidades, jornadas, dados, critérios de sucesso e necessidades previamente identificados.

O objetivo é transformar diagnóstico, mapeamento, dados, diretrizes de negócio ou achados analíticos em proposta estruturada de experiência digital, com fluxos, organização da informação, interações e representações visuais suficientes para orientar decisões posteriores, validação com usuários ou eventual desenvolvimento por equipe própria da PRODAM-SP ou terceiro responsável.

Quando acionar

O serviço deverá ser acionado quando houver necessidade de projetar, redesenhar ou evoluir a experiência de um serviço, jornada, canal, sistema, portal, aplicativo, fluxo ou interface digital, com base em diagnóstico, mapeamento, dados analíticos, requisitos de negócio, diretrizes institucionais ou artefatos equivalentes.

Também poderá ser acionado para estruturar a experiência digital de novo serviço, canal, sistema ou funcionalidade, desde que a Ordem de Serviço contenha informações mínimas suficientes sobre objetivo, público, jornada esperada, regras de negócio, canais, premissas e restrições.

Quando a demanda ainda não possuir clareza suficiente sobre problema, público, jornada, critérios de sucesso ou necessidade de mensuração, a contratada deverá registrar a limitação e recomendar, quando cabível, o acionamento prévio ou complementar dos serviços E01.01, E02.01, E03.01 ou E03.03.

Limites do serviço

O serviço de Projeto limita-se à concepção da solução de experiência do usuário em ambiente digital ou mediado por tecnologia, incluindo arquitetura da informação, organização de conteúdo, fluxos, wireframes, protótipos, diretrizes de interface, padrões de interação, racional de concepção e preparação de elementos para validação.

O serviço público ou processo de negócio pode possuir natureza multicanal, presencial, administrativa ou operacional, mas o serviço E04.01 limita-se à concepção da experiência relacionada à camada digital, interface, canal, sistema ou plataforma apoiada pela PRODAM-SP.

Não estão compreendidos neste serviço o desenvolvimento ou alteração de software, codificação de front-end ou back-end, integração com sistemas, implantação produtiva, sustentação técnica, operação continuada, manutenção de sistemas, configuração produtiva de ferramentas, engenharia de dados, testes automatizados, homologação técnica de software ou gestão de ambiente produtivo.

Também não estão compreendidos, salvo acionamento específico, a execução de testes com usuários, validação formal da experiência, pesquisa qualitativa aprofundada ou análise recorrente de dados, que deverão ser tratados pelos serviços próprios do Catálogo.

Quando a demanda exigir validação com usuários, testes de usabilidade ou avaliação da solução projetada, deverá ser acionado o serviço E04.02 - Teste. Quando exigir implementação técnica, desenvolvimento, implantação ou sustentação, deverá ser utilizado instrumento contratual próprio ou equipe responsável designada pela PRODAM-SP.

Dependências e insumos

Para execução do serviço de Projeto, a PRODAM-SP deverá indicar, minimamente, o serviço, jornada, canal, sistema, fluxo, interface ou problema de experiência a ser projetado, bem como o objetivo da demanda, público-alvo, pontos focais e nível de detalhamento esperado.

Quando existentes, deverão ser disponibilizados diagnóstico, mapeamento, dados analíticos, mapas de jornada, fluxos de negócio, critérios de sucesso, indicadores, registros de testes anteriores, pesquisas, diretrizes institucionais, padrões visuais, identidade visual, guias de estilo, requisitos de negócio, restrições técnicas conhecidas, telas atuais, documentos funcionais, manifestações de usuários e demais insumos relevantes.

A existência de diagnóstico, mapeamento ou análise prévia é recomendável, mas não constitui pré-condição absoluta quando a Ordem de Serviço contiver informações mínimas suficientes para delimitar a solução de experiência a ser projetada.

A ausência, incompletude ou dispersão de insumos deverá ser registrada como premissa, restrição, limitação ou ponto de atenção, podendo ensejar recomendação de complementação da Ordem de Serviço ou acionamento prévio ou complementar de outros serviços do Catálogo.

Entregáveis mínimos

A contratada deverá apresentar Relatório de Concepção da Experiência, contendo, no mínimo:

- I. identificação do serviço, jornada, canal, sistema, fluxo ou interface objeto do projeto;
- II. referência aos insumos utilizados, como diagnóstico, mapeamento, dados analíticos, requisitos de negócio, diretrizes institucionais ou artefatos equivalentes;
- III. delimitação do escopo da solução proposta, incluindo jornadas, fluxos, interfaces, públicos, premissas e limites da concepção;
- IV. arquitetura da informação, quando aplicável, contemplando organização de conteúdo, hierarquia das informações, agrupamentos, menus, seções ou mapa de navegação;
- V. fluxos de navegação ou interação, indicando etapas, decisões, caminhos alternativos, pontos de contato e comportamento esperado do usuário;
- VI. wireframes, protótipos, telas ou representações equivalentes da solução, em nível de fidelidade compatível com a Ordem de Serviço;
- VII. diretrizes de interface, componentes, padrões visuais, elementos de interação, mensagens, estados, comportamentos ou orientações necessárias à compreensão da solução;

- VIII. racional das decisões de concepção, relacionando a solução proposta aos problemas, objetivos, dados, jornadas, critérios de sucesso ou necessidades identificadas;
- IX. indicação de hipóteses, pontos críticos ou elementos relevantes para posterior validação da experiência;
- X. indicação de insumos gerados para serviços posteriores, especialmente testes, validação, desenvolvimento, implantação ou evolução da experiência, quando aplicável;
- XI. resumo executivo da solução proposta, com principais melhorias introduzidas e impactos esperados na experiência.

Evidências mínimas

A entrega deverá estar acompanhada das evidências utilizadas para elaboração da solução de experiência, conforme existentes e aplicáveis à demanda, incluindo diagnóstico, mapeamento, dados analíticos, registros de reuniões, diretrizes institucionais, artefatos intermediários, versões de fluxos, rascunhos, wireframes, protótipos, telas, referências visuais, registros de decisão e demais elementos que sustentem a solução proposta.

