



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "B" - REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO/2023/DIP/COPLAC/CGLC/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.015730/2022-24

1. REQUISITOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DE DEMANDAS

1.1. A contratação pleiteada visa atender as necessidades de negócio do Ministério da Educação e deverá seguir os **normativos instituidores para tecnologia da informação e comunicação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC/SE**.

1.2. A solicitação é prevista nesta contratação pela vedação posta no documento de Boas práticas, Orientações e Vedações tem força normativa legal, estando vinculado à Portaria MP/STI nº 20, de 14 de junho de 2016, na forma de anexo, tendo sido assinado, em sua última versão, pelo Secretário de Governo Digital do Ministério da Economia em 27/05/2019 e publicado em 27/05/2019.

"3.5. É vedada a utilização dos serviços contratados para o desenvolvimento de softwares de atividades-meio.

3.5.1. São considerados softwares de atividades-meio os que são utilizados para apoio de atividades de gestão ou administração operacional, como, por exemplo, softwares de recursos humanos, ponto eletrônico, portaria, biblioteca, gestão de patrimônio, controle de frotas, gestão eletrônica de documentos, e que não têm por objetivo o atendimento às áreas finalísticas para a consecução de políticas públicas ou programas temáticos.

3.5.2. Os softwares de atividades-meio devem ser adquiridos no mercado por meio de adoção de software público ou livre, contratação de software como serviço, ou software licenciado."

1.3. No que for cabível e quando necessário a Ferramenta de Gestão de Solicitações a ser disponibilizada deverá:

1.3.1. Atender aos requisitos definidos na Instrução Normativa SGD ME nº 01 de 4 de abril de 2019, o qual rege as aquisições de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Administração Pública Federal. Outrossim, as especificações da referida ferramenta devem observar as políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis ao modelo a ser contratado.

1.3.2. Permitir integração, no mínimo, com o serviço de Diretórios Microsoft Active Directory (AD) ou com o serviço de Diretório Microsoft Active Directory Federation Services (ADFS), via SAML e/ou OAUTH.

1.3.3. Caso a solução tecnológica seja hospedada no Datacenter do MEC, a empresa Contratada seja responsável pelo fornecimento de todos os recursos, equipamentos de hardware e softwares necessários e suficientes para operacionalização e implementação da solução. Os serviços de implantação, implementação, configuração, administração e sustentação da solução tecnológica e de toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da mesma é de responsabilidade da Contratada.

2. PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES

2.1. A Ferramenta de Gestão de Solicitações deverá suprir todas as necessidades de atendimento da CONTRATANTE, com foco em otimização do fluxo de informações, possibilitando consultas, análises, relatórios, solicitações de serviços e outras demandas dos usuários, a integração com

recursos de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, a visualização das trilhas de auditoria de todas as operações realizadas no sistema.

2.2. Interface: A Ferramenta de Gestão de Solicitações deverá possuir *interface WEB*, em português do Brasil, que permita aos usuários a geração de demandas e o gerenciamento e acompanhamento dos serviços prestados pela CONTRATADA.

3. REQUISITOS FUNCIONAIS GERAIS

3.1. A Ferramenta de Gestão de Solicitações deverá:

3.1.1. Deverá estar baseado numa tecnologia 100% *WEB* para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o *Browser*.

3.1.2. Deverá ser construída uma base de conhecimento acessível pelos agentes em seus respectivos *front-ends* de atendimento.

3.1.3. Possuir recursos de autenticação e controle de acesso que permitam que os usuários acessem apenas a informação que está disponível para o seu perfil previamente cadastrado, mantendo-se os recursos de *Single Sign-On* em toda a Ferramenta. Permitir que usuários só tenham acesso às funcionalidades da solução após sua devida autenticação.

3.1.4. Possuir funcionalidades para gestão do cadastro dos usuários (incluir, alterar, excluir e consultar dados de usuários), mantendo pelo menos os seguintes atributos: identificador único do usuário (*login*), dados pessoais (nome completo e *e-mail*) e Unidade Organizacional, entidade ou Órgão ao qual está vinculado.

