



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rua Líbero Badaró, 425, 4º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone: (11) 2392-2092

Relatório

**PARECER TÉCNICO DA PROVA DE CONCEITO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/SMIT/2021**

DESCRIÇÃO
<p>Em consonância com o item 25. PROVA DE CONCEITO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA do ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA do Edital de contratação referente ao pregão nº. 031/SMIT/2021, foi realizada a Prova de Conceito nos dias 10/01/2022, 11/01/2022, 12/01/2022, 13/01/2022 e 14/01/2022, de forma virtual através da ferramenta MS Teams, no link (https://tinyurl.com/SP156POC), no qual o consórcio licitante formado pelas empresas: BR BPO TECNOLOGIA E SERVIÇOS S/A, CNPJ/MF sob o nº 24.193.412/0001-80; MULTICANAL CONTACT CENTER LTDA., CNPJ/MF sob o nº 11.126.675/0001-06 e METASIX TECNOLOGIA LTDA-EPP, CNPJ/MF sob o nº 11.545.952/0001-07 apresentaram a Solução Tecnológica para atendimento aos requisitos classificados como obrigatórios para a POC (Sigla OP) do ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA e do ANEXO I.II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT do edital.</p> <p>O processo da Prova de Conceito se constituiu da execução de testes para verificação dos requisitos classificados como obrigatórios para a POC (Sigla OP) do ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA e do ANEXO I.II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT, conforme listas detalhadas ao final desse Relatório de Avaliação Técnica.</p>
PARECER
A Solução Tecnológica apresentada ATENDE aos requisitos testados.

São Paulo, 14 de Janeiro de 2022

Assinam, ao final do relatório, os membros da Comissão Especial Avaliadora para a Prova de Conceito prevista no âmbito do Pregão Eletrônico nº. 031/SMIT/2021, ora designados pela Portaria SMIT/01 de 06 de Janeiro de 2022:

- I - Itamar Wallace Tertuliano, RF nº. 856.060-9;
- II - Murillo Corvino Rocha, RF nº. 841.165-4;
- III - Andrew Solera, RF nº. 841.160-3;
- IV - Sarah de Oliveira Alcantara, RF nº. 839.227-7; e
- V - Jorge Gustavo Pinna Rodrigues, RF nº. 827.019-8.

**ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/SMIT/2021**

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	Geral	1.1.1.	A solução deverá disponibilizar um Portal de Atendimento WEB para interface com o munícipe, responsivo pelo menos para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Safari, adaptando-se também para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivos móveis.	OP	Sim
			1.1.2.	A solução deverá possuir um mecanismo de busca para facilitar a localização de serviços, informações, etc, conforme detalhamento nos requisitos técnicos	OP	Sim
		Munícipe	1.1.4.	Permite que o munícipe se cadastre na solução via Portal de Atendimento WEB como pessoa física ou pessoa jurídica.	OP	Sim
			1.1.5.	Permite que o munícipe, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga realizar login no Portal de Atendimento WEB utilizando usuário e senha cadastrados.	OP	Sim
			1.1.6.	Permite que o munícipe realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	OP	Sim
			1.1.9.	Permite que o munícipe realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas).	OP	Sim
			1.1.10.	Permite que o munícipe que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	OP	Sim