A ausência, incompletude ou dispersão de evidências deverá ser registrada no relatório como limitação, premissa ou ponto de atenção, especialmente quando impactar a profundidade, abrangência ou fidelidade da solução projetada.

Critérios de aceite

A entrega será aceita se:

- I. contemplar o serviço, jornada, canal, sistema, fluxo ou interface definido na Ordem de Serviço;
- II. apresentar o Relatório de Concepção da Experiência com a estrutura mínima prevista;
- III. indicar os insumos utilizados como base da solução proposta;
- IV. delimitar o escopo da solução, incluindo jornadas, fluxos, interfaces, premissas e limites da concepção;
- V. apresentar arquitetura da informação, quando aplicável, com organização, hierarquia e navegação compreensíveis;
- VI. apresentar fluxos de navegação ou interação compatíveis com o objetivo da demanda;
- VII. apresentar wireframes, protótipos, telas ou representações equivalentes em nível de fidelidade compatível com a Ordem de Serviço;
- VIII. apresentar diretrizes de interface, padrões visuais, componentes ou elementos de interação suficientes para compreensão da solução;
- IX. demonstrar racional técnico das decisões de concepção, relacionando a solução aos problemas, dados, jornadas, objetivos ou critérios de sucesso identificados;
- X. indicar hipóteses, pontos críticos ou elementos relevantes para posterior validação;
- XI. demonstrar que a entrega materializa uma solução de experiência, sem avançar para implementação técnica, codificação, integração ou implantação produtiva;
- XII. demonstrar rastreabilidade entre insumos utilizados, decisões de concepção, fluxos, protótipos, diretrizes de interface e solução proposta;

- XIII. permitir que terceiro responsável por validação, desenvolvimento ou decisão compreenda como a solução deverá funcionar e quais elementos deverão ser considerados em sua evolução ou implementação.

Complexidade

A complexidade do serviço de Projeto deverá ser definida na Ordem de Serviço, considerando a abrangência da solução de experiência, quantidade de jornadas, fluxos, interfaces, públicos, canais, sistemas, nível de fidelidade dos protótipos, necessidade de arquitetura da informação, volume de conteúdo, diretrizes visuais, validações intermediárias e dependências institucionais ou técnicas.

Fatores de complexidade: abrangência da solução; quantidade de fluxos e jornadas; quantidade de interfaces ou representações; nível de fidelidade esperado; arquitetura da informação; diversidade de públicos usuários; canais e sistemas envolvidos; volume e complexidade do conteúdo; validações intermediárias; criticidade institucional.

Baixa complexidade: projeto de experiência com escopo delimitado, poucos fluxos, baixa quantidade de interfaces, público homogêneo, baixa necessidade de arquitetura da informação e protótipos de menor fidelidade.

Média complexidade: projeto de experiência com múltiplos fluxos, jornadas, interfaces, públicos ou canais, necessidade moderada de arquitetura da informação, prototipação, diretrizes visuais, validações e alinhamentos.

Alta complexidade: projeto de experiência amplo, crítico ou institucionalmente relevante, com múltiplas jornadas, públicos, canais, sistemas, grande volume de conteúdo, alta necessidade de arquitetura da informação, protótipos de maior fidelidade, validações sucessivas e dependências institucionais ou técnicas relevantes.

A complexidade deverá ser indicada e justificada na Ordem de Serviço, considerando a predominância dos elementos que impactem a abrangência da solução, quantidade de fluxos, interfaces, públicos, canais, nível de fidelidade, arquitetura da informação e profundidade da concepção esperada.

5.7. E04.02 - Teste

Código do serviço: E04.02

Serviço: Evolução de Experiência

Atividade: Teste

Unidade de acionamento: Por serviço, solução, fluxo ou interface validada.

Descrição do serviço

Realizar a validação da experiência do usuário em serviços, jornadas, canais, sistemas, portais, aplicativos, protótipos, fluxos ou interfaces digitais apoiadas pela PRODAM-SP, por meio de métodos qualitativos, quantitativos ou avaliativos, com o objetivo de verificar a aderência da solução proposta às necessidades dos usuários e identificar pontos de melhoria.

O serviço compreende a preparação, execução, registro e análise de testes de usabilidade, testes de navegação, avaliações heurísticas, análise de interação, validação de protótipos, avaliação de compreensão, avaliação de acessibilidade em nível de experiência e outras técnicas aplicáveis à validação da experiência.

Os resultados deverão subsidiar ajustes, prioridades e decisões sobre a evolução da solução, contribuindo para reduzir riscos de usabilidade, navegação, compreensão, acessibilidade, interação e aderência às necessidades dos usuários.

Finalidade

Validar, com base em evidências, se a solução de experiência proposta atende aos objetivos definidos, às necessidades dos usuários e aos critérios de sucesso estabelecidos na Ordem de Serviço.

O objetivo é identificar problemas, barreiras, pontos positivos, riscos e oportunidades de melhoria antes de eventual implementação, evolução ou disponibilização da solução, permitindo que a PRODAM-SP tome decisões mais seguras sobre a experiência digital projetada.

Quando acionar

O serviço deverá ser acionado quando houver solução, protótipo, fluxo, interface, jornada, hipótese de experiência ou artefato equivalente a ser validado.

Também poderá ser acionado para avaliar serviços digitais existentes, fluxos em produção, telas, canais, funcionalidades ou pontos de interação já disponíveis, quando a PRODAM-SP desejar verificar a experiência do usuário, identificar barreiras de uso ou levantar oportunidades de melhoria.

Quando a demanda ainda não possuir solução, fluxo, hipótese, protótipo ou interface minimamente definida para validação, a contratada deverá registrar a limitação e recomendar, quando cabível, o acionamento prévio ou complementar do serviço E04.01 - Projeto, ou de outros serviços do Catálogo, conforme a lacuna identificada.

