

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada em UX Design para que possa trabalhar toda a jornada do usuário, arquitetura da informação e demais pontos de contato entre plataforma e público, cuidando dos elementos que afetam a experiência do cliente e que possam influenciar as suas percepções, emoções e comportamentos no uso dos sistemas desenvolvidos pelo Ciga.

2. JUSTIFICATIVA

Considerando os objetivos e finalidades do Consórcio de Inovação na Gestão Pública (Ciga), previstos nos artigos 6º e 7º do Contrato de Consórcio Público, relativos ao desenvolvimento, implantação, capacitação, manutenção e suporte de sistemas, voltados à relação governo-cidadão, que empreguem tecnologias da informação e comunicação aplicadas a um amplo arco das funções de governo, em especial à gestão administrativa e à relação do Poder Público com a sociedade civil; promovam o acesso a informações relevantes de governos; implementem a provisão de serviços públicos pela web (internet e/ou intranet), a inclusão digital, desenvolvam formas de acesso e comunicação com os gestores e induzam à modernização de rotinas e ao aumento de eficiência e eficácia da gestão pública municipal;

Considerando a necessidade das soluções do Ciga terem pesquisa de usuário, prototipagem e outros processos para garantir o máximo de usabilidade, utilidade e acessibilidade na experiência do usuário, as quais exigem conhecimento especializado e que demandam tempo de trabalho;

Considerando que o cargo de Designer de UX e Designer de UI não estão elencados no plano de cargos do Ciga;

Considerando a necessidade do UX Design em novos projetos para garantir que o usuário tenha a melhor experiência de uso com relação a algum produto ou serviço. Para isso, o UX Design possui processos que envolvem entender profundamente as necessidades dos usuários, seus objetivos, suas habilidades e limitações, desde o início do projeto;

Considerando-se que a continuidade dos serviços por meio da contratação pretendida, permitirá elevar a interação do usuário com a solução escolhida, tornando mais agradável a interface dos sistemas já existentes e evitando demandas nos chamados por não conseguir encontrar algo na solução;

Considerando que as atividades a serem executadas no serviço a ser contratado não são análogas às executadas pelos técnicos, analistas e programadores (não implica desenvolvimento de software).

Considerando a necessidade de aprimorar a experiência dos usuários dos serviços disponibilizados pelo Ciga.

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO

3.1 Contratação de empresa especializada em UX Design para que possa trabalhar toda a jornada do usuário, arquitetura da informação e demais pontos de contato entre plataforma e público, cuidando dos elementos que afetam a experiência do cliente e que possam influenciar as suas percepções, emoções e comportamentos.

3.2 Executar serviços oriundos da profissão Designer de Produto, também conhecida no setor como Product Designer, que permeiam as atividades de UX Design, UI Design e correlatas, onde a responsabilidade do contratado será por:

- a) Entender o negócio em questão;
- b) Estruturar fluxos de navegação, user flow, jornada do cliente e wireflows;
- c) Aplicar e conduzir dinâmicas;
- d) Criar wireframes para rápida validação;
- e) Desenhar protótipos;
- f) Desenhar e estruturar protótipos navegáveis;
- g) Desenhar interfaces de alta fidelidade;
- h) Aplicar e conduzir testes de usabilidade.

3.3 Será necessária a comprovação de qualificação técnica (certificado) e/ou atestado de cliente que confirme a capacidade técnica na execução dos serviços solicitados.

3.4 Deverá haver disponibilidade para execução de atividades durante período comercial em dias úteis em horário a ser acordado com a Gerência de Tecnologia do Ciga (entre 7:00 e 19:00). O trabalho será realizado de forma remota na grande maioria do tempo, com atividades síncronas e assíncronas e com entregas comunicadas. Atividades presenciais serão realizadas perante agendamento para reuniões, alinhamentos, workshops, dinâmicas e demais atividades que exigirem a presença.

3.5 A CONTRATADA deverá manter contatos telefônicos (móvel e/ou fixo) e informatizados para acionamento (whatsapp/e-mail) e/ou outro acordado previamente com a Gerência de Tecnologia.

3.6 Casos de período de indisponibilidade de prestação do serviço contratado deverão ser comunicados e acordados com a Gerência de Tecnologia com um mínimo de 10 dias úteis.

3.7 A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal de quantidade de horas e serviços executados.

3.8 Por lidar com informações sensíveis, a CONTRATADA deverá se dispor a aceitar termo de confidencialidade com este Consórcio se responsabilizando por quaisquer informações acessadas decorrentes de suas atividades, além de comunicação expressa ao Ciga quando e

como houver a necessidade de acesso a informações sensíveis.

3.9 Nenhuma informação sensível deve ser extraída de nenhum dos sistemas e/ou servidores ou seu armazenamento sem prévio consentimento da área de Infraestrutura do Ciga.

3.10 A remuneração da CONTRATADA será realizada através de horas técnicas contratadas, em horas comerciais de até 80 horas mensais e permitindo a execução de até 40 horas em regime excepcional mensais, conforme demanda.

3.11 O processo de escolha se dará pelo ganhador com o menor valor de hora técnica a ser cumprido em horário comercial, e a seguir pela comprovação de capacidade de execução dos requisitos pela CONTRATADA.

3.12 Estimativa de quantidade.

3.12.1 A quantidade estimada para uma primeira verificação, identificação de problemas e proposta de solução é de no mínimo 3 meses por sistema (conforme apontado pelo contratado).

3.12.2 O Ciga tem os seguintes sistemas desenvolvidos internamente (não de terceiros):

- a) - Diário Oficial
- b) - Ciga Simples
- c) - Ciga CIM
- d) - Ciga Obras
- e) - Ciga Nota
- f) - Ciga Sinfat
- g) - e-Ciga
- h) - Dois novos Sistemas a serem desenvolvidos.

3.12.3 Os sistemas internos já existentes do Ciga, se considerarmos 3 meses de trabalho, chegaríamos a 21 meses. Porém, é sabido que alguns sistemas podem demandar mais horas trabalhadas do que outros, e que novos sistemas precisam de uma maior atenção.

3.12.4 Então, estima-se que a contratação dure cerca de 3 anos. Mas o contrato inicial será feito até dezembro de 2023 para que até lá seja avaliado a contratação para uma possível aditivação contratual.