1.2. APLICATIVO MÓVEL	Configuração	1.1.12.	Permite que o munícipe edite suas informações cadastrais e senha.	OP	Sim	
		1.1.13.	Permite que o munícipe avalie o Portal de Atendimento WEB.	OP	Sim	
		1.1.14.	Permite que o munícipe faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, atrelados à sua solicitação.	OP	Sim	
	Configuração	1.1.15.	Permite configurar o Portal de Atendimento WEB ao munícipe, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição e exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (pop-ups), relatórios, gráficos, dashboards e tabelas.	OP	Sim	
		1.1.16.	Permite configurar a obrigatoriedade, o tipo (texto, data, data e hora, booleano, decimal, número, dinâmico e composto) a ordem de preenchimento dos campos de cadastro do munícipe com autonomia e sem necessidade de programação.	OP	Sim	
	Geral	1.2.1.	A solução deverá oferecer Aplicativo Móvel para interface com o munícipe disponível nas plataformas IOS e Android.	OP	Sim	
		Munícipe	1.2.2.	Permite que o munícipe se cadastre na solução via Aplicativo Móvel como pessoa física ou pessoa jurídica.	OP	Sim
			1.2.3.	Permite que o munícipe, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga entrar no Aplicativo Móvel utilizando usuário e senha cadastrados.	OP	Sim
			1.2.4.	Permite que o munícipe realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	OP	Sim
			1.2.7.	Permite que o munícipe realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas).	OP	Sim
			1.2.8.	Permite que o munícipe que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação por critérios definidos pela CONTRATANTE (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	OP	Sim
			1.2.9.	Permite que o munícipe previamente cadastrado e ativo na solução consiga dar andamento à solicitação no Aplicativo Móvel, independente do canal utilizado para fazer a abertura e demais interações com a solução.	OP	Sim
			1.2.10.	Permite que o munícipe edite suas informações cadastrais e senha.	OP	Sim
			1.2.12.	Permite que o munícipe faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, atrelados à sua solicitação.	OP	Sim
		Configuração	1.2.13.	Permite gerenciar o conteúdo exibido no Aplicativo Móvel, possibilitando a criação, edição e exclusão de componentes, sem a necessidade de escrever código de programação. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, serviços públicos, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (pop-ups), relatórios, gráficos, dashboards e tabelas.	OP	Sim
	1.2.14.		Permite configurar a obrigatoriedade e a ordem dos campos de cadastro dos formulários.	OP	Sim	
1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	Geral	1.3.1.	A solução deverá oferecer interfaces para atendimento assistido, permitindo registrar em cada solicitação o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da solicitação (Central Telefônica e Atendimento Presencial).	OP	Sim	
		1.3.3.	Permite que o atendente registre todas as solicitações do munícipe em uma interface de atendimento, em nome do munícipe ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos.	OP	Sim	
		1.3.4.	Permite que o atendente crie um novo cadastro para o munícipe ainda não cadastrado na solução ou edite todos os campos que a CONTRATANTE definir como editáveis para esse perfil, além de ter acesso às possíveis pendências do cidadão a fim de notificá-lo no próprio contato	OP	Sim	
		1.3.6.	Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um munícipe, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP	Sim	
		1.3.7.	Permite que o atendente consulte o andamento de uma solicitação anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	OP	Sim	
		1.3.9.	Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (script), executando um fluxo de atendimento passo a passo.	OP	Sim	
		1.3.10.	Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (scripts) que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP	Sim	
		1.3.11.	Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma solicitação em um campo de texto específico.	OP	Sim	
		1.3.12.	Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	OP	Sim	
		Configuração	1.3.14.	Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição e exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, serviços públicos, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (pop-ups), relatórios, gráficos, dashboards e tabelas.	OP	Sim
			1.3.15.	Permite criar, editar e excluir scripts de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao munícipe.	OP	Sim
			1.3.16.	Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (scripts).	OP	Sim
	1.4. CHAT		Geral	1.4.1.	A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e munícipes disponível no Portal de Atendimento WEB.	OP
		1.4.4.		Permite que o munícipe solicite informações ou realize uma solicitação por meio de chat on-line no Portal de Atendimento WEB, podendo realizar upload e download de arquivos.	OP	Sim
		Munícipe	1.4.5.	Permite que o munícipe veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.	OP	Sim
			1.4.6.	Permite que o munícipe visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.	OP	Sim
1.4.7.			Permite que o munícipe envie a conversa do chat para um e-mail.	OP	Sim	
1.4.9.			Permite que munícipe avalie o atendimento após o seu encerramento.	OP	Sim	
Atendimento		1.4.10.	Permite que o atendente interaja com os munícipes por meio de chat on-line, na mesma interface do canal assistido.	OP	Sim	
	1.4.11.	Permite que o atendente registre solicitações, podendo realizar upload e download de	OP	Sim		

1.5. REDES SOCIAIS	Configuração	1.4.14.	arquivos, bem como compartilhá-los com outros usuários da solução. Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o munícipe, como por exemplo dados já fornecidos pelo munícipe, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.	OP	Sim
		1.4.17.	Permite configurar respostas-padrão.	OP	Sim
	Configuração	1.4.18.	Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, resultados da avaliação dos atendimentos, dentre outros.	OP	Sim
		1.5.1.	A solução deverá possuir integração com redes sociais que possuam APIs (no mínimo, Facebook, Facebook Messenger, Twitter, Whatsapp, Telegram), possibilitando monitorar, detectar, engajar e publicar nessas redes, conforme suas políticas de privacidade e publicação.	OP	Sim
	Geral	1.5.2.	A solução deverá possuir uma caixa de entrada nativa das mensagens identificadas em todas as redes sociais monitoradas e permitir resposta por meio da mesma, sem a necessidade de utilizar sistemas clientes de mensagem.	OP	Sim
		Munícipe	1.5.5.	Permite que o munícipe solicite informações ou solicite serviços.	OP
	Atendimento	1.5.7.	Permite que o atendente interaja com o munícipe por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.	OP	Sim
	Configuração	1.5.9.	Permite configurar respostas-padrão.	OP	Sim

