GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria Central de Gestão das Unidades de Atendimento Integrado

Nota Técnica nº 4/SEPLAG/DCGUAI/2024

PROCESSO Nº 1500.01.0169748/2024-91

MANIFESTAÇÃO SOBRE A CONSULTA PÚBLICA – SGA

CÓDIGO DO ITEM: 000036307
TIPO: Consulta Pública
DATA: 30/09/2024
OBJETO: Contratação de empresa especializada no fornecimento de sistema de gestão online para o fluxo de atendimento presencial, abarcando os setores *Front Office e Back Office*, pesquisa de satisfação, geração de relatórios configuráveis, ambiente de monitoramento e integração por meio de APIs com os sistemas do Governo, contemplando o fornecimento de todos os equipamentos e softwares essenciais para garantir o funcionamento pleno do sistema, juntamente com serviços adicionais de instalação, implantação, treinamento, desenvolvimento personalizado, reposição de peças, assistência técnica e *Help Desk*.

1. VISUAL SISTEMAS ELETRÔNICOS LTDA - CNPJ 23.921.349/0001-61

- **Sugestões 1 e 2:**

1. É de conhecimento geral que, cada vez mais os ambientes de atendimento ao público estão migrando para plataformas digitais que permitem que o atendimento seja realizado remotamente, com o auxílio de robôs integrado à recursos de inteligência artificial que realizam atendimentos em sua totalidade (sem necessidade de interação humana) ou parcialmente com a transferência automática para o atendimento humanizado para sequência e conclusão da demanda do cidadão. (...)

2. Exclusão dos terminais de avaliação presenciais e utilização de avaliação virtual, onde o cidadão pode acessar através de Qrcode instalados nas unidades ou receber o link para avaliação através de SMS, WhatsApp ou E-mail e avaliar sua experiência de atendimento nas unidades com mais conforto e tranquilidade. (...)

Atualmente, a migração para o atendimento remoto, conforme a proposta apresentada, ainda não se aplica à maioria dos serviços prestados pelas Unidades de Atendimento Integrado (UAIs). Embora reconheçamos os avanços na automação e digitalização dos serviços públicos, é fundamental destacar que as UAIs continuam a atender uma expressiva demanda por serviços que exigem a presença física do cidadão.

Além disso, muitos cidadãos dependem do atendimento presencial para acessar esses serviços de forma adequada, especialmente aqueles com dificuldades de acesso à tecnologia ou com pouca familiaridade com ambientes digitais. Por essas razões, o atendimento presencial nas UAIs permanece uma necessidade essencial.

- **Apontamentos e esclarecimentos:**

1. **O Termo de Referência não esclarece se os equipamentos que serão fornecidos podem ser usados, ou devem, obrigatoriamente, ser novos e de primeiro uso. Gentileza esclarecer.**

   Incluímos no Termo de referência a informação de que os equipamentos não precisam ser necessariamente novos, porém devem atender todos os requisitos e funcionar perfeitamente.

2. **O prazo de entrega do universo de equipamentos, nas diversas unidades espalhadas pelo Estado, deve ser de somente 20 dias corridos?**

   a. Ressaltamos que o prazo para compra dos equipamentos, configurações, testes, embalagens e logística em cada uma das unidades é de no mínimo 45 dias, portanto, solicitamos esclarecer se esse prazo de 20 dias será mantido, pois nenhuma empresa hoje no mercado, entregando

   Devido ao aumento no número de unidades e na quantidade de itens a serem fornecidos, os itens 4.1.1.2.1 e 4.1.1.3 foram revisados e alterados. O prazo de entrega dos equipamentos passa a ser de 45 dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato. Além disso, conforme a revisão do item 4.1.1.2.2, o prazo para a instalação dos equipamentos deverá ser concluído em até 10 dias úteis, contados a partir da data de entrega dos itens.

2. CLIFE PEREIRA DE SOUZA

- **Apontamentos e esclarecimentos:**

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.**

   <u>Sugerimos</u>: Igualar o quantitativo de dispositivos de avaliação e suportes com o quantitativo de licenças previstas para os terminais de avaliação.

   A diferença se deve a existência de unidades no modelo PPP onde os hardwares não são fornecidos, apenas os recursos de software.

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.**
   <u>Sugerimos:</u> 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.

   Alteramos o item 1.5.2.1.8 para o melhor entendimento “A solução deve oferecer uma maneira prática para que o cidadão acompanhe, em tempo real, a chamada de sua senha diretamente pelo celular, por meio de uma interface web. Isso permitirá que o cidadão acompanhe o andamento de sua chamada sem depender exclusivamente do painel de senhas da unidade.”

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.**
   <u>Sugerimos:</u> Incluir os tipos e quantitativos de notificações esperadas e os meios de envio.

   Alteramos o item 1.5.2.1.4 para o melhor entendimento “A solução deve permitir a configuração de

fluxos de atendimento não linear, possibilitando a adaptação flexível da jornada de atendimento conforme o serviço solicitado."

