

<b>Escopo: Plataforma de Processamento da Fase Externa da Licitação (modalidade LC 182/2021)</b>
Cadastro pela área de negócio de problema associado às dores causadas
Cadastro pela área de negócio de desafio associado ao problema
Cadastro pela equipe de planejamento de critérios de julgamento (fase eliminatória, <i>PITCH DAY</i> , <i>BOOTCAMP</i> , <i>DEMODAY</i> )
Cadastro de especialistas (docentes) e suas especialidades
Cadastro pela equipe de planejamento da comissão julgadora associada ao desafio
Divulgação do desafio, critérios de julgamento para o ecossistema ( <i>STARTUPS</i> com potencial de resolução do problema)
Cadastro de dúvidas das <i>STARTUPS</i> e respostas da comissão julgadora associadas ao desafio.
Upload de proposta das <i>STARTUPS</i> por desafio
Cadastro de avaliação da proposta pela equipe de apoio fase eliminatória
Resultado da final da fase eliminatória considerando itens de desempate
Feedback para as startups sobre classificação e desclassificação da fase eliminatória por desafio
Upload de apresentação <i>PITCH</i> das startups classificadas
Cadastro de avaliação do <i>PITCH</i> pela comissão julgadora
Feedback para as startups sobre classificação e desclassificação para o <i>BOOTCAMP</i>
Convite para as startups classificadas para abertura do <i>BOOTCAMP</i>
Agendamento de reuniões de imersão com cada startup classificada para <i>BOOTCAMP</i>
Upload de apresentação <i>BOOTCAMP</i>
Cadastro de avaliação <i>BOOTCAMP</i> pela comissão julgadora
Resultado da final da <i>BOOTCAMP</i> considerando itens de desempate
Feedback para as startups sobre classificação e desclassificação para a POC
Upload de documentação da startup
Feedback para as startups sobre habilitação para a POC
Agendamento de daily com as startups da POC
Upload de status report da POC
Upload apresentação demoday
Cadastro de avaliação POC pela comissão julgadora
Resultado da final da POC considerando itens de desempate
Upload do formulário de Resultado Final POC ( formulário Padrão)

Diante do exposto cenário, faz-se necessário que o Tribunal, por meio de suas Diretorias Executivas de Informática (DIRFOR) e da Gestão de Bens, Serviços e Patrimônio (DIRSEP), analise as alternativas, objetivando a escolha da proposta que melhor atenda as suas necessidades, para a automatização e otimização do processamento da fase externa das licitações, na modalidade especial regidas pela LC nº 182/2021.

Importante registrar, por fim, que as propostas apresentadas já devem ser elaboradas para contratação do Tribunal, visto que comporão o mapa comparativo para julgamento e não será aberta Cotação Eletrônica de Preços ou outro procedimento competitivo depois do recebimento das mesmas, que deverão ser encaminhadas para o e-mail [gecomp@tjmg.jus.br](mailto:gecomp@tjmg.jus.br), **até às 18 horas do dia 10/08/2022**, com a devida identificação do respectivo autor (nome/razão social, CPF/CNPJ, endereço, e-mail e telefone).

Dúvidas e esclarecimentos quanto ao escopo da contratação deverão ser encaminhadas para o e-mail [gecomp@tjmg.jus.br](mailto:gecomp@tjmg.jus.br). Em 15 de julho de 2022.

#### **AVISO DE CONSULTA PÚBLICA Nº TJMG-DIRFOR-CP-01**

Fundamento: Enunciado 29 da I Jornada de Direito Administrativo do Conselho da Justiça Federal

#### **CONSULTA PÚBLICA "COMO MELHORAR A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA PARA OS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS, ESTABELECEndo MECANISMOS PARA POTENCIALIZAR O ALCANCE DA META ESPERADA PELO TJMG DE SOLUÇÃO DE 60% DAS SOLICITAÇÕES ELEGÍVEIS NO PRIMEIRO ATENDIMENTO?"**

A Diretoria de Informática do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais torna pública a presente Consulta Pública, visando prospectar pessoas jurídicas e/ou a profissionais da área de Startups em Tecnologia da Informação / Informática, acerca do desafio: **"Como melhorar a qualidade do atendimento dos serviços de informática para os usuários internos e externos, estabelecendo mecanismos para potencializar o alcance da meta esperada pelo TJMG de solução de 60% das solicitações elegíveis no primeiro atendimento?"**

Abaixo são descritas as especificidades técnicas e questões pertinentes à seleção de empresa para atender aos objetivos.  
**ATENÇÃO! TRATA-SE DE CONSULTA PÚBLICA, NÃO DE CONTRATATAÇÃO.**

### **DO OBJETIVO DA CONSULTA PÚBLICA:**

Atualmente, a Diretoria de Informática do TJMG e, especificamente, a Gerência de Operações – GEOPE, é responsável pela Central de Atendimento de serviços de informática.

