

# BEM-VINDO!

## 7º Bate-Papo do Projeto CCC *Módulo Gestão de Demandas*



**Identifique-se**  
[nome e  
instituição]



**Faça perguntas no**  
chat



**Assine a lista de**  
presença



**A gravação ficará**  
disponível nos canais  
do YT da FJP e da  
SEPLAG

**02 de Setembro de 2021**

# AVISO LEGAL

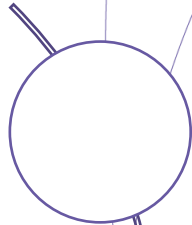
Esse evento está sendo realizado pela Seplag MG e **será gravado**. A gravação poderá incluir dados dos participantes como vozes, imagens, ou nomes. Ao participar, esteja ciente de que aceita e reconhece o acima descrito e que concorda **que a gravação poderá ser utilizada pela Seplag e seus parceiros nos canais de comunicação interna e externa**.

# Projeto CCC

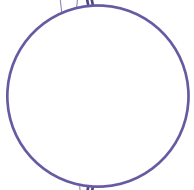
## *Módulo Gestão de Demandas*

Setembro / 2021

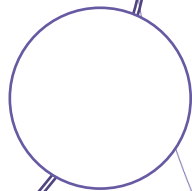
# Agenda



Panorama

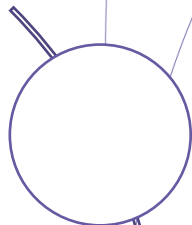


Módulo Gestão de Demandas

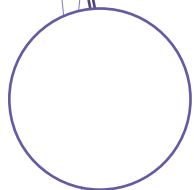


Próximos Passos

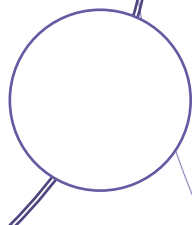
# Agenda



**Panorama**



Módulo Gestão de demandas



Próximos Passos

# Projeto CCC - fases

## Diagnóstico + Benchmarking

- Panorama das compras estaduais (dados)
- Processo de compras estadual
- Perfil da força de trabalho envolvida em compras
- Principais custos envolvidos
- Análise de experiências de centralização de compras
- Análise de experiências de centros de serviços compartilhados

## Proposta CCC

- Escopo de trabalho (objetos e processos)
- Núcleos temáticos da futura unidade
- Necessidade de TIC
- Dimensionamento da força de trabalho
- Estratégia de seleção de pessoas
- Estratégia de implantação

## Desenho e construção

- Desenho de processos de trabalho
- Desenho do catálogo de serviços
- **Desenvolvimento e implantação de sistemas**
- Processo de seleção
- Treinamento e capacitação
- Estrutura organizacional
- Infraestrutura
- Normas e regras de transição

## Operação e estabilização

- Início da operação
- Estabilização
- Monitoramento
- Avaliação e melhorias
- Lições aprendidas
- Encerramento do projeto

Gestão da mudança

# Panorama da Unidade Centralizadora de Compras Públicas

**44**  
Órgãos /  
entidades

**438**  
colaboradores

**R\$ 5,4 bi**  
Homologados/  
ano

**# 8.100**  
Materiais e  
serviços

**Serviços  
Prestados  
Compras  
Públicas**

**#2.600**  
Processos/ano

# O que se esperava?

“Facilidade de **comunicação e agilidade** nos processos.” (SEF)

“Ter um **sistema único para gerir o processo todo de compras**, desde o levantamento dos termos de referência, até o pregão eletrônico.” (FUNED)

“Acompanhar a **qualidade do atendimento** junto aos Órgãos.” (SEE)

“Gostaria da construção de um CCC acessível a todos, **onde a informação chegasse ao mesmo tempo para todos**, e que não fosse engessado como a maioria dos sistemas (...)” (GMG)

“Facilitar a **comunicação** entre os Órgãos e o CCC.” (SEE)

“A criação de um **canal de comunicação direta** entre os órgãos melhora os procedimentos e **transparência** nos processos de compras e contratos.” (FHEMIG)

“Softwares eficientes, **integração** dos sistemas operacionais existentes.” (PMMG)





