Outlook

Consulta pública do Sistema de Gestão Online para o Fluxo de Atendimento Presencial SGA - UAIs

De clife pereira de souza <clifeps@yahoo.com.br>
Data Seg, 30/09/2024 16:32
Para Fernanda Silva Miranda <fernanda.miranda@planejamento.mg.gov.br>; Greicy Michelly Castilho Mota <greicy.mota@planejamento.mg.gov.br>

Prezados, boa tarde.

Sirvo-me do presente e-mail para realizar as contribuições acerca do processo de consulta pública do Sistema de Gestão Online para o Fluxo de Atendimento Presencial SGA - UAIs:

1) O **item 1.5.1** apresenta os quantitativos de software e hardware a serem entregues durante a vigência contratual, ocorre que existe uma previsão de 1493 terminais de multiavaliação (licenças de software), com a disponibilização de apenas 990 tablets (hardware) de avaliação. Tal fato representa uma diferença de 503 dispositivos a menos, ou seja, não será possível fazer a avaliação em todos os locais previstos por falta de hardware, salvo melhor entendimento, os quantitativos para esses itens deveriam ser similares.
Sugerimos: Igualar o quantitativo de dispositivos de avaliação e suportes com o quantitativo de licenças previstas para os terminais de avaliação.

2) O item **1.5.2.1.8** indica a necessidade do cidadão possuir um meio prático para consultar as condições da sua senha, porém não específica quais informações devem estar disponibilizadas nem como a disponibilização deve ser feita. Ou seja, o requisito é genérico e não permite a correta avaliação de compatibilidade com as soluções de mercado.
Sugerimos**:** Entendemos que o edital deveria prever o fornecimento de um portal público, de preferência com um método de autenticação seguro, como o GOV.BR, onde o cidadão possa se cadastrar e consultar todas as suas informações de atendimento e solicitações, inclusive eventuais protocolos gerados durante seus atendimentos. Tal portal deve permitir completa integração com o MGAPP, para que diante do cidadão o canal seja único.

3) O item **1.5.2.1.4**. que solicitar dispor de fluxo não linear configurável para indicar a jornada do atendimento por serviço, incluindo a edição de atributos complementares de notificações automáticas.
Sugerimos: Incluir os tipos e quantitativos de notificações esperadas e os meios de envio.

4) O item **1.5.2.5.12.** Todas as alterações devem ser possíveis com as unidades em operação.
Sugerimos: Necessário detalhar quais as alterações são esperadas de serem feitas com as unidades em operação, pois por questões técnicas e comuns a todas as soluções, existem mudanças que podem, por exemplo, exigir o reinício da aplicação, o que inviabiliza a manutenção da operação por uma determinado período.

5) O item **1.5.2.7.2. e 1.5.3.10.9.** Descreve que a solução deve prevê consulta base de dados biométricos, mas não descreve que as integrações com os periféricos de leitura biométricas serão contabilizadas nas horas de desenvolvimento.
Sugerimos: Descrever de forma detalhada como deve funcionar o processo de validação biométrica, especialmente com que base a consulta vai ser feita, qual a tecnologia da integração e que marcas/modelos de equipamentos devem ser usadas.

6) O item **1.5.2.8.15** estipula uma disponibilidade de 99,00% durante o ano, porém não indica se tal disponibilidade é contada no formato 24x7x365 ou com base no horário de funcionamento das unidades.
Sugerimos: Deve-se detalhar qual vai ser o parâmetro de validação, bem como qual vai ser o método de contabilização, pois por se tratar de uma plataforma online, fatores externos como

indisponibilidade de rede local podem ensejar ao entendimento equivocado sobre a indisponibilidade da solução.

7) O item **1.5.2.8.16** determina um limite para as paradas planejadas, tal como no item anterior, não faz referência de será contada no formato 24x7x365 ou com base no horário de funcionamento das unidades. Ademais, o quantitativo previsto de 18 horas para um ano nos parece muito baixo, pois se tivermos uma atualização por mês, que facilmente gera 2 horas de indisponibilidade da solução, já seria causa de descumprimento do requisito. Outro ponto que não ficou claro, é se as horas determinadas neste item, são consideradas dentro das 36h do item anterior.
Sugerimos: Não estipular um limite de paradas de planejadas fora do horário de atendimento das unidades, ou estabelecer que essas horas não se aplicam a atualizações da solução, bem como, deixar claro que os tempos de indisponibilidade planejadas não se incluem no limite de 36h definido no item anterior.