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	Geral	2.1.1.	A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação e dando completa autonomia à CONTRATANTE.	OP	Sim
			2.1.2.	A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases de logradouros).	OP	Sim
			2.1.3.	A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.	OP	Sim
			2.1.4.	A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção, além de realizar a publicação de novas versões e, quando necessário, rollback para versões anteriores sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP	Sim
			2.1.5.	A solução deverá permitir configurar serviços com formulário sem processo definido ou vinculado a algum processo automatizado de negócio;	OP	Sim
		Munícipe	2.1.6.	Permite que os dados preenchidos no formulário pelo munícipe sejam validados, conforme regras definidas, inclusive permitindo aplicar regras complexas (scripts) ou integrações com outros sistemas para validação.	OP	Sim
			2.1.7.	Permite que o munícipe visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints) nos campos dos formulários, conforme regras definidas.	OP	Sim
			2.1.8.	Permite que o munícipe ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP	Sim
		Atendimento	2.1.11.	Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.	OP	Sim
			2.1.12.	Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints) nos campos dos formulários conforme regras definidas.	OP	Sim
			2.1.13.	Permite que o atendente ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	OP	Sim
		Operacional	2.1.15.	Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo munícipe ou atendente, conforme regras definidas e que as alterações sejam armazenadas em histórico para que possam ser consultadas e confrontadas.	OP	Sim
		Configuração	2.1.16.	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, botão de comando, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, campo de data, campo de data e hora, campo numérico, arquivo (anexo), coordenada geográfica dentre outros.	OP	Sim
			2.1.17.	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.	OP	Sim
			2.1.18.	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo)	OP	Sim
			2.1.19.	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.	OP	Sim
			2.1.20.	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o permissionamento de visibilidade de campos e seus valores, conforme regras definidas.	OP	Sim
			2.1.21.	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o permissionamento de edição dos campos do formulário, mantendo o histórico de alterações realizadas, a data e o usuário que realizou a ação.	OP	Sim
			2.1.22.	Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o reuso do valor de um campo em outros campos do formulário.	OP	Sim
			2.1.23.	Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia, modelos de formulários para reutilização.	OP	Sim
			2.1.24.	Permite criar banco de campos frequentes, inclusive campos compostos (ex. endereço), facilitando a criação de novos formulários e garantindo a padronização.	OP	Sim
			2.1.25.	Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, tipo do conteúdo, tamanho, máscaras de entrada de dados para campos	OP	Sim

			específico (pelo menos CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail), consulta em tabelas, integração com bases de dados e APIs externas, scripts etc.			
		2.1.26.	Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas (hints) nos campos dos formulários.	OP	Sim	
		2.1.28.	Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.	OP	Sim	
		2.1.30.	Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.	OP	Sim	
2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNÍCIPE)	Munícipe	2.2.1.	Permite que o munícipe receba um número de protocolo único para cada nova solicitação, independente do canal utilizado. No caso do canal de atendimento telefônico, no momento da implantação este protocolo de atendimento será fornecido pela solução CTI (Computer Telephony Integration). Esta integração não precisa ser demonstrada na POC.	OP	Sim	
		2.2.2.	Permite que o munícipe visualize no Portal de atendimento WEB e no Aplicativo Móvel o andamento atualizado da prestação do serviço e os respectivos prazos de atendimento por fase, conforme execução das etapas do fluxo de trabalho interno, graficamente em uma timeline (linha do tempo) com a duração da fase atual.	OP	Sim	
		2.2.4.	Permite que o munícipe acrescente informações para complementar, cancelar ou reabrir uma solicitação nos diversos canais de atendimento.	OP	Sim	
		2.2.5.	Permite que o munícipe retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma solicitação. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos.	OP	Sim	
		2.2.6.	Permite que o munícipe visualize, faça o download de títulos e boletos, realize upload de comprovantes e acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.	OP	Sim	
	Atendimento	2.2.7.	Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	OP	Sim	
		2.2.8.	Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma solicitação a pedido do munícipe no canal assistido.	OP	Sim	
		2.2.9.	Permite que o atendente, a pedido do munícipe no canal assistido, visualize, faça o download de títulos e boletos e realize upload de comprovantes de pagamento.	OP	Sim	
	Configuração	2.2.11.	Permite criar fases de atendimento, sem necessidade de programação e com autonomia, que serão exibidas por serviço e por perfil de usuário.	OP	Sim	
	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA) – PROCESSOS DE NEGÓCIO	Geral	2.3.1.	A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno de cada serviço e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços que dê autonomia à CONTRATADA para cadastro e gestão dos fluxos.	OP	Sim
			2.3.2.	Para isso a solução deve disponibilizar editor visual para modelagem de processos utilizando da notação BPMN ou similar, contendo, no mínimo, os seguintes elementos: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, subprocesso, gateway exclusivo, múltiplas instâncias em paralelo e raias na vertical e horizontal (não permitindo elementos fora dessas).	OP	Sim
Operacional		2.3.4.	Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	OP	Sim	
		2.3.5.	Permite que o servidor receba a solicitação do serviço e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à solicitação para as etapas seguintes (por exemplo, aprovar ou reprovar uma documentação).	OP	Sim	
		2.3.6.	Permite que o servidor assuma, devolva e transfira a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de solicitação de serviço.	OP	Sim	
		2.3.7.	Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.	OP	Sim	
		2.3.8.	Permite que o servidor encaminhe uma solicitação de serviço para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP	Sim	
		2.3.9.	Permite que o servidor envie e receba uma solicitação por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.	OP	Sim	
		2.3.10.	Permite que o servidor altere o tipo de serviço de uma solicitação, fazendo com que a solicitação vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP	Sim	
		2.3.11.	Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.	OP	Sim	
		2.3.12.	Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma solicitação.	OP	Sim	
		2.3.13.	Permite que servidor faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma a fim de registrar como evidência da execução do trabalho	OP	Sim	
		2.3.14.	Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na solicitação diretamente na plataforma a fim de apoiar na execução dos serviços.	OP	Sim	
		Gerencial	2.3.15.	Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	OP	Sim

