

ANEXO V
DIRETRIZES GERAIS PARA PROVA DE CONCEITO

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. AMBIENTE A SER DISPONIBILIZADO PARA PROVA DE CONCEITO.....	3
3. AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS MÍNIMOS FUNCIONAIS	3
4. AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS.....	10
5. QUADRO DE FUNCIONALIDADES	10

1. OBJETIVO

A PROVA DE CONCEITO - POC tem por objetivo verificar, de forma prática, as especificações dos requisitos funcionais e não funcionais da Plataforma Tecnológica de Serviços de Atendimento ao Cidadão apresentadas no APÊNDICE V, parte integrante do ANEXO I.

2. AMBIENTE A SER DISPONIBILIZADO PARA PROVA DE CONCEITO

O ambiente de dados simulados a ser disponibilizado para a realização da Prova de Conceito deverá ser capaz de viabilizar a execução de todos os procedimentos operacionais descritos neste anexo V.

Estas informações deverão, obrigatoriamente, ser de caráter fictício.

3. AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS MÍNIMOS FUNCIONAIS

1.1. Plataforma Tecnológica de Serviços de Atendimento ao Cidadão

A LICITANTE deverá disponibilizar serviços de Plataforma Tecnológica que permita aos cidadãos realizarem serviços de forma virtual e presencial, possibilitando que o cidadão consulte, realize serviços digitais, agende a realização dos serviços, reagende ou cancele agendamento para a realização dos serviços parcialmente presenciais.

A Plataforma Tecnológica deverá atender, minimamente, aos seguintes requisitos funcionais:

- Permitir que o cidadão se cadastre, confirmando sua solicitação por validação de e-mail, gerando um cadastro único na plataforma, para obter um usuário e senha com os quais possa acessar os serviços oferecidos;
- Permitir, também, que o cidadão se cadastre e acesse a plataforma através de biometria facial, e realize procedimento de prova de vida por desafio ou estática;
- Possuir informações sobre serviços e detalhes de como e onde realizá-los, documentação necessária, valor a ser pago, para que o cidadão possa consultar informações e/ou serviços sem ter que realizar cadastro na plataforma;
- Possuir mecanismos eletrônicos de comunicação com o cidadão para informá-lo sobre documentos carregados que não estejam em conformidade com o padrão de qualidade necessário, bem como solicitar e permitir a troca dos mesmos;
- Permitir a geração de documentos pré diligenciados com as informações cadastradas e/ou com

as inseridas pelo cidadão;

- Validar o formato identificador dos documentos, que foram inseridos na plataforma, quando possuam;
- Possuir opção para o cidadão solicitar agendamento, reagendamento ou cancelamento para os serviços que necessitam de atendimento presencial;
- Permitir ao cidadão selecionar a data, horário e local de atendimento, além de poder revisar os requisitos necessários para o serviço que está sendo agendado;
- Controlar agendamentos de serviços para o mesmo cidadão, evitando marcações indevidas e em duplicidade de agendas;
- Apresentar um mapa onde o cidadão possa visualizar a localização da Unidade de Atendimento;
- Possibilitar o envio de mensagens ao cidadão relacionadas aos serviços solicitados;
- Permitir acompanhamento do estágio das solicitações realizadas através da plataforma;
- Possuir mecanismo de aviso e liberação de agendamento de presença física em Unidade de Atendimento, quando for necessária, após avaliação e aprovação dos requisitos e documentos encaminhados previamente ao serviço solicitado;
- Possuir um Assistente Virtual (*chatbot*) dotado de inteligência artificial (IA) que interage com o cidadão e que seja capaz de prestar informações e de orientá-lo na realização de um serviço, indicando os passos a seguir e direcionando-o para a execução dos serviços de forma assertiva;
- Disponibilizar as funcionalidades da plataforma em arquitetura responsiva, permitindo a utilização em qualquer tipo de dispositivo, tais como computadores, celulares, tablets, totens de autoatendimento etc;
- Deverá ser possível a realização de um atendimento de forma online através da plataforma tecnológica, onde o cidadão e o atendente irão integrar de forma síncrona.

