

Nº da contribuição	Nome / Instituição da contribuição	Texto proposto ou comentário apresentado	Tipo de resposta da Prefeitura	Comentários da Prefeitura sobre as contribuições
1	Sydle	<p>OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos, no modelo de Software como Serviço (SaaS), bem como a adequação e automação dos serviços públicos propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada e utilizando métodos ágeis e design de serviço, incluindo também fornecimento de atendente virtual inteligente, suporte técnico e treinamento, conforme condições e especificações contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos.</p> <p>Para cumprimento na íntegra de tal objeto e os objetivos que circundam tal contratação, estamos entendendo e recomendamos que faça parte do escopo a contratação de uma plataforma digital que contenha:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solução para automatização dos processos e serviços da prefeitura (BPMS) e toda a gestão de conteúdo que os processos e serviços geraram (ECM) Solução que ofereça uma visão única e 360° de relacionamento com o cidadão (CzRM), possuindo todo o histórico de relacionamento com o mesmo, independente do canal utilizado pelo mesmo (omnichannel). Solução que ofereça a possibilidade de se criar portais de relacionamento com o cidadão, possibilitando o total autoatendimento, incluindo acionamento, interação, avaliação dos serviços, acompanhamento, etc., com a Prefeitura evitando, ao máximo, a necessidade de se deslocar fisicamente. Permitir a disponibilização de módulos/visões que possibilite que os demais canais de relacionamento com o cidadão (156, atendimento presencial, atendente virtual, etc.) acessem a solução e acompanhe tudo que lhe for permitido. Por envolver os processos, torna-se necessário que a plataforma ofereça também uma capacidade de se ter toda a estrutura de tramite de processos administrativos com todas as características que a legislação regula. Por envolver o cidadão e muitos servidores da administração direta e indireta, onde os mesmos devem acessar de qualquer dispositivo e não podendo obrigá-lo a instalar aplicativos, é importante que toda a solução seja 100% responsiva. Possibilitar a gestão completa por parte da prefeitura, de todos os seus processos e dados gerados na plataforma sem qualquer restrição. Ser compatível com toda a legislação vigente do órgão. 	Rejeitar	<p>As plataformas de mercado possuem diferentes formas de distribuir suas funcionalidades/requisitos dentre seus módulos/soluções integradas. Segregamos as funcionalidades por assuntos que entendemos serem essenciais para o atendimento das necessidades da Prefeitura, deixando o tipo de solução que atenderá cada requisito a critério da licitante.</p> <p>Especificamente sobre a questão de possuir estrutura para tramite de processos administrativos, atualmente utilizamos o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). A solução a ser contratada deverá se integrar ao SEI pontualmente para cada serviço.</p>
2	Sydle	<p>11.6.4. Habilitação Técnica (página 13)</p> <p>a) Atestado(s) de qualificação técnica, conforme especificações constantes do item 22. Qualificação Técnica do Termo de Referência, Anexo I deste Edital e seus anexos.</p> <p>A licitante deverá apresentar:</p> <p>Atestado(s) de Qualificação Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante presta ou prestou serviços compatíveis com o objeto deste pregão, de forma regular e satisfatória, dos seguintes serviços em conjunto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprovação da implantação da solução ofertada, em que o projeto tenha, no mínimo, a inclusão e tramitação eletrônica de 2.000 (dois mil) processos diariamente. Comprovação de implantação da solução no modelo Software as a Service (SaaS), comprovando gestão total de infraestrutura, licenças, servidores, monitoramento e performance. Comprovação de implantação da solução de atendimento e relacionamento com o cidadão e digitalização dos serviços públicos, compreendendo BPMS, ECM, CzRM e relatórios com, no mínimo, 20.000 (vinte mil) usuários internos. <p>Comprovação de implantação da solução em municípios cuja população seja igual ou superior a 10% (dez por cento) da população do Município de São Paulo.</p>	Rejeitar	<p>Foram realizados ajustes nas cláusulas referentes a Habilitação Técnica, mas os propostos aqui não condizem em sua proporcionalidade com alguns dos quantitativos apresentados neste Edital. A comprovação da implantação também não deve ficar limitada a municípios, visto que são iniciativas aderentes a qualquer esfera da Administração Pública.</p>