		2.3.16.	Permite que o servidor distribua as solicitações entre os servidores da unidade de atendimento.	OP	Sim
		2.3.17.	Permite que o servidor encaminhe uma solicitação de serviço para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	OP	Sim
		2.3.18.	Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma solicitação.	OP	Sim
		2.3.19.	Permite a criação do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou notação similar com auxílio de modelador gráfico, sem necessidade de programação. O fluxo corresponde às etapas de tratamento do serviço, por exemplo "aprovação da documentação", "emissão de ordem de serviço", "aprovação do diretor", etc.	OP	Sim
		2.3.20.	Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelo menos três níveis (tema, assunto, serviço, por exemplo).	OP	Sim
		2.3.21.	Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, sem necessidade de programação e com autonomia, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.	OP	Sim
		2.3.22.	Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, agendamento para atendimento presencial, solicitação anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros atributos do serviço.	OP	Sim
		2.3.23.	Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao município.	OP	Sim
		2.3.24.	Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno, permitindo que o cidadão complemente o pedido em diferentes etapas do serviço.	OP	Sim
		2.3.25.	Permite realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP	Sim
		2.3.28.	Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda solicitação da mesma pessoa, é uma região específica da cidade, etc.).	OP	Sim
		2.3.29.	Permite configurar hierarquias para suportar a criação, alteração, exclusão, junção e separação em lote de unidades de atendimento e grupos de atendimento, mantendo a integridade dos dados e o histórico das alterações.	OP	Sim
		2.3.30.	Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.	OP	Sim
		2.3.31.	Permite a criação de regras automáticas de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da solicitação (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização, ação no fluxo de trabalho, etc.).	OP	Sim
		2.3.32.	Permite configurar respostas-padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.	OP	Sim
2.3.35.	Permite configurar em quais fases do atendimento o município pode complementar ou cancelar uma solicitação.	OP	Sim		
2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	Geral	2.4.1.	A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento das solicitações e respectiva prestação dos serviços públicos que permita a identificação de eventuais desvios e gargalos.	OP	Sim
		2.4.2.	A solução deverá oferecer, em sua interface, recursos para facilitar a organização das solicitações, conforme critérios, tais como, filtros e agrupamento de solicitações por município, unidade de atendimento, etapas, fases, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de serviço, endereço, etiquetas (tags), pesquisas diretas em um campo, ordenação, dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.	OP	Sim
	Operacional	2.4.3.	Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.	OP	Sim
		2.4.4.	Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento, dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP	Sim
		2.4.5.	Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.	OP	Sim
	Gerencial	2.4.7.	Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.	OP	Sim
		2.4.8.	Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	OP	Sim
		2.4.9.	Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de drill down, informações sobre filas de atendimentos, backlog de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, por etapa e fase, dentre outros.	OP	Sim
	Configuração	2.4.10.	Permite configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, RG, CPF e endereço da solicitação.	OP	Sim
	2.5. PUBLICAÇÃO DE	Geral	2.5.1.	A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão	OP

SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)	Configuração		e parametrização dos serviços públicos em ambientes de homologação com vistas a testar a publicação do serviço.			
		2.5.2.	A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas às fases e etapas dos fluxos de atendimentos dos serviços.	OP	Sim	
		2.5.3.	Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP	Sim	
		2.5.4.	Permite o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior (rollback), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados, sem gerar indisponibilidade na aplicação ou serviço.	OP	Sim	
		2.5.5.	Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.	OP	Sim	
	2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS	Configuração	2.6.9.	Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.	OP	Sim
			2.6.10.	Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.	OP	Sim
			2.6.11.	Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.	OP	Sim
			2.6.12.	Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.	OP	Sim
			2.6.13.	Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.	OP	Sim
2.6.14.			Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.	OP	Sim	
2.6.17.			Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP	Sim	

