

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 003/2026
SELEÇÃO DE PARCEIRO PRIVADO PARA OPORTUNIDADE DE NEGÓCIO
PLATAFORMA DIGITAL DE GESTÃO INTELIGENTE DE ATIVOS PÚBLICOS

Pedido de esclarecimento recepcionado em 16/10/2026, encaminhado por **CARLOS ROBERTO DE OLIVEIRA CACAU**, advogado, inscrito na OAB/PI sob o nº 6853.

A PRODEMGE responde ao Pedido de Esclarecimentos formulado, com fundamento no item 10.4 do Edital, e publicará o presente conteúdo no sítio eletrônico do certame, conforme dispõe o item 10.8 do instrumento convocatório.

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS

BLOCO 1 - INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE

1. [Anexo III - Item 6.2: "Disponibilizar e consumir serviços por meio de APIs e padrões de interoperabilidade"] Solicitamos esclarecimentos quanto ao escopo das integrações pretendidas. Quais seriam especificamente essas integrações via APIs e como seriam consumidas?

RESPOSTA:

O item 6.2 do ANEXO III é critério de qualificação funcional: avalia se a solução ofertada dispõe de capacidade de expor e consumir serviços por meio de APIs e padrões de interoperabilidade, conforme a evidência apresentada pela INTERESSADA. O requisito não estabelece rol de integrações a serem construídas nesta fase.

As integrações previstas para a parceria estão descritas nos itens 3.1.2 a 3.1.7 e 3.2.6 do ANEXO I e abrangem, em caráter desejável e de implementação progressiva, os sistemas corporativos, contábeis e de gestão dos entes contratantes, os sistemas legados desses entes e as plataformas do ecossistema PRODEMGE, preferencialmente por meio da MG-API (item 3.1.3).

Nos termos do item 4.1.13 do ANEXO I, o detalhamento técnico de cada integração, incluindo protocolos, padrões de dados, cronograma de implementação e fases de expansão, será tratado no Plano de Negócio definitivo e nos instrumentos técnicos complementares da parceria.

2. [Anexo III - Item 6.5: "Permitir integração com sistema corporativo de registro patrimonial do Executivo estadual (SIAD) - desejável"] Solicitamos esclarecer se haverá a necessidade de construção de integração com o sistema SIAD no âmbito desta parceria. Em caso afirmativo, poderiam especificar e detalhar como seria essa integração, quais web services/APIs serão disponibilizados pelo Estado e o volume de dados esperado, considerando que tal definição impacta diretamente na precificação e na composição do Plano de Negócio?

RESPOSTA:

A integração com o SIAD tem caráter desejável, nos termos do item 3.1.4 do ANEXO I e do próprio enunciado do item 6.5 do ANEXO III, e não constitui condição de participação. Na fase de qualificação, o requisito avalia a capacidade da solução para essa integração, à luz da evidência apresentada.

Conforme o item 3.1.4 do ANEXO I, o escopo e os mecanismos técnicos dessa integração serão detalhados no Plano de Negócio definitivo. Interfaces, serviços disponibilizados e volume de dados não são objeto de definição nesta fase referencial e serão tratados com a

INTERESSADA convocada. As condições comerciais e a modelagem econômico-financeira da parceria são objeto da negociação comercial e do Plano de Negócio, nos termos dos itens 6.1 e 8.4 do Edital.

BLOCO 2 - ZELADORIA E DEMANDAS DO CIDADÃO

3. [Anexo III - Item 9.7: "Permitir interoperabilidade com plataformas e canais de atendimento ao cidadão para recebimento de demandas de manutenção e zeladoria (ex.: solicitação de reparo em praça, iluminação, mobiliário urbano) - desejável."] Poderiam esclarecer se este requisito se trata de um portal público para abertura de chamados por qualquer cidadão ou se seria de uso exclusivamente interno para os órgãos públicos? Solicitamos detalhar o modelo de integração pretendido para esse requisito.

