

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	N/A	PORTAL	OP	1	1.1.1. A solução deverá disponibilizar um Portal de Atendimento WEB para interface com o município, 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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	N/A	PORTAL	OP	2	1.1.2. A solução deverá possuir um mecanismo de busca para facilitar a localização de serviços, informações, etc, conforme detalhamento nos requisitos técnicos	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	3	1.1.4. Permite que o município se cadastre na solução via Portal de Atendimento WEB como pessoa física ou pessoa jurídica.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	4	1.1.5. Permite que o município, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga realizar login no Portal de Atendimento WEB utilizando usuário e senha cadastrados.	Cadastro do cidadão no item 1.1.4 e realização de login com os dados deste item 1.1.5
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	5	1.1.12. Permite que o município edite suas informações cadastrais e senha.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	6	1.1.6. Permite que o município realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	7	1.1.14. Permite que o município faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, atrelados à sua solicitação.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	8	1.1.13. Permite que o município avalie o Portal de Atendimento WEB.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	9	1.1.9. Permite que o município realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas).	Item demonstrado no ponto 1.1.6
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	10	1.1.10. Permite que o município que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	CONFIGURAÇÃO	PORTAL	OP	11	1.1.15. Permite configurar o Portal de Atendimento WEB ao município, 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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB	CONFIGURAÇÃO	PORTAL	OP	12	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 município com autonomia e sem necessidade de programação.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	N/A	APLICATIVO	OP	1	1.2.1. A solução deverá oferecer Aplicativo Móvel para interface com o município disponível nas plataformas IOS e Android.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	MUNÍCIPE	APLICATIVO	OP	2	1.2.2. Permite que o município se cadastre na solução via Aplicativo Móvel como pessoa física ou pessoa jurídica.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	MUNÍCIPE	APLICATIVO	OP	3	1.2.3. Permite que o município, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga entrar no Aplicativo Móvel utilizando usuário e senha cadastrados.	Cadastro do cidadão no item 1.2.2 e realização de login com os dados neste item 1.2.3.
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	MUNÍCIPE	APLICATIVO	OP	4	1.2.10. Permite que o município edite suas informações cadastrais e senha.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	MUNÍCIPE	APLICATIVO	OP	5	1.2.4. Permite que o município realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	MUNÍCIPE	APLICATIVO	OP	6	1.2.12. Permite que o município faça o upload de documentos, como fotos, vídeos, e outros documentos, através da plataforma, atrelados à sua solicitação.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	MUNÍCIPE	APLICATIVO	OP	7	1.2.7. Permite que o município realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas).	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	MUNÍCIPE	APLICATIVO	OP	8	1.2.8. Permite que o município 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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	MUNÍCIPE	APLICATIVO	OP	9	1.2.9. Permite que o município 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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	CONFIGURAÇÃO	APLICATIVO	OP	10	1.2.14. Permite configurar a obrigatoriedade e a ordem dos campos de cadastro dos formulários.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.2. APLICATIVO MÓVEL	CONFIGURAÇÃO	APLICATIVO	OP	11	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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	N/A	SIGRC	OP	1	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).	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	2	1.3.9. Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (script), executando um fluxo de atendimento passo a passo.	

