



PROGRAMA DE SUSTENTABILIDADE FISCAL, EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DO GASTO PÚBLICO – PROGESTÃO RS

SOLICITAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE – SMI – Nº 003/PROGESTÃO/RS/2026 AVISO DE SELEÇÃO DE CONSULTOR INDIVIDUAL (CI)

Processo administrativo: 26/1300-9002456-7

A Subsecretaria da Administração Central de Licitações – CELIC, por intermédio da Comissão especial de Licitações – CEL do PROGESTÃO RS, designada pela Portaria SPGG nº 59/2026, torna pública a presente **Solicitação de Manifestação de Interesse – SMI**, destinada à seleção de **Consultor Individual** para a prestação dos serviços descritos neste Aviso e no respectivo Termo de Referência, no âmbito do Programa de Sustentabilidade Fiscal, Eficiência e Eficácia do Gasto Público do Estado do Rio Grande do Sul – PROGESTÃO RS.

1. Contexto do PROGESTÃO RS

O Programa de Sustentabilidade Fiscal, Eficiência e Eficácia do Gasto Público do Estado do Rio Grande do Sul – PROGESTÃO RS, é uma iniciativa do Estado do Rio Grande do Sul, regulamentada pelo Decreto nº 58.647, de 3 de março de 2026, e financiada pelo Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento – BIRD/Banco Mundial, por meio do Acordo de Empréstimo nº 9787-BR. O Programa tem por finalidade aprimorar a gestão pública estadual e promover maior eficiência e eficácia do gasto público, por meio de ações de caráter multissetorial voltadas, entre outras áreas, à gestão fiscal, financeira e patrimonial, à modernização das compras públicas e ao fortalecimento da capacidade institucional do Estado. As aquisições e contratações realizadas no âmbito do PROGESTÃO RS observam também os princípios de Value for Money (VfM), economia, integridade, adequação à finalidade, eficiência,

transparência e equidade, de modo a assegurar processos competitivos, transparentes e alinhados aos objetivos de desenvolvimento do Programa.

2. Objeto da Contratação

Contratação de consultoria individual independente, especializada em Centro de Serviços Compartilhados - CSC, para atuar como profissional de garantia da qualidade (Quality Assurance – QA) de entregáveis gerados no âmbito do projeto de implementação 2 do CSC no Governo do Estado do Rio Grande do Sul, por meio de avaliações técnicas independentes, elaboração de pareceres e recomendações, transferência de conhecimento para equipe interna e apoio à orientação da gestão da mudança organizacional associada ao CSC. O Termo de Referência – TDR, contendo o detalhamento do objeto e demais condições da contratação, integra esta Solicitação de Manifestação de Interesse como Anexo I.

3. Método de Seleção

A seleção será realizada mediante comparação das qualificações e experiências de, pelo menos, três Consultores Individuais qualificados para a execução dos serviços, sempre que disponíveis, sendo selecionado o candidato mais bem avaliado segundo os critérios estabelecidos no Termo de Referência. O Consultor que obtiver a melhor avaliação será convidado para a etapa de negociação, conforme os procedimentos aplicáveis.

A apresentação de Manifestação de Interesse não gera direito à contratação nem obrigação de contratação por parte do Estado do Rio Grande do Sul.

4. Instruções para Submissão e Contatos

Interessados em participar da seleção deverão formalizar sua Manifestação de Interesse e encaminhar, juntamente com ela, os documentos comprobatórios necessários à demonstração de sua qualificação e experiência para a execução do objeto. A documentação deverá ser enviada exclusivamente por meio eletrônico, em formato PDF, para o endereço **cel-progestao@spgg.rs.gov.br**, devendo constar no campo “Assunto” a identificação “SMI – 003/2026”.

O prazo limite para o recebimento das Manifestações de Interesse é 16 de setembro de 2026.

Esclarecimentos sobre esta seleção podem ser obtidos por meio do e-mail supramencionado. As informações adicionais e o progresso do certame estarão disponíveis no site da CELIC: <https://celic.rs.gov.br/progestao-rs>.

Porto Alegre, RS, 31 de agosto de 2026.