8) O item 14 do requisito **1.5.3.1.11** fala em painéis de situação, sem trazer qualquer descrição do que seria essa funcionalidade, de tal forma que não é possível avaliar o seu atendimento.
Sugerimos: Detalhar quais informações devem ser disponibilizadas, assim como o método que as mesmas vão ser consultadas (pelo computador, por televisores por múltiplos expectadores ou outro).

9) O item **1.5.3.7** está com a redação incompleta, de forma que não é possível a compreensão do requisito.
Sugerimos: Deixar a redação completa e clara, para que toda as eventuais licitantes possam avaliar os requisitos e não deixar dúvidas sobre o que e como deve ser entregue.

10) O Item **1.5.3.4.9** apresenta série de itens que devem ser usados como filtros, ocorre que alguns deles, não parecem fazer sentido como filtros, mais sim como indicadores, exemplos: Resumo de suas atividades, comparativo de produtividade, tempo de permanência.
Sugerimos: Delimitar de forma clara o que deve ser apresentado no formato de filtro (itens que vão ser usado para permitir encontrar a informação que se busca) de itens de validação (informações analíticas que serão base para tomada de decisões).

11) O item **1.5.3.4.13** usa as expressões “demanda de senhas” e demanda de serviços”, porém não fica claro o que se espera verificar nesses itens.

Sugerimos: Existem muitas expressões no documento, que não são comuns de mercado e não necessariamente fazem o mesmo sentido para todos que vão avaliar o documento, dessa forma, sempre que forem usar expressões ou nomes de funções que eventualmente existem em outras aplicações, se faz necessário uma explicação do a funcionalidade deve fazer, isso gera isonomia de informação e equilíbrio nas propostas que vão ser apresentadas.

12) O item **1.5.3.4.15** faz referência a peso atribuído a cada avaliação de atendimento, porém não explica como deve funcionar a suposta diferença de peso entre as avaliações, de forma que não permite a avaliação do requisito.

Sugerimos: Por diversas vezes o edital faz referência genéricas ao processo de avaliação dos atendimentos, porém em nenhuma parte esclarece como vai ser a avaliação, em que momento, quais vão ser as perguntas (entendemos que vai ter mais de uma pergunta por atendimento).

13) O item **1.5.3.4.17.** pede para disponibilizar recurso para realizar simulações no atendimento, mas não descreve os requisitos para tal solução e este tipo de recurso caracteriza softwares de simulação de cenários.

Sugerimos: O requisito apresenta a necessidade de simulação de atendimento, porém traz qualquer detalhe, critério ou informação do que se espera ver, ou mesmo o que se espera alcançar com esse recurso.

14) O item **1.5.3.4.19** pede para indicar os guichês de atendimento e triagem suspensos, porém o documento descreve que as suspensões devem ser aplicadas aos funcionários logados no sistema, e não aos guichês, dessa forma existe um conflito de requisitos no edital.

Sugerimos: É necessário definir como vai ser o funcionamento das suspensões, pois o comportamento de suspensão de funcionários e de guichês é muito distinto e independente, assim os indicadores do modelo utilizado igualmente vão ser distintos.

15) O item **1.5.3.4.20.** pede visualizações que devem alcançar informações complementares de distribuição por critério de avaliação, mas não descreve o que seria esses critérios de avaliação.

Sugerimos: Por diversas vezes o edital faz referência genéricas ao processo de avaliação dos atendimentos, porém em nenhuma parte esclarece como vai ser a avaliação, em que momento, quais vão ser as perguntas (entendemos que vai ter mais de uma pergunta por atendimento).

16) O item 2.1.1.2.1 apresenta a obrigatoriedade da Contratada entregar todos os equipamentos no prazo de 20 dias após a assinatura do contrato. Considerando o grande volume de equipamentos, os quais ainda serão motivo de aquisição com fornecedores homologados, o que poderia não ocorrer dentro do exíguo prazo do item, entende-se pela dificuldade do fornecimento no prazo definido no termo de referência.
Sugerimos: alterar o prazo de entrega dos equipamentos para até 45 dias.

É o que tinha para contribuir.

Nome: Clife Pereira de Souza
CPF: 030.908.986-75
E-mail: clifeps@yahoo.com.br
Tel. (31)98916-8409