1.2. Gestão do Carregamentos de Documentos (Uploads)

- Permitir que os funcionários de *backoffice* da futura CONTRATADA tenham acesso para avaliação e revisão dos documentos carregados pelo cidadão na plataforma, indicando se os documentos atendem ou não aos requisitos de cada serviço, com o objetivo de dar ciência ao

cidadão;

- Ter opção para configurar as validações que devem ser realizadas por tipo de documento carregado pelo cidadão;
- Comunicar ao cidadão, de forma clara, a razão do documento não atender aos requisitos do serviço. Essa opção deve permitir inserir detalhes do que deve ser corrigido pelo cidadão, bem como criar realces nos documentos e inserção de caixas de texto para escrever observações;
- Consultar as solicitações cadastradas pelo cidadão, seu status, atribuir solicitações a funcionários e, ainda, fazer a liberação dos serviços cujos requisitos já foram analisados, disponibilizando-as para a realização do agendamento, caso alguma etapa necessite de atendimento presencial;
- Permitir a comunicação eficaz com o cidadão por pelo menos um dos meios: SMS, WhatsApp, ou equivalente, *pushing* do APP ou e-mail.

1.3. Gestão do Atendimento Presencial

- A Plataforma Tecnológica deverá permitir gerenciar o atendimento presencial dos cidadãos nas Unidades de Atendimento, atendendo, minimamente, aos seguintes requisitos:
- Possibilitar a realização do agendamento do atendimento;
- Permitir a chamada automática de senhas quando o atendente estiver disponível, também como a transferência de senhas para outros guichês e, ainda, cancelar ou suspender senhas de atendimento;
- Possuir controles de emissão de chamadas de senhas preferenciais, em concordância com a legislação vigente;
- Possuir configuração para atendimento dos cidadãos que possuem agendamento prévio, para que seja possível escolher se a senha será chamada diretamente no horário programado, ou se deve ser antecipadamente ativada na recepção da Unidade de Atendimento, antes de ser chamada;
- Permitir a programação dos tempos máximos de atendimento por cada um dos serviços existentes nas Unidades de Atendimento, podendo variar de unidade a unidade, e de serviço a

serviço;

- Permitir ao cidadão realizar a avaliação do serviço prestado, seja através de dispositivos físicos conectados a um guichê ou ponto de atendimento (PA), ou de forma virtual, assim que finalizado o atendimento através de meios de relacionamento, tais como, SMS, e-mail etc;
- Permitir que as senhas emitidas obedçam a critérios de diferenciações por serviços, por agendamento e prioridades;
- Permitir o registro de todos os guichês ou pontos de atendimento (PAs) existentes nas Unidades de Atendimento e o portfólio de serviços pode ser atendido pelos mesmos;

1.4.Outras Funcionalidades

- Dispor de canal de comunicação e relacionamento com o cidadão para envio de avisos, notificações e informações a fim de tratar assuntos referentes aos serviços que passaram a vigorar ou que sofreram alterações, assim como a divulgação de campanhas em curso realizadas por órgãos públicos, com caráter informativo de cunho social;
- Prover mecanismos anti-duplicidade, a partir da utilização de campos chaves, a fim de evitar a criação de um novo cadastro de cidadão, já existente;
- Armazenar log de todos os acessos ao cadastro e manutenção dos cidadãos e suas respectivas ações, incluindo identificação do usuário, horário, data e as ações efetuadas, gerando um histórico de transações, que permita realização de auditoria por meio de consulta aos logs com o histórico das operações e comunicações;
- Emitir o registro do agendamento realizado, para impressão por parte do cidadão visando facilitar o atendimento.

1.5.Gestão da Operação

- A Plataforma Tecnológica deverá possuir mecanismos de controle e gestão operacional para controle do fluxo de trabalho das Unidades de Atendimento, com atendimento mínimo das seguintes funcionalidades:
- Disponibilizar painéis de monitoramento em tempo real das Unidades de Atendimento, disponibilizando informações por Demanda por Órgão, Total de atendimentos de Tempo Médio de Atendimento (TMA), Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de

Deslocamento (TMD), Tempo de Espera da senha mais antiga na fila, Tempo de Espera

Máxima;