Mathias Cavalari de Lima

Presidente da Comissão Especial de Licitações – CEL PROGESTÃO RS

Subsecretaria da Administração Central de Licitações – CELIC

Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG

PROGESTÃO RS
Programa de Sustentabilidade Fiscal, Eficiência e Eficácia do Gasto Público do
Estado do Rio Grande do Sul

P.1.3.2 - Sistema gestão de contratos e serviços compartilhados

**CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIA INDIVIDUAL INDEPENDENTE
ESPECIALIZADA EM CENTROS DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS PARA
ATUAR COMO PROFISSIONAL DE GARANTIA DA QUALIDADE (QUALITY
ASSURANCE – QA)**

Atividade do Plano de Aquisições, do Programa de Sustentabilidade Fiscal, Eficiência e Eficácia do Gasto Público - PROGESTÃO RS, que suporta os serviços previstos neste Termo de Referência: BR-SPGG-558474-CS-INDV

1. INTRODUÇÃO

1.1 O Governo do Estado do Rio Grande do Sul (RS), por meio da Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG), em parceria com o Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD), firmou o Acordo de Empréstimo nº 9787-BR (P181608), com vistas ao financiamento do Programa de Sustentabilidade Fiscal, Eficiência e Eficácia do Gasto Público – PROGESTÃO RS, voltado à promoção da sustentabilidade fiscal, da eficiência administrativa e da racionalização do gasto público.

1.2 A presente contratação está inserida no Componente “Gestão financeira, fiscal e patrimonial para as áreas transversais do governo” do PROGESTÃO RS, que contempla ações voltadas à implantação do Centro de Serviços Compartilhados (CSC) no âmbito da administração pública estadual. Este projeto busca promover uma gestão pública eficiente e célere, através da consolidação das melhores práticas de gestão que promovam a padronização, o compartilhamento e a economicidade na prestação de serviços administrativos meio.

1.3 A implementação do CSC envolve elevada complexidade técnica e organizacional, abrangendo atividades como: (i) desenho do modelo operacional, (ii) redesenho e padronização de processos, (iii) especificações funcionais e tecnológicas, (iv) definição de governança, (v) gestão da mudança e (vi) desenvolvimento de entregáveis por empresa(s) contratada(s) e por equipes internas.

1.4 Considerando as características do projeto CSC e a complexidade conferida pela sua envergadura, devido ao potencial envolvimento de múltiplos órgãos da Administração, suas estruturas administrativas e áreas técnicas, além da possível realocação física de servidores e a melhoria de processos pelo modelo de gestão, levanta-se a necessidade de apoio técnico especializado.

1.5 Tal apoio é direcionado aos agentes públicos responsáveis pelo planejamento, gestão e fiscalização dos produtos adquiridos junto a outras partes contratadas ou desenvolvidos pela equipe interna, sem a qual são vislumbradas implicações como o potencial comprometimento da qualidade técnica dos produtos entregues, favorecendo a aprovação de tais produtos com falhas, vícios de produção ou distantes de um nível de entrega superior, ainda que atenda aos critérios exigidos para ateste, possibilidade de ampliação do risco de aceite indevido, fragilização da responsabilização dos fornecedores e redução da segurança jurídica do processo.

1.6 Nesse contexto, faz-se necessária a contratação de uma consultoria individual independente, especializada em CSC, para atuar como profissional de garantia da qualidade (quality assurance – QA), com o objetivo de apoiar a Administração na realização de avaliações estratégicas qualificadas e independentes, assegurando aderência a padrões de qualidade, consistência, completude, rastreabilidade e alinhamento com os objetivos do CSC.

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Contratação de consultoria individual independente, especializada em Centro de Serviços Compartilhados - CSC, para atuar como profissional de garantia da qualidade (Quality Assurance – QA) de entregáveis gerados no âmbito do projeto de implementação

do CSC no Governo do Estado do Rio Grande do Sul, por meio de avaliações técnicas independentes, elaboração de pareceres e recomendações, transferência de conhecimento para equipe interna e apoio à orientação da gestão da mudança organizacional associada ao CSC.

3. OBJETIVO GERAL

3.1 A contratação tem como objetivo ampliar as capacidades internas da Administração para a realização de avaliações estratégicas qualificadas, com alto nível de complexidade, que exigem expressivo grau de compreensão técnica e intelectual sobre os produtos desenvolvidos por partes contratadas ou equipes internas no âmbito do projeto de implementação de um CSC no Governo do Estado do Rio Grande do Sul.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.1 Subsidiar a Administração com avaliações técnicas sobre produtos entregues por outras partes contratadas ou equipes internas no âmbito do projeto CSC para embasar o devido processo de fiscalização e aceite;

4.2 Transferir conhecimento à equipe interna de servidores do Estado, por meio de conceitos e práticas relacionadas à verificação e gestão da qualidade do projeto; e

4.3 Orientar a gestão da mudança organizacional, no âmbito do projeto CSC, apoiando no gerenciamento de seus efeitos.

5. ESCOPO DOS TRABALHOS

5.1 A partir da realização de atividades previstas no escopo de trabalho, se espera que a consultoria individual desenvolva instrumentos metodológicos para a condução de avaliações, transferência de conhecimento e apoio à gestão da mudança, de modo que permitam a análise crítica dos processos abordados e a identificação de necessidade de melhoria.