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	Munícipe	3.1.1.	Permite que o munícipe, sem necessidade de realizar login, busque um serviço pertencente à Carta de Serviços, nos diversos canais de atendimento, pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP	Sim
			3.1.2.	Permite que o munícipe visualize os serviços mais solicitados.	OP	Sim
			3.1.4.	Permite que o munícipe faça avaliação sobre o conteúdo da Carta de Serviços, possibilitando a inserção de comentários.	OP	Sim
			3.1.5.	Permite que o munícipe visualize os serviços relacionados a um serviço.	OP	Sim
		Atendimento	3.1.7.	Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP	Sim
			3.1.8.	Permite que o atendente visualize os serviços mais solicitados.	OP	Sim
			3.1.10.	Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP	Sim
			3.1.11.	Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.	OP	Sim
		Operacional	3.1.12.	Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	OP	Sim
			3.1.15.	Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP	Sim
		Gerencial	3.1.19.	Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP	Sim
		Configuração	3.1.22.	Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.	OP	Sim
			3.1.23.	Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.	OP	Sim
			3.1.24.	Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.	OP	Sim
			3.1.25.	Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.	OP	Sim
			3.1.26.	Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.	OP	Sim
			3.1.27.	Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP	Sim
			3.1.29.	Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.	OP	Sim
			3.1.30.	Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.	OP	Sim
			3.1.32.	Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP	Sim
			3.1.33.	Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, mantendo a integridade dos dados.	OP	Sim
			3.1.34.	Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.	OP	Sim

		3.1.36.	Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Cartas de Serviços.	OP	Sim	
		3.1.37.	Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta) b) Tipo de serviço c) Canal de atendimento d) Data e horário de criação e atualização das Cartas e) Quantidade de acessos às Cartas por canal f) Pendência de análise das sugestões de alteração g) Avaliação realizada sobre a Cartas	OP	Sim	
3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	Munícipe	3.2.1.	Permite que o munícipe pesquise Perguntas Mais Frequentes, nos diversos canais de atendimento, pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP	Sim	
		3.2.2.	Permite que o munícipe avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP	Sim	
	Atendimento	3.2.3.	Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	OP	Sim	
		3.2.4.	Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	OP	Sim	
		3.2.5.	Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.	OP	Sim	
		3.2.6.	Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP	Sim	
	Operacional	3.2.8.	Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP	Sim	
	Gerencial	3.2.10.	Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP	Sim	
	Configuração	3.2.12.	Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização em uma taxonomia de pelo menos três níveis (serviço, tema, assunto, por exemplo) nos diversos canais de atendimento.	OP	Sim	
		3.2.13.	Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.	OP	Sim	
		3.2.15.	Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.	OP	Sim	
		3.2.16.	Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	OP	Sim	
		3.2.17.	Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.	OP	Sim	
		3.2.18.	Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços ou mantê-las independentes.	OP	Sim	
		3.2.19.	Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.	OP	Sim	
		3.2.20.	Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP	Sim	
		3.2.21.	Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais Frequentes e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	OP	Sim	
		3.2.22.	Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.	OP	Sim	
		3.2.23.	Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.	OP	Sim	
				3.2.24.	Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta) b) Serviço c) Tipo de serviço d) Canal de atendimento e) Data e horário de criação e atualização das FAQs f) Quantidade de acessos às FAQs por canal g) Pendência de análise das sugestões de alteração h) Avaliação realizada sobre as FAQs i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes	OP
	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	Atendimento	3.3.1.	Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.	OP	Sim
			3.3.2.	Permite que o atendente compartilhe com o munícipe, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.	OP	Sim
			3.3.3.	Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.	OP	Sim
			3.3.4.	Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	OP	Sim

	Configuração	3.3.13.	Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc) na Base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.	OP	Sim
		3.3.14.	Permite que todas as informações cadastradas na Base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.	OP	Sim
		3.3.15.	Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.	OP	Sim
		3.3.16.	Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.	OP	Sim
		3.3.17.	Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.	OP	Sim
		3.3.18.	Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.	OP	Sim
		3.3.19.	Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.	OP	Sim
		3.3.20.	Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento, notificando o dono do serviço sobre a necessidade de revisão do conteúdo quando o tempo expirar.	OP	Sim
		3.3.21.	Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	OP	Sim
		3.3.22.	Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Categoria do item da base b) Período de criação e atualização dos itens da base c) Usuário (criador e modificador de conteúdo) d) Avaliação do conteúdo e) Quantidade de acessos f) Pendência de análise das sugestões de alteração	OP	Sim

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	Geral	4.1.1.	A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e dashboards a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário, sem necessidade de customização e contendo qualquer dado configurado e instâncias de processo do BPMS	OP	Sim
			4.1.2.	A solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: PDF, XLS, CSV, HTML, XML ou TXT.	OP	Sim
			4.1.3.	A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de relatórios, gráficos (pizza, barras, pipeline) e dashboards aos usuários por e-mail.	OP	Sim
			4.1.4.	A solução deverá permitir especificar as datas iniciais e finais para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por dia, mês, semestre e ano;	OP	Sim
			4.1.5.	A solução deverá apresentar estrutura compatível para análise de grandes volumes de dados, de forma que os relatórios, dashboards e mapas apresentem desempenho e tempo de carregamento nunca superior a 10 segundos por execução.	OP	Sim
		Operacional	4.1.7.	Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulários, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP	Sim
			4.1.9.	Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e dashboards, possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP	Sim
		Gerencial	4.1.10.	Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, inclusive itens de formulário, com a possibilidade de aplicação de filtros e seleção de campos e variáveis para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP	Sim
			4.1.12.	Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes nos relatórios, gráficos e dashboards, possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	OP	Sim
		Configuração	4.1.13.	A solução deverá permitir selecionar os campos e as informações que estarão presentes nos relatórios, gráficos e dashboards, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a formatação, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização dos dados da solução, sem necessidade de customização da ferramenta	OP	Sim
			4.1.14.	A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros, sem necessidade de customização da ferramenta	OP	Sim
			4.1.15.	A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão	OP	Sim

