

APÊNDICE V

**ESPECIFICAÇÕES DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ATENDIMENTO AO
CIDADÃO**

SUMÁRIO

1. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DO PROGRAMA POUPA TEMPO RJ	3
2. CANAIS DE RELACIONAMENTO/ATENDIMENTO AO CIDADÃO	4
3. CADASTRO DO CIDADÃO NA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	12
4. INTEGRAÇÕES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS	15
5. OUTRAS FUNCIONALIDADES.....	16
6. AGENDAMENTO DO ATENDIMENTO	18
7. GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL.....	21
8. SALA DE SITUAÇÃO	30
9. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO DE ATENDIMENTO	30
10. RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO	34
11. DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE DA SOLUÇÃO.....	36
12. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS.....	39
13. ESTIMATIVA DE DEMANDA DA PLATAFORMA	39
14. HOSPEDAGEM DA PLATAFORMA	40
15. REQUISITOS GERAIS	42
16. DIMENSIONAMENTO	43

1. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DO PROGRAMA POUPA TEMPO RJ

O PROGRAMA POUPA TEMPO RJ vem acompanhando a evolução tecnológica que hoje ocorre de forma acelerada em todo o mundo, permitindo que, cada vez mais, as pessoas estejam conectadas a tudo e a todos, a todo o momento, onde tempo e resolutividade são recursos de alto valor agregado e a tecnologia não tem limites para alcançar cada vez mais pessoas, de acordo com as suas necessidades, onde quer que elas se encontrem.

Nesse viés, a expansão do Programa propõe uma modernização do atendimento ao cidadão com a ampliação dos canais atualmente disponíveis, indo além das Unidades presenciais de Atendimento do POUPA TEMPO RJ, para abranger novas e modernas formas de relacionamento com o cidadão, tais como o canal web, contando com um portal de serviços, assistente virtual (*chatbot*), atendimento virtual remoto, aplicativo (app) para dispositivos móveis e totens de autoatendimento, que irão facilitar a vida do cidadão que necessita realizar os serviços prestados pelos diversos órgãos estaduais.

Com a adoção de um modelo multicanal de atendimento, será possível estabelecer uma prestação de serviços uniforme, a partir de plataforma única, compartilhada entre todos os canais de atendimento disponibilizados, permitindo o acesso rápido padronizado aos serviços e as informações relacionadas ao atendimento/relacionamento com o cidadão.

Esta Plataforma Tecnológica deverá possuir funcionalidades que permitam o agendamento da prestação de serviços nos canais definidos, bem como possibilite a realização de pesquisa de satisfação, contemple a rastreabilidade das solicitações de serviços, dentre outras funções inerentes a gestão do atendimento.

Será por meio da adoção da mesma que os diversos canais de atendimento/relacionamento estarão integrados, possibilitando um atendimento ao cidadão mais acessível e interativo, de forma padronizada e efetiva, em qualquer ambiente, virtual ou presencial, ou ainda, através da utilização dos totens de autoatendimento que estarão disponíveis nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ ou em locais de interesse do Poder Público, permitindo ao cidadão acessar informações relevantes sobre a prestação dos serviços, além de permitir a realização dos agendamentos dos atendimentos presencial ou virtual ou, ainda, com o potencial de realizar o serviço de forma digital.

A adoção de uma política de comunicação com o cidadão será uma premissa para um relacionamento mais eficaz, uma vez que os canais da plataforma poderão ser utilizados para envio de mensagens e notificações aos usuários acerca das informações relevantes à prestação

dos serviços, como confirmação de agendamentos, cancelamento ou remanejamento de agendamentos realizados, divulgação de campanhas e recebimentos de avisos diversos, dados de acompanhamento do serviço, com a sinalização de documentos prontos para retirada, entre outros.

Seguindo a tendência de modernidade e comodidade para atendimento das demandas do cidadão, deverá ser promovida, de forma evolutiva e incremental, um plano para a virtualização dos serviços que hoje são prestados presencialmente nos órgãos estaduais integrantes do PROGRAMA POUPA TEMPO RJ, ou outros que venham a integrá-lo, possibilitando a sua realização diretamente e de forma interativa pelo cidadão, pelos diversos canais disponíveis.

As funcionalidades da Plataforma Tecnológica, que será ofertada pela CONTRATADA para atender ao PROGRAMA POUPA TEMPO RJ, descritas neste documento, estarão em constante evolução tecnológica como parte do processo de melhoria contínua, aportando práticas disponíveis no mercado e ao alcance do cidadão, transformando a forma de prestação dos serviços públicos.

2. CANAIS DE RELACIONAMENTO/ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O atendimento multicanal do PROGRAMA POUPA TEMPO RJ visa ampliar o acesso da população aos serviços ofertados pelos órgãos integrantes do referido programa e disponibilizar meios para o cidadão solicitar informações e realizar serviços de sua necessidade, da forma como melhor lhe convier, por qualquer um dos canais disponíveis, podendo, inclusive, realizar o agendamento para os atendimentos presenciais ou virtuais nas Unidades de Atendimento RIO POUPA TEMPO RJ.

Ao implementar novos canais de atendimento disponíveis ao cidadão pela Plataforma, será possível ao Poder Público:

- ter uma gestão plena das demandas do cidadão;
- identificar quais os canais mais utilizados;
- aproximar os órgãos públicos prestadores de serviço das necessidades da população;
- criar um modelo de atendimento focado nas necessidades do cidadão;
- organizar e estruturar uma base de conhecimento acerca das necessidades do cidadão, antecipando-se às mesmas e agindo proativamente;
- racionalizar recursos e otimizar processos de prestação de serviços públicos;

- monitorar e gerir o desempenho dos serviços prestados; ▪ facilitar a tomada de decisões.

Serão implantados pela CONTRATADA, ao longo do tempo de duração do contrato, os canais virtuais de relacionamento/atendimento com o cidadão abaixo descritos, dentro de cronograma estabelecido e em comum acordo com a CONTRATANTE. Esses canais são:

- Portal de Serviços
- App (mobile)
- Assistente virtual (*chatbot*)
- Totens de autoatendimento
- Atendimento virtual
- E-mail
- SMS
- WhatsApp for Business

2.1 Portal de Serviços

A plataforma de serviços digitais fornecido pela CONTRATADA será o Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ constituindo-se em um canal de relacionamento/atendimento que disponibilizará via web as informações sobre os serviços prestados pelos órgãos integrantes do Programa POUPA TEMPO RJ, e deverá ser estruturado de forma a permitir fácil entendimento e acesso às informações sobre cada um dos serviços prestados.

O Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ deverá integrar-se ao Guia de Serviços do Governo do Rio de Janeiro, atualmente disponível no endereço eletrônico www.governoaberto.rj.gov.br/, onde será possível o cidadão obter informações sobre os serviços prestados pelos órgãos conveniados, com os requisitos necessários para a sua realização, valor das taxas e tarifas públicas para pagamento, entre outras informações. Caso não esteja disponível em formato eletrônico, caberá à CONTRATANTE disponibilizar na plataforma mecanismos de busca para solicitação de informações dos serviços disponíveis.

O Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ deve disponibilizar todas as suas funcionalidades em ambiente WEB, via “*browser*”, em especial (Mozilla Firefox, Chrome, Edge), utilizando “SSL” (protocolo de segurança que criptografa todos os dados trafegados entre o computador do usuário e o da solução a ser utilizada), através

da internet, com o objetivo de acesso às informações de forma segura e respeitando os critérios de proteção dos dados prevista na legislação (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018);

Além de facilitar o acesso ao cidadão às informações e serviços, o Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ possuirá os seguintes benefícios:

- Informações sobre os serviços oferecidos pelos órgãos integrantes do PROGRAMA POUPA TEMPO RJ de forma padronizada e de fácil entendimento;
- Login único;
- Perfis de acesso por tipo de usuário;
- Canal de relacionamento com o cidadão;
- Transparência nas ações do governo.

Portanto, é necessário que esteja orientado por um modelo que facilite a localização de informações pelos seus diferentes públicos-alvo, possuindo identidade visual e padrão de navegabilidade e usabilidade comum para todas as páginas e que permita a gestão de conteúdos conforme a necessidade do órgão, além de estar disponível para os seus usuários durante 7 dias por semana, 24 horas por dia.

O Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ deverá funcionar como uma ferramenta que permita a interação e relacionamento com o cidadão, levando informações, serviços, avisos importantes sobre o funcionamento das unidades e dos agendamentos realizados, permitindo que os cidadãos se manifestem de forma identificada ou anônima sobre reclamações, elogios e sugestões.

Por meio do Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ, o cidadão poderá consultar e realizar diversos serviços, tais como:

- Realizar e atualizar o Cadastro do Cidadão;
- Consultar órgãos e serviços oferecidos nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ;
- Consultar documentos e requisitos necessários para a realização dos serviços;

- Consultar localização física e horários de funcionamento das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ;
- Agendar prestação de serviços nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ segundo a sua conveniência de localização e disponibilidade de agenda;
- Receber informações sobre confirmações de agendamentos, proximidade de realização de serviços, através dos canais de relacionamento;
- Realizar o acompanhamento de serviços solicitados;
- Realizar serviços virtuais;
- Realizar pesquisas de satisfação do atendimento.

A manutenção, evolução e gestão do Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ será de responsabilidade da CONTRATADA.

2.2 Aplicativos para Dispositivos Móveis (APP)

Os aplicativos para dispositivos móveis estão cada vez mais populares e se tornaram muito importantes nos últimos anos, passando a ter um papel extremamente importante na vida dos usuários da internet e se popularizaram a partir da democratização do uso de smartphones e, também, por oferecerem aos usuários diversas ferramentas para cada tipo de necessidade, ao alcance das suas mãos.

Atento a essa tendência, o PROGRAMA POUPA TEMPO RJ, através da Plataforma Tecnológica a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá estar preparada para o fornecimento deste canal de atendimento/relacionamento com o cidadão, desde que solicitado pela CONTRATANTE, nas versões iOS e Android.

2.3 Assistente Virtual (Chatbot)

A Plataforma Tecnológica deverá possuir uma ferramenta de Assistente Virtual (*Chatbot*) a ser disponibilizada no Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ, visando criar uma interatividade com o cidadão de forma rápida e dinâmica.

O Assistente Virtual será dotado de Inteligência Artificial (IA) que simule um ser humano nas conversações com os usuários. Este Assistente Virtual deverá possuir uma base de conhecimento que será acessada para responder as perguntas dos usuários, num processo interativo, evolutivo, humanizado e em contínuo aprendizado.

O Assistente Virtual deverá incorporar, ao longo do tempo, inteligência responsiva aos usuários, em ciclos de aperfeiçoamento que permitem que ele seja sempre ajustado para entregar os melhores resultados, facilitando, a cada ação que executa, respostas mais assertivas e rápidas ao cidadão que solicitar sua ajuda, fazendo uso de Processamento Natural de Linguagem, permitindo que a comunicação seja realizada por meio de texto.

O Assistente Virtual da Plataforma Tecnológica deverá atuar de forma passiva, quando demandado pelo cidadão, ser informativo e transacional, ou seja, além de responder as informações solicitadas pelos usuários a partir da sua base de conhecimentos, deverá, também, ser capaz de realizar um atendimento, interagindo com sistemas externos para realizar uma transação automatizada de um serviço.

A curadoria do Assistente Virtual, que permite criar uma personalidade para o chatbot para envio de respostas automáticas, alinhadas com o perfil de quem vai receber o atendimento, estará sob a responsabilidade da CONTRATADA.

2.4 Totens de Autoatendimento

Outro canal que deverá ser disponibilizado ao cidadão são totens de autoatendimento para o fornecimento de informações, agendamento do atendimento, bem como a realização de serviços eletrônicos ou digitais disponíveis no Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ ou em portais institucionais dos órgãos estaduais e entidades parceiras. A relação de totens nas unidades é prevista no Apêndice IV - ESPECIFICAÇÕES DE TELEINFORMÁTICA E SISTEMAS DE GESTÃO E APOIO À OPERAÇÃO.

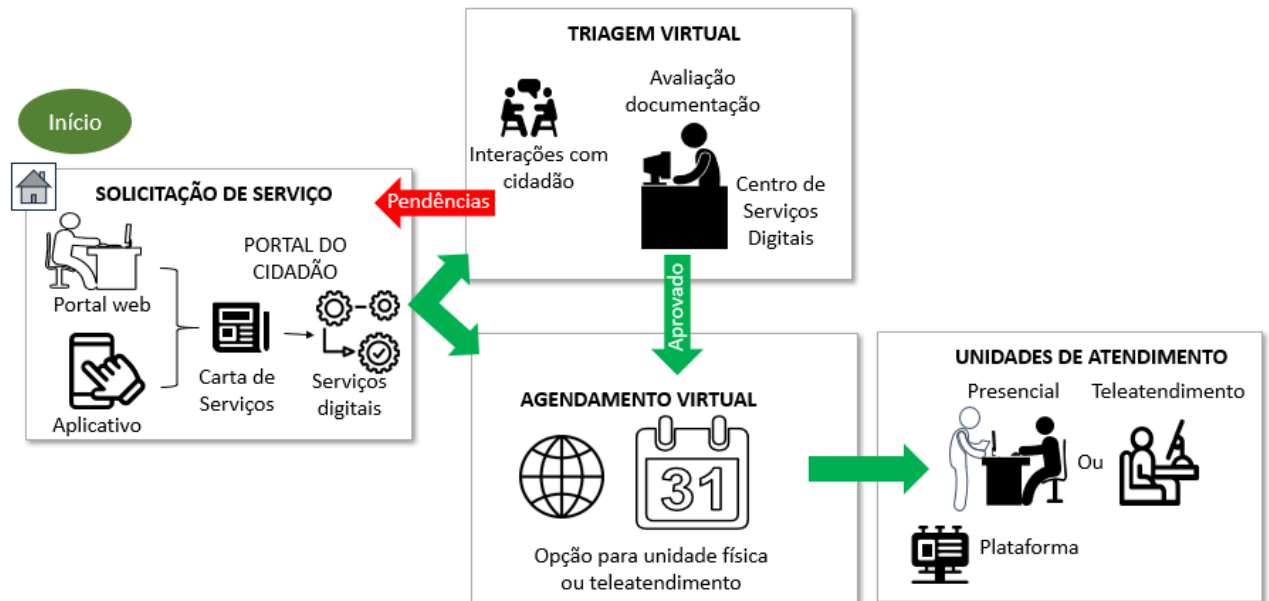
A CONTRATADA deverá, quando necessário, disponibilizar atendentes com a função de monitores de orientação para auxílio àqueles cidadãos que necessitam de apoio para a realização dos serviços.