5.2 A consultoria individual atuará de forma transversal no projeto, realizando atividades técnicas, metodológicas e gerenciais voltadas à garantia da qualidade dos entregáveis produzidos por parte de fornecedores contratados no âmbito do projeto CSC e/ou equipes internas.

5.3 Os entregáveis a serem avaliados tecnicamente pela consultoria individual podem incluir, mas não se limitam aos itens relacionados abaixo, os quais serão desenvolvidos por outras partes contratadas ou equipes internas no âmbito do projeto:

- Estratégia e Modelo do CSC:
 - Planos de trabalho voltados a implantação do CSC.
 - Diagnósticos de viabilidade (áreas, serviços, processos de aderência).
 - Planos de negócio (cenários, riscos, custos, ganhos).
 - Planos e Projeto de Implementação do projeto CSC (incluindo estruturas organizacionais, modelo físico, benefício esperados e outros dimensionamentos).
 - Modelos Operacional do CSC (Target Operating Model – TOM).
 - Catálogo de Serviços do CSC.
 - Modelos de governança e responsabilidades (matriz RACI, comitês, fluxos decisórios, governança contratual).
 - Estratégias de transição e implementação (incluído mapa estratégico, relacionamento com clientes, ciclos de expansão, “roadmap”, ondas de implantação).
 - Estudos, benchmarkings, análises, relatórios, especificações técnicas e outros documentos correlatos, voltados a implantação do CSC.
 - Planos de contingência.
 - Planos de aquisições (e suas documentações correlatas).

- Processos e Qualidade
 - Inventário de processos e serviços.
 - Priorização de processos e serviços.
 - Mapeamento AS-IS e desenho TO-BE.
 - Mapeamento de cadeias de valor.
 - Medições de volumetria, tempos, demanda e sazonalidade.
 - “Cost-to-serve” e FTEs.
 - Classificação por transversalidade, complexidade e maturidade.
 - Padronização de políticas, processos e manuais operacionais (SOPs) e instruções de trabalho (ITs).
 - Migração e tombamento de processos, serviços e instrumentos legais.
 - Modelo de Gestão de Serviços (Service Level Management - SLM).
 - Definição de indicadores (KPIs) e níveis de serviço (SLAs).
 - Plano de melhoria contínua e controle de qualidade.

- Requisitos e Componentes Tecnológicos
 - Diagnóstico do ambiente e aderência de tecnologia da informação (IT Assessment).
 - Requisitos funcionais e não funcionais.
 - Especificações para automações e fluxos de trabalho.
 - Modelos de dados e integrações.
 - Plano de testes e evidências.
 - Processo de implementação de tecnologia (Deploy, roll-out, roll-back).

- Gestão da Mudança Organizacional
 - Plano de gestão da mudança.
 - Plano de comunicação e engajamento.
 - Plano de capacitação e trilhas de treinamento.
 - Diretrizes e decisões estratégicas sobre mudanças a serem provocadas.
 - Relatórios, painéis, mapas, modelos e avaliações da situação da maturidade, riscos, governança, processos e serviços do CSC.

- Diagnóstico de impactos organizacionais e estratégia de mitigação.
- Implantação e Operação Assistida
 - Relatórios periódicos de operação assistida.
 - Manuais operacionais.
 - Testes piloto e registros de validação operacional.
 - Scripts de atendimento e fluxos operacionais.
 - Registro de ajustes e recalibrações pós-implantação.

6. MÉTODO E ABORDAGEM DE GARANTIA DA QUALIDADE

6.1 A consultoria individual deverá aplicar método estruturado para avaliação de entregáveis, incluindo:

- Revisões documentais técnicas com critérios objetivos.
- Uso de checklists e matrizes de conformidade.
- Avaliação de aderência ao escopo e aos requisitos do projeto.
- Verificação de completude, consistência, aplicabilidade e rastreabilidade.
- Registro de não conformidades e recomendações priorizadas.
- Ciclos de revisão e revalidação após ajustes do fornecedor/equipe.
- Dimensões mínimas de avaliação: completude, clareza, consistência interna, coerência com objetivos do CSC, viabilidade técnica e organizacional, rastreabilidade e aplicabilidade operacional.