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	3	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	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	4	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.	Item tem como complemento o 1.3.11
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	5	1.3.11. Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma solicitação em um campo de texto específico.	Item tem como complemento o 1.3.33
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	6	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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	7	1.3.12. Permite que o atendente visualize os documentos atrelados às solicitações.	Item contemplado no ponto 1.3.6
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	8	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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	9	1.3.10. Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (scripts) que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	10	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.	Item contemplado no ponto 1.3.14
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	11	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.	Item contemplado no ponto 1.1.15 e 1.2.13
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	12	1.3.16. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (scripts).	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	N/A	SIGRC	OP	1	1.4.1. A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e munícipes disponível no Portal de Atendimento WEB.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	2	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.	Itens citados 1.1.1 e 1.1.6 de Assistente virtual (chatbot) Itens contemplados no ponto 1.4.6 e 1.4.14
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	3	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.	Item contemplado no ponto 1.4.4
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	4	1.4.6. Permite que o munícipe visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	5	1.4.10. Permite que o atendente interaja com os munícipes por meio de chat on-line, na mesma interface do canal assistido.	Item contemplado no 1.4.1
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	6	1.4.11. Permite que o atendente registre solicitações, podendo realizar upload e download de arquivos, bem como compartilhá-los com outros usuários da solução.	Item complementar do 1.4.1
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	7	1.4.14. 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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	8	1.4.7. Permite que o munícipe envie a conversa do chat para um e-mail.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	9	1.4.9. Permite que munícipe avalie o atendimento após o seu encerramento.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	10	1.4.17. Permite configurar respostas-padrão.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.4. CHAT	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	11	1.4.18. Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, resultados da avaliação dos atendimentos, dentre outros.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.5. REDES SOCIAIS	N/A	SIGRC	OP	1	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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.5. REDES SOCIAIS	N/A	SIGRC	OP	2	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.	Item contemplado no ponto 1.5.1
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.5. REDES SOCIAIS	MUNÍCIPE	SIGRC	OP	3	1.5.5. Permite que o munícipe solicite informações ou solicite serviços.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.5. REDES SOCIAIS	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	4	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.	
1. CANAIS DE ATENDIMENTO	1.5. REDES SOCIAIS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	1.5.9. Permite configurar respostas-padrão.	

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	N/A	SIGRC	OP	1	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	2	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, 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.	Itens contemplados nos pontos: 1.1.6, 1.1.9, 1.2.4, 1.2.7, 1.3.3, 1.4.11, 1.5.5, 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	4	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)	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	2.1.19. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	6	2.1.20. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o permissionamento de visibilidade de campos e seus valores, conforme regras definidas.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	2.1.22. Permite configurar, sem programação e com completa autonomia, o reuso do valor de um campo em outros campos do formulário.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	8	2.1.28. Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	9	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	10	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 específico (pelo menos CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail), consulta em tabelas, integração com bases de dados e APIs externas, scripts etc.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	11	2.1.26. Permite inserir e configurar, sem programação e com completa autonomia, dicas (hints) nos campos dos formulários.	Item contemplado nos pontos 2.1.7 e 2.1.12
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	12	2.1.24. Permite criar banco de campos frequentes, inclusive campos compostos (ex. endereço), facilitando a criação de novos formulários e garantindo a padronização.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	N/A	SIGRC	OP	13	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	14	2.1.23. Permite criar e gerenciar, sem programação e com completa autonomia, modelos de formulários para reutilização.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	N/A	SIGRC	OP	15	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).	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	N/A	SIGRC	OP	16	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	N/A	SIGRC	OP	17	2.1.5. A solução deverá permitir configurar serviços com formulário sem processo definido ou vinculado a algum processo automatizado de negócio;	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	18	2.1.8. Permite que o munícipe ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	Item complementar do ponto 2.1.3
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	19	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.	Item contemplado nos pontos 1.1.6, 1.1.9, 1.2.4, 1.2.7, 1.3.3, 1.4.11, 1.5.5
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	20	2.1.7. Permite que o munícipe visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints) nos campos dos formulários, conforme regras definidas.	Item contemplado no ponto 2.1.6
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	MUNÍCIPE	SIGRC	OP	21	2.1.13. Permite que o atendente ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	Item contemplado no ponto 2.1.8
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	MUNÍCIPE	SIGRC	OP	22	2.1.11. Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.	Item contemplado no ponto 2.1.6
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	MUNÍCIPE	SIGRC	OP	23	2.1.12. Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints) nos campos dos formulários conforme regras definidas.	Item contemplado no ponto 2.1.7