4. **O item 1.5.2.5.12. Todas as alterações devem ser possíveis com as unidades em operação.**
   <u>Sugerimos:</u> 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 um determinado período.

   Alteramos o item 1.5.2.5.12 para o melhor entendimento "Todas as configurações operacionais devem ser possíveis com as unidades em funcionamento, sem causar impacto no fluxo de atendimento".

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.**
   <u>Sugerimos:</u> 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.

   Alteramos o item 1.5.2.7.2. para o melhor entendimento "A solução deverá realizar a captura e o envio dos dados biométricos para consulta à base biométrica do TSE, utilizando o leitor biométrico Nitgen HamsterDX fornecido pela CONTRATANTE. A autenticação biométrica será aplicada para validação dos cidadãos conforme as necessidades da CONTRATANTE."

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.**
   <u>Sugerimos:</u> 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.

   A redação do item 1.5.2.8.15 foi revisada e alterada para o melhor entendimento: "Durante um ano no formato 24x7x365, o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 72 horas (99,18% de disponibilidade), será contabilizado pela parada da solução durante o horário de funcionamento das unidades. As paradas planejadas não serão contabilizadas nas horas de indisponibilidade".

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.**
   <u>Sugerimos:</u> 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.

   O item 1.5.2.8.16 será removido pois entendemos que as paradas planejadas não terão impacto na solução.

8. **O item 14 do requisito 1.5.3.1.11 fala em painéis de situação, sem trazer qualquer descrição doque seria essa funcionalidade, de tal forma que não é possível avaliar o seu atendimento.**
<u>Sugerimos:</u> 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).

O Item 1.5.3.1.11 refere-se à funcionalidade 'Administrador Central' da solução, que deve possibilitar a administração completa de todos os recursos relacionados ao sistema de gestão de atendimento. Quanto ao subitem “14” (Painel de situação), a nomenclatura será alterada para 'Monitoramento', que é o termo correto e está descrito no item 1.5.3.4. O acesso ao monitoramento, assim como a solução em geral, deve ser via web.

9. **O item 1.5.3.7 está com a redação incompleta, de forma que não é possível a compreensão do requisito.**
<u>Sugerimos:</u> 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.

O item 1.5.3.7 refere-se as opções de configuração de impressões de senha protocolo e comprovantes que o sistema deve possibilitar definindo os campos mínimos.

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.**
<u>Sugerimos:</u> 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).

O item 1.5.3.4.9 revisado e alterado e um novo item, 1.5.3.4.10, adicionado para melhor entendimento: “O sistema deve permitir o monitoramento completo de todos os aspectos operacionais e de atendimento, abrangendo:

a. **Unidades, Setores e Guichês:** Monitoramento em tempo real da situação de cada unidade e seus setores, com a capacidade de verificar a alocação e o status de cada guichê (em funcionamento, inativo, ocupado, etc.).

b. **Senhas e Protocolos**: Exibição detalhada do status de todas as senhas e protocolos, permitindo acompanhar o fluxo (em espera, em atendimento, finalizado), tempos de permanência e processamento. Deve também possibilitar a diferenciação entre tipos de senhas (agendadas ou do dia).

c. **Serviços:** Situação atual de todos os serviços oferecidos, com capacidade de visualização por setor, tipo de serviço, ou unidade. Monitoramento de demandas, atendimentos finalizados, cancelados e pendentes.

d. **Funcionários:** Controle da performance dos funcionários, incluindo informações como:
- Horário de login e logout.
- Quantitativo de atendimentos realizados.
- Tempo médio por atendimento.
- Índice de satisfação dos atendimentos.

e. **Cidadãos:** Histórico de atendimento por cidadão, tempo de espera e atendimento por serviço, além de integração com outros sistemas para o acompanhamento de pendências ou requisições anteriores.

1.5.3.4.10. O sistema deve fornecer indicadores e análises detalhadas, com dados estruturados para apoiar a gestão estratégica:

a . Quantitativos Gerais: Número de atendimentos por unidade, setor, guichê, ou funcionário, agrupados por período (diário, semanal, mensal).

b. Tempos e Tempos Médios: Monitoramento de tempos individuais e médios, incluindo tempos de espera, atendimento, e processamento de serviços, possibilitando identificar gargalos e otimizar o fluxo de atendimento.

c. Estados das Senhas, Guichês e Protocolos: Indicadores visuais e analíticos sobre a situação de senhas (aguardando, em andamento, finalizadas), guichês (disponível, ocupado, inativo) e protocolos (em aberto, encerrado).

d. Satisfação de Atendimento: Relatórios de satisfação geral, segmentados por unidade, serviço ou atendente, com a possibilidade de acompanhar a evolução ao longo do tempo.

e . Relatórios Personalizados e Alertas: O sistema deve permitir a geração de relatórios customizados conforme as necessidades do gestor, além de alertas automáticos em casos de desvios ou indicadores críticos (ex.: tempo de espera acima do aceitável).”