RESPOSTA:

O item 9.7 do ANEXO III, de caráter desejável, corresponde ao último parágrafo do item 3.2.9 do ANEXO I, que prevê a interoperabilidade da solução com plataformas e canais de atendimento ao cidadão, de modo a permitir o recebimento de demandas de manutenção e zeladoria, o acompanhamento do ciclo de atendimento dessas demandas e a comunicação de retorno ao cidadão solicitante.

O requisito trata da capacidade de a solução receber, por meio de interoperabilidade, demandas originadas de canais de atendimento ao cidadão. Os documentos do certame não exigem que a solução disponibilize portal público próprio para abertura de chamados, nem vedam essa funcionalidade. Os usuários da solução são os servidores e gestores dos entes contratantes (item 4.1.5 do ANEXO I), aos quais compete o tratamento interno das demandas recebidas. O modelo de integração com os canais de atendimento será detalhado no Plano de Negócio definitivo, nos termos do item 4.1.13 do ANEXO I.

4. [Anexo III - Itens 9.8, 9.9, 9.10 e 9.11]

- **Item 9.8: "Permitir registro e abertura automática de ordens de serviço ou demandas de zeladoria a partir das solicitações recebidas dos cidadãos, com associação ao bem ou local correspondente - desejável"**
- **Item 9.9: "Permitir acompanhamento do ciclo de vida da demanda do cidadão (recebimento, triagem, execução, conclusão), com registro de status e responsáveis - desejável"**
- **Item 9.10: "Permitir comunicação de retorno ao cidadão sobre o andamento e a conclusão da demanda, por meio dos canais de atendimento - desejável"**
- **Item 9.11: "Permitir georreferenciamento da demanda do cidadão, associando a solicitação à localização do bem ou ponto de infraestrutura urbana - desejável"**

Estes requisitos estão atrelados ao fluxo do Item 9.7? Confirmam se a abertura de Ordens de Serviço (OS) e o acompanhamento serão de uso interno do órgão público ou se haverá exposição direta de canal/portal externo para interação do cidadão? Solicitamos detalhar o escopo esperado para esses itens.

RESPOSTA:

Sim. Os itens 9.8, 9.9, 9.10 e 9.11 do ANEXO III, juntamente com o item 9.7, compõem o ciclo de tratamento de demandas do cidadão descrito no último parágrafo do item 3.2.9 do ANEXO I: recebimento, registro e abertura da demanda vinculada ao bem ou local, acompanhamento do ciclo de vida, georreferenciamento e comunicação de retorno ao solicitante.

O registro e a abertura de ordens de serviço, a triagem, a execução, o acompanhamento e o georreferenciamento das demandas (itens 9.8, 9.9 e 9.11) são funcionalidades operadas na

solução pelos usuários do ente contratante. A comunicação de retorno ao cidadão (item 9.10) se dá, conforme o próprio enunciado do requisito, por meio dos canais de atendimento, não havendo exigência de exposição direta de portal externo pela solução, nos termos da resposta ao item 3.

Cada item é avaliado de forma autônoma, segundo o seu próprio enunciado, e todos têm caráter desejável.

BLOCO 3 - RESPONSABILIDADES NA IMPLANTAÇÃO E NOS SERVIÇOS DE CAMPO

5. [ANEXO IV - Item 3.1: "Comprovar experiência na implantação de soluções tecnológicas em ambiente de produção, incluindo migração e saneamento de bases de dados"] Está correto nosso entendimento de que o contratado fará a carga dos dados e que a responsabilidade da qualidade dos dados/saneamento e disponibilização é do contratante? O contratado indicará o layout necessário para que a carga de dados ocorra na solução contratada. A responsabilidade de extração dos dados no legado e saneamento é do contratante.

RESPOSTA:

Não. O item 3.1 do ANEXO IV é critério de qualificação, que avalia a experiência da INTERESSADA em implantação com migração e saneamento de bases de dados. A distribuição de responsabilidades da parceria consta do ANEXO I.

Nos termos do item 3.4.2 do ANEXO I, a migração e o saneamento das bases de dados patrimoniais existentes integram os serviços de implantação da solução, e o item 4.1.20 atribui a implantação, incluindo configuração, parametrização, migração de bases e entrada em operação, à responsabilidade da PARCEIRA, com apoio da PRODEMGE na articulação institucional.