3	WEAI	<p>Alterar a redação do objeto para:</p> <p>A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na Contratação de empresa especializada na prestação de serviços compreendendo a disponibilização de solução tecnológica para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão no canal digital, e digitalização de serviços públicos que compõem a carta de serviços, no modelo de serviço, consultoria e Software como Serviço (SaaS), bem como a adequação e automação e/ou robotização dos serviços públicos propriamente ditos, com o uso da solução tecnológica disponibilizada e utilizando metodologias de projetos ágeis, bem como metodologia tradicionais como cascata de desenvolvimento de software (Waterfall Model) e design de serviço, incluindo também fornecimento de atendente virtual inteligente com quantidade de até 1.000.000 (1 milhão) de sessões por mês, suporte técnico e treinamento conforme condições e especificações contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos.</p>	Rejeitar	<p>"Canal Digital": conforme requisitos, a Solução será utilizada para todos os canais que hoje compõem o SP156, incluindo canais digitais, presenciais e telefônicos.</p> <p>"Métodos Ágeis": A escolha do método está justificada pela necessidade de entregas constantes de valor ao município e projetos de ciclos curtos, além da possibilidade de ajustes no backlog conforme necessidade ou por aspectos de conformidade/regulatórios. Além disso, os métodos ágeis e o design centrado no usuário têm sido recomendados como boa prática para organizações públicas e privadas. O governo do Reino Unido, por exemplo, tornou-se referência na entrega de serviços digitais utilizando métodos ágeis, design centrado no usuário, dentre outras práticas. Nesta contratação, pretende-se avançar no relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços principalmente pela adoção desses métodos mais modernos.</p> <p>"Quantitativo de Interações": A estimativa de interações não precisa estar explicitada no objeto.</p>
2	WEAI	<p>ALTERAR 3.3.1. PARA: Será permitida a subcontratação de serviços em até 70% do valor total do contrato, pois trata-se, como o objeto desse documento, de um serviço de integrações de tecnologias, dependente da contratação de vários sistemas, tecnologias embarcadas, infraestrutura e software, e desde que previamente autorizado pela CONTRATANTE mediante justificativa técnica da CONTRATADA.</p> <p>ALTERAR 21.12. A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do ajuste, além do máximo estabelecido no Edital, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.</p>	Rejeitar	<p>As possibilidades de subcontratação de PJ se limitam a 5% do valor global. No entanto, é permitida a participação em consórcio.</p>
2	WEAI	<p>ALTERAR VÁRIAS CLAUSULAS PARA: As propostas deverão ser enviadas por meio eletrônico disponível no endereço www.bec.sp.gov.br na opção "PREGÃO - ENTREGAR PROPOSTA", com o MENOR PREÇO TOTAL ANUAL GLOBAL, considerando o setup (sinal, para primeira fase de implementação e mensalidades do processo de implementações), desde a divulgação na íntegra do Edital no referido endereço eletrônico, até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão pública.</p>	Rejeitar	<p>A implantação será paga com valor fixo no momento da homologação da migração em ambiente de produção, conforme especificado no TR. Devido à complexidade técnica da migração, o prazo máximo para implantação é de seis meses.</p> <p>Este item do edital, por exemplo, diz apenas como a empresa deverá submeter proposta no momento do certame. Não é o momento para entrar em qualquer detalhe sobre a proposta em si</p>

2	WEAI	7.5.2. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, em algarismos e ser equivalentes aos praticados no mercado na data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária, incluindo todos os custos diretos, indiretos e despesas, necessários ao fornecimento do objeto, inclusive frete. O preço ofertado será irrevogável, salvo em caso fortuito ou força maior, ou por culpa ou dolo da CONTRATANTE, e constituirá a única e completa remuneração pelo cumprimento do objeto deste certame, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a qualquer título.	Aceitar	Contribuição aceita.