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.**
<u>Sugerimos</u>: 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.

A redação do item 1.5.3.4.13 foi revisada, passando a ser o item 1.5.3.4.14, com alterações para melhor entendimento: “Permitir ao supervisor consultar o status de atendimento das senhas e serviços, com as seguintes informações:

Senhas Emitidas: Exibir a quantidade total de senhas emitidas, separadas por tipo (agendadas e do dia), com detalhes sobre o estado atual (em espera, em atendimento, finalizadas). Incluir o tempo médio de espera e de atendimento por senha.

Serviços Solicitados: Exibir a quantidade total de serviços solicitados, categorizados por tipo de serviço, unidade ou setor, além do status atual de cada serviço (em andamento, finalizado, pendente). Fornecer indicadores de tempo médio para conclusão dos serviços.

Tendências e Comparações Temporais: Incluir gráficos ou relatórios que permitam ao supervisor visualizar o histórico e as tendências no volume de senhas e serviços ao longo do tempo (diário, semanal, mensal), possibilitando uma análise de variações na demanda.”

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.**

<u>Sugerimos:</u> 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).

A redação do item 1.5.3.4.15 foi revisada, passando a ser o item 1.5.3.4.16, com alterações para melhor entendimento: “O sistema deve oferecer funcionalidades que possibilitem ao supervisor acompanhar as avaliações de atendimento, permitindo uma análise detalhada da qualidade do serviço prestado. As informações devem incluir:

a . **Distribuição das Avaliações:** Apresentar a quantidade total de avaliações recebidas, categorizadas nas opções:

• Ótimo

• Bom
• Regular
• Ruim
• Sem Avaliação

b. **Indicadores de Desempenho:** Fornecer o índice percentual de satisfação geral, calculado com base nas avaliações recebidas, permitindo uma rápida visualização da qualidade do atendimento.

c. **Análise por Período:** Possibilitar a visualização das avaliações em diferentes períodos (diário, semanal, mensal), permitindo identificar tendências e variações na satisfação dos cidadãos ao longo do tempo.

d . **Filtragem por Funcionário e Serviço:** Permitir que o supervisor filtre as avaliações por funcionário e por tipo de serviço, possibilitando a identificação de padrões de desempenho individuais e por categoria de atendimento.

e . **Feedback Qualitativo:** Incluir a opção de registrar comentários ou feedbacks adicionais dos usuários, além das avaliações numéricas, para entender melhor as razões por trás das notas atribuídas.

f . **Relatórios Personalizáveis:** Gerar relatórios customizados com as métricas de avaliação, permitindo uma análise mais profunda das informações e suporte à tomada de decisões estratégicas para a melhoria do 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.**

    <u>Sugerimos</u>: 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.

    O item 1.5.3.4.17 foi removido, pois entendemos que esse requisito pode gerar uma complexidade excessiva e impactar o preço final.

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.**

    <u>Sugerimos</u>: 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.

    A redação do item 1.5.3.4.19 foi revisada e alterada para melhor entendimento: "A solução ofertada deve disponibilizar, em tempo real, informações sobre a ocupação dos postos de trabalho pelos atendentes, incluindo as seguintes classificações:

    a. Informações por Órgão e Setor: Visualizar os setores e guichês cadastrados, além de identificar os guichês ocupados e a ocupação real (disponíveis para atendimento).

    b. Suspensões de Atendentes: Fornecer dados sobre as suspensões, incluindo o motivo da suspensão, a quantidade total de suspensões e o tempo médio de suspensão por atendente.

    c. Lista de Atendentes Suspensos: Mostrar uma lista detalhada dos atendentes que estão em estado de suspensão, contendo as seguintes informações:

    · Nome do Atendente

    · Horário da suspensão

    · Guichê

· Motivo da suspensão

e. Análise de Suspensões por Atendente: Apresentar um relatório das suspensões registradas por atendente no dia atual, com as seguintes informações:

· Nome do Atendente

· Quantidade de suspensões

· Tempo total de suspensão

· Tempo médio de suspensão

· Tempo máximo de suspensão registrado por atendente

f. Indicadores de Ocupação: As informações devem incluir:

Ocupação Geral: Quantidade e percentual de guichês logados em relação ao total de guichês cadastrados.

Ocupação Real: Quantidade e percentual de guichês logados que não estão com atendentes em suspensão, em relação ao total de guichês cadastrados."

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.**

<u>Sugerimos</u>: 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).

A redação do item 1.5.3.4.20 foi revisada e alterada para melhor entendimento "A solução deve proporcionar um monitoramento abrangente e detalhado das avaliações realizadas pelos usuários.

a. Dados Essenciais: O sistema deve fornecer as seguintes informações básicas:

· Total de Avaliações: Número total de avaliações coletadas durante o período especificado.