2.5 Atendimento Virtual

A Plataforma Tecnológica deverá disponibilizar atendimento virtual, realizado por meio de vídeo chamada, para possibilitar o atendimento remoto aos cidadãos para alguns serviços específicos, definidos de comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

O atendimento será realizado através de solução incorporada na plataforma objeto da contratação. Essa opção estará disponível para o cidadão se o atendimento para aquele serviço solicitado apresentar essa modalidade permitida e mediante agendamento prévio.

Para melhor visualização, apresentamos a seguir o macrofluxo do atendimento virtual:



Sobre o macrofluxo, temos:

- A solução deve criar um ponto de atenção no mundo virtual que permita aos cidadãos realizarem solicitação de serviços oferecidos pelo governo utilizando seu computador, tablet ou celular, com disponibilidade 24x7.
- O cidadão deverá obter apoio no preenchimento dos formulários usando informações previamente armazenadas, bem como obtendo ajuda na organização e envio dos documentos necessários para solicitação do serviço desejado através de um chatbot. Um centro de serviços digital deverá ser constituído para realizar a pré-avaliação dos documentos otimizando o tempo e antecipando problemas que o cidadão terá. Toda a comunicação entre o centro digital e o cidadão se dará por meio virtual.
- A plataforma contemplará a possibilidade de realização de pagamentos de taxas e agendamento de atendimento em uma das unidades. Quando possível e como alternativa ao deslocamento do cidadão à unidade, a plataforma poderá, oferecer atendimento virtual através de teleatendimento.
- As unidades de atendimento presencial deverão ser controladas por um sistema de gerenciamento de filas totalmente integrado à plataforma.

A Plataforma Tecnológica disponibilizará um modelo de atendimento humano que possibilite o atendimento remoto de um cidadão por um atendente que está fisicamente

em outro local. Esta modalidade de atendimento se configurará uma inovação na prestação de serviços, pois permite a quebra da barreira presencial para prestação de serviços públicos, uma vez que o mesmo poderá ser realizado de forma remota por um atendente em um posto de trabalho distante do ponto ao qual o cidadão se encontra.

Para isso, a Plataforma Tecnológica deverá:

- Permitir um atendimento específico que poderá ocorrer em horários similares ou distintos do funcionamento das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ;
- Realizar processos iniciais de atendimento para serviços, tais como envio de documentos, que requerem posterior presença física do cidadão nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ;
- Proporcionar a interação do cidadão que esteja em uma localidade diverso do atendente que fará a intermediação para a realização do serviço.

2.6 Mensagem Eletrônica (e-mail)

A Plataforma Tecnológica deverá contemplar o envio de mensagem eletrônica (e-mail) como uma das formas de comunicação com o cidadão, usuário da plataforma, uma vez que este meio é, além de amplamente democratizado, rápido e eficiente para envio de notificações necessárias à prestação do serviço.

Será de responsabilidade da CONTRATADA implementar a mensagem eletrônica (e-mail) como forma de relacionamento com o cidadão, utilizando-a para comunicar, notificar, realizar pesquisas de satisfação do atendimento, entre outros.

Também será a partir do cadastro do cidadão e do e-mail informado neste que será possível validar a identidade do cidadão, bem como informar a este as condições de uso da plataforma para aceite formal e, a partir daí, confirmar e liberar o acesso para uso. Este meio de comunicação, desde que esteja atualizado, juntamente com o envio de SMS, serão de suma importância para a recuperação de senha da plataforma.

2.7 Short Message Service – SMS

O serviço de SMS - Short Message Service será disponibilizado como forma de comunicação aos usuários da plataforma. O objetivo do uso de SMS é formalizar o agendamento solicitado e lembrar ao cidadão da data e hora marcada para o atendimento,

confirmação de identidade do cidadão e confirmação dos agendamentos realizados, logo após a efetivação dos mesmos, além de manter o cidadão informado acerca de notícias, comunicados, avisos relacionados aos serviços ou do funcionamento das unidades ou, ainda, informações de interesse público.

O envio em massa de SMS também poderá ser utilizado toda vez que houver a necessidade de informar aos cidadãos, usuários da plataforma, sobre campanhas informativas ou educativas ou, ainda, para dar avisos importantes sobre mudanças na legislação ou alteração do funcionamento das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ e os serviços prestados.

São requisitos do SMS:

- enviar mensagens personalizadas por usuário;
- possuir recurso para cancelamento de recebimento pelo destinatário;
- permitir a divisão automática para mensagens com mais de 150 (cento e cinquenta) caracteres;
- disponibilizar relatório de mensagens enviadas em tempo real;
- enviar mensagens em lote de maneira simples e rápida;
- possuir recursos de criação e controle de lista de contatos e grupos de envio.

A estimativa de mensagens é de 55.100 (cinquenta e cinco mil e cem) envios por dia útil.

2.8 WhatsApp for Business

Atualmente, com o grande número de usuários de telefonia móvel no Brasil, a utilização de aplicativos de troca de mensagens vem se mostrando cada vez mais popular, tornando-se uma ferramenta importante e cômoda para relacionamento com as pessoas, por ser prático e de utilização ampla, pois não há um custo adicional para o envio de mensagens e áudios, além do plano de dados utilizado pelo usuário para se conectar à internet.

Será de responsabilidade da CONTRATADA, mediante solicitação do CONTRATANTE, disponibilizar esse canal de relacionamento com o cidadão, bem como estabelecer uma política de uso e gestão em comum acordo com o Poder Público e, também, prover capacitação à equipe que realizará esse tipo de atendimento.

A estimativa de mensagens é de 100.000 (cem mil) envios por mês.