- Disponibilizar um painel de monitoramento que apresente a quantidade de guichês logados, ociosos, em atendimento, aguardando senha, desconectados, pausados, fechados e suspensos;
- Disponibilizar relatório por Demanda do Órgão, Total de Atendimentos, Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Tempo Médio de Espera (TME);
- Disponibilizar relatório de senhas emitidas de um dia ou período, em uma determinada Unidade de Atendimento, ou em várias unidades;
- Disponibilizar relatório de senhas emitidas por cidadão, que permite pesquisar e visualizar todas as suas senhas em qualquer Unidade de Atendimento;
- Permitir a total administração dos perfis de grupos de usuários que são geridos por um Administrador que tem permissão de manter os acessos;
- Possuir um cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a exibição de forma cíclica e contínua;
- Os Relatórios devem estar disponíveis no formato Web com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica e PDF.
- Deverá consolidar as informações da operação de todas as Unidades de Atendimento, por meio de um único repositório, para mineração e utilização em *Dashboards*, Relatórios Gerenciais e Gráficos, e mensurar os seguintes indicadores:
 - Grau de Satisfação Geral (GSG) - grau de satisfação do atendimento do guichê ou ponto de atendimento (PA), por meio de dispositivo físico de avaliação do atendimento;
 - Tempo Médio de Deslocamento (TMD) - tempo médio entre o cidadão ser chamado pelo painel de senha e iniciar o atendimento no guichê ou ponto de atendimento (PA);
 - Efetividade de Atendimento (EFA) - quantidade de senhas canceladas da operação (Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE));
 - Aderência ao Horário de Trabalho - avaliar o tempo de disponibilidade do atendente em relação ao tempo estabelecido no contrato de trabalho;
 - Total de Atendimentos por Atendentes - comparativo da quantidade de atendimentos por

atendentes;

- Taxa de Ocupação Guichês ou Pontos de Atendimento - taxa de ocupação dos guichês ou pontos de atendimento (PAs) da operação;
- Total Atendimentos Realizados x Atendimentos Avaliados - quantidade de atendimentos realizados que foram avaliados;
- Comparecimento de Atendimentos Agendados - efetividade do comparecimento dos cidadãos que realizaram agendamento;
- Análise de Pico de Atendimento - analisar sazonalidade, período de maior volume de atendimento
- Demanda de serviços por órgão – ranking dos órgãos e serviços com maior demanda na unidade;
- Em relação à plataforma tecnológica, o monitoramento operacional deverá disponibilizar, no mínimo os seguintes indicadores:
 - Ranking de serviços mais demandados pela plataforma;
 - Horários de pico na plataforma;
 - Horários de pico por serviço;
 - Quantidade de cidadãos cadastrados;
 - Quantidades de atendimentos realizados por meio da plataforma;
 - Páginas mais visualizadas.

4. AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma plataforma tecnológica que atenda, de forma clara e segura, aos requisitos não funcionais abaixo relacionados:

- Estar no idioma português brasileiro;
- Estar disponível para operar nos principais browsers do mercado (Chrome, Edge, Mozilla Firefox), em suas versões atualizadas ou próximas da última versão;
- Utilizar “SSL” (protocolo de segurança que criptografa todos os dados trafegados entre o computador do usuário e o da solução a ser utilizada);

5. QUADRO DE FUNCIONALIDADES

Durante a realização da Prova de Conceito da Plataforma Tecnológica, a Comissão de Avaliação da CONTRATANTE, composta por 3 (três) servidores públicos, avaliará se a mesma atende todos os requisitos conforme as funcionalidades descritas neste documento e de acordo com a planilha a seguir. Qualquer requisito avaliado como “Não Atende” resultará na desclassificação do LICITANTE na POC, observado o prazo recursal previsto no Edital.

REQUISITOS FUNCIONAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
1. Permitir que o cidadão realize cadastro na plataforma tecnológica, sendo:		
1.1. Realizar Cadastro do Cidadão com login e senha		
1.2. Confirmar o cadastrado através do e-mail informado no item anterior		
1.3. Ingressar na plataforma através do login e senha cadastrados no item 1.1		
1.4. Realizar Cadastro do Cidadão por biometria facial		
1.5. Ingressar na plataforma através da validação da biometria facial cadastrada no item 1.4		
2. Informações sobre os serviços, sendo:		