Limites do serviço

O serviço de Teste limita-se à validação da experiência do usuário e à identificação de achados, problemas, barreiras, riscos e recomendações decorrentes dos testes ou avaliações realizadas.

Não estão compreendidos neste serviço o redesenho completo da solução, a elaboração de nova arquitetura da informação, a criação de protótipos substitutivos completos, o desenvolvimento ou alteração de software, a correção de código, a implantação produtiva, a homologação técnica de sistemas, testes funcionais de software, testes automatizados, testes de carga, testes de segurança, sustentação técnica ou operação continuada.

As recomendações apresentadas deverão decorrer das evidências coletadas na validação e não substituirão eventual serviço de projeto, redesenho, desenvolvimento, implantação ou sustentação, que deverão ser tratados pelos serviços próprios do Catálogo ou por instrumento contratual específico.

Dependências e insumos

Para execução do serviço de Teste, a PRODAM-SP deverá indicar, minimamente, o serviço, jornada, canal, sistema, fluxo, interface, protótipo, hipótese ou solução a ser validada, bem como o objetivo da validação, público-alvo ou perfil de usuários, pontos focais e artefatos disponíveis.

Quando existentes, deverão ser disponibilizados protótipos, telas, fluxos, wireframes, jornadas, hipóteses de experiência, critérios de sucesso, requisitos de negócio, diagnósticos, mapeamentos, dados analíticos, registros de problemas, roteiros anteriores, diretrizes de interface, padrões visuais, ambientes de demonstração, acessos autorizados e demais insumos necessários à preparação dos testes.

A existência de solução, protótipo, fluxo, interface ou hipótese minimamente definida é condição necessária para a execução do teste. Caso esses elementos não estejam suficientemente definidos, a contratada deverá registrar a limitação e recomendar, quando cabível, o acionamento do serviço E04.01 - Projeto ou a complementação da Ordem de Serviço.

A ausência, incompletude ou dispersão dos demais insumos deverá ser registrada como premissa, restrição, limitação ou ponto de atenção, podendo impactar a abrangência, profundidade ou conclusividade da validação.

Entregáveis mínimos

A contratada deverá apresentar Relatório de Validação da Experiência, contendo, no mínimo:

- I. identificação do serviço, jornada, canal, sistema, fluxo, interface, protótipo ou solução validada;
- II. contexto da validação e referência à solução, hipótese, protótipo, fluxo ou interface objeto do teste;
- III. delimitação do escopo da validação, incluindo jornadas, fluxos, interfaces, públicos, premissas e limites considerados;
- IV. plano de testes, contendo objetivos da validação, hipóteses a serem testadas, métodos utilizados e critérios de sucesso da validação;
- V. definição do público participante ou perfil de usuários considerado, com justificativa de adequação ao contexto do serviço;
- VI. definição do tamanho da amostra, quando aplicável, conforme método de teste adotado;
- VII. cenários de teste, tarefas propostas, roteiros aplicados e instruções utilizadas;
- VIII. registro da execução dos testes ou avaliações, incluindo observações, comportamentos, dificuldades, dúvidas, barreiras de uso, ocorrências relevantes e pontos positivos;
- IX. consolidação dos resultados da validação
- X. identificação de problemas de usabilidade, compreensão, navegação, acessibilidade em nível de experiência, interação ou aderência às necessidades dos usuários;
- XI. classificação dos problemas identificados quanto à criticidade, frequência, impacto ou prioridade;
- XII. análise e interpretação dos resultados, relacionando achados às hipóteses testadas, fluxos avaliados, critérios de sucesso e objetivos da validação;
- XIII. recomendações de melhoria decorrentes dos testes, sem avançar para redesenho completo ou nova concepção integral da solução;

- XIV. indicação de insumos gerados para serviços posteriores, especialmente ajustes de projeto, nova rodada de validação, desenvolvimento, implantação ou evolução da experiência;
- XV. resumo executivo com principais achados, riscos de usabilidade, pontos positivos e ajustes recomendados.

Evidências mínimas

A entrega deverá estar acompanhada das evidências utilizadas para elaboração da validação, conforme existentes e aplicáveis à demanda, incluindo plano de testes, roteiros aplicados, cenários, tarefas, registros de observação, consolidação de respostas, registros de interação, anotações, gravações, prints, relatórios de ferramentas, artefatos avaliados, versões de protótipos ou documentos equivalentes.

As evidências que contenham dados pessoais, imagem, voz, manifestação individual ou qualquer informação identificável deverão observar as regras aplicáveis de privacidade, sigilo e proteção de dados, bem como as orientações definidas pela PRODAM-SP e pela Ordem de Serviço.

A ausência, incompletude ou limitação de evidências deverá ser registrada no relatório como premissa, restrição, limitação ou ponto de atenção, especialmente quando impactar a confiabilidade, abrangência ou conclusividade da validação.

Critérios de aceite

A entrega será aceita se:

- I. contemplar o serviço, jornada, canal, sistema, fluxo, interface, protótipo ou solução definido na Ordem de Serviço;
- II. apresentar o Relatório de Validação da Experiência com a estrutura mínima prevista;
- III. estar baseada em solução, protótipo, fluxo, interface, hipótese de experiência ou artefato equivalente previamente definido;
- IV. apresentar plano de testes contendo objetivos, hipóteses, métodos utilizados e critérios de sucesso da validação;
- V. indicar o público participante ou perfil de usuários considerado, justificando sua adequação ao contexto do serviço;
- VI. apresentar tamanho da amostra, cenários de teste, tarefas propostas e roteiro aplicado, quando aplicável ao método adotado;
- VII. registrar a execução dos testes ou avaliações, incluindo observações, comportamentos, dificuldades, barreiras de uso, ocorrências relevantes e pontos positivos;
- VIII. identificar problemas de usabilidade, compreensão, navegação, acessibilidade em nível de experiência, interação ou aderência às necessidades dos usuários;
- IX. classificar os problemas identificados quanto à criticidade, frequência, impacto ou prioridade;
- X. relacionar os achados às hipóteses testadas, aos fluxos avaliados, aos critérios de sucesso e aos objetivos definidos para a validação;
- XI. apresentar recomendações de melhoria decorrentes dos testes, sem avançar para redesenho completo, nova concepção integral da solução, desenvolvimento ou implantação;
- XII. demonstrar rastreabilidade entre plano de teste, execução, evidências coletadas, achados identificados e recomendações apresentadas;

- XIII. apresentar evidências dos testes realizados, observadas as regras de privacidade, sigilo e proteção de dados;
- XIV. permitir que terceiro sem conhecimento prévio compreenda o que foi testado, como foi testado, quais problemas foram identificados, qual sua criticidade e quais ajustes são recomendados.

