



MANIFESTAÇÃO - CONSULTA PÚBLICA - SGA - UNIDADES DE ATENDIMENTO INTEGRADO

De Joaquim Resende <joaquimresende@gmail.com>

Data Qua, 01/10/2025 15:03

Para Sarah Toso da Costa Filomeno (SEPLAG) <sarah.toso@planejamento.mg.gov.br>; Suzani Martins Ribeiro (SEPLAG) <suzani.ribeiro@planejamento.mg.gov.br>

Prezados Senhores,

boa tarde,

tenho os seguintes questionamentos e contribuições, referente a consulta pública - sistema de gestão online para o fluxo de atendimento presencial (SGA) - unidades de atendimento integrado - visando aprimorar o descritivo, conforme elencado a seguir:

Questionamentos e Contribuições

-

1. Do item 1.5 “Soma dos Quantitativos de Todas as Unidades” Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora)

Verificamos uma possível inconsistência no quadro de “Soma dos Quantitativos de Todas as Unidades” referente ao total de Hardware de Multiavaliação (tablet e capa protetora). Pelos cálculos realizados, o somatório identificado é de **818** unidades, e não **1.732** unidades, conforme atualmente indicado no documento.

Diante disso, solicitamos esclarecimentos:

Poderia ser confirmada a correção do quantitativo apresentado?

Em caso de equívoco, o documento será ajustado para refletir o número correto, inclusive no item 9.1.4 – Da Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional, que depende desse total?

2. Do item 1.5 “Soma dos Quantitativos de Todas as Unidades”

Entretanto, no Anexo F, onde se apresenta o quantitativo das Unidades Atuais e as Previstas, observa-se a indicação de 57 atuais e 77 previstas, totalizando 134 unidades.

Poderiam, por gentileza, esclarecer o quantitativo correto, tendo em vista a aparente divergência entre os números apresentados?

3. Do item 1.5.2.1. Gestão Operacional, consta o requisito “V. A solução deve permitir criar e configurar alertas personalizados e o envio desses alertas pela própria solução, por meio de e-mail e serviços de chat, como WhatsApp, Telegram e Microsoft Teams.”

Sugerimos que seja incluído item explicitando a responsabilidade da infraestrutura de mensageria pela CONTRANTE, como servidor de e-mail, WhatsApp Business API, Microsoft Graph API e outros recursos necessários para envio dos alertas pelos canais de comunicação.

4. Do item 1.5.3.4. Monitoramento, consta o requisito “II. A solução deve possibilitar a construção de páginas de monitoramento personalizável.” Não está claro que a construção das páginas são novas funcionalidades as quais foram previstas nas horas de desenvolvimento estabelecidas no item 1.5.5.1 Horas de Desenvolvimento 2400

Sugerimos detalhar a informação do item 1.5.3.4 pois, o desenvolvimento impacta a elaboração da proposta.

5. Do item 1.5 Descrição da Solução, Soma dos Quantitativos de Todas as Unidades, foi estabelecido 2.400 horas de desenvolvimento para novas funcionalidades, conforme item 1.5.5.1

Quais funcionalidades foram previstas pela Administração Pública para a estimada 2.400 horas?

6. Recomenda-se que a solução a ser ofertada possua uma estimativa de horas de desenvolvimento para contemplar um módulo de digitalização de documentos integrado ao sistema de atendimento e retaguarda, utilizando scanners dedicados. Esse recurso permitirá a captura eletrônica de documentos apresentados pelo cidadão no momento do atendimento presencial, bem como o tratamento de documentos recebidos na retaguarda, assegurando:

- Parametrização por unidade e serviço: a solução deve possibilitar configurar, por unidade de atendimento e por tipo de serviço, quais documentos devem ser digitalizados e vinculados automaticamente ao protocolo ou senha correspondente.
- Integração plena ao fluxo de atendimento: os documentos digitalizados devem ser armazenados diretamente na base da solução, vinculados ao histórico do cidadão, garantindo rastreabilidade, auditoria e consulta posterior.
- Retaguarda digital: os documentos recebidos ou complementados em etapas internas (backoffice) devem ser igualmente digitalizados e anexados ao protocolo eletrônico, permitindo gestão centralizada, transparência e redução do uso de papel.
- Eficiência operacional: o processo de digitalização deve ser rápido e integrado ao atendimento, reduzindo retrabalho, evitando extravio de documentos físicos e garantindo maior agilidade no tratamento dos serviços.
- Possui mecanismo de reconhecimento óptico de caracteres (OCR);

A adoção dessa funcionalidade reforça os objetivos do Termo de Referência, ao assegurar unificação de informações, rastreabilidade, segurança e eficiência no atendimento ao cidadão.

Cordialmente,

Autor:

Nome: Joaquim Urbano Pacheco Resende

RG: MG 6.326.333 PC-MG

CPF: 003.739.126-76

endereço: Av. Amazonas, nº 311 / 1403, Centro, Belo Horizonte - MG CEP 30.180-001

email: joaquimresende@gmail.com

telefones: (31) 3080-4020 / (31) 99668-4020

--

Dr. Joaquim Resende

Advogado

(31) 3080-4020 / (31) 99668-4020

<http://lattes.cnpq.br/1332019419577143>

<http://www.joaquimresende.com.br>

<https://www.linkedin.com/in/joaquim-resende-0aab8638/>

<https://web.facebook.com/joaquim.resende.79?ref=bookmarks>

<https://www.instagram.com/joaquimresende1/>