Outlook

Consulta Pública -Sistema de Gestão Online -UAI's

De Robson Sousa <robson.sousa@quipux.com.br>
Data Seg, 30/09/2024 16:59
Para Fernanda Silva Miranda <fernanda.miranda@planejamento.mg.gov.br>; Greicy Michelly Castilho Mota <greicy.mota@planejamento.mg.gov.br>

Boa tarde Prezados !

Segue abaixo os nossos questionamentos referente a consulta pública - Sistema de Gestão Online - UAIs:

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 as 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 o caso, 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.

Análise 2: No item 1.5.3.6.10 descreve que a solução deve trabalhar com prioridades em conjunto com senhas agendadas, ocorre que essa 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 10h que 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 preferencias em senhas agendadas, que ainda sim se respeite os horários de agendamento, por exemplo, tenho 10 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.

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.

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 a satisfação do cidadão caso a previsão existente no ticket de senha não se cumpra.

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.

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 a gravação 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.

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.

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.

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 o caso, 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.

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.

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.

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.

Atte.,
Robson Sousa
1199611 1997