6.2 A consultoria individual deverá elaborar e apresentar, até o dia 25 de cada mês, o Plano Mensal de Trabalho referente ao mês subsequente, em conjunto e com expressa concordâncias da CONTRATANTE e da CONTRATADA, com formalização a ser dada por e-mail, preferencialmente, pelo gestor ou fiscal do contrato.

6.2.1 Todas as atividades previstas no Plano Mensal de Trabalho, incluindo avaliações, rotinas, pesquisas e demais ações de acompanhamento serão consideradas Assessoria Técnica Continuada de QA (ver item 7.2), compondo o trabalho regular da consultoria individual, sem pagamento adicional.

7. ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

7.1 Atividade 1 – Planejamento de Trabalho de QA (atividades contínuas, com proeminência nos meses 1 e 2)

- Participar das reuniões iniciais (kick-off).
- Analisar a documentação histórica do projeto.
- Levantar com a Administração a lista de entregáveis previstos e cronograma.
- Definir prioridades e sequência de avaliações técnicas.
- Identificar a relação de stakeholders e partes interessadas relevantes para as atividades.
- Elaborar Plano de Garantia da Qualidade, com escopo, expectativas, papéis, metodologia de trabalho, critérios, cronogramas de atividades, indicadores de desempenho, fluxos e padrões mínimos de documentação.
- Desenvolver instrumentos de qualidade, checklists e modelos por tipo de documento.

- Descrever método estruturado para avaliação de entregáveis, contemplando, no mínimo:
 - Produção da Matriz de Planejamento da Avaliação.
 - Elaboração do Cronograma de Atividades da Avaliação.
 - Desenvolvimento da Matriz de Dados Levantados para a Avaliação.
 - Criação da Matriz de Pontos de Inspeção.
 - Estruturação da Matriz de Conformidade “requisito x evidência x status”.
- Apresentar Plano de Garantia da Qualidade evidenciando o método a ser adotado na execução do serviço.

7.2 Atividade 2– Assessoria Técnica Continuada de QA

- Elaborar mensalmente o Plano Mensal de Trabalho estipulando em conjunto com a Administração a criticidade de atividades previstas.
- Conduzir as atividades previstas no Plano Mensal de Trabalho, mantendo planilha de horas técnicas consumidas (timesheet) correspondentes às atividades realizadas, incluindo a sua descrição detalhada.
- Avaliar criticamente entregáveis (totais ou parciais) submetidos para a sua análise, verificando a conformidade do entregável em relação aos requisitos especificados.
- Investigar lacunas, inconsistências e pontos críticos relacionados aos entregáveis, justificando sua avaliação.
- Emitir parecer técnico de QA com recomendação de Aceite, Aceite com ajustes ou Não Aceite, com devolução para correções e reavaliação, quando aplicável.
- Elaborar Dossiês Técnicos com o conjunto de análises realizadas para cada avaliação.
- Apresentar Dossiês Técnicos à equipe interna do projeto CSC.
- Realizar a gestão dos registros de pendências e não conformidades oriundas de avaliações e testes de qualidade, seguindo método estabelecido no Plano de Garantia da Qualidade.
- Apoiar a equipe interna do Projeto CSC na priorização e tratamento de registros de pendências e não conformidades.
- Consolidar e atualizar informações relacionadas às iniciativas dos produtos desenvolvidos e em desenvolvimento no âmbito do Projeto CSC, organizando dados sobre atividades em andamento, prazos, responsáveis e produtos, para subsidiar o acompanhamento.
- Relatar, tempestivamente, riscos, ações, situações ou decisões que possam comprometer os objetivos do Projeto CSC ou a qualidade das contratações monitoradas.
- Atuar de forma ativa com emissão de recomendações e sugestões de ação para mitigar, prevenir e corrigir falhas.
- Prestar suporte consultivo à fiscalização de contratos em aspectos técnicos, financeiros e econômicos do projeto.
- Compartilhar conhecimento com os agentes públicos do Projeto CSC, de forma orgânica e contínua.
- Participar de reuniões, eventos e agendas de forma continuada.
- Conduzir workshops e sessões práticas com equipe interna.
- Apoiar a elaboração de minutas e documentos de natureza administrativa e legal.
- Apoiar e acompanhar a gestão da mudança organizacional.
- Entregar materiais e modelos de QA reutilizáveis.

- Realizar pesquisas, benchmarking e estudos de casos.
- Gerar o Relatório Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA, incluindo recomendações e lições aprendidas.