REQUISITOS FUNCIONAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
2.1 Possuir informações sobre os serviços na área pública da plataforma tecnológica, onde o cidadão tenha acesso sem necessidade de cadastro		
2.2. Possuir detalhes de como e onde realizar os serviços		
2.3. Apresentar a relação de documentos e valor da taxa a ser recolhida para solicitação do serviço		
3. Comunicar ao cidadão, sendo:		
3.1 Comunicar que os documentos carregados em uma solicitação foram rejeitados e devem ser corrigidos		
3.2. Permitir que o cidadão identifique a necessidade de correção e faça a substituição do documento com problema		
4. Funcionalidade da Plataforma – devendo:		
4.1 Disponibilizar funcionalidade para que o cidadão faça o carregamento de documentos no momento de solicitar um serviço digital		
4.2. Ter funcionalidade que faça o preenchimento automático de formulários que devem ser assinados pelo cidadão na solicitação de serviço, permitindo que o mesmo seja impresso, assinado e carregado na plataforma		
5. A solução deve validar o formato de documentos que o possuem, minimamente o CPF e CNPJ.		
6. A solução deve permitir que::		
6.1 O cidadão realize o agendamento para atendimentos presenciais e virtuais.		
6.2. O cidadão faça o reagendamento de um atendimento.		
6.3. O cidadão cancele um agendamento		
6.4. No momento do agendamento o cidadão faça a revisão dos requisitos para solicitar o serviço		
6.5. No momento do agendamento o cidadão faça a escolha do		

REQUISITOS FUNCIONAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
local de atendimento, a data e o horário.		
6.6. Mecanismos impeçam que o cidadão realize dois ou mais agendamentos para uma mesma solicitação		
7. A solução deve disponibilizar um mapa com a indicação geográfica da unidade de atendimento		
8. A solução deve ter capacidade de enviar mensagem ao cidadão relacionada a sua solicitação, minimamente por e-mail e pushing da plataforma		
9. Permitir que o cidadão acompanhe o estágio das solicitações realizadas através da plataforma tecnológica		
10. Possuir funcionalidade que informe o cidadão que sua solicitação iniciada através da plataforma tecnológica foi liberada para conclusão através de agendamento para atendimento presencial ou virtual		
11. Disponibilizar Assistente Virtual (chatbot) com funcionalidade conversacional e transacional		
12. Possuir arquitetura responsiva minimamente compatível com computadores, celulares e tablets, com sistema operacional IOS ou Android		
13. Possuir funcionalidade que permita a realização de um atendimento online, onde o cidadão e o atendente interajam através de uma vídeo conferência dentro da plataforma tecnológica		
14. A solução deve ter um módulo que:		
14.1 Permita a gestão das solicitações efetuadas pelos cidadãos através da plataforma tecnológica		
14.2. Permita a padronização da avaliação dos documento, através da configuração de validações para cada tipo de documento		
14.3 Permitia criar realce e caixa de texto nos documentos que estão em análise para facilitar ao cidadão a compreensão da razão da recusa do mesmo		

REQUISITOS FUNCIONAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
14.4. Possuir mecanismo de liberação de solicitações vinculadas a um determinado agente, com o objetivo de que a análise seja feita por outro agente		
14.5. Enviar comunicação ao cidadão sobre a conclusão da análise de sua solicitação originada pela plataforma tecnológica		
15. A plataforma tecnológica deve possuir:		
15.1. Funcionalidade que permita a gestão do atendimento presencial nas unidades físicas		
15.2. Controle de agendas que possa ser parametrizado por unidade e serviço		
15.3. Funcionalidade de chamada automática de senha quando da liberação de um guichê		
15.4. Funcionalidade para efetuar a transferência do atendimento para outro guichê		
15.5. Funcionalidade para cancelar uma senha		
15.6. Funcionalidade para suspender uma senha		
15.7. Capacidade de realizar emissão de senhas prioritárias		
15.8. Capacidade de permitir a configuração da ordem de chamada das senhas de acordo com sua prioridade		
15.9. Capacidade de permitir a configuração, estabelecer se os atendimentos de senhas agendadas serão chamadas automaticamente no horário previsto, ou se o cidadão deverá fazer a ativação no momento que chegar na unidade para o atendimento presencial		
15.10. Capacidade de permitir a configuração de tempos máximo de atendimento, com configuração por unidade e por serviço		
15.11. Capacidade de possuir mecanismo de avaliação do atendimento, devendo apresentar ao menos duas meios para		