# Módulo Gestão de Demandas

## Construção

Estudos preliminares +  
*Benchmarking*



Levantamento de ferramentas e  
*benchmarking*



Levantamento das *necessidades*  
relativas a *sistema*



Análise das contribuições dos  
órgãos/entidades nas oficinas  
e no *DFT*

Especificação das regras de  
negócio



Definição das *regras gerais* para  
gestão da fila, das ações de  
usuário e do acompanhamento



*Mapeamento* das situações de  
acompanhamento conforme  
processos mapeados



*Melhorias* no Portal de Compras  
MG



*Reuniões* de especificação



*Desenvolvimento* das regras no  
Portal de Compras MG

Testes, novas regras e  
apresentação do módulo



*Homologação* das regras  
especificadas



*Reuniões* de especificação



*Apresentação* do Módulo Gestão  
de Demandas

*Bate-  
papo de  
hoje!*

# Módulo Gestão de Demandas

Onde solicitar, gerenciar e acompanhar  
os serviços do CCC

Como funcionará  
esse novo módulo



# Portal de Compras MG



# Características gerais



**Canal único** para recepção das demandas por serviços e de atendimento às dúvidas/esclarecimentos, reclamações e elogios



**Geração automática** de demandas oriundas dos demais módulos do Portal de Compras MG



Atribuição de **responsável por demanda**



Atualização da **situação da demanda** conforme andamento do processo



Funcionalidades para facilitar a **gestão das atividades** tanto pelo CCC quanto pelos demandantes e **interação entre os atores**



**Vinculação** de demandas que serão **atendidas conjuntamente**



**Marcação** das demandas urgentes



**Registro das ações** no **histórico** (data, hora e usuário)

# Fluxo da demanda

## Solicitação de um serviço

- Demais módulos Portal + SEI
- Módulo Gestão de Demandas + SEI

## Análise da demanda

- Tipo da demanda
- Urgência
- Documentação necessária

## Processamento da demanda

- Tipo da demanda
- Fluxos mapeados

## Conclusão da demanda

- Licitação / contratação concluída
- Contrato / Ata formalizado(a)
- Alterações contratuais



Acompanhamento pelo demandante e interação pelo chat

# Melhorias - Pedido de Compra



| Dados do pedido de material ou serviço  |                                  | Solicitações vinculadas | Itens do pedido | Dotações orçamentárias | Programação orçamentária prévia | Dados complementares |
|---|----------------------------------|-------------------------|-----------------|------------------------|---------------------------------|----------------------|
| Número:                                 | 2061034 000011/2021              |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Situação:                               | Pendente para correção           |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Data de criação:                        | 31/05/2021                       |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Autor(a):                               | [REDACTED]                       |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Centralizado:                           | Sim                              |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Linha de fornecimento:                  | 6010 - ARTIGOS E UTENSÍLIOS      |                         |                 |                        |                                 |                      |
| * Local de entrega:                     | FJP                              |                         |                 |                        |                                 |                      |
| * Cidade:                               | Belo Horizonte                   |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Justificativa da aquisição:             | Teste                            |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Observação:                             |                                  |                         |                 |                        |                                 |                      |
| * Unidade de compra:                    | 1502002 - CSC - COMPRAS 01 TESTE |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Termo de referência / Projeto básico:   | <a href="#">Inserir arquivo</a>  |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Preço de referência / Valor estimado:   | <a href="#">Incluir arquivo</a>  |                         |                 |                        |                                 |                      |
| Expectativa de vigência da contratação: | * Ano início:                    | 2021                    | aaaa            |                        |                                 |                      |
|   | * Ano fim:                       | 2021                    | aaaa            |                        |                                 |                      |
| Nº processo SEI:                        | 9289.18.0913890/2021-01          |                         |                 |                        |                                 |                      |