7.3 As atividades a serem realizadas durante o desenvolvimento dos produtos discriminados neste TDR devem observar os critérios de necessidade e suficiência, com vistas à eficácia do produto para o alcance dos objetivos e solução da necessidade.

7.4 Havendo indícios de insuficiência na qualidade da prestação dos serviços planejados ou não cumprimento adequado das atividades previstas, a Administração poderá rejeitar a entrega do produto da consultoria individual ou ainda poderá requerer à CONTRATADA para refazer o serviço sem ônus à CONTRATANTE.

7.5 Considerando a estrutura da solução, as atividades previstas nos itens 7.1 e 7.2, bem como o alcance dos objetivos deste TDR, a consultoria individual deverá realizar os produtos previstos no item 8 deste TDR.

8. PRODUTOS E PRAZOS

8.1 Produto A – Plano de Garantia da Qualidade e Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA

8.1.1 Produto de natureza continuada, estimado em pacote de 100 horas técnicas mensais, não cumulativas, destinadas ao desenvolvimento de atividades previstas no item 7.1 e 7.2.

8.1.2 O Plano de Garantia da Qualidade se refere às atividades previstas no item 7.1, consistindo na elaboração de documento resultante da prestação do serviço e cuja qualidade e completude servirão como instrumento de verificação do cumprimento das referidas atividades.

8.1.3 Para cumprimento do produto, entende-se necessário, ao menos, que o Plano de Garantia da Qualidade reflita o adequado entendimento do contexto, dos entregáveis e do cronograma do Projeto CSC, bem como estabeleça de forma clara e consistente o escopo, as rotinas, os papéis, o método, os critérios, níveis de criticidade para a execução das atividades, os cronogramas, os indicadores de desempenho, os fluxos e os padrões mínimos de documentação a serem desenvolvidos pela consultoria individual, sendo acompanhado de instrumentos de controle e artefatos de suporte à avaliação, tais como checklists, modelos padronizados e matrizes de conformidade, de modo a permitir a verificação do cumprimento das atividades realizadas.

8.1.4 O prazo de entrega do Plano de Garantia da Qualidade é de até o segundo Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA.

8.1.5 O Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA tem como marco a elaboração de documento, que deve contemplar o relato pormenorizado de execução das atividades previstas no Plano Mensal de Trabalho.

8.1.6 O Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA deve refletir de forma clara e detalhada as atividades executadas no período de referência, sendo acompanhado das respectivas evidências de execução, tais como e-mails

institucionais, ofícios, atas de reuniões, registros fotográficos, registros em sistema de processo administrativo, planilhas de controle de horas (timesheet) e demais documentos que comprovem o desenvolvimento das atividades.

8.1.7 Os aspectos de qualidade e completude deste produto servirão como instrumento de verificação da realização de atividades previstas no Plano Mensal de Trabalho.

8.1.8 Será facultado à CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA, o remanejo, a alteração, a exclusão ou a inclusão de atividades previstas no Plano Mensal de Trabalho de acordo com critérios de conveniência e oportunidade, a fim de atender necessidade de priorização que se apresente no curso da execução do contrato, evitar ociosidade das partes envolvidas e maximizar o aproveitamento de horas técnicas previstas no Plano Mensal de Trabalho.

8.1.9 O Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA consiste na representação material do cumprimento das demandas previstas no Plano Mensal de Trabalho, bem como de solicitações adicionais referentes a atividades de natureza sob demanda, quando exigirem execução tempestiva.

8.1.10 A apresentação do Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA materializa a entrega do produto, mas não exime a consultoria individual da prestação contínua de apoio e das demais atividades previstas ou acordadas.

8.1.11 O Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA deve evidenciar o atendimento aos níveis de criticidade definidos para cada atividade durante a elaboração do Plano Mensal de Trabalho.

8.1.12 O quantitativo de horas técnicas necessárias a serem consumidas para o cumprimento de cada atividade será definido pela CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA, como subsídio à definição do quantitativo.

8.1.13 O prazo de execução de cada atividade previstas no Plano Mensal de Trabalho observará os limites estabelecidos conforme o nível de criticidade da demanda, nos termos da tabela a seguir:

Tabela 1: Nível de criticidade e prazo de execução das atividades previstas

Nível de criticidade	Prazo de execução das atividades previstas (dias corridos)
Baixa	Até 30 dias
Média	Até 15 dias
Alta	Até 5 dias

8.1.14 O prazo de entrega deste produto é até o 1º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços.

8.1.15 Os prazos de execução das atividades, previamente definidos de acordo com os níveis de criticidade, devem ter o seu término preferencialmente dentro do período de abrangência do Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA.