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	24	2.1.15. Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo município ou atendente, conforme regras definidas e que as alterações sejam armazenadas em histórico para que possam ser consultadas e confrontadas.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.1. FORMULÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	25	2.1.30. Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação ou customização.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNICIPAL)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	1	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNICIPAL)	MUNICÍPE	SIGRC	OP	2	2.2.1. Permite que o município 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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNICIPAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	3	2.2.7. Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo município com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Município) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNICIPAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	4	2.2.8. Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma solicitação a pedido do município no canal assistido.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNICIPAL)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	5	2.2.9. Permite que o atendente, a pedido do município no canal assistido, visualize, faça o download de títulos e boletos e realize upload de comprovantes de pagamento.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNICIPAL)	MUNICÍPE	PORTAL	OP	6	2.2.2. Permite que o município 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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNICIPAL)	MUNICÍPE	PORTAL	OP	7	2.2.4. Permite que o município acrescente informações para complementar, cancelar ou reabrir uma solicitação nos diversos canais de atendimento.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNICIPAL)	MUNICÍPE	PORTAL	OP	8	2.2.6. Permite que o município 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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNICIPAL)	MUNICÍPE	SIGRC	OP	9	2.2.5. Permite que o município 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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	N/A	SIGRC	OP	1	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.	Item contemplado no ponto 2.2.11
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	N/A	SIGRC	OP	2	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).	Item contemplado nos pontos 2.2.11 e 2.3.1
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	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.	Item contemplado nos pontos 1.3.6 e 2.3.2
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	4	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.).	Item contemplado nos pontos 2.3.28 e 2.3.31
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	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.).	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	6	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	2.3.23. Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao município.	Item contemplado nos pontos 1.3.16 e 2.3.21
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	8	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.	Item contemplado no ponto 2.3.19

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	9	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	10	2.3.20. Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelo menos três níveis (tema, assunto, serviço, por exemplo).	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	11	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.	Item contemplado no ponto 2.3.20
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	12	2.3.35. Permite configurar em quais fases do atendimento o município pode complementar ou cancelar uma solicitação.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	13	2.3.32. Permite configurar respostas-padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	14	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	15	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).	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	16	2.3.6. Permite que o servidor assuma, devolva e transfira a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de solicitação de serviço.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	17	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.	Item contemplado parcialmente no ponto 2.3.6
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	18	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.	Item contemplado nos pontos 2.3.6 e 2.3.8
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO		CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	19	2.3.30. Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.	Item contemplado nos pontos 2.3.8 e 2.3.17
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	20	2.3.4. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo município com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Município) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	Item contemplado no ponto 2.3.5
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	21	2.3.15. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo município com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Município) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	Item contemplado no ponto 2.3.4
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	22	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	23	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.	Item contemplado no ponto 2.3.5
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	24	2.3.14. Permite que o servidor consulte os documentos incluídos na solicitação diretamente na plataforma a fim de apoiar na execução dos serviços.	Item contemplado no ponto 2.3.13
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	25	2.3.12. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma solicitação.	Item contemplado no ponto 2.3.14
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	26	2.3.18. Permite que o servidor visualize e realize o download dos anexos vinculados a uma solicitação.	Item contemplado no ponto 2.3.12
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	27	2.3.11. Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	28	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	Item contemplado no ponto 2.3.10, 2.3.11 e 2.3.12
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	29	2.3.16. Permite que o servidor distribua as solicitações entre os servidores da unidade de atendimento.	Item contemplado no ponto 2.3.6, 2.3.8 e 2.3.7
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	30	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.	