Complexidade

A complexidade do serviço de Teste deverá ser definida na Ordem de Serviço, considerando a abrangência da validação, quantidade de fluxos, interfaces, jornadas, hipóteses, métodos de teste, perfis de usuários, participantes, cenários, tarefas, rodadas de validação, evidências a coletar e dependências operacionais ou institucionais.

Fatores de complexidade: abrangência da validação; quantidade de fluxos e interfaces; métodos de validação; perfis de usuários; tamanho da amostra; cenários e tarefas; rodadas de validação; nível de fidelidade do artefato testado; dependências operacionais; criticidade institucional.

Baixa complexidade: validação de escopo delimitado, com poucos fluxos ou interfaces, público homogêneo, método simples, poucos cenários ou tarefas, baixa necessidade de preparação, mediação ou consolidação de evidências.

Média complexidade: validação com múltiplos fluxos, interfaces, cenários, tarefas, perfis de usuários ou métodos combinados, exigindo preparação moderada, execução controlada, consolidação de achados e classificação de problemas.

Alta complexidade: validação ampla, crítica ou institucionalmente relevante, com múltiplas jornadas, públicos, canais, interfaces, hipóteses, métodos, participantes, rodadas de teste ou dependências operacionais, exigindo maior esforço de preparação, execução, registro, análise e consolidação de evidências.

A complexidade deverá ser indicada e justificada na Ordem de Serviço, considerando a predominância dos elementos que impactem a abrangência da validação, quantidade de fluxos, interfaces, métodos, perfis de usuários, cenários, participantes, rodadas e profundidade da análise esperada.

ANEXO II - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1. Finalidade da Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço é o instrumento utilizado para formalizar, delimitar, autorizar, acompanhar, medir e aceitar a execução dos serviços especializados previstos no Catálogo de Serviços Especializados.

Cada Ordem de Serviço deverá indicar, de forma objetiva, o serviço, sistema, canal, jornada, processo, fluxo, interface, plataforma ou problema a ser tratado, os serviços do catálogo a serem acionados, o escopo aprovado, os entregáveis esperados, as evidências mínimas, os critérios de aceite, as responsabilidades, as dependências, os prazos, os marcos de acompanhamento e as condições específicas de execução.

A execução de qualquer serviço pela Contratada dependerá de Ordem de Serviço previamente aprovada pela Contratante.

Nenhuma atividade, entrega, produto, artefato, reunião, análise, validação, painel, relatório, protótipo, teste ou recomendação poderá ser considerado para fins de medição, aceite ou faturamento se não estiver previsto na Ordem de Serviço ou formalmente aprovado pela Contratante.

2. Identificação da Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço deverá conter, no mínimo: número ou código da Ordem de Serviço; data de emissão; área demandante; área responsável pelo acompanhamento técnico; órgão, cliente interno ou unidade interessada, quando aplicável; nome do serviço, sistema, canal, jornada, processo, fluxo, interface ou plataforma objeto da demanda; responsável técnico pela Contratante; responsável técnico pela Contratada; período previsto de execução; e situação da Ordem de Serviço.

3. Contextualização da demanda

A Ordem de Serviço deverá apresentar a contextualização da demanda, contendo descrição resumida do problema, necessidade ou oportunidade; objetivo da contratação do serviço no caso concreto; público impactado ou público-alvo; canais, sistemas, jornadas, fluxos ou interfaces envolvidos; situação atual conhecida, quando aplicável; resultados esperados; restrições ou condicionantes já identificadas; e relação com diagnósticos, mapeamentos, dados, projetos, testes ou artefatos anteriores, quando houver.

A contextualização deverá ser suficiente para delimitar o objeto da Ordem de Serviço e permitir o enquadramento adequado dos serviços do catálogo.

Quando as informações forem incompletas, dispersas ou insuficientes, essa condição deverá ser registrada como premissa, limitação, dependência ou risco, sem impedir necessariamente a abertura da Ordem de Serviço, desde que haja informações mínimas suficientes para sua execução.

4. Serviços do catálogo acionados

A Ordem de Serviço deverá indicar expressamente quais serviços do Catálogo de Serviços Especializados serão acionados.

Para cada serviço acionado, deverão ser informados código do serviço, nome do serviço, atividade, unidade de acionamento, quantidade, nível de complexidade, justificativa do enquadramento da complexidade, entregáveis esperados, evidências mínimas e critérios de aceite aplicáveis.

Somente deverão constar da Ordem de Serviço os serviços efetivamente necessários ao atendimento da demanda.

Serviços do catálogo poderão ser acionados de forma isolada, combinada ou sequencial, desde que haja relação técnica entre eles e justificativa adequada na Ordem de Serviço.

5. Escopo da Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço deverá delimitar expressamente o escopo incluído e o escopo excluído.

5.1. Escopo incluído

Deverão ser descritas as atividades, entregáveis, análises, artefatos, reuniões, validações, ciclos, jornadas, canais, sistemas, interfaces, públicos, dados, períodos ou fluxos abrangidos pela Ordem de Serviço.

O escopo incluído deverá estar vinculado aos serviços do catálogo acionados.

5.2. Escopo excluído

Deverão ser indicadas as atividades, responsabilidades ou resultados que não fazem parte da Ordem de Serviço.