8.1.16 O pagamento à CONTRATADA relativo a este produto será realizado por meio de parcela mensal, mediante recebimento do produto, emissão de Termo de Aceite definitivo pela CONTRATANTE e encaminhamento de documentos pertinentes ao pagamento nos termos do contrato.

8.2 Produto B – Horas técnicas de QA sob demanda

8.2.1 Produto de natureza sob demanda, baseado em horas técnicas destinadas a atender demandas que excedam o pacote de 100 horas técnicas previstas no Produto A, tendo como atividades possíveis aquelas descritas nos itens 7.1 e 7.2.

8.2.2 As horas técnicas de QA sob demanda (Produto B) constituem mecanismo de capacidade técnica adicional, acionável quando as demandas de QA em determinado mês superarem o pacote fixo de 100 horas previsto nos Produtos A e B. Não representa uma categoria de serviço distinta, mas uma extensão operacional das mesmas atividades.

8.2.3 As horas técnicas de QA sob demanda, como mecanismo de capacidade técnica adicional, não excederão 50 horas técnicas por mês, 200 horas técnicas por ano e 400 horas técnicas no período total do contrato.

8.2.4 O acionamento deste produto por instrumento próprio ocorrerá por meio de Ordem Interna de Serviço – OIS específica.

8.2.5 Cada OIS realizada no âmbito deste produto gerará um ateste individual, vinculado exclusivamente à respectiva OIS, com o objetivo de atestar as atividades executadas frente aos requisitos e critérios estipulados para a demanda.

8.2.6 O quantitativo de horas técnicas a serem consumidas para cumprimento de cada OIS será definido pela CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA como subsídio à definição do quantitativo.

8.2.7 Para cumprimento do produto, entende-se necessário, ao menos, que as atividades demandadas observem os mesmos padrões de qualidade, completude e evidenciação exigidos para o Produto A (ver item 8.1).

8.2.9 Os prazos de execução das atividades previstas em cada OIS observarão os mesmos limites estabelecidos pelo nível de criticidade da demanda, conforme Tabela 1.

8.2.10 O pagamento à CONTRATADA relativo a este produto será realizado por meio de parcela mensal sob demanda, mediante recebimento do produto, emissão de Termo de Aceite definitivo pela CONTRATANTE e encaminhamento de documentos pertinentes ao pagamento nos termos do contrato.

9 CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS PRODUTOS

9.1 Quando solicitada a apresentação de análises por meio de Dossiês Técnicos, estas deverão ser organizadas seguindo a estrutura básica mínima:

- Resumo executivo com os resultados dos aspectos avaliados
- Introdução contendo o contexto dos aspectos avaliados e detalhamento dos riscos identificados para o Estado
- Descrição lógica do método de avaliação utilizado
- Detalhamento da análise dos dados
- Discussão dos resultados com indicação de fragilidades em relatórios, informações, dados e processos objetos de análise por empresas contratadas
- Conclusões e recomendações à Administração
- Referências teóricas que fundamentam as avaliações

9.2 Estima-se, como referência mínima de interações necessárias, a realização de reuniões semanais de até 2h e mensais de até 4h, perfazendo, ao longo da vigência do contrato, aproximadamente 120 reuniões semanais (240h) e 24 reuniões mensais (96 horas).

9.2.1 A periodicidade, a duração e o quantitativo definitivo das reuniões serão estabelecidos no Plano de Garantia da Qualidade e Plano Mensal de Trabalho.

9.2.2 Essa estimativa refere-se às atividades voltadas à atualização, ao acompanhamento das rotinas e à coleta de informações, não sendo cumulativa com outras interações que venham a ser necessárias no âmbito do contrato, em especial aquelas destinadas à apresentação de resultados, discussões técnicas, atividades previstas no Plano Mensal de Trabalho e demais necessidades correlatas.

9.2.3 A estimativa de agenda com periodicidade das reuniões e as suas modalidades (presencial ou online), serão sugeridas no Plano de Garantia da Qualidade a ser apresentado pela CONTRATADA.

9.3 O quantitativo de Relatórios Consolidados de Assessoria Técnica Continuada de QA, no âmbito dos Produtos A e B, ao longo do período de vigência do contrato, totaliza 24 relatórios mensais.