REQUISITOS FUNCIONAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
realização da avaliação		
15.12. Capacidade de permitir a identificação da senha por tipo (agendadas ou não), serviço e prioridade		
15.13. Capacidade de permitir registro dos guichês de atendimento		
15.14. Capacidade de permitir a configuração dos guichês por serviços ou atividades por ele atendidas		
16. O Portal de serviços deve possuir meio de comunicação com o cidadão para exibição de avisos de interesse geral		
17. Possuir mecanismo que não permita que um cidadão se cadastre em duplicidade com a utilização dos mesmos dados (a validação deve ser minimamente por CPF, CNPJ e e-mail)		
18. A solução deve possuir auditoria com log das transações efetuadas na plataforma tecnológica		
19. Permitir a impressão do comprovante do agendamento pelo cidadão		
20. A plataforma deverá possuir mecanismo de gestão operacional:		
20.1. Disponibilizar painéis de monitoramento em tempo real das Unidades de Atendimento, disponibilizando informações por Demanda, por Órgão, Total de Atendimentos, Tempo Médio de Atendimento (TMA), Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Deslocamento (TMD), Tempo de Espera da senha mais antiga na fila e Tempo de Espera Máxima		
20.2. Disponibilizar um painel de monitoramento que apresente a quantidade de guichês logados, ociosos, em atendimento, aguardando senha, , pausados, fechados e suspensos		
20.3. Apresentar informações de demanda do Órgão, Total de Atendimentos, Tempo Médio de Atendimento (TMA) e		

REQUISITOS FUNCIONAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
Tempo Médio de Espera (TME);		
20.4. Apresentar informações de senhas emitidas de um dia ou período, em uma determinada Unidade de Atendimento, ou em várias unidades		
20.5. Apresentar informações de senhas emitidas por cidadão, que permita pesquisar e visualizar todas as suas senhas em qualquer Unidade de Atendimento		
20.6. A solução deverá consolidar as informações da operação de todas as Unidades de Atendimento, por meio de um único repositório, para utilização em Dashboards, Relatórios Gerenciais e Gráficos		
20.7. Apresentar informações de Grau de Satisfação Geral (GSG) - grau de satisfação do atendimento do guichê ou ponto de atendimento (PA), por meio de dispositivo físico de avaliação do atendimento		
20.8. Apresentar informações de Tempo Médio de Deslocamento (TMD) - tempo médio entre o cidadão ser chamado pelo painel de senha e iniciar o atendimento no guichê ou ponto de atendimento (PA)		
20.9. Apresentar informações de Efetividade de Atendimento (EFA) - quantidade de senhas canceladas da operação (Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE))		
20.10. Apresentar informações de Aderência ao Horário de Trabalho - avaliar o tempo de disponibilidade do atendente em relação ao tempo estabelecido no contrato de trabalho		
20.11. Apresentar informações de Total de Atendimentos por Atendentes - comparativo da quantidade de atendimentos por atendentes		
20.12. Apresentar informações de Taxa de Ocupação Guichês ou Pontos de Atendimento - taxa de ocupação dos guichês ou pontos de atendimento (PAs) da operação		
20.13. Apresentar informações de Total Atendimentos		

REQUISITOS FUNCIONAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
Realizados x Atendimentos Avaliados - quantidade de atendimentos realizados que foram avaliados		
20.14. Apresentar informações de Comparecimento de Atendimentos Agendados - efetividade do comparecimento dos cidadãos que realizaram agendamento		
20.15. Apresentar informações de Análise de Pico de Atendimento - analisar sazonalidade, período de maior volume de atendimento		
20.16. Apresentar informações de Demanda de serviços por órgão – ranking dos órgãos e serviços com maior demanda na unidade		
20.17. Apresentar informações de serviços mais demandados pela plataforma tecnológica		
20.18. Apresentar informações de horários de pico na plataforma tecnológica		
20.19. Apresentar informações de horários de pico por serviço		
20.20. Apresentar informações de quantidade de cidadãos cadastrados		
20.21. Apresentar informações de quantidades de atendimentos realizados por meio da plataforma		
20.22. Apresentar informações de páginas mais visualizadas na plataforma tecnológica		
20.23. As informações devem estar disponíveis no formato Web com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica e PDF		
21. Permitir a total administração dos perfis de grupos de usuários, gerenciados por um Administrador que possua permissão de manter os acessos		

REQUISITOS FUNCIONAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
22. Painel de chamada de senhas:		
22.1 Possuir painel de chamada de senhas para serem atendidas nos guichês		
22.2. Possuir um cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a exibição de forma cíclica e contínua		

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS	ATENDE	NÃO ATENDE
23. Plataforma estar disponível em idioma português brasileiro		
24. Ser compatível com os browsers Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox		
25. A plataforma deverá utilizar protocolo de segurança “SSL”		
26. A plataforma tecnológica deverá ser acessível de forma responsiva		