Nova aba habilitada quando selecionada uma unidade de compra do CCC

Campo para informar número do processo SEI

# Melhorias - Pedido de Compra



| Dados de pedido  | Solicitações vinculadas                                    | Itens do pedido                    | Dotações orçamentárias                | Programação orçamentária prévia    | Dados complementares |
|--|--|------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| Número do pedido:  | 2061034 000011/2021  |                                    |                                       |                                    |                      |
| * Data prevista para o serviço ou material estar disponível para execução:           | <input type="text" value="30/09/2021"/>                    | dd/mm/aaaa                         | } Alinhado ao planejamento de compras |                                    |                      |
| * Procedimento de contratação previsto:  | <input type="text" value="Bens e serviços"/>               | ▼                                  | } Permitirá direcionamentos internos  |                                    |                      |
|  | <input type="text" value="Pregão"/>                        | ▼                                  |                                       |                                    |                      |
|  | <input type="text" value="Pregão eletrônico"/>             | ▼                                  |                                       |                                    |                      |
| * Sua demanda deve ser enquadrada como urgente?                                      | <input type="text" value="Não"/>                           |                                    |                                       |                                    |                      |
| Formalização de contrato   |  |                                    |                                       |                                    |                      |
| * Haverá formalização de contrato?   | <input type="text" value="Sim"/>                           |                                    |                                       |                                    |                      |
| * A formalização do contrato ocorrerá logo após a conclusão do processo licitatório? | <input type="text" value="Sim"/>                           |                                    |                                       |                                    |                      |
| * Tipo de contrato:  | <input type="text" value="Contrato comum"/>                |                                    |                                       |                                    |                      |
| Detalhamento da demanda  |  |                                    |                                       |                                    |                      |
| Descrição complementar da demanda:   | <div style="border: 1px solid gray; height: 100px;"></div> |                                    |                                       |                                    |                      |
| Número da demanda referência:  | <input type="text"/>                                       | <a href="#">Selecionar demanda</a> | <a href="#">Limpar</a>                | } Permitirá vinculação de demandas |                      |
| <input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>        |  |                                    |                                       |                                    |                      |

# Melhorias - Pedido de Compra



Dados de pedido

Solicitações vinculadas

Itens do pedido

Dotações orçamentárias

Programação orçamentária prévia

Dados complementares

Número do pedido:

2061034 000017/2021

\* Data prevista para o serviço ou material estar disponível para execução:

31/12/2021

dd/mm/aaaa

\* Procedimento de contratação previsto:

Bens e serviços



Pregão



Pregão eletrônico



\* Sua demanda deve ser enquadrada como urgente?

Sim



\* Por quê?

Risco à Vida.

Dispensa - art. 24, inciso IV da Lei nº 8.666/93.

Demanda Judicial.

Recurso orçamentário com prazo de execução determinado.

Substituição de processo de compra ou contrato vigente.

Paralisação de fornecimento de material ou prestação de serviço essencial.

Permitirá identificar o tipo de urgência para organização das prioridades

\* Justificativa:



# Melhorias - Solicitação de alteração contratual



Dados da solicitação

Especificações pendentes

Dados complementares

Histórico

Unidade: 1321127

Número: 0000010

Situação: Criada

Número do contrato: 9279837 [Visualizar contrato](#)

Responsável: [Redacted]

Data de criação: 23/08/2021

## Detalhamento da alteração contratual a ser solicitada.

\* Tipo do termo

Permitirá direcionamentos internos

\* Sua demanda deve ser enquadrada como urgente?

\* Por quê?

- Paralisação de fornecimento de material ou prestação de serviço essencial.
- Demanda Judicial.

Permitirá identificar o tipo de urgência para organização das prioridades

\* Justificativa da urgência:

## Detalhamento da demanda

Descrição complementar da demanda:

Número da demanda referência:

[Selecionar demanda](#)

[Limpar](#)

Permitirá vinculação de demandas

Salvar

Cancelar

# Módulo Gestão de Demandas

O que cada ator faz nesse  
**novo módulo**



# Atores e papéis



## Responsável CCC (Analista + Gestor)

- **Assumir** ou **delegar** demandas
- **Atualizar a situação** da demanda
- **Vincular demandas** que serão atendidas conjuntamente
- **Encaminhar demanda** para correção, análise ou assinatura de documento
- **Interagir no chat**, quando necessário
- **Acompanhar** as demandas
- Monitorar e **gerir as atividades** da equipe



