

REMOBILIZZE

São Paulo/SP, 01 de outubro de 2025.

Ofício de Contribuição – Ref. Consulta Pública do Processo SEI nº 1500.01.0169748/2024-91

Minuta Técnica com Sugestões de Aprimoramento

Ao,

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Compras e Contratos

Prezados,

Em atenção a solicitação de V.Sas., e tendo examinado minuciosamente as especificações do edital, **objetivando a contratação de empresa especializada no fornecimento de Sistema de Gestão de Atendimento, elaboramos a minuta abaixo.**

1. SUGESTÃO: Adequação dos Critérios de Qualificação Técnica (Item 9.1.4.1)

Acreditamos que ajustes pontuais nos critérios de qualificação técnica podem alinhar o certame às melhores práticas de mercado para contratação de tecnologia, ampliando o universo de competidores qualificados.

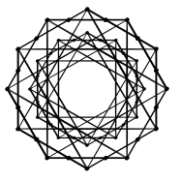
1.1. Qualificação para o Fornecimento de Hardware:

- **Análise:** O TR define a contratação como "Locação de Sistema", um objeto de natureza eminentemente tecnológica. No entanto, o item 9.1.4.1 exige atestados de capacidade técnica que comprovam a *execução* (instalação) de quantidades significativas de hardware. Compreendemos a necessidade de mitigar riscos, porém, essa exigência pode, inadvertidamente, privilegiar empresas de logística ou de serviço de campo em detrimento de empresas altamente especializadas em desenvolvimento de software SaaS, que são o cerne da solução. A principal complexidade na parte de hardware deste projeto reside na **gestão logística de aquisição, configuração, distribuição e gerenciamento da implantação**, capacidade esta que é comprovada por atestados de **fornecimento de equipamentos de TI em grande escala**.
- **Proposta de Aprimoramento:** Sugerimos ajustar o texto do item 9.1.4.1 para que, nos itens de hardware, sejam aceitos atestados que comprovem a aptidão para o **"fornecimento e gestão logística de equipamentos de TI em escala compatível"**. A empresa contratada permaneceria integralmente responsável pela execução da instalação, utilizando mão de obra especializada sob sua gestão. Subsidiariamente, caso a natureza do atestado não possa ser alterada, sugerimos a **redução do percentual de comprovação de 30% para 15%**, exclusivamente para os itens de hardware, tornando a exigência mais proporcional.
- **Justificativa:** Tal ajuste permite que o Estado avalie as empresas de software por sua principal expertise, garantindo a contratação da plataforma mais moderna e robusta, sem que a qualificação seja indevidamente limitada por um requisito de serviço de campo, que é uma atividade de execução gerenciável.

1.2. Qualificação para Volume de Atendimentos (Revisão Completa):

- **Análise:** A exigência de comprovação de "15.000 atendimentos diários" (item 9.1.4.1, II) é um critério que, embora bem-intencionado, não reflete a capacidade técnica real de uma plataforma SaaS moderna. A escalabilidade de uma solução em nuvem é determinada por sua arquitetura de software (escalabilidade, resiliência, performance), e não pelo volume de um contrato anterior. Exigir um atestado com este número específico acaba por medir o portfólio de clientes da empresa, e não a capacidade técnica de sua tecnologia, o que pode restringir a competitividade e a participação de empresas inovadoras e altamente capazes.





REMOBILIZZE

São Paulo/SP, 01 de outubro de 2025.