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	N/A	SIGRC	OP	1	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	2	2.4.7. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.	Item contemplado nos pontos 2.4.1 e 2.4.3
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	3	2.4.3. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.	Item contemplado no ponto 2.4.1
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	N/A	SIGRC	OP	4	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	5	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.	Item contemplado no ponto 2.4.2
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	6	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.	Item contemplado nos pontos 2.4.2 e 2.4.4
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	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.	Item contemplado nos pontos 2.4.2, 2.4.4 e 2.4.8
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	8	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	9	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)	N/A	SIGRC	OP	1	2.5.1. A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços públicos em ambientes de homologação com vistas a testar a publicação do serviço.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)	N/A	SIGRC	OP	2	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	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.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	4	2.5.5. Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.	Item contemplado no ponto 2.5.4
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	5	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.	Item contemplado no ponto 2.3.22
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	1	2.6.11. Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.	
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	2	2.6.9. Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.	Item complementar dos pontos 2.6.10 e 2.6.11
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	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.	Item contemplado nos pontos 2.6.9, 2.6.10, 2.6.11 e 2.6.12
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	4	2.6.12. Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.	Item contemplado nos pontos 2.6.9, 2.6.10, 2.6.11.
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	2.6.13. Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.	Item contemplado no ponto 2.6.12
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	6	2.6.10. Permite ativar e inativar os usuários, mantendo assim a integridade dos dados atrelados a eles e todos os históricos.	Item contemplado no ponto 2.6.9

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	1	3.1.22. Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	2	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	3.1.23. Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	4	3.1.24. Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	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.	Item contemplado nos pontos 2.5.5, 3.1.23 e 3.1.25
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	6	3.1.26. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.	Item contemplado no ponto 1.3.10
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	3.1.29. Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	8	3.1.36. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Cartas de Serviços.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	9	3.1.34. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	10	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.	Item contemplado no ponto 2.5.4
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	11	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.	Item contemplado nos pontos 2.5.4 e 3.1.33
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	12	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	13	3.1.2. Permite que o munícipe visualize os serviços mais solicitados.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	N/A	PORTAL	OP	14	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.	Item contemplado no ponto 1.1.2
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	15	3.1.4. Permite que o munícipe faça avaliação sobre o conteúdo da Carta de Serviços, possibilitando a inserção de comentários.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	16	3.1.5. Permite que o munícipe visualize os serviços relacionados a um serviço.	Item contemplado no ponto 3.1.4
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	17	3.1.8. Permite que o atendente visualize os serviços mais solicitados.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	18	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	19	3.1.11. Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	20	3.1.12. Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	21	3.1.10. Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	22	3.1.15. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	Item contemplado no ponto 3.1.10
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	23	3.1.19. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	Item contemplado nos pontos 3.1.10 e 3.1.15
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.1. CARTA DE SERVIÇOS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	24	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 Carta	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	1	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	2	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	3.2.18. Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços ou mantê-las independentes.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	4	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.	

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	3.2.22. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	6	3.2.23. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	8	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	9	3.2.20. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	10	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	11	3.2.15. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	12	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	13	3.2.2. Permite que o munícipe avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	14	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	15	3.2.4. Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	16	3.2.5. Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.	Item contemplado no ponto 3.2.4
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	17	3.2.6. Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	18	3.2.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	Item contemplado no ponto 3.2.8
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	19	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.	Item contemplado nos pontos 3.2.6 e 3.2.8
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	20	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	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	1	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	2	3.3.18. Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	4	3.3.17. Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	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.	Item contemplado nos pontos 3.1.23 e 3.1.25
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	6	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.	Item contemplado no ponto 2.3.22

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	3.3.19. Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	8	3.3.21. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	Item contemplado nos pontos 2.5.4, 3.1.32 e 3.1.33
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	9	3.3.16. Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.	Item contemplado no ponto 1.3.16
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	10	3.3.1. Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	11	3.3.3. Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.	Item contemplado no ponto 3.1.12
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	12	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	13	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.	
3. BASE DE CONHECIMENTO	3.3. BASE DO ATENDIMENTO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	14	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	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	N/A	SIGRC	OP	1	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	melhorar roteiro
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	2	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;	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	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	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	4	4.1.20. Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e dashboards nos canais de atendimento.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	4.1.27. Permite a criação de modelos de relatórios, sem necessidade de programação e com completa autonomia, ou alterar os já existentes.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	6	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.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	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.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	8	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.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	N/A	SIGRC	OP	9	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.	Item contemplado no ponto 4.1.1
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	N/A	SIGRC	OP	10	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.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	11	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.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	12	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	Item contemplado no ponto 4.1.10