			<p>da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica e Presencial) de forma segregada;</p> <p>b) Solicitações por tipo de serviço;</p> <p>c) Solicitações por fase do fluxo de atendimento;</p> <p>d) Solicitações por etapa do fluxo de atendimento;</p> <p>e) Solicitações pelas taxonomias definidas, como tema e assunto, por exemplo;</p> <p>f) Solicitações por tipo de solicitante (pessoa física e pessoa jurídica);</p> <p>g) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, região, subprefeitura, distrito, setor, quadra, lote, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento;</p> <p>h) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável);</p> <p>i) Solicitações atrasadas;</p> <p>j) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento;</p> <p>k) Solicitações por solicitante;</p> <p>l) Solicitações por atendente;</p> <p>m) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço;</p> <p>n) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço;</p> <p>o) Solicitações reabertas;</p> <p>p) Solicitações encaminhadas;</p> <p>q) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.</p>		
		4.1.16.	<p>Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes:</p> <p>a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independente da quantidade de visitas)</p> <p>b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários)</p> <p>c) Quantidade de visualizações de página (Pageviews)</p> <p>d) Quantidade de Páginas/Visita</p> <p>e) Taxa de saída</p> <p>f) Taxa de rejeição (Bounce Rate)</p> <p>g) Número de novas visitas e recorrentes</p> <p>h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real)</p> <p>i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, campanhas, etc.)</p> <p>j) Origem geográfica do acesso</p> <p>k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.)</p> <p>l) Tempo de navegação</p> <p>m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução</p> <p>n) Termos de pesquisa retornados e não retornados no momento do agendamento.</p> <p>o) Quantidade de instalações e desinstalações do Aplicativo Móvel</p>	OP	Sim
		4.1.20.	Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e dashboards nos canais de atendimento.	OP	Sim
		4.1.21.	Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP	Sim
		4.1.22.	Permite a criação, sem programação e com autonomia, de dashboards com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza, do tipo rosca, do tipo área, do tipo dispersão, do tipo treemap, do tipo radar, nuvem de palavras, dentre outros formatos de gráficos.	OP	Sim
		4.1.27.	Permite a criação de modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.	OP	Sim
		4.1.28.	Permite que os relatórios, gráficos e dashboards criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.	OP	Sim

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	Município	5.1.1.	Permite que o município cadastre um agendamento para o atendimento presencial do serviço contendo data, hora e local de comparecimento conforme disponibilidade da agenda da unidade e grupo de atendimento.	OP	Sim
			5.1.2.	Permite que o município consulte o histórico dos agendamentos realizados.	OP	Sim
			5.1.5.	Permite que o município altere os dados do agendamento (data, hora ou local de comparecimento), conforme disponibilidade da agenda da unidade e grupo responsável pelo atendimento.	OP	Sim
		Atendimento	5.1.7.	Permite que o atendente cadastre um agendamento para o atendimento presencial do serviço contendo data, hora e local de comparecimento, conforme disponibilidade da agenda da unidade responsável pelo atendimento.	OP	Sim
			5.1.8.	Permite que o atendente consulte o histórico dos agendamentos realizados.	OP	Sim
			5.1.9.	Permite que o atendente altere os dados do agendamento (data, hora ou local de comparecimento), conforme disponibilidade da agenda da unidade responsável pelo atendimento.	OP	Sim
		Operacional	5.1.12.	Permite que o servidor operacional consiga visualizar todos os agendamentos da sua unidade, com seus respectivos dados, bem como os agendamentos vinculados a cada servidor operacional.	OP	Sim

			5.1.13.	Permite que o servidor operacional registre o comparecimento e ausência do munícipe no atendimento presencial.	OP	Sim
		Gerencial	5.1.14.	Permite gerenciar a agenda da unidade e grupo de atendimento presencial, considerando os dias, horários, localidades e servidores disponíveis.	OP	Sim
		Configuração	5.1.15.	Permite configurar a opção de agendamento para atendimento presencial nos diversos canais de atendimento.	OP	Sim
			5.1.16.	Permite parametrizar para cada serviço a opção de agendamento, reagendamento e cancelamento do agendamento do atendimento presencial.	OP	Sim
			5.1.18.	Permite configurar as regras de negócio da etapa de agendamento para atendimento presencial, sem necessidade de programação.	OP	Sim
			5.1.19.	Permite configurar os locais, dias e horários disponíveis para o atendimento ao serviço de acordo com as características da unidade de atendimento.	OP	Sim