## Órgão/Entidade Demandante

- **Registrar** demandas para solicitar serviço
- **Acompanhar** as demandas
- Atuar nas demandas retornadas para correção, análise ou assinatura de documento
- **Interagir no chat**, quando necessário

# Tela principal - Demandante

Gestão de demandas > Consulta e cadastro de demandas

+ CRIAR DEMANDA

Demandas da unidade

62

Demandas urgentes

45

Demandas com mensagens não lidas

0

Demandas geradas por mim

61

Demandas pelas quais sou responsável

0

Consulta e cadastro de demandas

Demandas encontradas

|  | N° da demanda ▼▲ | Subtipo ▼▲                    | Situação ▼▲                               | Unidade responsável ▼▲                 | N° SEI                  |  |
|--|------------------|-------------------------------|---|--|-------------------------|--|
|  | 000000250/2021   | Pregão tradicional eletrônico | Em período de apresentação de proposta    | 1501036 - DCAERA/SEPLAG                | 1313.13.1313131/3131-31 |  |
|  | 000000228/2021   | Tomada de Preços              | Em análise - autoridade competente        | 1501900 - UNID. ATEND. SIAD            | 1313.13.1313131/3131-31 |  |
|  | 000000158/2021   | Concorrência                  | Pendente para emissão de parecer jurídico | 1501228 - ALMOX/CONS/CR/UBERABA/SEPLAG | 1313.13.1313131/3131-31 |  |
|  | 000000227/2021   | Concorrência                  | Em análise - autoridade competente        | 1501900 - UNID. ATEND. SIAD            | 1313.13.1313131/3131-31 |  |

# Tela principal - CCC

Gestão de demandas > Consulta e cadastro de demandas

+ CRIAR DEMANDA

Demandas da unidade

13



Demandas urgentes

6



Demandas com mensagens não lidas

1



Demandas geradas por mim

13



Demandas pelas quais sou responsável

59

Consulta e cadastro de demandas

Demandas encontradas

|  | N° da demanda ▼▲ | Órgão ou entidade demandante ▼▲                          | Unidade demandante ▼▲                         | Subtipo ▼▲                    | Situação ▼▲                | Responsável pela demanda ▼▲ | N° SEI                      |                      |
|--|------------------|--|---|-------------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|
|  | 000000177/2021   | 1500 - H - SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTAO | 1501900 - UNID. ATEND. SIAD                   | Dúvidas e esclarecimentos     | Atendida                   | Camila                      | -                           | <br><br><br><br><br> |
|  | 000000164/2021   | 1320 - SECRETARIA DE ESTADO DA SAUDE                     | 1321127 - SES/SG/GC/COORD.COMPRAS DE SERVICOS | Pregão tradicional eletrônico | Em análise de documentação | ATENDIMENTO SIAD            | -                           | <br><br><br><br><br> |
|  | 000000160/2021   | 2060 - FUNDACAO JOAO PINHEIRO                            | 2061034 - COMPRAS/FJP                         | Concorrência                  | Em análise de documentação | Michele                     | 9289.18.0913890/1233<br>-44 | <br><br><br><br><br> |

## Como acompanhar uma demanda



# Módulo Gestão de Demandas

A seguir, apresentaremos o exemplo de uma **demanda de pregão eletrônico**, destacando:



**Atores** envolvidos

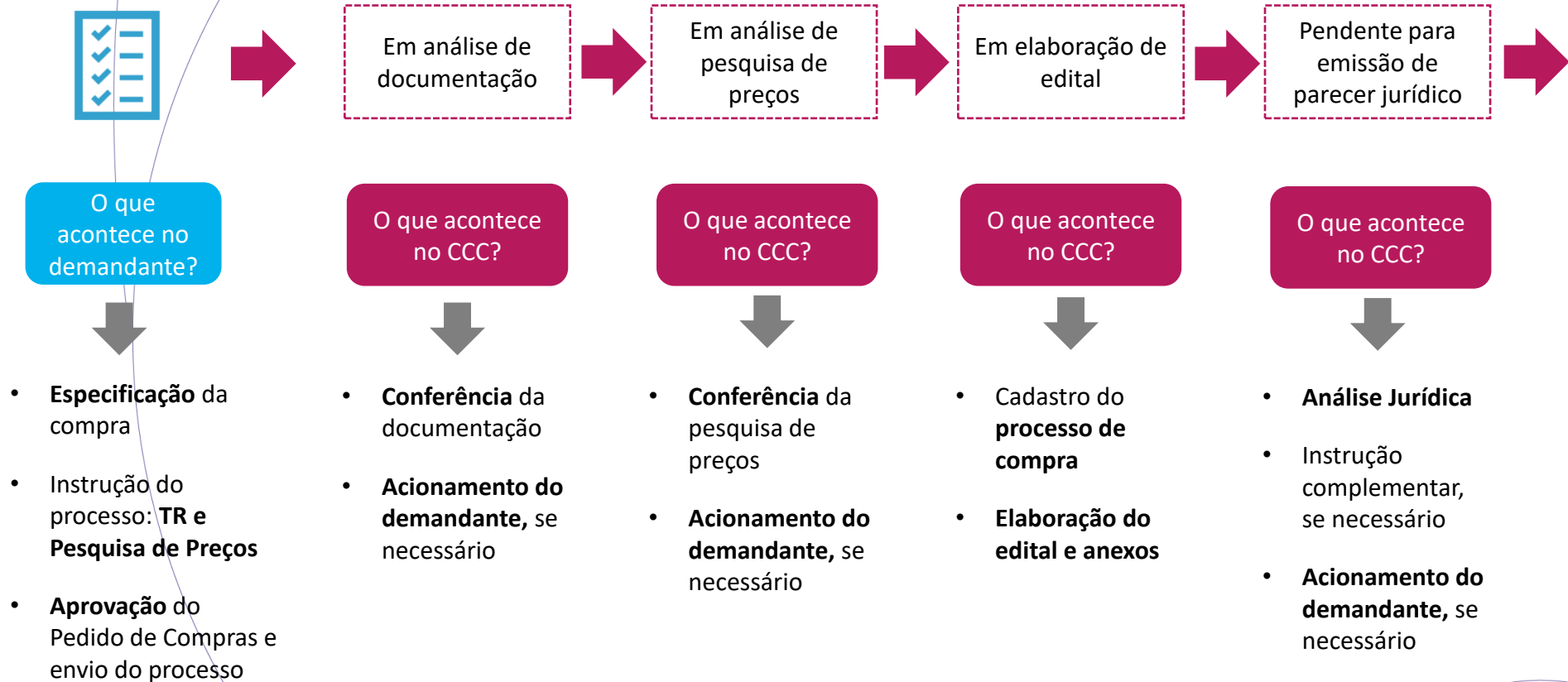


**Situações** da demanda