Nota: Fica a critério da CONTRATADA utilizar volumetria adicional além da mínima indicada para SMS e WhatsApp, para fins de comunicação transacional com o cidadão referente as notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento solicitado por ele nos múltiplos canais de atendimento. Fica também à critério da CONTRATADA estabelecer canal de comunicação direta com o cidadão, para esse fim, através de redes sociais de mensagens instantâneas dentre outras. O conteúdo das notificações a serem enviadas ao cidadão deve ser validado previamente com o CONTRATANTE, a critério deste.

3. CADASTRO DO CIDADÃO NA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Para que seja possível aos cidadãos realizar serviços digitais, remoto ou de agendamento na Plataforma

Tecnológica a ser disponibilizada pela CONTRATADA, é necessário a realização de um Cadastro do Cidadão, é fundamental para que a plataforma possa se relacionar com os cidadãos através dos seus multicanais de atendimento.

Esta funcionalidade exige que, na interação com a plataforma, o cidadão registre ou atualize o seu cadastro com dados pessoais que facilitem o acesso e a troca de informações.

A plataforma deverá, ainda, prever a possibilidade de o cidadão se cadastrar ou efetuar login por meio de biometria facial, para que, por meio deste recurso tecnológico, seja possível realizar a prova de vida do cidadão para serviços que exijam ou venham a exigir esse requisito.

A Plataforma Tecnológica deve estar em conformidade e obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

3.1 Funcionalidades Básicas

A Plataforma Tecnológica deverá disponibilizar a funcionalidade de registro do Cadastro do Cidadão, para ser preenchido e atualizado pelo mesmo quando acessar a plataforma pelos canais disponíveis (Portal de Serviços, APP, Totens de Autoatendimento etc.).

O Cadastro do Cidadão tem como objetivo ser um cadastro único do cidadão junto ao PROGRAMA POUPA TEMPO RJ, que o identifique perante o Governo do Rio de Janeiro, recebendo e armazenando as informações obtidas a partir do cadastramento ou

atualização de informações e permitirá realizar todas as ações de interesse do Poder Público, tais como avisos de renovação de documentos por expiração de prazo de validade, agendamento do atendimento presencial e virtual, campanhas de vacinação, vencimento de taxas, regularização de dívidas, entre outras.

O Cadastro do Cidadão será atualizado pelo usuário sempre que houver alteração dos dados pessoais de comunicação, como troca de telefone, e-mail, endereço etc. A manutenção das informações atualizadas na plataforma é de responsabilidade do cidadão e tem o objetivo de manter seus dados de contato sempre atuais, garantindo que as notificações sejam encaminhadas corretamente.

3.2 Cadastro do Cidadão

As informações do Cadastro do Cidadão devem ser compostas de informações, tais como:

- Nome Completo;
- Nome Social;
- Data Nascimento;
- CPF;
- Endereço;
- Telefone;
- E-mail.

Outras funcionalidades gerais do Cadastro do Cidadão na Plataforma Tecnológica:

- Possuir funcionalidade de importação e exportação de informações baseado em um layout previamente definido que será composto de informações básicas e definidas e de uma lista de informações de um dicionário de dados de metadados que serão parametrizados conforme o cadastro mestre origem;
- Possibilitar a ativação por confirmação de identidade por meio de conta de e-mail;
- Permitir ao cidadão a recuperação de senha e acesso à plataforma a partir dos dados informados no cadastro;

- Possibilitar o cadastramento de tipos de documentos que podem ser atribuídos a uma pessoa, contendo nome do documento, sigla e identificação do órgão emissor de forma normalizada com máscara de exibição, além de data de expiração do documento;
- Disponibilizar os controles de chaves primárias ou únicas de documentos para controle de unicidade.

3.3 Identidade do Cidadão

As informações biográficas cadastradas pelo cidadão na Plataforma Tecnológica, a biometria facial que deve estar disponível na mesma, somados aos conteúdos de documentos oficiais, serão de extrema importância para a evolução dos atendimentos do cidadão que, ao longo do tempo, irão migrar para o modelo digital, seguindo o caminho natural da desmaterialização dos serviços presenciais.

Nesse sentido, a Plataforma Tecnológica deverá possibilitar o armazenamento de informações do cidadão, agregando em um mesmo repositório de informações todos os seus documentos, criando o conceito de gestão de documentos, que poderão ser validados junto a bases oficiais e utilizadas até o limite de validade dos documentos, podendo ser utilizadas para a realização de variados serviços, sem a necessidade de novamente serem solicitadas, salvaguardados todos os direitos preconizados na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

3.4 Extrato de Serviços

Todas as interações do cidadão a partir da Plataforma Tecnológica, seja para o agendamento de serviços presenciais, seja o consumo de serviços digitais, deverão estar disponíveis para consulta e acompanhamento das suas etapas, pois, desta forma, o cidadão poderá acompanhar de maneira interativa e dinâmica cada passo da sua evolução até a finalização do serviço propriamente dita.

Vale destacar que o extrato de serviços demonstrará ao cidadão as etapas dos serviços, mesmo que estes sejam parcialmente digitais, como, por exemplo, os serviços que são requeridos, com a geração de documento para pagamento, em meio digital, mas que ainda precisam de agendamento para recebimento de um documento físico. O cidadão poderá, por meio do extrato de serviço, verificar que seu requerimento foi validado, e visualizará que o documento de pagamento foi emitido, fará a constatação da evidência da confirmação do pagamento para que, em seguida, possa realizar o agendamento do atendimento e, na data escolhida, fazer a

coleta presencial do documento físico, que será demonstrado no extrato de serviços como serviço realizado.

Também deverá estar disponível a partir do extrato de serviços as opções de cancelamento e reagendamento de serviços, bem como a possibilidade de baixar documentos de pagamento já emitidos e/ou seu cancelamento, caso o cidadão desista do seu requerimento. A ideia é oferecer facilidade ao cidadão de gerir os seus serviços em um único local.

3.5 Mecanismos de Saneamento do Cadastro do Cidadão

O Cadastro do Cidadão deve prover mecanismos anti-duplicidade a fim de evitar a criação de um novo cadastro de cidadão já existente na plataforma, promovendo uma prevenção de saneamento por duplicidade. Esta funcionalidade está calcada na definição de campos chaves identificadoras do cidadão e que o tornam único perante o governo, como por exemplo o CPF, dando toda a segurança e consistência esperada a um cadastro de plataforma de serviços, que poderá contar com a confirmação de outros dados informados no cadastro para verificar possível recuperação de acesso.

A plataforma deverá disponibilizar mecanismos de consistências de informações para avaliar os cadastros pós importados para geração de outputs que serão enviados aos interessados para correção ou simplesmente tomada de conhecimento.

3.6 Rastreabilidade de Acessos e interações

A plataforma deve prever o armazenamento por período definido, não inferior a 2 anos, de todas as interações e relacionamento do cidadão com seus canais (portal, mobile etc.).