A média mensal de atendimento é de 20.000 solicitações.

Neste contexto de inovação, o marco legal das startups e do empreendedorismo inovador, que foi instituído pela Lei Complementar nº 182/2021, além de traçar diretrizes em torno do enquadramento de empresas startups, bem como de instrumentos de inovação e regras de fomento, trouxe disposições aplicáveis à contratação de soluções inovadoras pelo Estado, prevendo, em capítulo próprio (Capítulo VI – artigos 12 a 15), normas gerais para as licitações e contratos que possuam as finalidades de, dentre outras, “*resolver demandas públicas que exijam solução inovadora com emprego de tecnologia.*”

Neste sentido, o TJMG, por meio desta consulta pública, quer verificar se o desafio abaixo pode ser lançado para as STARTUPS, uma vez que possui limitações tecnológicas como:

- Integrar com ferramenta SGA HPSM identificando os catálogos de serviços para os diferentes perfis de usuários;
- Integrar com a ferramenta de URA Instant;
- Acesso à solução fora da rede do TJMG.

### **DO DESAFIO:**

Como melhorar a qualidade do atendimento dos serviços de informática para os usuários internos e externos, estabelecendo mecanismos para potencializar o alcance da meta esperada pelo TJMG de solução de 60% das solicitações elegíveis no primeiro atendimento?

São resultados esperados com a solução dada pela startup:

- Aumentar a satisfação do usuário;
  - Diminuir chamados duplicados;
  - Classificar corretamente os chamados permitindo uma atuação direcionada da equipe gestora do atendimento;
  - Dimensionar de forma assertiva os chamados aos sistemas para verificação de impacto no atendimento;
  - Agilizar as respostas aos usuários;
  - Facilitar o acompanhamento do chamado aberto, reduzindo a abertura de novos chamados de verificação de status;
  - Eliminar chamados sem registros;
  - Eliminar desconhecimento do protocolo de atendimento;
  - Pesquisar no catálogo por palavra-chave;
  - Direcionar de forma inteligente a classificação reduzindo o retorno das ligações (CallBack);
  - Permitir o autoatendimento;
  - Permitir notificações recebidas e respondidas diretamente pelo usuário sem necessidade de acessar emails ou portal;
  - Diminuir as tentativas malsucedidas de contato com usuário;
  - Permitir autoatendimento e catálogo de serviço gerenciáveis e expansíveis.
  - Permitir parametrização e customização do direcionamento inteligente;
  - Permitir a gestão de chamado por painéis estratégicos e táticos facilitando acompanhamento da equipe gestora.
- (Quantos chamados abertos, quantos usuários utilizaram o autoatendimento, pesquisa de utilidade da informação do autoatendimento, quantidade de chamados por classificação, quantidade acesso do usuário para verificação de determinado protocolo).
- Simplificar a pesquisa de satisfação a cada finalização de atendimento e torná-la atrativa.
  - Priorizar Usuários ou Criar Perfis-Chave que poderão abrir chamados Urgentes;
  - Eliminar verificação excessiva de dados do usuário;
  - Facilitar o acesso à Ouvidoria de Informática;
  - Verificar possibilidade de gravação de áudio;
  - Restringir o fechamento da solicitação do atendimento, sendo necessária a permissão do usuário;
  - Permitir que o usuário indique outra solicitação de atendimento relacionando com a solicitação que esteja abrindo;
  - Criar campos específicos, conforme as escolhas do usuário para ajudar na classificação e no detalhamento do problema;
  - Criar alerta para o usuário, para verificar se outro problema relatado é o mesmo que ele está relatando;
  - Utilizar-se dos menus do sistema para compor os filtros na abertura das solicitações, objetivando-se, com isso, fornecer informações pertinentes à utilização, momento do erro ou “caminho” do problema;
  - Elencar prioridades conforme predefinição da área e volume de solicitações com mesma classificação;
  - Priorizar automaticamente através da utilização das classificações e filtros usados para abrir as solicitações de atendimento;
  - Possibilidade de o usuário definir urgência do pedido;
  - Possibilidade de verificação e ajustes dos fluxos de trabalho para melhoria das aberturas de solicitações de atendimento;
  - Apresentar os itens mais comuns para a escolha da abertura dos chamados;
  - Identificar o perfil do usuário e oferecer itens de catálogo sob medida;
  - Transformar a solicitação de atendimento em e-mail para envio automático;