As condições específicas de cada implantação, a exemplo do volume e do estado das bases a migrar, serão tratadas em cada contratação com o ente cliente, cujos valores são definidos caso a caso (item 4.2.2 do ANEXO I).

6. [ANEXO IV - Item 3.4: "Comprovar experiência em serviços de inventário, identificação e conciliação patrimonial em campo"] Está correto nosso entendimento de que o contratado será responsável pelas atividades relacionadas à configuração e parametrização da solução contratada, excluindo-se as atividades de execução operacional do processo, sendo estas responsabilidade dos usuários da contratante?

RESPOSTA:

Não. O item 3.4 do ANEXO IV avalia a experiência da INTERESSADA em serviços de inventário, identificação e conciliação patrimonial em campo, serviços que integram o escopo da parceria nos termos do item 3.4.3 do ANEXO I.

Conforme o item 4.1.21 do ANEXO I, os serviços de levantamento físico dos bens, identificação e etiquetagem, inventário e conciliação físico-contábil, executados nas dependências dos entes contratantes, são de responsabilidade da PARCEIRA, que aportará a mão de obra especializada, os equipamentos e a metodologia necessários. A configuração e a parametrização da solução integram, por sua vez, os serviços de implantação (itens 3.4.2 e 4.1.20 do ANEXO I).

Os serviços de campo são prestados quando contratados pelo ente (itens 3.4.3 e 4.1.21 do ANEXO I). Não havendo essa contratação, a operação rotineira da solução, inclusive o registro de inventários, é realizada pelos usuários do ente contratante. O ANEXO I se trata de plano referencial da parceria e os moldes definitivos da oportunidade serão definidos no Plano de Negócios da Parceria e nos decorrentes contratos posteriores com os clientes.

BLOCO 4 - SUPORTE, NÍVEIS DE SERVIÇO E GOVERNANÇA OPERACIONAL

7. [Edital / Termo de Referência - Requisitos Navais/Operacionais: Horário de Atendimento do Suporte] Não identificamos no instrumento convocatório informações específicas sobre as regras e horários de suporte. Dessa forma, para elaboração das propostas futuras e premissas orçamentárias, questiona-se: Está correto o entendimento de que o horário padrão de atendimento de suporte prestado pela CONTRATADA ocorrerá em dias úteis (de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 18h)?

RESPOSTA:

Registra-se, inicialmente, que o certame não possui Termo de Referência. A oportunidade de negócio está descrita no ANEXO I - Plano de Negócio Referencial, de natureza referencial e não vinculante, e a relação a ser constituída é de parceria de espécie associativa, que não se refere a relação de fornecimento (itens 2.3 e 2.3.1 do Edital).

O ANEXO I estabelece a alocação das responsabilidades de atendimento e suporte: o atendimento de 1º nível segue modelo em duas fases, com a PARCEIRA como responsável principal na fase inicial e assunção progressiva pela PRODEMGE na fase consolidada, integrado aos canais institucionais da Companhia (item 4.1.5); o suporte de 2º e 3º níveis cabe à PARCEIRA (item 4.1.22); a garantia de níveis de serviço integra a operação assistida e a sustentação da solução (item 3.4.5); e a gestão de níveis de serviço é coordenada pela PRODEMGE no âmbito da governança da solução (item 4.1.4).

Horário de atendimento, modalidade de prestação, parâmetros de nível de serviço, regras de medição, ferramentas e mecanismos de ajuste por desempenho não são definidos nesta fase referencial. Tais parâmetros serão estabelecidos na negociação comercial e no Plano de Negócio, nos termos dos itens 6.1 e 8.4 do Edital, e formalizados no Contrato de Parceria, considerados os requisitos dos contratos firmados com os entes clientes.

Não se confirma, portanto, o horário indicado como premissa do certame.

8. [Edital / Termo de Referência - Requisitos Navais/Operacionais: Modalidade do Atendimento de Suporte] Não identificamos no instrumento convocatório previsão sobre a modalidade de prestação dos serviços de suporte. Diante disso, confirma-se o entendimento de que os serviços de atendimento e suporte técnico serão prestados na modalidade 100% remota?