3.1.5. Possuir funcionalidade que permita, a usuários autorizados, conceder e revogar permissões de acesso ou realizar o bloqueio da conta de um usuário. Tais alterações deverão ser refletidas na Ferramenta assim que o usuário se *logar* novamente.

3.1.6. Possuir funcionalidade para definição de perfis de usuário, permitindo a atribuição de permissões de acesso por perfil, garantindo que alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam automaticamente refletidas nos usuários a ele vinculados. As funcionalidades de configuração e parametrização deverão ser permitidas somente para determinados perfis.

3.1.7. Possuir funcionalidade que permita a criação e a gestão (consulta, alteração, exclusão) de grupos de usuários, sendo possível que um usuário pertença a mais de um grupo.

3.1.8. Possuir funcionalidade que permitam a criação e configuração de domínios de administração, possibilitando que as funções de administração de usuários, grupos de usuários, perfis de usuários e permissões de acesso sejam delegadas a diferentes usuários por domínio, com diferentes níveis de acesso.

3.1.9. Possuir um repositório único de dados de usuários, perfis e grupos de usuários, sendo esse repositório compartilhado por todos os componentes e funcionalidades da solução.

3.1.10. Manter o histórico dos usuários e grupos de usuários, registrando as alterações realizadas sobre cada um ao longo do tempo e provendo funcionalidades de consulta a essas informações.

3.1.11. Possibilitar a consulta, por usuários autorizados, aos dados detalhados de um processo (tanto para processos já concluídos quanto processos que ainda estejam em execução).

3.1.12. O cadastro de tipos de demandas deve ser parametrizável de modo a permitir a definição de diversas categorizações e classificações (ex.: área, tema, tipo, subtipo, grupo, subgrupo, público-alvo, métrica, complexidade, criticidade, tempo médio), com o objetivo de estruturar de forma lógica e taxonômica as interfaces, no momento da captação das demandas.

3.1.13. Permitir o cadastramento, a alteração e a manutenção da estrutura organizacional do MEC, lotação dos servidores "órgãos" pertencentes a cada unidade organizacional.

3.1.14. Permitir o cadastramento, alteração e manutenção dos assuntos (serviços) de competência do MEC, juntamente com suas respectivas subdivisões, permitindo consultas através de palavra-chave.

3.1.15. Permitir o envio de “alertas” por notificação na caixa de entrada do próprio sistema, mensagem via *e-mail* de acordo com critérios previamente cadastrados no *workflow*. Tais alertas poderão ser enviados para usuários do próprio sistema ou solicitantes.

3.1.16. Registrar todas as alterações em um trâmite, armazenando os valores antigos, os valores novos, a data e a hora da alteração, além do usuário responsável pela mesma.

3.1.17. Possuir controle de calendário para gestão de prazos que permita a vinculação, por tipo de demanda, as regras específicas de contagem de tempo, como por exemplo a opção por dias úteis ou corridos e a definição de horários de funcionamento por unidade.

3.1.18. Deve ser possível executar busca textual por palavras-chave nos campos das entidades relevantes da aplicação (exemplo: descrição da solução para um problema na base de conhecimento). A busca deve poder ser efetuada simultaneamente nas várias entidades da aplicação e nos objetos externos. O resultado deve ser apresentado numa interface semelhante aos principais mecanismos de busca do mercado. Para as buscas realizadas na base de conhecimento deve ser possível filtrá-las, além das palavras-chave, por nome do serviço, por nome e sigla do Órgão/unidade responsável pelo serviço, por tema, por grupo e por subgrupo de serviços. O mecanismo de busca deverá permitir a pesquisa booleana (na qual há utilização de conectores “e”, “ou” e “não”) e refinamento de uma pesquisa já realizada, através da aplicação de filtros sobre o conjunto de campos e resultados apresentados na pesquisa anterior.

3.1.19. Permitir que um usuário autorizado realize a atribuição de níveis de prioridade para cada demanda, facilitando o ordenamento da realização das atividades na próxima etapa do fluxo de atendimento.