Minuta Técnica com Sugestões de Aprimoramento

- Proposta de Aprimoramento: Sugerimos a substituição completa do requisito de comprovação de volume quantitativo por critérios que efetivamente meçam a robustez da plataforma e garantam a performance para o Estado. Propomos que a capacidade seja comprovada por meio de:
 1. Apresentação de Memorial Descritivo da Arquitetura da Solução: Onde a licitante detalhe como sua plataforma (infraestrutura em nuvem, microsserviços, estratégias de banco de dados e auto-escalonamento) garante a capacidade de suportar a alta demanda da operação das UAIs.
 2. Vinculação da Capacidade ao Cumprimento dos SLAs Contratuais: A verdadeira garantia de performance para o Estado reside nos Acordos de Nível de Serviço. O TR já estabelece um SLA de disponibilidade de 98% com faixas de ajuste no pagamento (item 5.2). A capacidade da empresa em se comprometer contratualmente com este SLA, sob pena de sanções financeiras, é uma garantia muito mais forte de desempenho do que um atestado de um projeto passado.
- Justificativa: Esta mudança alinha o TR às melhores práticas de contratação de tecnologia em nuvem. Ela desloca o foco da avaliação de um critério histórico e potencialmente restritivo para uma análise técnica da arquitetura da solução e para a força das garantias contratuais de performance (SLAs), que são os indicadores mais diretos da capacidade de uma plataforma SaaS. Isso aumenta a competitividade e assegura que o Estado contrate a melhor tecnologia.

2. SUGESTÃO: Clarificações Técnicas no Anexo D (COEF) e Anexo E (Prova de Conceito)

Pequenos ajustes podem aumentar a precisão e a eficácia tanto da medição de desempenho quanto da avaliação técnica.

- **Para o Anexo D (COEF):** Sugerimos adicionar um requisito para uma "Interface Gerencial para Inserção de Indicadores Externos", formalizando como dados externos (ex: "Número de Reclamações") serão inseridos no sistema para o cálculo. Sugerimos também clarificar a regra de cálculo do QS para serviços novos, que ainda não possuem um histórico de três meses.
- **Para o Anexo E (Prova de Conceito):** Propomos refinar a redação do item 9 ("Amostra e instalação equipamentos") para focar na "validação da capacidade do software de se integrar e comandar o hardware", garantindo que o teste avalie a inteligência da solução, e não a habilidade manual de instalação física.

3. SUGESTÃO: Alinhamento do Regime de Execução Contratual (Itens 1.5.1.4 e 4.5.1)

Identificamos potencial divergência entre o regime de "empreitada por preço global" (4.5.1) e o faturamento baseado no "quantitativo efetivamente executado" (1.5.1.4).

- **Proposta:** Sugerimos que o regime de execução seja definido como "empreitada por preço unitário", o que se alinha perfeitamente ao modelo de faturamento descrito e às melhores práticas para contratação de serviços de tecnologia com demanda variável.

(11) 9.4948-7352

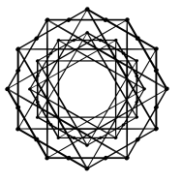


adm@remobilizze.com.br



RODRIGO GOMES





REMOBILIZZE

São Paulo/SP, 01 de outubro de 2025.

Minuta Técnica com Sugestões de Aprimoramento

4. SUGESTÃO: Inclusão de Módulos para Gestão Estratégica e Engajamento

Para além da excelência operacional, o TR pode ser enriquecido com requisitos que elevem a gestão a um patamar mais estratégico.

- **Módulo de Gamificação:** Sugerimos incluir a exigência de uma funcionalidade de gamificação, utilizando os dados de performance para criar um sistema de ranking e reconhecimento para os atendentes, fomentando a motivação e a qualidade do serviço.
- **Módulo de Análise Preditiva (IA):** Sugerimos requerer que a solução utilize sua base de dados para fornecer insights preditivos, como a previsão de demanda, permitindo uma gestão proativa e otimizada dos recursos.

Acreditamos que estas sugestões, oferecidas em espírito de colaboração, podem contribuir para um processo licitatório ainda mais competitivo e para a contratação de uma solução que não apenas atenda, mas supere as expectativas do Estado de Minas Gerais.

At.te,

REMOBILIZZE – COMÉRCIO & SERVIÇOS LTDA

CNPJ: 36.415.376/0001-04

CLASSIFICAÇÃO TRIBUTÁRIA: Simples Nacional

RODRIGO GOMES: Representante Legal

(11) 9.4948-7352



adm@remobilizze.com.br



RODRIGO GOMES