Sempre que aplicável, deverá ser registrado que a Ordem de Serviço não inclui desenvolvimento ou alteração de software, codificação, implantação produtiva, sustentação técnica, operação continuada de sistemas, alocação de profissionais, dedicação exclusiva, disponibilidade de equipe, execução de atividades não previstas no catálogo ou atividades de responsabilidade da Contratante ou de terceiros.

O escopo excluído deverá ser utilizado para evitar ampliação informal de objeto, sobreposição de responsabilidades ou cobrança por atividades não autorizadas.

6. Objetivos e resultados esperados

A Ordem de Serviço deverá indicar os objetivos específicos da demanda e os resultados esperados.

Os objetivos deverão ser descritos de forma clara, verificável e compatível com os serviços acionados.

Os resultados esperados poderão incluir, conforme o caso, compreensão da experiência atual; estruturação do serviço em nível de negócio; definição lógica de rastreabilidade; estruturação de mecanismos de feedback; análise de dados e geração de insights; concepção de solução de experiência digital; validação de fluxos, protótipos, interfaces ou hipóteses de experiência; recomendações de melhoria; e subsídios para decisão, priorização, evolução ou encaminhamento técnico.

7. Plano de execução da Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço deverá conter plano de execução compatível com a natureza da demanda.

O plano de execução deverá indicar, conforme aplicável, etapas de execução, atividades principais, responsáveis, entregáveis de cada etapa, prazos, reuniões previstas, validações intermediárias, dependências, marcos de acompanhamento e condições para avanço entre etapas.

Os prazos serão definidos em cada Ordem de Serviço, considerando escopo, complexidade, insumos disponíveis, dependências, necessidade de validações, quantidade de entregáveis e condições específicas da demanda.

8. Entregáveis da Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço deverá relacionar os entregáveis esperados para cada serviço acionado.

Os entregáveis deverão observar o Catálogo de Serviços Especializados, podendo ser detalhados, ajustados ou complementados conforme a necessidade concreta da demanda, desde que preservados os limites do serviço e as regras do Termo de Referência.

Não serão considerados entregáveis válidos aqueles que não estejam previstos na Ordem de Serviço ou que extrapolem o escopo aprovado sem autorização formal.

9. Evidências mínimas

A Ordem de Serviço deverá indicar as evidências mínimas necessárias para comprovar a execução dos serviços e sustentar os entregáveis apresentados.

As evidências poderão incluir, conforme o caso, documentos de referência; registros de entrevistas; registros de reuniões; dados ou extrações; relatórios; telas; fluxos; mapas; artefatos intermediários; planilhas; protótipos; registros de testes; registros de validação; painéis ou visualizações; e demais elementos necessários à comprovação da execução.

A ausência, incompletude ou limitação de evidências deverá ser registrada pela Contratada no entregável correspondente, com indicação dos impactos sobre a análise, conclusão, recomendação ou validação realizada.

10. Critérios de aceite

A Ordem de Serviço deverá indicar os critérios de aceite aplicáveis a cada entregável.

Os critérios de aceite deverão observar o Termo de Referência, o Catálogo de Serviços Especializados, o escopo aprovado na Ordem de Serviço, os entregáveis previstos, as evidências mínimas, as premissas e restrições registradas, os objetivos da demanda e as condições específicas da execução.

O recebimento de documento, relatório, apresentação, protótipo, painel, registro ou artefato não implicará aceite automático.

O aceite dependerá de análise técnica da Contratante quanto à conformidade do entregável com a Ordem de Serviço, com o catálogo e com o Termo de Referência.

11. Dependências, insumos e premissas

A Ordem de Serviço deverá indicar os insumos, acessos, documentos, informações, dados, sistemas, pontos focais, reuniões, validações ou demais condições necessárias à execução.

As dependências e insumos deverão ser classificados, quando aplicável, como insumos mínimos para início, insumos desejáveis, informações existentes e disponíveis, acessos autorizados, validações

necessárias, dependências de áreas internas, dependências de órgão ou unidade interessada, dependências técnicas, restrições conhecidas e premissas da execução.

A ausência de insumos completos não impedirá necessariamente a execução da Ordem de Serviço, desde que haja informação mínima suficiente para delimitar a demanda e desde que a limitação seja registrada.

Quando a ausência de informações comprometer a execução, a Contratada deverá indicar formalmente a limitação e recomendar, quando cabível, complementação da Ordem de Serviço, reenquadramento do serviço, alteração de escopo ou acionamento de outro serviço do catálogo.

12. Complexidade

A Ordem de Serviço deverá indicar o nível de complexidade aplicável a cada serviço acionado.

A complexidade deverá ser classificada como baixa, média ou alta.

A justificativa da complexidade deverá considerar os fatores previstos no Catálogo de Serviços Especializados para cada serviço, tais como abrangência da demanda, quantidade de jornadas, canais, sistemas, públicos, volume e maturidade dos insumos, quantidade de dados ou fontes de informação, quantidade de fluxos, interfaces ou protótipos, quantidade de métodos, testes, instrumentos ou ciclos, criticidade institucional, dependências técnicas ou operacionais e necessidade de validações.

A classificação da complexidade não poderá ser utilizada para remunerar retrabalho, ampliação informal de escopo, ausência de organização interna da Contratada, disponibilidade de equipe, alocação de profissionais ou atividades não vinculadas aos entregáveis previstos.

13. Dimensionamento da Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço deverá apresentar o dimensionamento dos serviços acionados, conforme regras previstas no Termo de Referência e no modelo de medição e remuneração aplicável.

O dimensionamento deverá considerar, conforme aplicável, serviços acionados, unidade de acionamento, quantidade, nível de complexidade, entregáveis, marcos de medição, ciclos de execução, aceite técnico e demais parâmetros definidos no Termo de Referência.

O dimensionamento da Ordem de Serviço não poderá ser baseado em horas trabalhadas, disponibilidade de profissionais, dedicação exclusiva, permanência, sobreaviso ou mera alocação de equipe.