· Total de Recusas: Quantidade de solicitações de avaliação que foram recusadas pelos usuários.

· Taxa de Recusas: Percentual de recusas em relação ao total de avaliações solicitadas, permitindo avaliar a aceitação do processo de feedback.

· Taxa de Avaliações Registradas: Percentual de avaliações efetivamente registradas em relação ao total de atendimentos realizados, indicando a efetividade do sistema de avaliação.

b. Análises Detalhadas: As visualizações devem incluir:

· Distribuição das Avaliações por Categoria: Gráfico ou tabela que apresente a quantidade de avaliações em cada uma das categorias (Ótima, Boa, Regular, Ruim e Péssima), permitindo identificar a percepção geral do atendimento.

· Análise por Critério de Avaliação: Detalhamento das avaliações por critérios específicos, organizadas por órgão e setor de atendimento, para entender melhor o desempenho em diferentes áreas.

· Desempenho por Atendente: Visualização da distribuição das avaliações por atendente, incluindo a quantidade de feedbacks recebidos em cada categoria (Ótima, Boa, Regular, Ruim e Péssima), permitindo a identificação de tendências e oportunidades de melhoria individual."

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.

<u>Sugerimos</u>: alterar o prazo de entrega dos equipamentos para até 45 dias.

A redação do Item 4.1.1.2.1 foi revisada e alterada para: "A CONTRATADA deverá entregar todos os equipamentos previstos no ANEXO I nos locais definidos pela CONTRATANTE no prazo de 45 dias corridos após a assinatura do Contrato."

Bem como o item 4.1.1.2.2: "A instalação dos equipamentos deve ser concluída no prazo de 10 dias uteis a partir da entrega dos itens."

3. RICHARD LEIGNEL CARNEIRO

- **Apontamentos e esclarecimentos:**

1. **Configuração em Lote**

O edital sob análise prevê a possibilidade de realização de configurações de guichês de triagem e atendimento em lote, sem, contudo, detalhar com precisão quais configurações seriam passíveis de implementação em conjunto, tampouco a forma pela qual tais operações seriam realizadas. Cabe destacar que este requisito não se encontra presente no edital em vigor e não constitui prática comum de mercado, visto que, em regra, guichês de atendimento possuem configurações individualizadas, visando otimizar o fluxo de atendimento e equilibrar a demanda com a capacidade operacional.

A ausência de clareza no requisito mencionado acarreta dificuldades na sua interpretação, abrindo margem para múltiplas interpretações, o que inviabiliza uma avaliação objetiva do seu atendimento durante a prova de conceito (POC). Dessa forma, sugere-se que o requisito seja melhor detalhado no edital ou, em caso contrário, excluído da POC, de modo a garantir que a avaliação se dê de forma objetiva e isonômica entre as licitantes.

A configuração em lote se refere à capacidade de aplicar alterações ou configurações a múltiplos guichês simultaneamente por exemplo. Essa funcionalidade é especialmente útil para manter a consistência nas operações e otimizar o fluxo de atendimento, permitindo mudanças de forma rápida e eficiente, sem a necessidade de configurar cada guichê individualmente.

O item na POC foi revisado e será alterado para focar as configurações em lote apenas nos guichês de triagem e atendimento: "Garantir a configuração em lotes de recursos em comum, permitindo a configuração simultânea dos terminais de atendimento e triagem, abrangendo permissões de acesso e serviços."

Além disso, revisamos a redação dos itens que mencionam as configurações em lote e fizemos alterações para melhorar a clareza, conforme descrito abaixo:

1.5.2.5.1. (..) Além disso, é essencial que o sistema ofereça funcionalidades para realizar configurações em lote para todos os recursos, proporcionando maior praticidade e eficiência na gestão, permitindo que alterações sejam aplicadas simultaneamente em diferentes contextos, conforme necessidade da CONTRATANTE.

1.5.3.6.4. Deve permitir a configuração de todos os recursos do terminal de triagem de forma agrupada e em lotes, possibilitando que as alterações sejam aplicadas simultaneamente em diferentes contextos, conforme a necessidade da CONTRATANTE.

1.5.3.8.36. Deve permitir a configuração de todos os recursos do terminal de atendimento de forma agrupada e em lotes, possibilitando que as alterações sejam aplicadas simultaneamente em diferentes contextos, conforme a necessidade da CONTRATANTE.

2. Configuração de Terminal

Outro requisito previsto no edital é a necessidade de que a solução permita a alteração das configurações dos guichês, mesmo quando estes estiverem em operação. Contudo, novamente, o edital não esclarece quais alterações específicas devem ser permitidas, tampouco como a solução deve reagir em situações específicas.

Exemplificativamente, imagine-se um cenário em que um guichê está realizando o atendimento de um determinado serviço, e durante este atendimento, a configuração do guichê é alterada para não mais permitir a realização daquele serviço. Surge a dúvida: deve o sistema notificar o atendente para interromper o atendimento ou permitir a conclusão do mesmo, mesmo sendo um serviço que o guichê não deveria mais realizar dada a complexidade inerente às configurações dos guichês, é imperioso mapear e definir as inúmeras situações possíveis para garantir o correto funcionamento da solução.