2	WEAI	HABILITAÇÃO E PROVA DE CONCEITO (POC)	Aceitar	Parênteses foi incluída
2	WEAI	ALTERAR 18.2.1. Caso seja constatado que a prestação dos serviços apresenta irregularidades, por culpa ou dolo exclusivamente da CONTRATADA, que não correspondem as especificações deste Edital declinados na proposta de preços ou estão fora dos padrões determinados, os mesmos serão rejeitados e encerrados, devendo a Administração sob pena de rescindir a contratação, determinar a substituição dos serviços, pelos corretos, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da comunicação, por escrito, mantido o preço contratado e sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e no ajuste dele decorrente.	Aceitar parcialmente	Rejeitamos o trecho "por culpa ou dolo exclusivamente da CONTRATADA", pois ele exime a empresa de responsabilidade pela prestação do serviço. Vale destacar que a penalização da empresa não é a única saída possível em caso de execução parcial ou irregular do contrato, cabendo negociação, contraditório e ampla defesa em todos os casos. Quanto ao prazo para substituição dos serviços, foi alterado para 10 (dez) dias corridos.
2	WEAI	ALTERAR 12.2.1. PARA: Não substituir em até 15 dias úteis o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica comprovada, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as Normas disciplinares da CONTRATANTE	Aceitar parcialmente	O prazo foi aumentado para 10 dias úteis.
3	WEAI	ALTERAR 12.2.2. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela CONTRATANTE por conta de não atendimento a termos contratuais comprovados tecnicamente, da recorrência de aplicação de multas, de repetidos eventos de inexecução parcial, ou da caracterização de inexecução total dos serviços.	Aceitar	"Comprovado tecnicamente" foi incluído
3	UFRJ - BBI OF CHICAGO	Conforme Consulta Pública 04/SMIT/2019, seguem comentários: aquisição de um Sistema que interligue a solicitação (que vira um processo) do cidadão através de aplicativo, telefone ou web a um módulo de gerenciamento e monitoramento web, em que os coordenadores e gestores consigam analisar a demanda e enviá-la para área correspondente na hora que a solicitação é imputada no Sistema. Esse recebimento tem que ser em tempo real, assim como a distribuição das tarefas para as equipes que estão nas ruas efetuando trabalhos de zeladoria urbana ou outros, munidas de smartphone. Todo o atendimento da solicitação do cidadão, bem como a rota de trabalho de cada usuário conseguirá ser visualizada através de um mapa operacional que atualiza e traz as informações em tempo real. Para áreas que por ventura não tiverem cobertura de sinal de celular, a função off-line deve ser integrada ao Sistema para que não tenha perdas de informações importantes, e haja uma atualização dos dados assim que as equipes voltarem para área com rede. E de todo esse trabalho, devem sair relatórios e painéis gerenciais que servirão de base para tomadas de decisão estratégicas: como, por exemplo, a diminuição do SLA do serviço de poda de árvore devido a otimização e melhora do planejamento da rotina de trabalho das equipes internas e externas à Prefeitura. Esse desenho de sistema melhora a eficiência global da instituição, redução de tempo, por meio da otimização e eficiência dos processos, redução dos riscos e desperdícios operacionais, alocação mais efetiva e funcional dos recursos humanos, melhorando assim a entrega ao cidadão.	Comentar	Não foi possível compreender se a sugestão era para alteração da descrição do objeto. Em todo caso, entendemos que as funcionalidades mencionadas já estão contempladas no Anexo de Requisitos. Quanto a rastreabilidade do usuário e a possibilidade de uso offline, são requisitos desejáveis mas não obrigatórios para a contratação. A maior parte dos servidores públicos não dispõe de dispositivos móveis para realização de atividades em campo.