3.1.20. Permitir anexação de documentos a um processo/ Chamado, no momento de iniciá-lo e durante a execução de suas tarefas.

3.1.21. Conter um conjunto de funcionalidades capaz de transformar os dados acumulados em instrumentos de tomada de decisão (relatórios). A solução deverá disponibilizar o conjunto de relatórios que possui pré-configurados.

3.1.22. O módulo de relatórios de gestão de solicitações deverá permitir que o usuário tenha acesso a indicadores “*dashboard*” (dentre os disponíveis no sistema).

3.1.23. Devem existir relatórios que evidenciem as violações de nível de serviço, bem como as demandas e as unidades e/ou servidores associados a elas.

3.1.24. Deve possuir um módulo que permita a criação de relatórios para um grupo específico de usuários (administradores) a fim de possibilitar a visualização das informações relevantes sobre as parametrizações do sistema, incluindo: relação de usuários cadastrados, relação de usuários ativos, relação de serviços cadastrados e relação de unidades organizacionais cadastradas (órgãos).

3.1.25. Permitir a gestão manual da distribuição de tarefas para um usuário ou um grupo de usuários. A alocação manual deve ser permitida apenas para usuários autorizados.

3.1.26. Permitir que os fluxos para atendimento a demandas sejam totalmente configuráveis pelo próprio MEC, sem necessidade de alteração em código fonte da solução ou apoio da CONTRATADA para qualquer tipo de alteração.

3.1.27. A configuração dos fluxos, que será feita pelo próprio MEC, deverá permitir:

3.1.27.1. Determinar caminhos alternativos automáticos do fluxo de acordo com informações preenchidas durante uma etapa.

3.1.27.2. Paralelismo entre etapas dos fluxos.

3.1.27.3. Tempo de espera (timer) para que a aplicação possa automaticamente executar alguma ação caso o fluxo fique parado em uma etapa por mais tempo que o previsto Inteligência de Negócio (BI).

3.1.27.4. Subprocessos.

3.1.27.5. Enviar relatório em periodicidade a ser definida pelo MEC (semanal, quinzenal, mensal) com relação de todas as pendências de interações com os fluxos de demandas.

3.2. Inteligência de Negócio (BI)

3.2.1. A solução, além de suas funcionalidades operacionais, utilizadas na interação no dia a dia, deve possuir também capacidades analíticas, que permitam transformar os dados acumulados durante a operação em inteligência de gestão pública, que o MEC possa utilizar para avaliar a qualidade do serviço a ele prestado.

3.2.2. Deverão ser disponibilizados os dados históricos.

3.2.3. Permitir utilizar, visualmente e salvar painéis com combinações de indicadores e gráficos.

3.2.4. Permitir a impressão das informações visíveis.

3.2.5. Possuir funções de ordenação, agrupamento e "*drill-down*" em relatórios.

3.2.6. Permitir a adaptação de resultados do CUBO pelos próprios usuários.

3.2.7. Disponibilizar para todos os relatórios filtro.

3.2.8. A solução deve permitir a utilização de análise com tecnologia ROLAP, MOLAP e HOLAP.

3.2.9. Possuir diversidade de *templates* gráficos como gráfico de barras, gráfico de pizza, gráfico de linhas, gráfico de múltiplos eixos para a construção de consultas interativas.

3.2.10. Possuir diversidade de *templates* gráficos como gráfico de barras, gráfico de pizza, gráfico de linhas, gráfico de múltiplos eixos, gráfico de relógios, gráfico de termômetro para a construção de *dashboards* dinâmicos.

3.2.11. Permitir que os próprios usuários possam salvar seus relatórios com base em relatórios padrões disponibilizados pelos administradores, para validação da fiscalização responsável.

3.2.12. Nos relatórios, permitir que os usuários possam fazer agrupamentos de informações, alterar a ordem dos campos e ordenar o resultado.



Documento assinado eletronicamente por **Esrom Gonçalves Rodrigues, Servidor(a)**, em 06/02/2023, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Honório Barreto, Servidor(a)**, em 06/02/2023, às 16:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3803278** e o código CRC **44480D42**.