Portanto, a inclusão deste requisito na POC, sem o devido detalhamento, gera margens amplas de interpretação, comprometendo a avaliação objetiva da solução. Sugere-se, assim, a exclusão do requisito da POC ou sua reformulação para maior clareza.

O item relacionado à configuração dos terminais será retirado da POC, pois não é considerado essencial.

Além disso, revisamos a redação dos itens que mencionam as configurações dos terminais e fizemos alterações para melhorar a clareza, conforme descrito abaixo:

1.5.3.6.19. Os terminais de triagem devem permitir a realização de configurações enquanto estiverem em operação, ocupados ou suspensos. As configurações incluem, por exemplo, a adição ou remoção de serviços, entre outras, conforme a necessidade da CONTRATANTE. Essas alterações devem ser aplicadas sem interromper ou prejudicar o fluxo dos atendimentos em andamento.

1.5.3.8.2. Os terminais de atendimento devem permitir a realização de configurações enquanto estiverem em operação, ocupados ou suspensos. As configurações devem incluir, entre outras, a adição ou remoção de serviços, ajustes na ordem de prioridade para chamadas de senhas e no atendimento de serviços, bem como a avaliação do atendimento, conforme a necessidade da contratante. Essas alterações devem ser aplicadas sem interromper ou prejudicar o fluxo dos atendimentos em andamento.

3. Chamada de Senha

O edital também apresenta um requisito que determina a possibilidade de mesclar atendimentos agendados com não agendados, o que se revela ambíguo e pode gerar distorções na operação. A implementação de tal requisito, sem um planejamento adequado, pode favorecer usuários que não realizam agendamento, o que dificulta o planejamento da demanda por parte dos gestores das unidades de atendimento e pode resultar em atrasos e reclamações por parte da população.

Nesse sentido, o objetivo e a funcionalidade do requisito devem ser reavaliados. Caso o mesmo não seja implementado na prática, não deve ser exigido no edital, especialmente na POC, uma vez que sua presença como critério de eliminação seria uma obrigação ilegítima e desnecessária para as licitantes.

A possibilidade de mesclar atendimentos agendados com não agendados na chamada de senha visa aumentar a flexibilidade do sistema de atendimento, entendemos que a implementação desse requisito deve ser feita com planejamento adequado. Portanto, a emissão das senhas do dia será cuidadosamente avaliada pela unidade de atendimento antes da liberação, considerando sempre o impacto nas senhas agendadas.

O tópico sobre a intercalação de chamadas de senhas agendadas e não agendadas será removido

da POC, pois não é considerado essencial.

4. Panorama Gráfico dos Atendimentos

O edital prevê a apresentação de indicadores operacionais de forma gráfica. Contudo, a menção de "forma gráfica" é demasiadamente genérica, uma vez que qualquer solução que apresente dados em tela estaria, tecnicamente, atendendo ao requisito. Salvo melhor juízo, o objetivo do edital parece ir além dessa definição genérica, especialmente porque este requisito faz parte da POC.

Para garantir isonomia na avaliação, o edital deve especificar com clareza quais tipos de gráficos e métricas são esperados para a visualização de cada indicador. Caso o nível de detalhamento não seja suficiente, recomenda-se a exclusão do requisito da POC, para assegurar uma avaliação objetiva.

A redação do item 1.5.3.4.11 foi revisada e alterada para melhor entendimento: “Deve exibir um panorama gráfico dos atendimentos e senhas na fila, incluindo:

- Senhas na fila: Quantidade de senhas disponíveis na fila para atendimento.
- Serviços executados: Número de serviços executados na unidade.
- TMA (Tempo Médio de Atendimento): Tempo médio de atendimento.
- TME (Tempo Médio de Espera): Tempo médio de espera.
- TMD (Tempo Médio de Deslocamento): Tempo médio de deslocamento.

Os dados devem ser apresentados utilizando gráficos apropriados, como gráficos de barras, pizza e linha, para facilitar a visualização e análise dos indicadores.

A obrigatoriedade de gráficos foi removida da POC.

5. Posto de Trabalho

Por fim, o edital prevê a necessidade de classificação dos guichês por órgão e setor, para fins de relatórios e monitoramento online. No entanto, tal requisito necessita de revisão, especialmente considerando a evolução das centrais de atendimento, que caminham para a adoção de guichês multisserviço, aptos a atender múltiplos órgãos e serviços.

A exigência de exibição da classificação por órgão e setor pode tornar o monitoramento confuso e sobrecarregado visualmente, especialmente em guichês que atendem múltiplos serviços, como já ocorre com os guichês de triagem. A repetição de informações poderá resultar em poluição visual, prejudicando a clareza do monitoramento.