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	N/A	SIGRC	OP	13	4.1.15. A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica e Presencial) de forma segregada; b) Solicitações por tipo de serviço; c) Solicitações por fase do fluxo de atendimento; d) Solicitações por etapa do fluxo de atendimento; e) Solicitações pelas taxonomias definidas, como tema e assunto, por exemplo; f) Solicitações por tipo de solicitante (pessoa física e pessoa jurídica); 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; h) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável); i) Solicitações atrasadas; j) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento; k) Solicitações por solicitante; l) Solicitações por atendente; m) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço; n) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço; o) Solicitações reabertas; p) Solicitações encaminhadas; q) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	14	9.1.15. A solução deverá disponibilizar relatórios de todas as campanhas enviadas com seus respectivos retornos.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	N/A	SIGRC	OP	15	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.	AJUSTAR
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	16	4.1.21. Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	18	4.1.16. 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: a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independente da quantidade de visitas) b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários) c) Quantidade de visualizações de página (Pageviews) d) Quantidade de Páginas/Visita e) Taxa de saída f) Taxa de rejeição (Bounce Rate) g) Número de novas visitas e recorrentes h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real) i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, campanhas, etc.) j) Origem geográfica do acesso k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.) l) Tempo de navegação m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução n) Termos de pesquisa retornados e não retornados no momento do agendamento. o) Quantidade de instalações e desinstalações do Aplicativo Móvel	1 => primeira página 2 => Segunda página 1 - b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários) 1 - d) Quantidade de Páginas/Visita (Páginas / sessão) 1 - e) Taxa de saída 1 - f) Taxa de rejeição (Bounce Rate) 1 - i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, campanhas, etc.) 1 e 2 - j) Origem geográfica do acesso 1 - l) Tempo de navegação (tempo médio de sessão) 1 - o) Quantidade de instalações e desinstalações do Aplicativo Móvel 1 e 2 - m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução 2 - a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independente da quantidade de visitas) 2 - c) Quantidade de visualizações de página (Pageviews) 2 - g) Número de novas visitas e recorrentes 2 - n) Termos de pesquisa retornados e não retornados no momento do agendamento. 2 - k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.) 2 - h) Usuários ativos (Visualizar por portal e em sessões no realtime mostrar na solução)
4. GESTÃO DE DADOS	4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	19	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.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	1	5.1.16. Permite parametrizar para cada serviço a opção de agendamento, reagendamento e cancelamento do agendamento do atendimento presencial.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	2	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.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	3	5.1.14. Permite gerenciar a agenda da unidade e grupo de atendimento presencial, considerando os dias, horários, localidades e servidores disponíveis.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	4	5.1.18. Permite configurar as regras de negócio da etapa de agendamento para atendimento presencial, sem necessidade de programação.	