- Incluir FAQ no autoatendimento;
- Solicitações de atendimento devem ser reclassificadas e redirecionadas para o setor apropriado, quando necessário;
- Necessário ter rotinas de atualização dos documentos, facilitar as inclusões e criações de novas informações.

**PERÍODO PARA A PARTICIPAÇÃO:**

As empresas interessadas em participar da consulta pública deverão preencher o formulário abaixo, responder às perguntas e encaminhando as respostas para o e-mail [geope@tjmg.jus.br](mailto:geope@tjmg.jus.br) até o dia 10 de agosto de 2022:

- 1) Empresa:
- 2) Startup: (sim ou não)
- 3) CNPJ:
- 4) Email:
- 5) Telefone(s):
- 6) Esta startup se enquadra aos requisitos do art.4 da Lei Complementar 182/2021?
  - a) Sim,
  - b) Não;
- 7) Qual o estágio de desenvolvimento da solução? Este fator analisa o estágio de desenvolvimento da tecnologia, no que diz respeito à sua possibilidade de pronta aplicação no contexto previsto para o desafio.
  - a) Totalmente aderente,
  - b) Parcialmente aderente: Tem interesse em adequar para ficar totalmente aderente,
  - c) Não tenho a solução, preciso desenvolver.

Em 15 de julho de 2022.

**HOMOLOGAÇÃO**

**Planejamento SIAD:** 159/2022

**Licitação nº:** 105/2022

**Objeto:** Registro de Preços para futura e eventual prestação de serviços de impressão de material gráfico.

**LICITANTES VENCEDORES:**

**Lote 01:** - TAVARES & TAVARES EMPREENDIMENTOS

COMERCIAIS LTDA – EPP

**Valor Total:** R\$ 262.542,00

(Duzentos e sessenta e dois mil quinhentos e quarenta e dois reais)

**Lote 02:** SENEGAL EDITORA E GRAFICA - EIRELII

**Valor Total:** R\$ 111.480,00

(Cento e onze mil quatrocentos e oitenta reais)

**Adjudicação e Homologação**

Licitação nº 084/2022

Modalidade: Tomada de Preços

Processo nº 253/2022

Processo SIAD nº 247/2022

Processo SEI nº 0369833-63.2021.8.13.0000

Objeto: reforma do sistema de ar condicionado do fórum da Comarca de Pouso Alegre

Licitante vencedora: Tecno Térmica Engenharia Ltda.

Valor Global: R\$2.502.700,97 (dois milhões quinhentos e dois mil e setecentos reais e noventa e sete centavos).

**GERÊNCIA DE CONTRATOS E CONVÊNIOS**

Gerente: Maria Regina Araújo de Castro

15.07.2022

**Contrato – Extrato**

Água Mineral Aguaí Ltda. - EPP. – Ct. 231/2022 (9344049) de 14.07.2022 – Processo 384/2022 - SEI 0498093-27.2022.8.13.0000 - Objeto: Fornecimento de água mineral, com e sem gás, com entrega nas dependências do TRIBUNAL. – Vigência: 21.08.2022 a 20.08.2023. - Valor do Termo: R\$ 123.009,12 na Dotação Orçamentária nº. 4031.02.061.706.4395.3.3.90.30.08 ou em outra que vier a ser consignada para este fim.

**Termo Aditivo – Contrato – Extrato**

Engemar Engenharia e Manutenção Ltda. – 2ªTA de 07.07.2022 ao Ct. 271/2021 (9299140) de 25.10.2021. – SEI 0319911-19.2022.8.13.0000 - Objeto: Alteração de objeto e decréscimo de valor. – Vigência: 07.07.2022 a 20.10.2022 – Valor do