É de fundamental importância que a identificação do usuário logado, horário, data e as ações efetuadas sejam devidamente guardadas, gerando um histórico de transações, que permita realização de auditoria através das consultas autorizadas, respeitando as regras de privacidade de dados previstas na LGPD.

4. INTEGRAÇÕES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS

Com objetivo de promover um efetivo processo de interação e conformidade com os sistemas dos órgãos conveniados, a Plataforma Tecnológica deverá adotar mecanismos de conectividade e compatibilidade dentro dos padrões de excelência do mercado.

A Plataforma Tecnológica deverá ser capaz de interagir com as mais variadas arquiteturas tecnológicas dos diversos órgãos públicos e entidades integrantes do PROGRAMA POUPA TEMPO RJ.

A CONTRATADA não desenvolverá a integração dos sistemas governamentais à Plataforma Tecnológica, mas desenvolverá, de sua parte, a forma de se integrar com os sistemas de negócio dos órgãos conveniados ao PROGRAMA POUPA TEMPO RJ.

Para a construção dessas integrações e considerando os órgãos previstos, foram estimadas 7.300 (Sete mil e trezentas) horas homem de desenvolvimento.

As integrações poderão ocorrer em diferentes formas: banco a banco, por compartilhamento de dados eletrônicos, via Application Programming Interface - API, além da possibilidade de utilização de automação robótica de processos (RPA) e para possível automação dos processos de serviços ou parte deles. A decisão de qual mecanismo de integração será utilizado, bem como a validação do esforço necessário para sua construção, será decidido em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e conforme estágio de evolução dos sistemas operacionais dos órgãos públicos envolvidos.

As integrações ocorrerão mediante cronograma e condições estabelecidas pela CONTRATANTE, que é a responsável pela governança das interfaces de integração dos sistemas governamentais, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade de desenvolver as interfaces de integração da Plataforma Tecnológica, cujos serviços já estão embutidos no preço ofertado.

Além disso, é necessário que a solução tenha capacidade de interagir junto às tecnologias existentes dos órgãos conveniados, integrando agendamentos de atendimentos realizados em sistemas próprios dos órgãos, evitando duplicidades de agendamentos ou falhas por não realização.

5. OUTRAS FUNCIONALIDADES

5.1 Identificação biométrica

A Plataforma Tecnológica deverá possuir funcionalidade para cadastro e autenticação através de biometria facial, bem como estar preparada para interagir com funcionalidade de registro de coleta biométrica digital, de forma presencial, com os órgãos que possuem esse requisito como etapa da prestação de um determinado serviço ao cidadão.

5.2 Gestão de Conteúdos

A Plataforma Tecnológica deverá possuir recursos que permitam tanto para a divulgação de notícias, destaque de banners informativos, para, por exemplo, priorizar o lançamento de um determinado serviço, informar sobre novas unidades de atendimento ou, ainda, sobre a disponibilização de novos horários de agenda ou atendimentos especiais, quanto para a realização de publicidade a partir de seus canais, possibilitando uma interação mais próxima do cidadão, ao ofertar produtos de seu interesse ou do Poder Público, utilizando recursos de marketing para divulgação de marcas e produtos que estejam em consonância com a oferta de serviços públicos ou de utilidade pública, como campanhas de vacinação, vencimento de taxas, regularização de dívidas, entre outros

5.3 Pagamento de Taxas

A Plataforma Tecnológica deverá possibilitar o pagamento das taxas, tarifas públicas e impostos devidos para a prestação de serviços, mediante funcionalidade que permita ao usuário realizar pagamentos através de bancos conveniados. Além disso, será possível fornecer ao cidadão serviços de parcelamento de débitos sem prejuízo do recebimento integral e imediato do que é devido ao Poder Público, se for do interesse do mesmo.

5.4 Carregamento de arquivos (Upload)

A Plataforma Tecnológica deverá estar apta a realizar a Triagem Virtual, que se configura como uma etapa inicial do atendimento, proporcionando ao cidadão a comodidade de enviar os documentos exigidos nos requisitos da prestação dos serviços, realizando carga de documentos ou imagens digitalizados em formato, quantidade e dimensão previamente definidos.

A Plataforma Tecnológica deverá possuir a funcionalidade que permita ao cidadão realizar de forma autônoma o carregamento de arquivos (upload), possibilitando o envio prévio de documentos necessários para a realização de serviços (baseado nos requisitos informados na Carta de Serviços ao Cidadão) para que seja atestada a conformidade dos mesmos.

Deverá, também, possuir mecanismos que facilite a validação física dos documentos enviados, de forma assíncrona e remota, que serão aceitos ou recusados antes do agendamento e/ou realização do serviço ou atendimento.

Caso sejam recusados, a plataforma deverá permitir interação com o cidadão, através de mensagem, pushing do aplicativo, e-mail ou outro canal disponível até a regularização

dos documentos, anteriores ao agendamento, evitando, assim, deslocamentos desnecessários do cidadão a uma Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ. Essa ação de verificação de documentos será realizada pelo Centro de Serviços Digitais da CONTRATADA.

A Plataforma Tecnológica deve estar preparada para fazer transmitir, via integração, arquivos carregados a partir da mesma para os sistemas de negócio dos órgãos e entidades parceiras, sem que seja necessário haver troca física ou por meios não seguros.

5.5 Pesquisas de Satisfação do Atendimento

A Plataforma Tecnológica deverá possuir ferramentas de medição da qualidade dos atendimentos realizados, por meio de pesquisas virtuais ou, ainda, por dispositivos físicos instalados nos Pontos de Atendimento das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ, a critério da CONTRATANTE. A pesquisas de satisfação do atendimento possui o objetivo de medir a satisfação do usuário após o atendimento realizado visando conhecer a percepção do cidadão acerca do atendimento prestado.

Vale ressaltar que o resultado obtido por meio de todos os instrumentos de pesquisa de satisfação, deve compor uma base de conhecimento única que permita aos gestores, a partir dos indicadores disponibilizados em dashboards, uma visão da percepção do cidadão, considerando todos os meios utilizados para a coleta.

Assim, uma pesquisa de satisfação do atendimento nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ que foi respondida pelos cidadãos, por e-mail ou outra forma eletrônica, deverá alimentar o mesmo indicador relacionado a nível de satisfação do cidadão em relação ao atendimento nas unidades físicas.

As pesquisas de satisfação do usuário também podem ser disponibilizadas no Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ, APP, nos totens de autoatendimento, ou qualquer outro canal por solicitação da CONTRATANTE.

6. AGENDAMENTO DO ATENDIMENTO

A Plataforma Tecnológica deverá realizar a gestão e controles de agendamentos dos serviços disponíveis de forma presencial ou virtual, possibilitando ao cidadão o agendamento prévio do serviço de sua necessidade, evitando que o mesmo se dirija às Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ sem saber se conseguirá ou não ser atendido.