14. Marcos de acompanhamento, medição e aceite

A Ordem de Serviço deverá indicar se a medição e o aceite ocorrerão por entrega final, marcos intermediários, ciclos de execução ou combinação dos modelos anteriores.

Quando houver marcos intermediários ou ciclos, cada marco ou ciclo deverá conter período de referência, quando aplicável; entregável associado; evidências mínimas; critério de aceite; prazo de apresentação; responsável pela validação; e efeito para medição.

Validações intermediárias poderão orientar a execução, mas não implicarão aceite automático, salvo quando expressamente previstas como marco de medição e aceite na Ordem de Serviço.

15. Responsabilidades

A Ordem de Serviço deverá indicar as responsabilidades da Contratante, da Contratada e, quando aplicável, da área demandante, órgão ou unidade interessada.

Poderão ser responsabilidades da Contratante, conforme a Ordem de Serviço, aprovar a Ordem de Serviço, indicar pontos focais, disponibilizar informações existentes e disponíveis, autorizar acessos necessários, validar premissas, acompanhar a execução, analisar entregáveis, solicitar ajustes, registrar aceite, rejeição ou aceite parcial e autorizar medição, quando cabível.

Poderão ser responsabilidades da Contratada, conforme a Ordem de Serviço, executar os serviços aprovados, observar o Catálogo de Serviços Especializados, apresentar entregáveis nos prazos definidos, apresentar evidências, registrar limitações, premissas, riscos e dependências, comunicar inconsistências ou insuficiência de informações, propor ajustes de enquadramento quando necessário, realizar ajustes e complementações decorrentes de desconformidade, preservar a rastreabilidade entre insumos, análises, achados e recomendações e observar as condições de sigilo, privacidade, segurança e uso adequado das informações.

Quando aplicável, poderão ser responsabilidades da área demandante ou unidade interessada esclarecer regras de negócio, indicar usuários, áreas ou pontos focais, validar informações de contexto, disponibilizar documentos existentes, participar de reuniões e validações, avaliar aderência dos entregáveis aos objetivos da demanda e apoiar o acesso a dados, sistemas ou canais, quando autorizado.

16. Riscos, restrições e pontos de atenção

A Ordem de Serviço deverá registrar riscos, restrições e pontos de atenção específicos da demanda.

Poderão ser registrados, conforme o caso, ausência ou incompletude de informações, indisponibilidade de dados, dependência de validação por áreas envolvidas, indisponibilidade de usuários para entrevistas ou testes, restrições de acesso a sistemas, dependências técnicas, limitações de prazo, riscos de escopo, riscos de interpretação subjetiva de entregáveis, necessidade de complementação por outro serviço do catálogo e restrições de privacidade, sigilo ou segurança da informação.

Os riscos e restrições registrados deverão ser considerados na execução, no acompanhamento, na análise dos entregáveis e no aceite técnico.

17. Regras para alteração da Ordem de Serviço

Qualquer alteração relevante de escopo, complexidade, quantidade, prazo, entregáveis, critérios de aceite, premissas, dependências ou marcos de medição deverá ser formalmente registrada e aprovada pela Contratante.

Não serão admitidas alterações informais de escopo.

Quando a Contratada identificar necessidade de alteração da Ordem de Serviço, deverá apresentar justificativa técnica, indicando motivo da alteração, impacto sobre o escopo, impacto sobre entregáveis, impacto sobre complexidade, impacto sobre prazo, impacto sobre dependências e necessidade de acionamento de outro serviço do catálogo, quando aplicável.

A execução de atividade não prevista na Ordem de Serviço dependerá de aprovação formal prévia.

18. Comunicação e validações

A Ordem de Serviço deverá indicar os ritos mínimos de comunicação e acompanhamento da execução.

Poderão ser previstos, conforme a demanda, reunião de início, reuniões de acompanhamento, apresentações intermediárias, validações técnicas, validações com áreas envolvidas, registros de decisões, registro de pendências e reunião de encerramento.

As validações intermediárias deverão ser registradas, mas não substituirão o aceite técnico formal, salvo quando expressamente previstas como marco de aceite na Ordem de Serviço.

19. Encerramento da Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço será encerrada após apresentação dos entregáveis previstos, apresentação das evidências mínimas, análise técnica pela Contratante, realização dos ajustes necessários quando aplicável, registro do aceite técnico, aceite parcial, aceite com ressalvas ou rejeição e autorização da medição, quando cabível.

O encerramento da Ordem de Serviço deverá registrar serviços executados, entregáveis aceitos, entregáveis rejeitados ou glosados quando houver, ressalvas, ajustes realizados, evidências consideradas e recomendações para continuidade, quando aplicável.

20. Modelo sintético da Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço poderá adotar o seguinte roteiro sintético de preenchimento: identificação da OS; contextualização da demanda; serviço, sistema, canal, jornada, processo, fluxo, interface ou plataforma objeto da OS; objetivos e resultados esperados; serviços do catálogo acionados; escopo incluído; escopo excluído; entregáveis esperados; evidências mínimas; critérios de aceite; dependências, insumos e premissas; complexidade e justificativa; dimensionamento; plano de execução; prazos; marcos de acompanhamento, medição e aceite; responsabilidades; riscos e restrições; regras de comunicação e validação; e condições para encerramento.

21. Disposição final

A Ordem de Serviço deverá ser compatível com o Termo de Referência, com o Catálogo de Serviços Especializados e com as regras contratuais aplicáveis.

Em caso de dúvida sobre enquadramento, escopo, complexidade, entregável, evidência ou critério de aceite, deverá prevalecer a interpretação que preserve a rastreabilidade da demanda, a vinculação aos serviços do catálogo, a medição por entregáveis aceitos e a vedação de execução ou remuneração por atividades não formalmente autorizadas.