Dessa forma, entende-se que este requisito deve ser reavaliado e, na ausência de uma solução mais adequada à realidade operacional, recomenda-se sua exclusão do edital.

Diante das considerações expostas, os requisitos apresentados no edital demandam revisões substanciais para garantir maior clareza, objetividade e equidade na avaliação das licitantes. A manutenção de requisitos vagos ou desnecessários na POC compromete a lisura do processo, sendo prudente sua exclusão.

Reconhecemos a importância de um sistema de monitoramento claro e eficaz. Para garantir a localização eficiente das informações necessárias, é essencial a utilização de diversos filtros. Embora os serviços estejam vinculados aos setores e não aos guichês, essa funcionalidade ainda se mostra relevante para otimizar a identificação nas unidades maiores. decidimos que a opção de filtro por órgão e setor não será incluída na Prova de Conceito (POC), considerando que a funcionalidade não é essencial.

4. ROBSON SOUSA – QUIPUX

- **Apontamentos e esclarecimentos:**

Apontamentos e esclarecimentos:

1. **Análise 1: Observamos que no item 1.5.3.5.6 e vários outros momentos, descreve que a solução deve ter API ou se integrar com soluções já existentes, porém não faz a indicação em nenhum lugar de um catálogo de API e nem sequer das tecnologias de integração e autenticação entre a solução, dessa forma, se torna impossível avaliar a compatibilidade da solução a ser ofertada e especialmente apresentar uma proposta financeira com segurança, pois o edital em diversos momentos não deixa claro a os desenvolvimentos que serão necessários ao longo do projeto. Entendemos o edital deve estar acompanhado dos catálogos de APIs já existentes quando for ocaso, quando se tratar de uma integração nova, deixar essa informação clara, que a integração vai ser desenhada futuramente, com isso, as licitantes poderão estimar de forma mais real os esforços e custos envolvidos.**

   Com o objetivo de proporcionar maior clareza e entendimento ao item 1.5.3.5.6 e demais itens relacionados à integração, o item 1.5.2.7 foi revisado e alterado: As integrações necessárias envolverão o sistema de agendamento e o sistema de biometria. No sistema de agendamento, será necessário o envio e recebimento de todas as informações relacionadas ao atendimento do cidadão. Já no sistema de biometria, será necessário integração para cadastrar o atendente na base do governo para que consiga autenticar durante o atendimento.

   Quanto à disponibilização dos catálogos de APIs, foi adicionado o subitem 1.5.2.7.4 para proporcionar esclarecimentos e garantir um melhor entendimento sobre o processo: “A CONTRATADA deverá apresentar as APIs disponíveis em seu ambiente. A CONTRATANTE terá a capacidade de definir os parâmetros dessa API de acordo com suas necessidades específicas. Além disso, a CONTRATADA deverá disponibilizar toda a documentação necessária para garantir uma integração eficaz através de modelos e transparente em todas as soluções de acompanhamento disponibilizadas pela CONTRATANTE.”

2. **Análise 2: No item 1.5.3.6.10 descreve que a solução deve trabalhar com prioridades em conjunto com senhas agendadas, ocorre que esse formato não é usual, inclusive não sendo o modelo atual aplicado nas UAIs, pois o cidadão ao ser atendido de forma agendada não tem uma preferência. Como se espera que tal funcionalidade funcione? Como exemplo um idoso agendado para 10hque chega na unidade as 8h deve ser atendido antes de um cidadão sem preferência que está agendado para às 08h?Entendemos que as preferências devem ser aplicadas apenas para senhas não agendadas, tal como ocorre nos atendimentos das UAIs hoje, ou caso se faça uma alteração, para termos preferência sem senhas agendadas, que ainda sim se respeite os horários de agendamento, por exemplo, tenho10 pessoas agendadas as 08h da manhã, ao invés de levar em conta apenas o horário de ativação da senha na triagem para estabelecer a ordem de chamada, se avalia se tem algum preferencial, porém apenas entre as pessoas do mesmo horário de agendamento.**

   A redação do item 1.5.3.6.10 foi revisada e alterada para melhor entendimento: “Gestão e classificação da senha, por tipo de prioridade para senhas do dia e horário de agendamento para senhas agendadas, com a possibilidade de alteração do horário de agendamento pelo atendente e adiantamento do atendimento conforme a disponibilidade dos guichês de atendimento após a ativação das senhas.”

3. **Análise 3: O item 1.5.3.6.21 traz um requisito do terminal de triagem que não deixa claro o que se espera, diz que deve visualizar o total de pessoas na fila e o TME por serviço de forma configurável, o que deve ser configurável? Solicitamos que seja melhor esclarecido quais configurações devem estar disponíveis, por exemplo, se as informações vão ser exibidas em todas as triagens ou apenas em algumas determinadas, se deve permitir exibir as duas informações, uma apenas ou nenhuma, enfim, se faz necessário aclarar o que se espera configurar e como.**

   A redação do item 1.5.3.6.21 foi revisada e alterada para melhor entendimento: “Deve permitir a visualização de total de pessoas na fila e Tempo Médio de Espera (TME) da senha para o serviço

específico, possibilitando uma informação ágil para o cidadão na triagem do atendimento."