A facilidade do agendamento de serviços, permite gerenciar, da melhor forma possível, o fluxo do atendimento presencial nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ, distribuindo-os ao longo do horário de funcionamento das mesmas e de acordo com a capacidade operacional de cada órgão, equilibrando os atendimentos ao longo do dia e reduzindo ao máximo os horários de pico, gerando otimização do tempo dos cidadãos.

Deverá ser possível realizar o agendamento dos atendimentos por meio dos canais disponíveis na web, bem como pelos Totens de Autoatendimento que estarão disponíveis nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ ou em locais estratégicos a serem definidos pela CONTRATANTE.

Para realizar o agendamento do atendimento de serviços é necessário que a Plataforma Tecnológica esteja integrada à Carta de Serviços do Cidadão do Governo do Rio de Janeiro ou ao portfólio de serviços prestados pelo PROGRAMA POUPA TEMPO RJ, onde o cidadão vai selecionar o serviço requerido, a Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ na qual deseja realizar o serviço, o dia e horários disponíveis para a realização do mesmo.

6.1 Interface com outros sistemas de agendamento

Outra funcionalidade necessária será a de interagir com qualquer outra solução legada de algum órgão conveniado ao PROGRAMA POUPA TEMPO RJ, a fim de trocar informações e sincronizar agendamentos realizados diretamente pelos portais desses órgãos que possuam sistema de agendamento próprio.

Estas integrações de agendamentos com outros sistemas deverão ser desenvolvidas durante a etapa de implantação de cada órgão que possua essa especificidade, sendo que a responsabilidade da CONTRATADA se limita ao desenvolvimento da integração para sua plataforma, sendo que o órgão conveniado deverá se responsabilizar pelo desenvolvimento eventualmente necessário em sua solução.

As horas necessárias para integração a outros sistemas de agendamento estão contidas no montante previsto no item 4. Integrações com sistemas dos órgãos.

6.2 Funcionalidades necessárias

- Realizar controle e monitoramento de agendamento por IP, evitando fraudes;
- A solução deverá permitir que o cidadão escolha a Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ que possua os horários disponíveis na data de sua preferência;

- Possuir mecanismo de disparos de eventos proativos, enviando comunicação ao cidadão se determinado agendamento não se realizará por indisponibilidade do órgão, através dos canais disponíveis (SMS, WhatsApp for Business ou e-mail);
- Disponibilizar agendamento prioritário para os grupos de pessoas que têm direito a esse tipo de atendimento de acordo com a Lei Federal nº13.466/17;

Apoiar o cidadão durante o agendamento, através de mecanismos de georreferenciamento, para auxiliá-lo a selecionar a Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ mais próxima fisicamente da sua localização física;

- Realizar processo de disparo automático dos agendamentos realizados a fim de buscar a confirmação do agendamento, contendo a Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ para qual o serviço foi agendado, bem como a data e horário de sua realização;
- Disponibilizar para o cidadão consulta do seu histórico de agendamento, bem como o rastreamento da sua solicitação;
- Apresentar, a qualquer tempo, informações detalhadas sobre os serviços prestados nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ e seus requisitos;
- Possuir controle de monitoramento de desempenho de negócio, comportamento dos clientes e os serviços mais demandados pelo cidadão;
- Disparar alertas para o cidadão para comunicar a proximidade da data do agendamento realizado, para evitar *no show*, por meio dos canais disponíveis (SMS, WhatsApp Business ou e-mail);
- Emitir o registro do agendamento realizado, para impressão por parte do cidadão visando facilitar o atendimento;
- Possibilitar o cancelamento do agendamento e reagendamento de serviço, antes da data ou horário agendado, sem prejuízo ao solicitante;
- Possuir tratativas de penalidades parametrizáveis a agendamentos não honrados pelos seus solicitantes;
- Fornecer informações sobre os agendamentos realizados pelo cidadão;
- Possuir controle de agendamentos já realizados, evitando duplicação de novos agendamentos para o mesmo serviço;

- Dispor de serviço de integração de envio de agendas realizadas e consumo de agendamentos de sistemas de órgãos que possuam sistema de agendamento próprio, com sincronismo;
- Disponibilizar os serviços de agendamento para operação em dispositivos móveis nas versões iOS e Android;
- Criar LOG de todos os comunicados enviados ao cidadão, seja por SMS, WhatsApp Business e e-mail, para efeito de rastreabilidade quando este for necessário;

Permitir a realização do agendamento após a autenticação do cidadão na Plataforma, através de login e senha ou identificação biométrica;

- Considerar todos os feriados cadastrados na Plataforma, por Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ, que poderão ser:
 - Feriados locais (municipais);
 - Feriados estaduais;
 - Feriados nacionais;
 - Pontos facultativos de funcionamento dos órgãos.
- Os feriados estarão parametrizados na Plataforma a partir do calendário anual de feriados oficiais, porém novos feriados ou pontos facultativos de funcionamento dos órgãos deverão ser cadastrados imediatamente após o seu surgimento;
- Quando ocorrer o lançamento de um novo feriado ou ponto facultativo e já existir nesta mesma data um agendamento programado, a Plataforma deverá informar ao cidadão da ocorrência e sugerir novas datas para o reagendamento do atendimento;
- Realizar o agendamento do atendimento de acordo com o horário de funcionamento das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ em dias úteis;

7. GESTÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Plataforma Tecnológica deverá realizar a gestão do atendimento presencial dos cidadãos nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ, bem como do atendimento virtual, desde o

agendamento do atendimento realizado através dos canais disponíveis, até a finalização propriamente dita do atendimento.

A Plataforma deve estar preparada para o gerenciamento de todo o fluxo de atendimento, em todos os seus níveis hierárquicos, devendo suportar todas as demandas e orientações necessárias ao funcionamento das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ, com as seguintes funcionalidades:

- Administrar as filas de atendimento, tempos de espera e tempos de deslocamento do cidadão até os órgãos prestadores de serviços, tempos de atendimento, serviços disponíveis em cada Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ, disponibilizando informações gráficas e de relatórios sobre o não cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), descrito no Termo de Referência, para a gestão da CONTRATADA e também da CONTRATANTE;

Agendar serviços presenciais ofertados nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ, por meio de todos os canais de atendimento disponíveis;

- Realizar a gestão de forma central e consolidada do atendimento presencial para todas as Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ e operar de forma individualizada em cada uma das unidades.