3	Accenture	1) Habilitação Técnica – item 11.6.4, alínea "a": a. Comprovação de capacidade técnica da Licitante - Sugestão: Serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica (ACT) em nome da matriz, filial e de empresas do mesmo grupo econômico (controladoras, controladas, coligadas, afiliadas ou outros, de forma direta ou indireta), sejam estas brasileiras ou estrangeiras, desde que comprovada a relação entre elas, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, do país ou do exterior, que comprovem fornecimento compatível com os serviços constantes deste Termo de Referência de forma satisfatória. Da mesma forma, será admitida a alocação de profissionais dessas empresas para participarem da implementação dos serviços, não sendo considerado, nestes casos, subcontratação. i. Justificativa: Muitas das licitantes capacitadas para a prestação dos serviços objeto desta contratação caracterizam-se por atuarem por meio de sociedades juridicamente independentes, mas que se complementam tecnicamente e que integram redes mundiais que incorporam o mesmo Grupo Econômico. No mais, ocorre que empresas multinacionais adquirem outras empresas dotadas de capacidades técnicas e por consequência, a expertise passa a integrar a experiência e capacidade técnica da empresa adquirente, devendo ser considerada como sua própria capacidade.	Rejeitar	Foram realizados ajustes nas cláusulas referentes a Habilitação Técnica. Está previsto no edital a possibilidade de consórcio.
4	Accenture	2) Prazo recursal: Conforme disposto no Edital e anexos, a Licitante que apresentar o melhor preço global somente será declarada vencedora após ter sido habilitada e aprovada na Prova de Conceito. As Licitantes que desejarem apresentar recurso precisarão ter acessos integral tanto à documentação de habilitação quanto a documentação da Prova de Conceito (Itens 5.1.1.1 e 5.1.1.2 ambos do ANEXO VIII - Roteiro para avaliação da POC). Dessa maneira, sugerimos que fique claro no edital que o prazo para envio das razões recursais, previsto no item 12.2 do Edital, tenha seu marco inicial, condicionado à disponibilização integral da documentação apresentada pela Licitante declarada vencedora, incluindo a documentação relativa à POC.	Rejeitar	O interessado em apresentar recursos deverá solicitar acesso à documentação necessária para tal.
4	Accenture	3) Garantia dos entregáveis: O item 10.1.4 da Minuta Contratual dispõe sobre a responsabilidade da Contratada em relação aos produtos entregues mesmo depois do aceite, contudo sem delimitar um prazo. a. Sugestão: Delimitar o prazo de 30 (trinta) dias para que a Contratante apresente oposição em relação aos serviços que já foram entregues e aceito. A fixação de um prazo, além de trazer segurança jurídica para o contrato, possibilita que as Licitantes consigam elaborar preço mais competitivo na medida que conseguem reduzir o contingenciamento para revisão de entregáveis por tempo não fixado.	Rejeitar	Mantemos a redação original do Edital, observados os prazos legais e regimentais a que está submetida a Administração Pública e suas contrapartes.

4	Accenture	<p>4) Aceite do serviço: O item 18.5 do Edital prevê prazo de pagamento da Contratada em até 30 (trinta) dias após o aceite, porém não prevê prazo máximo para que a SMIT realize o aceite do entregáveis.</p> <p>a. Sugestão: Considerando o artigo 73 da Lei.8666/1993, estabelecer um prazo máximo para análise da aceitabilidade dos produtos pela SMIT, que entendemos que pode ser de 10 (dez) dias úteis, cujo não cumprimento enseje no aceite tácito dos produtos/serviços. Sendo esta sugestão acatada, as Licitantes poderão precificar de maneira mais competitiva, já que não precisarão prever contingências decorrentes de demora no pagamento.</p>	Rejeitar	Mantemos a redação original do Edital, observados os prazos legais e regimentais a que está submetida a Administração Pública e suas contrapartes.
---	-----------	--	----------	--