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	5.1.15. Permite configurar a opção de agendamento para atendimento presencial nos diversos canais de atendimento.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	6	5.1.1. Permite que o munícipe 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.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	7	5.1.2. Permite que o munícipe consulte o histórico dos agendamentos realizados.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	8	5.1.5. Permite que o munícipe altere os dados do agendamento (data, hora ou local de comparecimento), conforme disponibilidade da agenda da unidade e grupo responsável pelo atendimento.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	9	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.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	10	5.1.8. Permite que o atendente consulte o histórico dos agendamentos realizados.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	11	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.	Item complementar 5.1.8
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	12	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.	
5. AGENDAMENTO	5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	13	5.1.13. Permite que o servidor operacional registre o comparecimento e ausência do munícipe no atendimento presencial.	
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	1	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.	
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	2	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.	
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	MUNÍCIPE	SIGRC	OP	3	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.	
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	MUNÍCIPE	SIGRC	OP	4	6.1.4. Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de complementar informações sobre um serviço.	
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	MUNÍCIPE	SIGRC	OP	5	6.1.2. Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de marcação de agendamento presencial do serviço.	
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	MUNÍCIPE	SIGRC	OP	6	6.1.3. Permite que o munícipe receba notificação com lembrete de comparecimento ao atendimento presencial agendado.	Item contemplado no ponto 5.1.18
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	7	6.1.5. Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.	
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	8	6.1.6. Permite que o atendente visualize as notificações enviadas ao munícipe para conseguir informá-lo.	Item contemplado no ponto 5.1.18
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	9	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.	
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	OPERACIONAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	10	6.1.8. Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.	Item contemplado nos pontos 6.1.6 e 6.1.7
6. NOTIFICAÇÃO	6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	11	6.1.9. Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.	Item contemplado nos pontos 5.1.18 e 6.1.6
7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO	7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	1	7.1.9. Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.	
7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO	7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	2	7.1.8. Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.	
7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO	7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	7.1.7. Define fases e etapas de avaliação do serviço.	
7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO	7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	4	7.1.1. Permite que o munícipe realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.	
7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO	7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	5	7.1.4. Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do munícipe.	
8. PESQUISA	8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO	GERENCIAL (SERVIDOR)	SIGRC	OP	1	8.1.4. Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.	
8. PESQUISA	8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	2	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.	
8. PESQUISA	8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO	MUNÍCIPE	PORTAL	OP	3	8.1.2. Permite que o munícipe cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.	Item contemplado nos pontos 7.1.9 e 8.1.1

GRUPO	CÓDIGO	PERFIL	FRENTE	CLASSIFICAÇÃO	ORDEM DOS REQUISITOS PARA A APRESENTAÇÃO	REQUISITO	OBSERVAÇÕES
8. PESQUISA	8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO	ATENDIMENTO (OPERADOR)	SIGRC	OP	4	8.1.3. Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do município para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica ou Atendimento Presencial).	Item contemplado no ponto 7.1.4
8. PESQUISA	8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	8.1.8. Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.	Item contemplado nos pontos 7.1.4 e 8.1.3
8. PESQUISA	8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP		8.1.9. Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.	
8. PESQUISA	8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	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.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	1	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.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	2	9.1.8. Permite a criação de regras que controlem o número de comunicações recebidas por um usuário em um determinado período de tempo.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	3	9.1.9. Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	4	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.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	5	9.1.13. Permite a visualização prévia do conteúdo da campanha antes da publicação.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	6	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).	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	7	9.1.3. Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos municípios, 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: • Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os municípios que solicitaram um determinado serviço. • Envio de uma notificação push para uma pesquisa no Aplicativo Móvel para todos os municípios acima de sessenta anos que registraram elogios no último mês. • Envio de SMS com um link para uma pesquisa para municípios que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	8	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.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	MUNICÍPE	PORTAL	OP	9	9.1.2. Permite ao município cadastrado receber uma campanha de marketing e comunicação pelos diversos canais de atendimento.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	10	9.1.15. A solução deverá disponibilizar relatórios de todas as campanhas enviadas com seus respectivos retornos.	
9. CAMPANHA	9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS	CONFIGURAÇÃO	SIGRC	OP	11	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.	
ANEXO II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT	1.1. ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)	MUNICÍPE	PORTAL	OP	1	1.1.1. Permite que o município 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: 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.	Item referenciado no bloco de 1.4 CHAT
ANEXO II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT	1.1. ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)	MUNICÍPE	PORTAL	OP	2	1.1.3. Permite que o município 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.	
ANEXO II – LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE CHATBOT	1.1. ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (CHATBOT)	MUNICÍPE	PORTAL	OP	3	1.1.6. Permite que o município responda a pesquisas on-line sobre os serviços oferecidos em sua própria interface.	