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	Munícipe	6.1.1.	Permite que o munícipe receba notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento e pendências do serviço por diversos canais, tais como e-mail, SMS e notificações push no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB.	OP	Sim
			6.1.2.	Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de marcação de agendamento presencial do serviço.	OP	Sim
			6.1.3.	Permite que o munícipe receba notificação com lembrete de comparecimento ao atendimento presencial agendado.	OP	Sim
			6.1.4.	Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de complementar informações sobre um serviço.	OP	Sim
		Atendimento	6.1.5.	Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.	OP	Sim
			6.1.6.	Permite que o atendente visualize as notificações enviadas ao munícipe para conseguir informá-lo.	OP	Sim
		Operacional	6.1.7.	Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.	OP	Sim
			6.1.8.	Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.	OP	Sim
		Gerencial	6.1.9.	Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.	OP	Sim
		Configuração	6.1.10.	Permite configurar as regras de envio de notificações aos usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.	OP	Sim
			6.1.11.	Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail, SMS e notificações push no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB, etc.	OP	Sim

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO	
7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO	7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO	Munícipe	7.1.1.	Permite que o munícipe realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.	OP	Sim	
		Atendimento	7.1.4.	Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do munícipe.	OP	Sim	
			7.1.7.	Define fases e etapas de avaliação do serviço.	OP	Sim	
			Configuração	7.1.8.	Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.	OP	Sim
				7.1.9.	Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.	OP	Sim

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO
8. PESQUISA	8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO	Munícipe	8.1.1.	Permite que o munícipe cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail, notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB.	OP	Sim
			8.1.2.	Permite que o munícipe cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.	OP	Sim
		Atendimento	8.1.3.	Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do munícipe para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica ou Atendimento Presencial).	OP	Sim
		Configuração	8.1.4.	Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.	OP	Sim
			8.1.5.	Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.	OP	Sim
			8.1.8.	Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.	OP	Sim
			8.1.9.	Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.	OP	Sim

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	Munícipe	9.1.2.	Permite ao munícipe cadastrado receber uma campanha de marketing e comunicação pelos diversos canais de atendimento.	OP	Sim

	Configuração	9.1.3.	Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos munícipes, palavras-chave de busca, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de campanhas através de e-mail, notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB. Exemplos de campanha: <ul style="list-style-type: none"> • Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os munícipes que solicitaram um determinado serviço. • Envio de uma notificação push para uma pesquisa no Aplicativo Móvel para todos os munícipes acima de sessenta anos que registraram elogios no último mês. • Envio de SMS com um link para uma pesquisa para munícipes que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano. 	OP	Sim
		9.1.5.	Permite o cadastro e gerenciamento das campanhas por meio de uma interface gráfica, em que se desenha e executa a régua de relacionamento, define o fluxo de comunicação, período da campanha (eventual ou recorrente), objetivo, mensagem, canal, público alvo e demais regras definidas.	OP	Sim
		9.1.7.	Permite a gestão da base de contatos para envio de comunicações a partir de mecanismos opt-in e opt-out por canal (e-mail, notificações push e SMS).	OP	Sim
		9.1.8.	Permite a criação de regras que controlem o número de comunicações recebidas por um usuário em um determinado período de tempo.	OP	Sim
		9.1.9.	Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.	OP	Sim
		9.1.10.	Permite o uso de tags nas campanhas enviadas por e-mail, com capacidade de detecção de abertura, cliques em links no conteúdo e deleção do e-mail.	OP	Sim
		9.1.12.	Permite a realização de testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo, etc.	OP	Sim
		9.1.13.	Permite a visualização prévia do conteúdo da campanha antes da publicação.	OP	Sim
		9.1.14.	Permite a geração de relatórios, gráficos e dashboards customizados para o acompanhamento do desempenho de cada campanha executada, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	OP	Sim
		9.1.15.	A solução deverá disponibilizar relatórios de todas as campanhas enviadas com seus respectivos retornos.	OP	Sim

ANEXO I.II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 031/SMIT/2021

GRUPO	SUBGRUPO	PERFIL	ITEM	REQUISITO	TIPO	ATENDIDO
CHATBOT	1.1. ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)	Munícipe	1.1.1.	Permite que o munícipe pergunte e interaja com o Assistente Virtual Inteligente utilizando linguagem natural e coloquial, em língua portuguesa brasileira, como se estivesse falando com um humano, para: <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitar serviço público e consultar status de atendimento; b) Realizar reclamação, denúncia, elogio, sugestão, etc; c) Avaliar serviços prestados; d) Avaliar o atendimento do Assistente Virtual Inteligente; e) Buscar orientações gerais e esclarecer dúvidas sobre os serviços; f) Responder pesquisas temáticas e de opinião; g) Buscar informações gerais, como notícias, leis, decretos e portarias municipais, eventos, telefones úteis, horários de funcionamento das unidades de atendimento. 	OP	Sim
			1.1.3.	Permite que o munícipe seja atendido de acordo com o contexto de onde partem as perguntas ou interações dos usuários (web, redes sociais, dispositivos móveis, etc.), possibilitando tratar de forma diferente as mesmas perguntas dependendo do canal ou área/página do site em que estas estão sendo feitas.	OP	Sim
			1.1.6.	Permite que o munícipe responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.	OP	Sim