7.1 Gestão e Controle de Filas de Atendimento

As funcionalidades de controles de filas de atendimento contida na Plataforma Tecnológica deverão conter as seguintes característica e funções mínimas:

- Emitir cupons de senhas através de Totens de Autoatendimento ou da Recepção/Triagem, cujo número será enviado para chamada através de painéis eletrônicos, indicando a senha e o guichê de atendimento do órgão prestador do serviço. As chamadas serão feitas de forma automática, distribuídas entre os postos de atendimento disponíveis, respeitando os critérios de prioridades de acordo com a legislação vigente;
- Possuir interface amigável e de fácil instalação e permitir configuração ilimitada de órgãos e respectivos serviços;
- Permitir a programação dos tempos máximos de atendimento por serviços disponíveis nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ;

- Registrar e controlar, de forma independente, cada um dos Postos de Atendimento das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ;
- Emitir, a qualquer tempo, relatórios de atendimentos aos gestores das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ, de forma consolidada e detalhada através de funcionalidades de detalhamento de informações;
- Permitir a um atendente transferir um atendimento para outro atendente dar continuidade, por motivos diversos, e sem perda para o cidadão;
- Permitir ao atendente pausar um atendimento, liberando o mesmo para realizar novos atendimentos, e depois permitir que o atendente recupere esse mesmo atendimento;
- Permitir o cadastro de diversas filas de atendimento para cada órgão conveniado;

Possuir cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a exibição será cíclica e contínua;

Controlar a execução dos serviços dentro e fora do padrão estabelecido;

- Controlar estouros de tempo máximo de atendimento para os serviços realizados, solicitando justificativas ao atendente pelo motivo do tempo extrapolado;
- Enviar alertas via SMS, WhatsApp Business ou e-mail, para os gestores da CONTRATADA quando o tempo de espera para a realização dos serviços estiver próximo ao limite estabelecido nos Acordos de Nível de Serviços (SLAs);
- Monitorar os Guichês ou Postos de Atendimentos, disponibilizando, em tempo real, dados como quantidade de cidadãos nas filas de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, espera máxima, status dos atendentes, tempo dos atendimentos, serviços em execução, entre outros;
- Permitir a seleção, por parte dos gestores, das informações referentes aos atendimentos de um único órgão ou vários órgãos de uma mesma Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ, ou de um mesmo órgão em unidades distintas, conforme permissões do usuário;
- Permitir, ao gestor do órgão na Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ, iniciar um *chat* com os atendentes sob a sua gestão que estejam realizando atendimento;

- Disponibilizar, se necessário for, em cada Guichê ou Posto de Atendimento, um dispositivo físico (coletor) que permita a captura da qualidade do atendimento realizado, ao final de cada um dos atendimentos realizados. Este dispositivo permitirá ao cidadão classificar, de forma clara e sem qualquer interferência do operador, uma nota ao atendimento em 4 (quatro) níveis distintos: Excelente, Bom, Regular e Ruim;
- Para efeito de padronização do atendimento e melhoria contínua da qualidade, a Plataforma deverá medir a produtividade dos atendentes.

7.2 Supervisor Virtual

A Plataforma Tecnológica deverá possuir um módulo gerencial para utilização dos gestores do PROGRAMA POUPA TEMPO RJ, possibilitando a análise de desempenho da operação, por meio de relatórios e gráficos relacionados aos atendimentos registrados na mesma.

Este mecanismo deverá, a partir de parâmetros a ele definidos, de forma automatizada, disparar mensagens de alertas ao grupo de gestores cadastrados para a tomada de decisões em situações de não normalidade dentro das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ. A partir de parâmetros pré-configurados, este recurso de monitoramento *online*, denominado Supervisor Virtual, acompanha, em tempo real, a operação e, em caso de atingimento de proximidades de estouros dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), avisa aos supervisores de operação para que estes tomem as devidas providências para correção dos desvios.

A plataforma Tecnológica deverá disponibilizar as seguintes funcionalidades:

- Verificar quantidades de senhas nas filas de atendimentos;
- Realizar filtro das senhas nas filas de atendimento por prioridade, categoria, órgãos e serviços, por Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ;
- Possuir recurso visual que diferencie os guichês de atendimento por status de utilização, como ocupado, ocioso, pausado e suspenso;
- Identificar o usuário logado no guichê de atendimento e se o atendente estiver em suspensão do atendimento será possível identificar o motivo e o horário de início da mesma.
- Visualizar o status de todos os guichês de atendimento, por órgão;
- Visualizar as filas de atendimento, por órgão e por serviços;
- Configurar chamada automática de senha por guichê de atendimento;

- Permitir o envio e resposta de mensagens por chat (supervisor/gerente/atendente);
- Receber avisos em forma de alarmes e através de mecanismos de SMS, e-mail ou WhatsApp Business;
- Realizar medição e acompanhamento de metas de atendimento, tempos de atendimento, e pesquisas de satisfação;
- Permitir a criação, edição e acesso ao formulário de pesquisa de satisfação;
- Possuir gestão e controle de todas as mensagens de chat trocadas para controle e apoio a operação;
- Possibilitar a verificação dos serviços solicitados pelos cidadãos e seu respectivo status, se realizado ou não, data de realização, número do agendamento e número de senha referente;
- Visualização da agenda de atendimentos previstos;
- Permitir o cadastro, consulta, edição, exclusão lógica e suspensão temporária de usuário;
- Permitir o cadastro, consulta, edição e desabilitação de perfis de usuário;
- Permitir o cadastro, consulta, edição e exclusão de competências e registro de acessos do usuário;
- Permitir o cadastro, consulta, edição e exclusão de horários de trabalho;
- Permitir o cadastro, consulta, edição e exclusão de motivos de suspensão do atendimento.

7.3 Alarmes

A Plataforma Tecnológica deverá possuir os seguintes mecanismos de alertas necessários à operação das Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ:

- Alarme de Tempo Máximo do Serviço atingido
 - Alarme sinalizador de excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do serviço solicitado pelo cidadão (este tempo é medido a partir da emissão da senha até a efetiva conclusão da última atividade composta para o serviço demandado);
 - Todos os serviços configurados na Plataforma devem ter um Tempo Máximo de Conclusão parametrizado.
- Alarme de Tempo Máximo na fila da Unidade de Serviço

- Alarme sinalizador de excesso do tempo máximo objetivado para a espera do cidadão na Unidade de Serviço (este tempo é medido a partir da emissão da senha de atendimento até a sua chamada para o guichê de atendimento).
- Alarme de Tempo Máximo de Atendimento
 - Alarme sinalizador de excesso do tempo máximo parametrizado para o atendimento da atividade no guichê de atendimento (este tempo é medido entre a chegada do cidadão ao guichê de atendimento e a efetiva finalização do atendimento);
 - Cada atividade configurada na Plataforma deverá ter um Tempo Máximo de Conclusão parametrizado.
- Alarme de Tempo Máximo de Suspensão do Atendimento
 - Alarme sinalizador de excesso do tempo máximo permitido da suspensão do atendimento no guichê (este tempo é medido entre o comando de suspensão do atendimento no guichê e o respectivo retorno do cidadão);
 - Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada na Plataforma deverá ter um tempo máximo estipulado.
- Alarme de Quantidade Máxima de Cidadãos na Fila
 - Alarme sinalizador de excesso de cidadãos na fila de espera de um órgão, para um determinado serviço;
 - Cada serviço configurado na Plataforma deverá ter, de forma parametrizada, um número máximo de cidadãos em espera do atendimento.