4. **Análise 4: O item 1.5.3.7.1 diz que o ticket de senha deve permitir inserir a informação de hora estimada para chamada de senha, porém o documento não traz qualquer informação de como essa estimativa deve ser feita, o que permite que cada licitante apresente um dado que não pode ser comparado em termos de lógica, pois o edital não prevê critérios. Sugerimos apresentar a fórmula de cálculo da estimativa de chamada, pois existe mais de uma forma de estimar essa informação, sendo que a definição deve partir do órgão responsável pela solicitação e não do entendimento de cada licitante, pois isso impacta diretamente satisfação do cidadão caso a previsão existente no ticket de senha não se cumpra.**

   O tópico "Hora estimada para chamada da senha" do item 1.5.3.7.1 foi removido. Retirar a estimativa de horas em casos de não cumprimento por motivos de força maior pode trazer desafios na gestão dos atendimentos realizados nas unidades.

5. **Análise 5: No item 1.5.3.8.1 traz uma série de requisitos voltados ao atendimento de senhas, porém sem qualquer descrição dos mesmos ou do que se espera de cada item, de forma que não permite a sua compreensão. Observa-se que O atendimento de senhas é uma das etapas mais importantes do processo, dessa forma, todos os itens relacionados a essa funcionalidade devem claros e completos, de forma que não gere dúvidas ou divergência de comportamento sistêmico.**

   A redação do item 1.5.3.8.1 foi revisada e alterada para melhor entendimento: "A solução ofertada deve disponibilizar módulo dedicado ao Atendente, visando manter todas as informações atualizadas do fluxo de encaminhamento e atendimento ao Cidadão."

6 . **Análise 6: O Item 1.5.3.8.11 traz a necessidade da aplicação permitir a gravação dos atendimentos presenciais, ocorre que tal item não indica a quantidade de horas previstas, o tempo de retenção das gravações, o formato a ser gravado o que impede o cálculo de custos de armazenamento de tal função, impedindo assim as licitantes de apresentarem propostas de preço segura e exequíveis. Ademais, para realização de tal gravação, se faz obrigatório o uso de microfones, idealmente dois por ponto de atendimentos presencial, ocorre que o edital não prevê a entrega desses equipamentos. Além disso, o item não deixa claro se a gravação deve ser armazenada em nuvem ou localmente. Quem vai ser responsável pela entrega desses itens? Quais serão os critérios para a precificação do custo? Sem os mesmos se torna uma funcionalidade totalmente inutilizável. Dessa forma, o mecanismo de gravação dos atendimentos pode ser útil em algumas situações, porém o seu uso deveria ser delimitado, pois sem critérios apenas se alcançara uma grande quantidade de dados sem qualidade, não permitindo fazer qualquer tipo de extração qualitativa que auxilie na tomada de decisões. Dessa forma, devesse estabelecer em quais condições agravação deve ser usada, quem pode ter acesso ao conteúdo gravado, qual a estimativa de gravações a serem feitas, qual o período de retenção dessas informações e especialmente qual vai ser o hardware responsável pela gravação e quem vai ser o responsável pelo seu fornecimento.**

   O item 1.5.3.8.11 será removido, pois entendemos que esse requisito pode gerar uma complexidade excessiva e impactar o preço final.

7 . **Análise 7: O item 1.5.3.8.16 traz mais uma obrigação sem qualquer detalhe, a que se refere chave de controle? Como e quando ela deve ser emitida? É única por funcionário ou uma por atendimento? Como se vê se trata de mais um requisito genérico e sem detalhes para avaliação. Novamente, acreditamos estar diante de uma funcionalidade nomeada de alguma aplicação, ocorre que se faz necessário a descrição de seu funcionamento, para que todos possam avaliar o que o órgão espera receber com esse requisito. Especialmente descrever a forma de criação e o momento de utilização, por exemplo, sair um código impresso no ticket de senha que deve ser digitado pelo atendente para iniciar o atendimento, prevendo também**

alternativas, como no caso do cidadão perder o ticket.

O item 1.5.3.8.16 trata da alternância na chamada de senhas agendadas com as senhas do dia, acreditamos que o item ao qual se refere seja o 1.5.3.8.13. Esse item será removido, pois entendemos que a rastreabilidade já é garantida por meio das informações fornecidas pela solução.