Observações:

- O consórcio informou que a solução adotada será o Software CUBE Metasix versão 3.0.1. Durante a Prova de Conceito, a versão utilizada foi a do Software CUBE Metasix 3.0.0-beta. Dessa forma, o consórcio deverá disponibilizar a versão definitiva de número 3.0.1 ou superior.
- Para atendimento do item 4.1.22 do ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA, o consórcio licitante optou pela utilização da ferramenta "Power BI Embedded". Registre-se que o Requisito só poderá ser atendido com a disponibilização conjunta de licenças das ferramentas CUBE Metasix versão 3.0.1 e "Power BI Embedded" para cada usuário do Perfil Configuração. A informação foi reiterada pela Comissão Especial Avaliadora para o consórcio licitante, que concordou com a deliberação e irá fazer a disponibilização das licenças da ferramenta "Power BI Embedded" para todos os usuários do Perfil Configuração.

São partes integrantes deste relatório as Atas de Reunião 057268722, 057280384, 057337130, 057399056, 057450683 e vídeos que documentam a execução da Prova de Conceito.

Os vídeos com a íntegra da realização da Prova de Conceito, estão disponíveis em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/inovacao/noticias/?p=323477>

Todas as Atas de Reuniões e demais documentos referentes a realização da Prova de Conceito estão disponíveis no Processo Administrativo nº 6023.2019/0003628-4 e podem ser consultados na íntegra através do Portal de Processos Administrativos da Prefeitura de São Paulo, disponível em: <https://processos.prefeitura.sp.gov.br/Forms/Principal.aspx>

Atenciosamente,

Comissão Especial Avaliadora para a Prova de Conceito



Documento assinado eletronicamente por **Sarah de Oliveira Alcântara Martins, Analista de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional**, em 14/01/2022, às 15:30, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Andrew Solera, Analista de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional**, em 14/01/2022, às 15:30, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Itamar Wallace Tertuliano, Analista de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional**, em 14/01/2022, às 15:31, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Gustavo Pinna Rodrigues, Diretor(a) de Divisão Técnica**, em 14/01/2022, às 15:32, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Murillo Corvino Rocha, Analista de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional**, em 14/01/2022, às 15:32, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **057462629** e o código CRC **B2770F9C**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Coordenadoria de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rua Líbero Badaró, 425, 4º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone: (11) 2392-2092

PROCESSO 6023.2019/0003628-4

Termo SMIT/CGTIC Nº 057462846

TERMO DE ACEITE DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

Pregão Eletrônico:	031/SMIT/2021
Objeto:	Solução Tecnológica para atendimento aos requisitos classificados como obrigatórios para a POC (Sigla OP) do ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA e do ANEXO I.II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT do edital de Pregão Eletrônico nº 031/SMIT/2021.
Processo SEI:	6023.2019/0003628-4

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto do subitem 3.1.2 do ANEXO I.X - ROTEIRO PARA AVALIAÇÃO DA POC do edital de Pregão Eletrônico nº 031/SMIT/2021, que os requisitos classificados como obrigatórios para a POC (Sigla OP) do **ANEXO I.I – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA** e do **ANEXO I.II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT**, foram objeto de avaliação e estão em conformidade com os critérios de aceitação previamente definidos.

Ressaltamos que o aceite dos itens objetos de validação da Prova de Conceito, não isenta o consórcio licitante do cumprimento das obrigações constates no Item **17. PRAZOS, CONDIÇÕES E LOCAL DE ENTREGA** do edital de Pregão Eletrônico nº 031/SMIT/2021.

Assinam, esse Termo de Aceite, os membros da Comissão Especial Avaliadora para a Prova de Conceito prevista no âmbito do Pregão Eletrônico nº. 031/SMIT/2021, ora designados pela Portaria SMIT/01 de 06 de Janeiro de 2022:

- I - Itamar Wallace Tertuliano, RF nº. 856.060-9;
- II - Murillo Corvino Rocha, RF nº. 841.165-4;
- III - Andrew Solera, RF nº. 841.160-3;
- IV - Sarah de Oliveira Alcantara, RF nº. 839.227-7; e
- V - Jorge Gustavo Pinna Rodrigues, RF nº. 827.019-8.

Atenciosamente,

Comissão Especial Avaliadora para a Prova de Conceito



Documento assinado eletronicamente por **Sarah de Oliveira Alcântara Martins, Analista de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional**, em 14/01/2022, às 15:30, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Andrew Solera, Analista de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional**, em 14/01/2022, às 15:31, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Itamar Wallace Tertuliano, Analista de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional**, em 14/01/2022, às 15:31, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Murillo Corvino Rocha, Analista de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional**, em 14/01/2022, às 15:32, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Gustavo Pinna Rodrigues, Diretor(a) de Divisão Técnica**, em 14/01/2022, às 15:32, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **057462846** e o código CRC **26B2725A**.