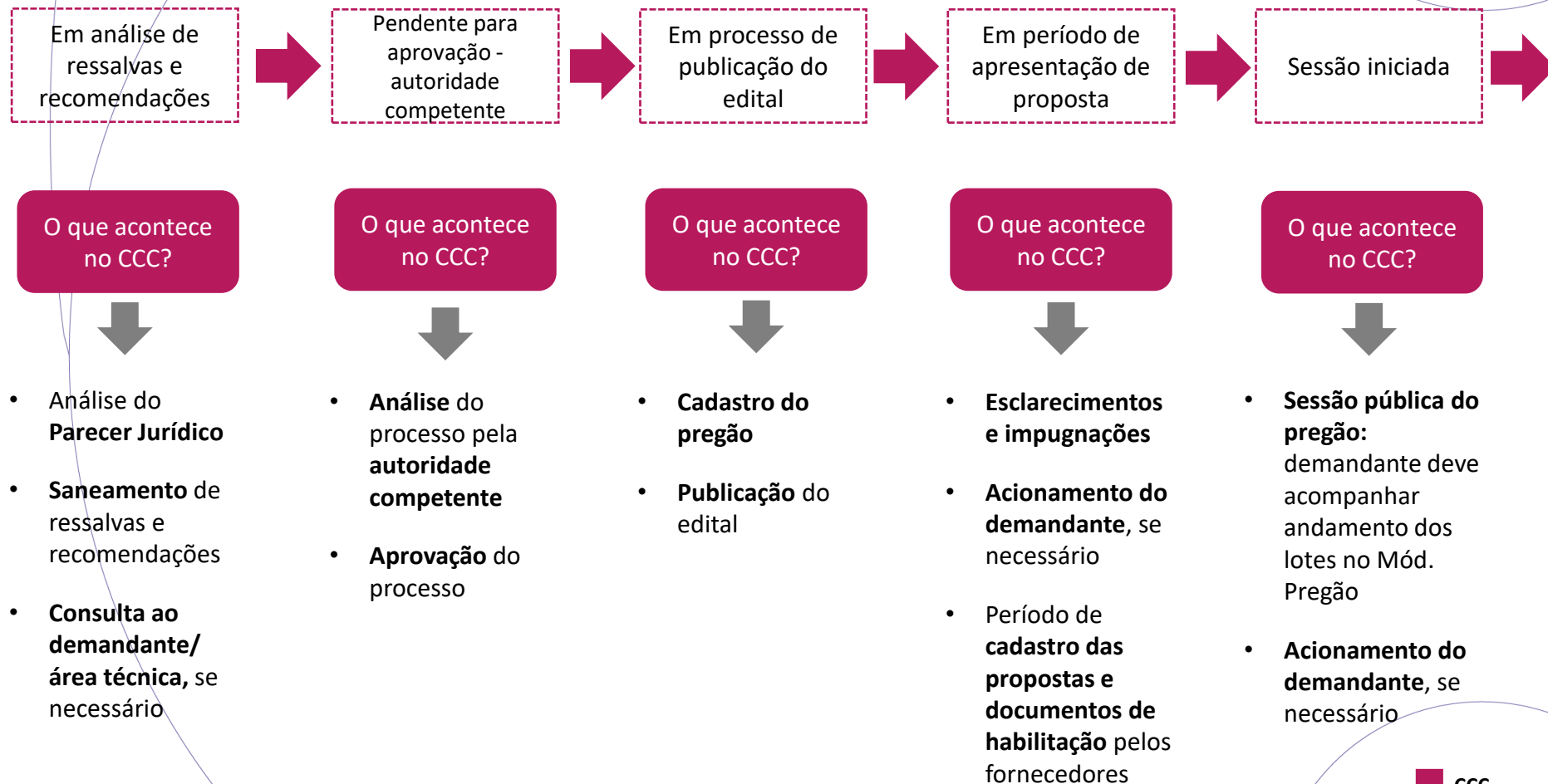
**Atividades** que ocorrem durante o atendimento, conforme Jornada de Processos