ANEXO III - MATRIZ DE RISCOS

1. Finalidade

A presente matriz tem por finalidade registrar os principais riscos associados à contratação de serviços especializados de CX/UX, dados, mensuração, análise e evolução da experiência, indicando sua definição, impacto, probabilidade, estratégias de mitigação e alocação preliminar.

A matriz deverá ser revisada após a consulta técnica e a análise das contribuições do mercado, especialmente quanto aos riscos relacionados ao Catálogo de Serviços Especializados, ao Modelo de Ordem de Serviço, à medição, aos critérios de aceite, aos níveis de serviço, à qualificação técnica e à viabilidade econômica da contratação.

2. Premissas da matriz

A matriz considera o modelo de contratação sob demanda, mediante Ordens de Serviço, com serviços especializados previstos em catálogo, entregáveis verificáveis, evidências mínimas, critérios de aceite e medição vinculada ao aceite técnico.

A matriz também considera a delimitação de escopo entre serviços de CX/UX, dados, mensuração, análise e evolução da experiência, de um lado, e desenvolvimento de software, sustentação técnica, engenharia de dados, operação continuada, BI corporativo, homologação técnica e cessão de mão de obra, de outro.

3. Riscos identificados

Risco 1 - Divergência subjetiva sobre entregáveis de CX/UX

Definição: Interpretação divergente quanto à qualidade, suficiência ou adequação dos entregáveis de diagnóstico, mapeamento, dados, análise, projeto, prototipação, testes e recomendações.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Definição de entregáveis mínimos, evidências mínimas, critérios de aceite, estrutura das fichas do catálogo, validações intermediárias quando previstas na OS e rastreabilidade entre insumos, análise, achados e recomendações.

Alocação: Compartilhado.

Risco 2 - Escopo insuficientemente delimitado na Ordem de Serviço

Definição: Abertura de OS sem definição clara de objeto, serviço acionado, escopo, exclusões, entregáveis, evidências, critérios de aceite, complexidade, responsabilidades, premissas ou dependências.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Utilização obrigatória do Modelo de Ordem de Serviço, vinculação ao Catálogo de Serviços Especializados, delimitação de escopo incluído e excluído, validação técnica prévia e registro de premissas, restrições e dependências.

Alocação: Compartilhado.

Risco 3 - Ampliação informal do escopo definido na OS

Definição: Inclusão de jornadas, sistemas, canais, públicos, análises, testes, interfaces, relatórios, painéis ou entregáveis não previstos originalmente na OS, sem aprovação formal.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Vedação de execução, medição ou faturamento de atividades não previstas na OS; exigência de revisão formal da OS para alteração de escopo, complexidade, entregáveis, marcos ou responsabilidades.

Alocação: Compartilhado.

Risco 4 - Enquadramento inadequado de serviço do catálogo

Definição: Acionamento de serviço inadequado ou sobreposição indevida entre diagnóstico, mapeamento, rastreabilidade, VoC, análise, projeto ou teste.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Uso das fichas do catálogo, limites de cada serviço, regra de recomendação de serviço complementar, validação do enquadramento pela Contratante e registro de justificativa na OS.

Alocação: Compartilhado.

Risco 5 - Confusão entre serviços de CX/UX e desenvolvimento de software

Definição: Expectativa de que a contratada execute desenvolvimento, alteração de código, integração, implantação produtiva, sustentação, homologação técnica ou operação continuada de sistemas.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Delimitação expressa no objeto, catálogo, OS e critérios de aceite de que o escopo não inclui desenvolvimento de software, sustentação, codificação, implantação produtiva, testes técnicos de software ou operação continuada.

Alocação: Compartilhado.

Risco 6 - Caracterização indevida como cessão de mão de obra

Definição: Interpretação ou execução do contrato como fornecimento de profissionais, postos de trabalho, dedicação exclusiva, disponibilidade de equipe ou subordinação direta.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Execução por OS, medição por entregáveis aceitos, vedação de remuneração por presença, horas, disponibilidade ou alocação, e responsabilidade da contratada pela gestão de sua equipe.

Alocação: Compartilhado.

Risco 7 - Divergência na classificação de complexidade

Definição: Discussão quanto ao enquadramento de determinada OS ou serviço em baixa, média ou alta complexidade.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Critérios de complexidade por serviço, justificativa obrigatória na OS, fatores objetivos de enquadramento e possibilidade de revisão técnica fundamentada antes da execução.

Alocação: Compartilhado.

Risco 8 - Divergência quanto à medição, aceite ou faturamento

Definição: Discussão quanto à conclusão da OS, suficiência dos entregáveis, aplicação dos critérios de aceite, parcela aceita, glosa técnica, medição ou autorização de faturamento.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Vinculação da medição ao aceite técnico dos entregáveis previstos na OS, critérios de aceite objetivos, evidências mínimas, registro formal de aceite, rejeição, aceite parcial ou solicitação de ajustes.

Alocação: Compartilhado.

Risco 9 - Dependência de informações, documentos, dados ou acessos

Definição: Atraso, limitação ou redução de profundidade da entrega por ausência, incompletude ou indisponibilidade de informações, documentos, dados, acessos, sistemas, usuários-chave ou pontos focais.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Registro na OS dos insumos mínimos, insumos existentes e disponíveis, pontos focais, acessos autorizados, premissas e limitações; obrigação da contratada de registrar impactos e recomendar complementação ou serviço prévio quando necessário.

Alocação: Compartilhado.

Risco 10 - Insuficiência de infraestrutura analítica ou ambiente técnico

Definição: Ausência ou insuficiência de ferramentas, ambientes, permissões, bases, mecanismos de rastreabilidade, tracking, repositórios, integrações ou recursos técnicos necessários à mensuração e análise.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Verificação prévia das condições disponíveis, delimitação de responsabilidades na OS, possibilidade de restringir o escopo à especificação lógica, plano de mensuração, diagnóstico, mapeamento ou recomendação de providências técnicas.

Alocação: Compartilhado.

