



EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE PARCEIRO PRIVADO	
Edital Nº 0050/2025	Objeto GESTÃO DE CADEIA LOGÍSTICA
ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	

1. DA OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO

1.1 A oportunidade de negócio resultará na criação de uma solução SaaS de Gestão de Cadeia Logística avançada e escalável, destinada às Prefeituras e outros Órgãos Públicos em todo o Brasil.

1.2 Esta solução em nuvem visa facilitar a transição digital de entidades que ainda dependem de processos baseados em papel, proporcionando a integração e gestão de documentos e processos administrativos de forma segura e eficiente.

2. DA SOLUÇÃO

2.1 A Solução deverá estar estruturada em módulos integrados e deverá permitir a estruturação e organização de todas as etapas de uma cadeia logística, desde o planejamento de compras, suprimentos, armazenagem, estoque, movimentações, distribuição, integrando todo o processo, aumentando a capacidade de gerir os recursos com mais eficiência, por meio de dados sobre os quantitativos disponíveis e integrados de orçamento, custo, prazo, condições, disponibilidade, tempo de distribuição, otimizando processos e aumentando a eficácia através de ciclos contínuos e ininterruptos.

2.2 A Solução deverá possuir a capacidade de se integrar com outras bases de dados tais como: Sistema Financeiro, Sistema Orçamentário, Cadastro de CPF e CNPJ, Sistema de Gestão Escolar e Sistema de Gestão Hospitalar. Essa integração deverá ocorrer por meio de uma camada de interoperabilidade (API), permitindo a orquestração e análise dos dados para a elaboração de gráficos e relatórios inteligentes.

2.3 A solução deverá implementar mecanismos de inteligência artificial para avaliar e auxiliar no descobrimento e monitoramento de padrões na cadeia logística.

2.4 A solução deverá cumprir as prerrogativas legais garantindo maior segurança e proteção dos dados transacionados na plataforma.

2.3 Finalidade

2.3.1 A Solução deverá oferecer um conjunto abrangente de funcionalidades para otimizar e automatizar os processos administrativos, devendo não apenas modernizar a infraestrutura

tecnológica, mas também trazer benefícios significativos em termos de eficiência, segurança e conformidade regulatória, alinhando as operações municipais com as expectativas modernas de governança digital, a saber:

- **Gestão Complexa de Estoques e Ressuprimento:** implementação de alertas automáticos para ponto de ressuprimento, gestão de estoque virtual, e estoque máximo, além de ferramentas para prever e calcular necessidades futuras.
- **Monitoramento de Fornecedores e Pedidos:** controle de prazos, rastreamento de pedidos pendentes, históricos de compra e gestão de contratos.
- **Automação e Eficiência Operacional:** sugerir automaticamente pedidos de compra, organizar inventários, e enviar alertas automáticos sobre a necessidade de reposição.
- **Gestão de Contratos e Compliance:** emissão de relatórios detalhados e controle das obrigações contratuais.
- **Controle e Segurança de Dados:** garantir que dados sensíveis estejam seguros, com acesso restrito, trilhas de auditoria e criptografia, oferecendo proteção e monitoramento, além de autenticações e perfis de acesso.
- **Dificuldade na Integração e Interoperabilidade:** compatibilidade e conectores WebService, SOAP, REST, JDBC, entre outros, para facilitar a interoperabilidade.

2.4 Responsabilidades

2.4.1 As principais responsabilidades na exploração da oportunidade em regime de parceria de negócio são, preliminarmente, apresentadas e descritas a seguir:

ORD	Item	Descrição
1	Gestão de serviço (incidentes, eventos, problemas etc.)	Envolve a administração e coordenação de recursos, processos e funções para garantir a qualidade e eficiência dos serviços de TI. Isso inclui o gerenciamento de incidentes, onde são tratadas e resolvidas interrupções inesperadas ou reduções na qualidade dos serviços.
2	Infraestrutura do SaaS em Nuvem de Governo	Fornecimento e gestão da infraestrutura em nuvem 100% nacional, garantindo a soberania dos dados.
3	Gestão da Segurança	Envolve a implementação de protocolos rigorosos de segurança, incluindo a utilização de tecnologias de criptografia avançada e autenticação robusta para garantir a integridade e a confidencialidade das informações. Além disso, a gestão da segurança engloba a realização regular de auditorias de segurança e análises de vulnerabilidade, visando identificar e mitigar riscos potenciais de forma proativa.
4	Central de Serviços	Ponto centralizado para usuários solicitarem suporte, relatarem incidentes ou buscar informações relacionadas à solução. Todos os acionamentos (incidente, atendimento, reclamação, problemas etc.), de qualquer natureza, serão concentrados na central de