# Pregão eletrônico – Acompanhamento de situação

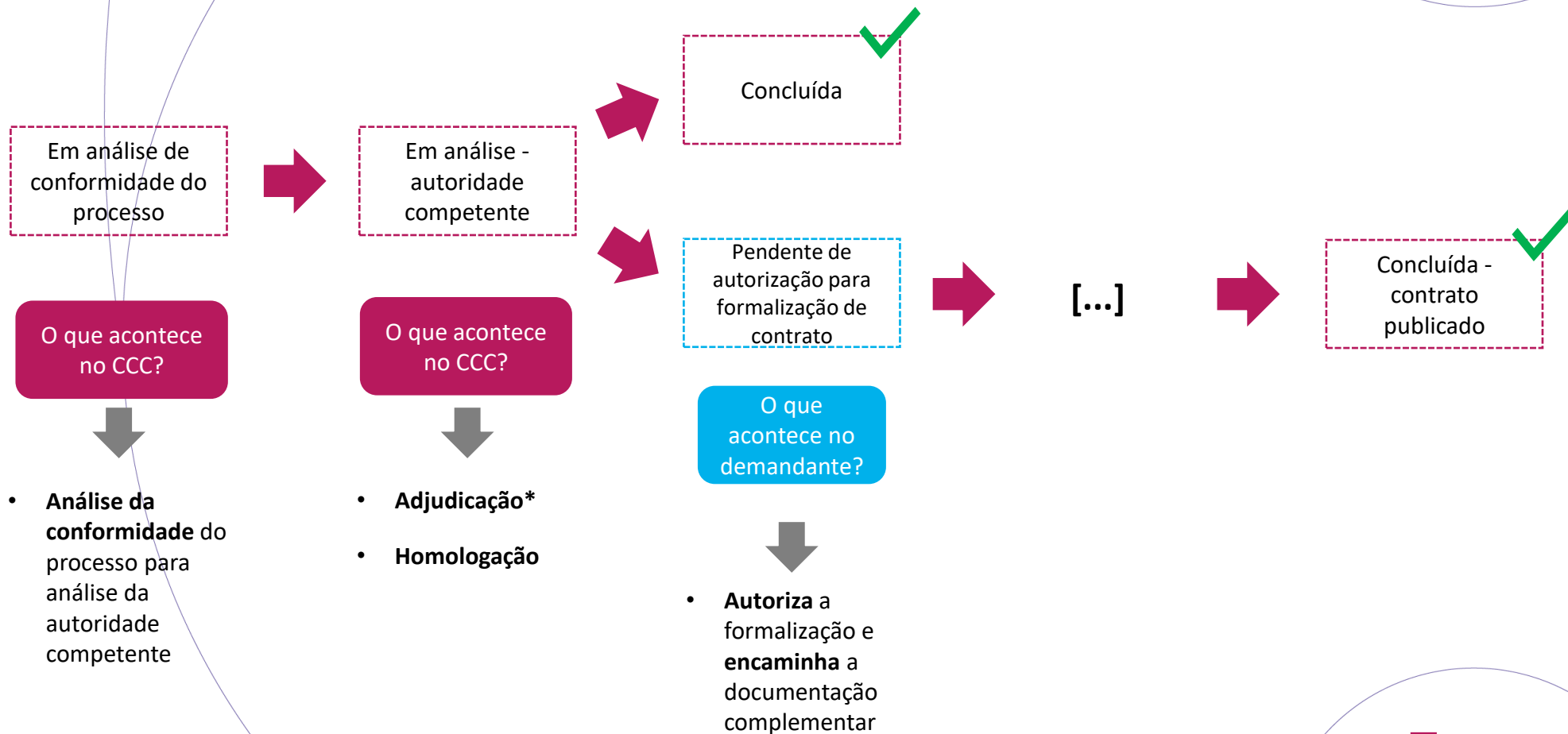




# Pregão eletrônico – Acompanhamento de situação



# Pregão eletrônico – Acompanhamento de situação



\*Autoridade competente adjudica apenas lotes com recurso.

# Módulo Gestão de Demandas

E como irei ver essa  
demanda no Módulo



# Tela principal - Demandante

Gestão de demandas > Consulta e cadastro de demandas

+ CRIAR DEMANDA

☰ Demandas da unidade  
62

🔔 Demandas urgentes  
45

💬 Demandas com mensagens não lidas  
0

✎ Demandas geradas por mim  
61

👤 Demandas pelas quais sou responsável  
0



Consulta e cadastro de demandas

Demandas encontradas



| N° da demanda ▼▲ | Subtipo ▼▲                    | Situação ▼▲                               | Unidade responsável ▼▲                 | N° SEI                  |  |
|------------------|-------------------------------|---|--|-------------------------|--|
| 000000250/2021   | Pregão tradicional eletrônico | Em período de apresentação de proposta    | 1501036 - DCAERA/SEPLAG                | 1313.13.1313131/3131-31 |  |
| 000000228/2021   | Tomada de Preços              | Em análise - autoridade competente        | 1501900 - UNID. ATEND. SIAD            | 1313.13.1313131/3131-31 |  |
| 000000158/2021   | Concorrência                  | Pendente para emissão de parecer jurídico | 1501228 - ALMOX/CONS/CR/UBERABA/SEPLAG | 1313.13.1313131/3131-31 |  |
| 000000227/2021   | Concorrência                  | Em análise - autoridade competente        | 1501900 - UNID. ATEND. SIAD            | 1313.13.1313131/3131-31 |  |