Risco 11 - Ausência ou baixa participação de usuários

Definição: Impossibilidade ou baixa qualidade de entrevistas, pesquisas, testes, validações ou coletas por indisponibilidade, baixa adesão ou dificuldade de mobilização de usuários.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Provável.

Mitigação: Planejamento prévio da coleta, definição de perfis, agenda, pontos focais, critérios de participação, registro de limitações e ajuste do método quando necessário.

Alocação: Compartilhado.

Risco 12 - Amostra inadequada, enviesada ou insuficiente

Definição: Testes, pesquisas ou coletas com público, quantidade, perfil ou contexto inadequados para sustentar conclusões confiáveis.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Definição prévia de público-alvo, critérios de seleção, método de coleta, tamanho de amostra quando aplicável, registro de limitações e vinculação das conclusões ao alcance efetivo da evidência coletada.

Alocação: Compartilhado.

Risco 13 - Dependência de terceiros ou fornecedores externos

Definição: Impacto na execução decorrente de sistemas, APIs, bases, plataformas, fornecedores, órgãos ou serviços externos não controlados diretamente pela contratada.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Registro formal das dependências externas na OS, delimitação de responsabilidades, identificação de restrições e possibilidade de ajuste de escopo quando houver impedimento comprovado.

Alocação: Compartilhado.

Risco 14 - Falta de rastreabilidade das análises e recomendações

Definição: Produção de entregáveis sem vínculo claro entre insumos, dados, evidências, análise, achados, decisões e recomendações.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Exigência de evidências mínimas, critérios de aceite, registros de decisão, estrutura de relatório, justificativa técnica e rastreabilidade entre insumos, análise, achados e recomendações.

Alocação: Privado.

Risco 15 - Descontinuidade do conhecimento produzido

Definição: Perda de histórico, contexto, decisões, evidências, artefatos, versões, aprendizados ou recomendações produzidas durante a execução.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Padronização documental, entrega de artefatos consolidados, registros de decisão, versionamento, repositório indicado pela Contratante e organização dos produtos por OS.

Alocação: Compartilhado.

Risco 16 - Baixa maturidade do mercado fornecedor para o modelo contratual

Definição: Fornecedores com experiência técnica em UX/CX, mas baixa maturidade para atuar em modelo público por catálogo, OS, evidências, aceite, medição e governança contratual.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Consulta técnica ao mercado, qualificação técnica compatível, detalhamento do catálogo, modelo de OS, critérios de aceite, regras de medição e perguntas específicas sobre aderência ao modelo.

Alocação: Compartilhado.

Risco 17 - Ausência de referências públicas amplamente consolidadas

Definição: Existência limitada de contratações públicas comparáveis para serviços especializados de CX/UX, dados, mensuração e experiência estruturados por catálogo e OS.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Fundamentação técnica detalhada, consulta técnica, documentação do modelo operacional, justificativa da solução, matriz de riscos e validação progressiva do TR.

Alocação: Compartilhado.

Risco 18 - Incompatibilidade cultural ou operacional dos órgãos demandantes

Definição: Dificuldade de áreas ou órgãos em operar modelo baseado em diagnóstico, jornada, evidências, validações, priorização, feedback e melhoria contínua da experiência.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Definição de fluxo operacional claro, modelo de OS, pontos focais, responsabilidades, comunicação prévia e registro das dependências de participação dos órgãos ou unidades envolvidas.

Alocação: Compartilhado.

Risco 19 - Utilização inadequada de indicadores ou métricas de experiência

Definição: Uso incorreto, interpretação inadequada ou baixa aderência de indicadores, métricas, eventos, feedbacks ou dados para medir experiência, eficiência, eficácia ou satisfação.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Separação entre definição de necessidade de mensuração de negócio, estrutura lógica de rastreabilidade, coleta de VoC e análise; validação técnica dos indicadores e registro da finalidade de cada métrica.

Alocação: Compartilhado.

Risco 20 - Estruturação de coleta ou rastreabilidade sem aderência técnica, institucional ou normativa

Definição: Definição de eventos, feedbacks, tracking, formulários, pesquisas, parâmetros, dashboards ou mecanismos de acompanhamento sem alinhamento com segurança, privacidade, governança de dados, arquitetura ou diretrizes institucionais.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Aprovação prévia da estrutura de coleta, validação das diretrizes de rastreabilidade, observância de segurança, privacidade, governança de dados e responsabilidades de implementação definidas na OS.

Alocação: Compartilhado.

Risco 21 - Tratamento inadequado de dados pessoais, imagem, voz ou manifestações individuais

Definição: Coleta, registro, armazenamento, compartilhamento ou uso inadequado de informações pessoais em entrevistas, pesquisas, feedbacks, VoC, testes de usabilidade, gravações ou manifestações de usuários.

Impacto: Alto.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Definição prévia das condições de coleta, uso de dados mínimos necessários, anonimização ou pseudonimização quando aplicável, consentimentos ou bases aplicáveis, regras de sigilo, acesso restrito e observância das orientações da Contratante.

Alocação: Compartilhado.

Risco 22 - Recomendações incompatíveis com restrições técnicas, institucionais ou operacionais

Definição: Recomendações de melhoria, projeto ou evolução que não considerem restrições conhecidas de sistemas, canais, legislação, operação, orçamento, prazos, acessibilidade ou governança institucional.

Impacto: Médio.

Probabilidade: Ocasional.

Mitigação: Exigência de registro de premissas, restrições e dependências; validações intermediárias; envolvimento de pontos focais técnicos e de negócio; e rastreabilidade das recomendações às evidências e condições informadas.

Alocação: Compartilhado.

4. Revisão posterior da matriz

A matriz deverá ser revisada após a consulta técnica, considerando as contribuições de candidatos, interessados e participantes do mercado. A revisão deverá avaliar impacto, probabilidade e alocação final de cada risco, além de eventuais riscos adicionais relacionados ao modelo de OS, ao catálogo, à qualificação técnica, ao dimensionamento por UST, aos níveis de serviço e aos limites de escopo dos serviços especializados.