9.3.1 Tais relatórios não se confundem com relatórios, análises, Dossiês Técnicos ou demais documentos produzidos no âmbito das rotinas deste TDR, os quais não são substituíveis entre si. Assim, a estrutura do Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA deverá possuir, no mínimo:

- Síntese geral da atuação da consultoria no período.
- Descrição detalhada das atividades realizadas
- Resumo referenciado de pareceres técnicos emitidos, informações, análises, produtos, conclusões e recomendações materializadas por meio de Dossiês Técnicos e assessoria técnica continuada.
- Resumo de Ordens Internas de Serviço recebidas no período.
- Resumo de horas técnicas alocadas no período.

9.3.2 A qualquer tempo, a Administração poderá solicitar informações adicionais ou ajustes na estrutura dos Relatórios Consolidados Mensais de Assessoria Técnica Continuada de QA previstos, os quais deverão ser incorporados pela CONTRATADA quando da elaboração e apresentação das entregas posteriores.

9.4 Sempre que possível, a indicação das referências que fundamentam as avaliações técnicas dos produtos da solução deverá ser apresentada, de modo a permitir à Administração compreender as bases teóricas, técnicas, mercadológicas e legais que embasam as análises realizadas. Tais referências podem incluir pesquisas de mercado, benchmarks, exemplos de outras instituições, em especial públicas, literatura especializada e a experiência prática da consultoria individual.

9.5 A formatação dos documentos que materializarem os produtos deve observar o padrão de configuração básica de acordo com o Quadro 20 – Configurações gerais da Folha de Informação do Manual de Redação Oficial do Rio Grande do Sul disponível em <https://apers.rs.gov.br/upload/arquivos/202401/26090139-2024-manual-de-redacao-oficial-do-poder-executivo-do-rs-176p.pdf> e no que couber, em sua substituição, o especificado abaixo:

- Programa editor de texto: compatível com Microsoft Word
- Programa editor de planilhas: compatível com Microsoft Excel
- Programa editor de apresentações: compatível com Microsoft Power Point
- Título principal: Times New Roman, tamanho 12, caixa alta, negrito
- Subtítulo: Times New Roman, tamanho 11, caixa alta e baixa, negrito
- Texto justificado
- Páginas numeradas
- Espaçamento: simples entre linhas e um espaço entre parágrafos
- Numeração dos itens: algarismos arábicos, negritos, separados por ponto (ex.: 1.1.1, etc.)
- Tamanho do papel: A4, em orientação retrato
- Formato digital (.pdf) e editável (na extensão correspondente do arquivo)
- Idioma: português (Brasil)

9.6 As apresentações e materiais didáticos ou analíticos devem seguir os padrões de cores, logos, modelos e layouts oficiais do Estado do Rio Grande do Sul, como base.

9.7 A entrega dos produtos textuais e não textuais registrados deverá ser realizada mediante por e-mail ou mediante disponibilização de link para download dos arquivos, observadas as normas de segurança de dados do RS.

9.8 O contrato a ser firmado com a CONTRATADA será com base no tempo e não deverá ultrapassar o limite máximo de 2400 horas de consultoria efetivamente realizada, acrescidas de, no máximo, 400 horas de consultoria de QA sob demanda extraordinária. A utilização dessas horas será mutuamente acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, devendo estar refletida no Plano de Trabalho Mensal, podendo ser ajustada conforme necessidades da CONTRATANTE.

9.9 A CONTRATANTE avaliará a correspondência entre os produtos apresentados e o número de horas trabalhadas, refletidos em cada pedido apresentado pela CONTRATADA. Os pagamentos se tornarão efetivos após a validação dos Relatórios Consolidados Mensais de Assessoria Técnica Continuada de QA por parte da CONTRATANTE.

10. PRAZO E LOCAL DE EXECUÇÃO

10.1 A vigência contratual da consultoria individual terá duração de 24 meses, a partir da Ordem de Início de Serviço, podendo ser prorrogáveis nos termos do contrato.

10.2 Os encontros e reuniões presenciais, quando solicitadas, previstas ou necessárias, ocorrerão na cidade de Porto Alegre/RS.

10.3 As atividades que visem o entendimento e imersão no projeto serão realizadas presencialmente, para que o profissional possa absorver o contexto e a situação da Administração, sendo facultada a realização de reuniões na modalidade remota, quando houver compatibilidade com a atividade a ser executada, mediante conveniência e expressa autorização da CONTRATANTE.

10.3.1 Demais atividades, análises e produção de documentos e produtos descritos neste TDR poderão ser desenvolvidos em modalidade híbrida, conforme Plano Mensal de Trabalho e Plano de Garantia de Qualidade.