# Formulário da demanda

IDENTIFICAÇÃO

HISTÓRICO

## Dados da Demanda

Número da demanda  
000000250/2021

Situação  
Em período de apresentação de proposta

Data / hora da inclusão  
20/08/2021 12:33

Tipo da demanda ⓘ  
Procedimento de Contratação

Subtipo da demanda ⓘ  
Pregão tradicional eletrônico

Número do processo SEI  
1313.13.1313131/3131-31

Unidade demandante  
1321127 - SES/SG/GC/COORD.COMPRAS DE SERVICOS

Unidade responsável  
1501036 - DCAERA/SEPLAG

Autor (a)  
LETICIA

Número da demanda de referência  
-

Responsável  
CAMILA

**Dados básicos da demanda**

Número do processo de compra  
1502002 000075/2021

Número de pedido  
1321127 000092/2021

Procedimento de contratação  
Bens e serviços - Pregão - Pregão eletrônico

**Dados relacionados ao pedido e processo de compra**

## Detalhamento

Data prevista para o material ou serviço estar disponível para execução.  
29/08/2021

**Detalhamento da demanda, conforme preenchimento da aba Dados Complementares**

Descrição complementar

Chat

**Chat da demanda**

# Histórico da demanda

← Demanda 000000250/2021



IDENTIFICAÇÃO

HISTÓRICO

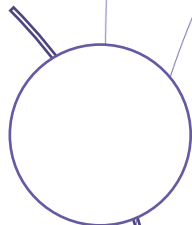
Tipo da demanda: Pregão tradicional eletrônico  
Em período de apresentação de proposta

Pesquisar

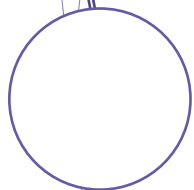


| Data/Hora da ação | Responsável        | Unidade                                       | Ação                  | Situação  | Informações complementares      |
|-------------------|--------------------|---|-----------------------|---|---------------------------------|
| 20/08/2021 13:21  | - ATENDIMENTO SIAD | 1502002 - CSC - COMPRAS 01 TESTE              | Alteração de situação | Em período de apresentação de proposta          | Encaminhada para unidade1501036 |
| 20/08/2021 13:08  | - ATENDIMENTO SIAD | 1502002 - CSC - COMPRAS 01 TESTE              | Alteração de situação | Em processo de publicação                       | Encaminhada para unidade1501900 |
| 20/08/2021 13:07  | - ATENDIMENTO SIAD | 1502002 - CSC - COMPRAS 01 TESTE              | Alteração de situação | Pendente para aprovação - autoridade competente | Encaminhada para unidade1501900 |
| 20/08/2021 13:03  | - ATENDIMENTO SIAD | 1501900 - UNID. ATEND. SIAD                   | Assumir demanda       | Em elaboração de edital                         | -                               |
| 20/08/2021 13:01  | - ATENDIMENTO SIAD | 1321127 - SES/SG/GC/COORD.COMPRAS DE SERVICOS | Alteração de situação | Em elaboração de edital                         | Encaminhada para unidade1501900 |
| 20/08/2021 13:01  | - ATENDIMENTO SIAD | 1321127 - SES/SG/GC/COORD.COMPRAS DE SERVICOS | Assumir demanda       | Pendente para correção - demandante             | -                               |
| 20/08/2021 13:00  | - ATENDIMENTO SIAD | 1501900 - UNID. ATEND. SIAD                   | Alteração de situação | Pendente para correção - demandante             | -                               |
| 20/08/2021 12:59  | - ATENDIMENTO SIAD | 1501900 - UNID. ATEND. SIAD                   | Assumir demanda       | Em elaboração de edital                         | -                               |

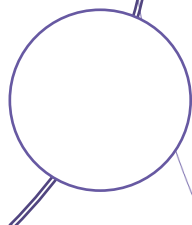
# Agenda



Panorama



Módulo Gestão de Demandas



**Próximos Passos**

# Próximos Passos



**Homologação** das regras - *continuação*



Planos de **treinamentos** e **capacitação**



Definição de **ANS/ANO**





**PROJETO**  
**Centro**  
**de Compras**  
**Compartilhadas**

<http://www.planejamento.mg.gov.br/pagina/logistica/projeto-ccc>