RESPOSTA:

Não se confirma o entendimento como premissa do certame. A modalidade de prestação do suporte técnico será definida no Plano de Negócio, nos termos da resposta ao item 7.

Registra-se, ademais, que serviços distintos do suporte, como os de implantação e de inventário em campo, pressupõem atuação nas dependências dos entes quando contratados (itens 3.4.3 e 4.1.21 do ANEXO I).

9. [Edital / Termo de Referência - Requisitos Navais/Operacionais: Acordo de Nível de Serviço (SLA) do Suporte] Considerando que o presente Chamamento Público visa à seleção de Parceiro Privado para celebração de Contrato de Parceria de natureza associativa, onde o Acordo de Nível de Serviço (SLA) de suporte será prestado ao cliente final (entes públicos contratantes da Plataforma) e influenciará diretamente a modelagem operacional e a viabilidade econômico-financeira do negócio; e Considerando a ausência de parâmetros específicos previstos no Edital acerca dos níveis mínimos de serviço de suporte exigidos para a solução ofertada; Está correto o entendimento de que os prazos e parâmetros detalhados abaixo poderão ser adotados

como premissa referencial de SLA para a construção e negociação do Plano de Negócio conjunto com a PRODEMGE, sendo ajustados conforme a governança da parceria?

- Início do atendimento: em até 1 (uma) hora útil após o registro do chamado no portal da CONTRATADA.
- Solução paliativa (contorno): Crítica: até 8h úteis; Alta: até 16h úteis; Média: até 24h úteis; e Baixa: até 32h úteis.
- Solução definitiva: Crítica: até 24h úteis; Alta: até 48h úteis; Média: até 150h úteis; e Baixa: até 225h úteis.

Confirma-se, ainda, o entendimento de que as definições finais de SLA, responsabilidades de atendimento (Nível 1, Nível 2 e Nível 3 entre PRODEMGE e Parceiro Privado) e regras operacionais serão pactuadas de forma consensual na etapa de elaboração do Plano de Negócio conjunto?

RESPOSTA:

Quanto à primeira parte, não. Os documentos do certame não estabelecem parâmetros de nível de serviço, e a adoção, por meio de resposta a pedido de esclarecimento, de parâmetros sugeridos pelo requerente implicaria complementar o instrumento convocatório. A INTERESSADA convocada poderá apresentar proposta de níveis de serviço na negociação comercial, a ser avaliada pela PRODEMGE.

Quanto à segunda parte, sim, observado o disposto na resposta ao item 7: as definições de níveis de serviço e as regras operacionais serão negociadas entre a PRODEMGE e a convocada e formalizadas no Plano de Negócio e no Contrato de Parceria (itens 8.2 e 8.4 do Edital). A alocação das responsabilidades de atendimento entre os níveis 1, 2 e 3 já se encontra estabelecida de forma referencial nos itens 4.1.5 e 4.1.22 do ANEXO I, cabendo ao Plano de Negócio o seu detalhamento, inclusive quanto à transição entre as fases do atendimento de 1º nível.

10. [Edital / Termo de Referência - Requisitos Navais/Operacionais: Medição e Contabilização do SLA] Acerca da contabilização dos prazos de SLA, confirma-se o entendimento de que a contagem do tempo ocorrerá exclusivamente enquanto o chamado estiver sob responsabilidade ativa da CONTRATADA, ficando a contagem suspensa quando houver pendência de informações, validações ou retornos por parte da CONTRATANTE/PRODEMGE?

RESPOSTA:

Não se confirma o entendimento como premissa do certame. As regras de medição e contabilização dos níveis de serviço, inclusive as hipóteses de suspensão da contagem, não são definidas nesta fase e serão estabelecidas no Plano de Negócio e no Contrato de Parceria, nos termos da resposta ao item 7.