10.4 Caso identificado que a ausência do profissional esteja ocasionando perda de qualidade nas entregas, falhas ou deficiências na coleta de informações, ou ainda atraso nas etapas previstas, a Administração poderá convocar o referido profissional para retomar imediatamente as atividades presencialmente nas instalações físicas designadas, sem prejuízo das demais disposições contratuais aplicáveis.

10.5 Todas as reuniões online ou híbridas que ocorrerem no âmbito da prestação dos serviços de que trata este TDR serão realizadas por meio da plataforma indicada pela equipe interna do projeto e poderão ser gravadas, a critério da Administração, para a posterior consulta pela equipe do projeto.

11. PERFIL DO(A) CONSULTOR(A)

11.1 Requisitos mínimos:

- Formação acadêmica em Administração, Economia, Engenharias ou áreas correlatas.
- Experiência mínima de 5 anos em CSC ou estrutura equivalente, com atuação comprovada em pelo menos uma das seguintes funções: gestão de qualidade, controle e monitoramento de processos, auditoria interna, melhoria contínua ou consultoria especializada em implantação/reestruturação de CSC.

11.2 Requisitos desejáveis:

- Experiência comprovada em atividades relacionadas com garantia de qualidade em operações de serviços, preferencialmente em ambientes CSC, BPO ou centros de operações, com atuação documentada em auditorias de processo, análise de não conformidades ou gestão de indicadores de qualidade.
- Experiência comprovada em projetos ou vínculos institucionais no setor público, com atuação em controle interno ou melhoria de serviços governamentais.
- Experiência documentada na condução de iniciativas de capacitação ou transferência de conhecimento técnico, com público-alvo definido, carga horária registrada e materiais produzidos (como manuais ou trilhas de aprendizagem).

- Experiência na elaboração de relatórios técnicos voltados à tomada de decisão gerencial, incluindo análise de indicadores, identificação de desvios e recomendações de melhoria, com exemplos apresentáveis no processo seletivo.
- Certificação, curso de extensão ou pós-graduação em gestão de mudança organizacional.
- Conhecimento em modelagem e análise de processos (BPM/BPMN), com experiência prática na definição ou monitoramento de KPIs e SLAs em contexto de serviços, comprovado por projetos, certificações (ex.: CBPP, Six Sigma Green Belt) ou experiência profissional documentada.

12. CRITÉRIOS DE ACEITE DOS PRODUTOS

12.1 Os produtos descritos neste TDR serão considerados aceitos, a critério do CONTRATANTE, se:

- Atenderem ao escopo e objetivos deste TDR.
- Apresentarem qualidade técnica, clareza e objetividade.
- Incluírem recomendações executáveis.
- Forem aplicáveis ao contexto do Governo do Estado do RS.
- Forem entregues no prazo acordado.

12.2 Todo e qualquer produto, relatório, documento, serviço de assessoria, conteúdo e informação prestada poderá ser rejeitada ou submetida à revisão, podendo a CONTRATANTE exigir adequações ou complementações sempre que constatada imperícia, imprecisão técnica, imprudência ou negligência por parte da empresa de consultoria.

12.3 A consultoria individual atuará sob a coordenação e monitoramento da CONTRATANTE, que nomeará gestor e fiscal do Contrato para acompanhamento dos serviços e aceite dos produtos. A CONTRATADA, sempre que necessário, manterá contato com a Coordenação Geral da UGP Progestão RS.

12.4 Em caso de inexecução integral ou parcial dos produtos, poderá ser descontado proporcionalmente no pagamento mensal.

13. CONFIDENCIALIDADE E OUTRAS DEFINIÇÕES IMPORTANTES

13.1 A consultoria individual deverá manter sigilo sobre informações e documentos acessados, sendo vedada sua divulgação sem autorização formal da Administração.

13.2 Os documentos produzidos no escopo dos trabalhos de consultoria serão de propriedade da contratante, sendo vedada sua divulgação sem autorização formal da Administração.

13.3 Eventuais dúvidas, casos omissos ou necessidades de interpretação decorrentes deste TDR serão dirimidos pela Administração.

14. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

14.1 Os pagamentos à CONTRATADA serão realizados de acordo com o controle do cronograma físico-financeiro da solução.

Tabela 2: Cronograma físico-financeiro

Produto	Descrição	Prazo de Entrega / Periodicidade	Pagamento
A	Plano de Garantia da Qualidade e Relatório Consolidado Mensal de Assessoria Técnica Continuada de QA	Conforme item 8.1.16	Parcela mensal
B	Horas técnicas de QA sob demanda	Conforme item 8.2.10	Parcela mensal sob demanda