8 . **Análise 8: O item 1.5.3.8.17 traz necessidade de criar um comando personalizado, sem novamente, não descrever o que se espera, sem descrever o que deve ser personalizado? Impossível avaliar a compatibilidade do requisito. Novamente, acreditamos estar diante de uma funcionalidade nomeada de alguma aplicação, ocorre que se faz necessário a descrição de seu funcionamento, para que todos possam avaliar o que o órgão espera receber com esse requisito.**

O item 1.5.3.8.17 será removido, pois as novas funcionalidades serão incluídas conforme necessário, por meio das horas de desenvolvimento.

9 . **Análise 9: O item 1.5.3.8.25 traz a obrigação de validação biométrica em uma base, sem descrever qual é a base ou como vai ser a forma de consulta, nem mesmo permite avaliar se o fornecedor vai ser o responsável por criar e manter essa base. Entendemos o edital deve estar acompanhado dos catálogos de APIs já existentes quando for ocaso, quando se tratar de uma integração nova, deixar essa informação clara, que a integração vai ser desenhada futuramente, com isso, as licitantes poderão estimar de forma mais real os esforços se custos envolvidos.**

A redação do item 1.5.3.8.25 foi revisada e altera para melhor entendimento: “Deve permitir a validação biométrica do cidadão durante o atendimento conforme necessidade da CONTRANTE e através de consulta a base de dados do TSE. Deverá ser utilizado integrações do tipo API.” Quanto à disponibilização dos catálogos de APIs, foi adicionado o item 1.5.2.7.4 para proporcionar esclarecimentos e garantir um melhor entendimento sobre o processo.

10. **Análise 10: O item 1.5.3.9.4 traz requisitos de validação de SLA de serviços, indicando que a conta deve considerar apenas dias úteis, ocorre que temos unidades que atuam aos sábados, como devem ser considerados esses tempos? Sugerimos que seja apresentada no edital uma tabela, onde tenha descrito de forma clara quais são os horários de funcionamento de cada unidade e qual o período de contabilização dos SLAs, inclusive com a informação se os tempos são uniformes por unidade e serviço.**

A redação do item 1.5.3.9.4 foi revisada e alterada para melhor entendimento: “A solução deverá permitir a configuração de SLA para a conclusão de protocolos, por unidade e serviço, levando em conta o horário de funcionamento de cada unidade, conforme configurado no sistema. O tempo padrão de SLA para todos os serviços será de 36 horas. Após o protocolo ultrapassar esse prazo, a solução deverá gerar alertas automáticos de protocolos vencidos e possibilitar a emissão de relatórios detalhados sobre esses casos.”

11. **Análise 11: Observamos que n Item 1.5.3.9.12 traz a obrigatoriedade de permitir a leitura do código de barras em qualquer momento, porém não traz informações do que se espera com referida leitura, qual ação a solução deve fazer após a leitura? Entendemos que o uso do leitor de código barras pode apresentar variações, como por exemplo: o dado lido pode ser apresentado em tela para ser lido, pode iniciar um atendimento ou deixar o campo editável. Dessa forma, o edital deve descrever de forma clara o que se espera com o uso do equipamento. Temos ainda a necessidade de aclarar quem é o responsável pelo fornecimento do leitor, caso não seja o licitante vencedor (o que acreditamos pois não existe essa previsão no edital), qual vai ser o critério para estabelecer a marca e modelo que será utilizado, pois existem variações de implementação.**

A redação do item 1.5.3.9.12 foi revisada e alterada para melhor entendimento: “A solução deverá

permitir a leitura de códigos de barras 1D em todos os processos que envolvem protocolos e a retaguarda. Durante o atendimento, a leitura do código deverá identificar e internalizar automaticamente o protocolo para encaminhamento à retaguarda. Na retaguarda, a leitura do código deverá permitir a pesquisa e recuperação do protocolo com base no número associado."

12. **Análise 12: Na alínea "i" do item 2.3.3. solicita um relógio digital de parede com led vermelho, mas não descreve as funcionalidades do software que se espera para este equipamento. Sugere-se a exclusão deste equipamento e a inclusão da funcionalidade que permite o funcionário da triagem indicar que seu guichê está disponível para atendimento, onde, através de um painel de chamada de senhas que utiliza televisores, o cidadão que aguarda atendimento saberá em qual guichê de triagem será feito seu atendimento.**

A redação do item 4.3.4, alínea "i" foi revisada e alterada para: "A solução deverá integrar no painel de chamada de senhas a funcionalidade de exibição de um relógio, apresentando as horas em tempo real de forma precisa.

Belo Horizonte, 15 de outubro de 2024.

Kessy Alves Maforte

Diretoria Central das Unidades de Atendimento Integrado

Ciro Gomes Pereira

Diretoria Central das Unidades de Atendimento Integrado

Documento assinado eletronicamente por **KESSY ALVES MAFORTE**, **Gestor(a)**, em 15/10/2024, às 13:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

Documento assinado eletronicamente por **Ciro Gomes Pereira**, **Gestor(a)**, em 15/10/2024, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **99554073** e o código CRC **6D6514E9**.

Referência: Processo nº 1500.01.0169748/2024-91 SEI nº 99554073