11. [Edital / Termo de Referência - Requisitos Navais/Operacionais: Registro de Incidentes e Plataforma de Medição] Considerando que a oportunidade de negócio visa à estruturação de uma parceria de espécie associativa para oferta conjunta da Plataforma ao mercado público, cuja governança operacional e sustentabilidade exigem gestão eficiente dos chamados técnicos e operacionais; Considerando que o Parceiro Privado possui infraestrutura consolidada de atendimento, com Portal do Cliente web disponível 24x7 para registro de incidentes, acompanhamento de requisições e apuração automatizada de indicadores de desempenho (SLA); Está correto o entendimento de que a plataforma do Parceiro Privado poderá ser utilizada como ferramenta referencial para abertura de chamados, gestão de incidentes e apuração dos SLAs dos serviços prestados no âmbito da parceria, podendo ser

integrada ou conectada aos canais operacionais da PRODEMGE conforme definido na construção do Plano de Negócio conjunto?

RESPOSTA:

Não. Os documentos do certame não definem a ferramenta de registro de chamados e de apuração de níveis de serviço. O item 4.1.5 do ANEXO I prevê que, na fase consolidada, o atendimento de 1º nível será integrado ao processo de Gerenciamento de Incidentes da PRODEMGE e disponibilizado pelos canais institucionais da Companhia, e o item 4.1.4 atribui à PRODEMGE a coordenação da governança e da gestão de níveis de serviço da solução.

As ferramentas a serem utilizadas e eventuais integrações entre elas serão definidas no Plano de Negócio, observados esses dispositivos, não havendo adoção prévia de ferramenta de qualquer INTERESSADA como referência.

12. [Edital / Termo de Referência - Requisitos Navais/Operacionais: Índice Meta de SLA] Confirma-se a premissa de que o índice meta global de atendimento ao SLA fixado para a contratação será de 90%?

RESPOSTA:

Não. Os documentos do certame não fixam índice meta de atendimento aos níveis de serviço, matéria a ser definida no Plano de Negócio, nos termos da resposta ao item 7.

13. [Edital / Termo de Referência - Requisitos Navais/Operacionais: Penalidades e Critérios de Glosa para o Suporte] Considerando que a parceria a ser formalizada possui natureza associativa, na qual as partes compartilham a responsabilidade pelo sucesso comercial e operacional da solução ofertada ao mercado público; Considerando a importância de estabelecer regras claras de governança, sustentabilidade econômico-financeira e alocação de riscos operacionais associados ao descumprimento de metas de qualidade e suporte prestados aos clientes finais; Está correto o entendimento de que a regra proporcional de ajuste/desconto sobre a remuneração relativa ao serviço de suporte poderá ser adotada como premissa referencial na elaboração do Plano de Negócio conjunto, conforme tabela abaixo?

- **SLA $\geq$ 90%: sem aplicação de desconto;**
- **SLA entre 80% e 89,99%: desconto de 5% sobre o valor mensal do item afetado;**
- **SLA < 80%: desconto de 10% sobre o valor mensal do item afetado.**

Confirma-se, ademais, que os parâmetros específicos de nivelamento de serviço, incentivos por desempenho e os respectivos mecanismos de mitigação e alocação de riscos operacionais serão detalhados e acordados consensualmente na etapa de confecção do Plano de Negócio conjunto entre a PRODEMGE e o Parceiro Privado selecionado?

RESPOSTA:

Quanto à primeira parte, não, pelos fundamentos da resposta ao item 9. Registra-se que a PARCEIRA não é remunerada por serviço de suporte, mas pela parcela que lhe couber nas receitas da parceria, sem remuneração garantida (itens 4.2.1 e 4.2.8 do ANEXO I). O ANEXO I estabelece, em caráter referencial, que os valores de glosa ou multa aplicados pelo cliente serão deduzidos da parcela da parte que tiver dado causa ao prejuízo e, não sendo possível identificar a parte responsável, o abatimento será realizado de forma proporcional entre as partes (item 4.2.7).

Quanto à segunda parte, sim: os parâmetros de nível de serviço, eventuais incentivos por desempenho e os mecanismos de alocação de riscos operacionais serão negociados entre a PRODEMGE e a convocada e formalizados no Plano de Negócio e no Contrato de Parceria, observado o item 4.2.7 do ANEXO I.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários, nos termos do item 10.6 do Edital.