		serviços do Serpro. Para simplificar a entrega do serviço, acompanhar a performance global dos níveis de serviço e otimizar os gastos fazendo o bom uso do processo de gestão de serviços.
5	Centro de Comando	Equipe que configura e acompanha o monitoramento dos serviços para garantir a devida resposta aos processos de gestão de serviço, principalmente de eventos e incidentes de forma a garantir a maior disponibilidade possível.
6	Atendimento e Suporte 1º nível	Atendimento realizado por equipes que seguem os scripts de atendimento e buscam otimizar eficiência na entrega do serviço sem aumentar o gasto com equipes especializadas. Os scripts deste nível, são elaborados e repassados pelo responsável no 2º e 3º níveis de atendimento.
7	Gestão Contratual	Administração dos aspectos contratuais, garantindo que os termos e condições sejam cumpridos e mantendo uma relação transparente entre o provedor da solução e seus clientes.
8	Faturamento	Processo de emissão de faturas para os clientes, levando em consideração o uso de recursos e serviços associados à solução. Neste processo, o emissor controla os acordos de nível de serviço levando em consideração a disponibilidade da solução, aplicando quando devido dos descontos e/ou adições necessárias no período.
9	Cobrança	Gestão do processo de cobrança, assegurando a precisão e a pontualidade na cobrança de serviços prestados. É responsável pelo recebimento do cliente final e repasse/pagamento.
10	Relacionamento com Cliente	Equipe que entende as necessidades do cliente, apresentando resultados e benefícios da solução, propondo melhorias de recursos e upgrade, colhendo feedbacks para melhoria contínua. Atua também como um facilitador para gerar agilidade e fluidez nas demandas do cliente, fazendo interface com as equipes de gestão do dia a dia, garantindo a satisfação ao longo do tempo.
11	Customização da Solução	A customização da solução refere-se ao processo de adaptação e modificação de um produto ou serviço para atender às necessidades específicas e preferências de um cliente ou mercado.
12	Evolução do Roadmap	Evolução com novas funcionalidades ou otimização da solução.
13	Treinamento	Fornecimento de treinamento para os clientes e equipes envolvidas na solução.
14	Implantação	Processo de instalação da solução.
15	Atendimento e Suporte 2º nível e 3º nível	Resolução de problemas complexos que exigem expertise técnica mais avançada, garantindo a estabilidade e a performance da solução.
16	Consultoria	Prestação de serviços consultivos para otimizar a implementação, melhorar a eficiência operacional e fornecer insights estratégicos para o cliente. O Serviço de Consultoria visa apoiar o cliente no desenho de projetos dedicados, relacionados à implementação da solução. Serviços de Consultoria podem ser necessários em um projeto de implantação, como requisitos específicos (não padrão) para o atingimento das metas observadas no Assessment. Podem também surgir na fase de pós-venda, como resultado da identificação de novas necessidades.

17	Integração com Outros Sistemas	Possibilidade de integrar o SaaS com sistemas de interesse do cliente.
18	Prospecção	Estratégia de go-to-market comercial e apoio técnico através de apresentações, demonstrações e PoCs, que serão realizadas pelas áreas comerciais do SERPRO e da Parceira.
19	Marketing	Desenvolvimento e execução de estratégias de marketing para promover a solução, atrair clientes potenciais e expandir a base de usuários. Envolve campanhas cooperadas em eventos patrocinados, encontros imersivos de experiência e material publicitários de apoio nos processos de pré-venda, onboarding, mídia (online e offline) e outros.

Tabela 1: descrição preliminar das principais responsabilidades

ORD	Item	SERPRO	PARCEIRA
1	Gestão de serviço (incidentes, eventos, problemas etc.)	X	
2	Infraestrutura do SaaS em Nuvem de Governo	X	
3	Gestão da Segurança	X	
4	Central de Serviços	X	
5	Centro de Comando	X	
6	Atendimento e Suporte 1º nível	X	
7	Gestão Contratual	X	
8	Faturamento	X	
9	Cobrança	X	
10	Relacionamento com Cliente	X	
11	Customização da Solução		X
12	Evolução do Roadmap		X
13	Treinamento		X
14	Implantação		X
15	Atendimento e Suporte 2º nível e 3º nível		X
16	Consultoria	X	X
17	Integração com Outros Sistemas	X	X
18	Prospecção	X	X
19	Marketing	X	X

Tabela 2: tabela de divisão das principais responsabilidades preliminares

2.4.2 As responsabilidades preliminares aqui estabelecidas não afastam a necessidade futura de se avaliar e negociar os diversos matizes que compõem o desenvolvimento, a estruturação, a inserção no mercado e a operação da solução com a empresa parceira, variáveis fundamentais e inviáveis de serem pré-determinadas objetivamente e de forma exauriente em sede de edital, posto que serão rediscutidas e convalidadas quando da estruturação conjunta do termo de contrato associativo.