7.4 Outras Funcionalidades

- Sequenciadores de Senhas
 - A Solução de Gestão de Filas de Atendimento deverá possuir um sequenciador único de senhas, ou um sequenciador específico para cada tipo de serviço configurado, incluindo sequenciador para senhas normais, senhas preferenciais e sequenciador para senhas agendadas;
- Máximo de Senhas por Período

- Deverá possuir um mecanismo de controle de quantidade máxima de senhas por período (turnos de funcionamento), que é o limitador para a emissão de senhas no período configurado. Ao atingir o número máximo de senhas estipulado para o período, a Plataforma deverá parar de emitir senha de atendimentos.
- Guichê de Atendimento
 - Horário de funcionamento por guichê de atendimento;
 - Login e senha de atendentes cadastrados;
- Chamadas de Cidadãos
 - Guichês de atendimentos configurados para chamada manual do próximo cidadão da fila de atendimento;
 - Guichês de atendimentos configurados para chamada automática de próximo cidadão da fila de atendimento.

Alteração na Prioridade no Atendimento

- A Plataforma deverá disponibilizar recurso para alterar a prioridade de atendimento da senha selecionada, permitindo alterar a prioridade para os próximos atendimentos previstos.
- Comentários
 - O atendente deverá comentar os atendimentos realizados, que serão armazenados no banco de dados da Plataforma, permitindo futuras consultas, caso necessário.
- Suspensão e Pausa do Atendimento
 - A solução deverá ter funcionalidades para que o atendente registre a suspensão do guichê de atendimento.
- Comandos do Guichê de Atendimento (PA)
 - Realizar logon / logout através de login e senha;
 - Realizar chamada de próxima senha;
 - Realizar rechamada de senhas;

- Realizar chamada de senha específica;
- Realizar cancelamento de senha;
- Criar senha para tratamento de exceções;
- Realizar alteração de serviço;
- Alterar prioridade de atendimento;
- Estabelecer comunicação por *chat* com pares ou superior;
- Pausar o atendimento para atividades complementares;
- Registrar comentários sobre atendimentos realizados visando apoiar a melhoria contínua dos mesmos;
- Realizar alteração de PA (guichê) para continuidade de serviço;
- Congelar senha, caso necessário, para continuidade de outro serviço correlato;
- Pausar um atendimento e retomá-lo em momento seguinte, sem a necessidade de cancelar a senha referente;
- Registrar serviços múltiplos na mesma senha de atendimento;
- Responder mensagens de gerentes/supervisores; - Visualizar a agenda de atendimentos.

7.5 Relatórios da Operação do Atendimento Presencial

A Plataforma Tecnológica deverá disponibilizar a qualquer momento, relatórios operacionais e gerenciais da operação que poderão ser extraídos pelos gestores da CONTRATADA e da CONTRATANTE, para acompanhamento e medição da prestação de serviços. Estes relatórios deverão ter previsibilidade de liberação por tipo de perfil de usuários, no limite da alçada da gestão.

A Plataforma deverá possuir permissibilidade e flexibilidade para realizar a parametrizações dos serviços ofertados nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ, a fim de proporcionar aderência a qualquer serviço e possibilitar sua realização.

Os relatórios operacionais da Plataforma Tecnológica deverão ser possíveis de emissão, a qualquer tempo, com posições da situação atual da operação e disponíveis no formato web, com a possibilidade de exportação dos dados para planilha eletrônica e em formato pdf.

Deverão possuir filtros que permitam realizar as seleções de informações do atendimento por períodos e intervalo de dias, por órgão, serviço e unidade de atendimento.

A Plataforma Tecnológica deverá disponibilizar as seguintes informações nos relatórios:

- Relatório por Demanda do Órgão, Total de atendimentos, Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Intervalo, Tempo Médio de Espera etc.;
- Relatório por Atendente - TMA, quantidade de atendimentos, tempo logado, tempo livre, tempo em intervalo produtivo e improdutivo, média das notas de avaliação dos cidadãos;
- Relatório detalhado dos atendimentos conforme critérios de pesquisa por unidade, órgão, serviço, atendente, motivo do tempo extra, nota de avaliação do cidadão, categoria, motivo de pausa etc.;
- Relatório de Serviços - deverá fornecer uma lista dos atendimentos, agrupados por serviço, exibindo o tempo médio de atendimento e tempos máximos e médios de espera e o tempo total do atendimento;
- Relatório por Hora - deverá fornecer a quantidade de atendimento, TMA e TME em intervalos de horas;
- Relatório de Nível de Serviço - deverá demonstrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade de atendimentos que foram atendidos em minutos e quantidade de atendimentos que foram atendidos com espera superior aos minutos fora do padrão estabelecido;
- Relatório por Quadrante de Qualidade - classificação dos atendentes por quadrantes de qualidade, de acordo com o resultado das monitorias;
- Relatório por Fila - lista os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável);
- Relatório de todos os Atendimentos - lista todos os atendimentos de uma unidade de atendimento ou órgão conveniado, dentro de um intervalo de tempo;
- Relatório de Avaliações de satisfação dos Cidadãos - nota geral e detalhada recebida por uma unidade de atendimento ou órgão conveniado dentro de um intervalo de tempo;

- Relatório de Tempo Médio de Atendimento e Tempo Médio de Espera.

8. SALA DE SITUAÇÃO

A sala de situação é um espaço físico no ambiente da CONTRATANTE, destinado ao controle de informações através de dashboards da gestão do atendimento e da plataforma e seus canais de atendimento, capaz de municiar sistematicamente a equipe técnica especializada da CONTRANTE.

Estas informações deverão operar de forma totalmente integrada com o módulo do Sistema de Gestão do Atendimento e do Supervisor Virtual, visando apoiar a gestão da operação durante todo o período de funcionamento da unidade de atendimento.

Estes dados deverão alimentar os painéis de monitoramento de Atendimento (*dashboards*), permitindo inclusive o acesso aos dados históricos para análise mais aprofundada dos processos de atendimento pelos gestores da CONTRATADA, dos órgãos envolvidos e da CONTRATANTE.

9. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO DE ATENDIMENTO

A Plataforma Tecnológica deverá disponibilizar um módulo de monitoramento do Atendimento que consolidará informações de operação de todas as Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ, bem como a gestão da Plataforma Tecnológica, possibilitando a análise de desempenho das unidades através de mecanismos de Dashboards, Gráficos e Relatórios Gerenciais com o objetivo de oferecer aos gestores da CONTRATADA e da CONTRATANTE, informações precisas para tomada de decisão na busca pela melhoria contínua dos serviços de atendimento ao cidadão.

A utilização da solução de monitoramento possibilitará a coleta, organização e análise de dados, visando o compartilhamento de informações para oferecer suporte a gestão de negócios, a partir da aplicação de técnicas e uso de ferramentas transformando dados brutos em informações relevantes, possibilitando a análise do negócio.

Atualmente, as tecnologias de monitoramento suportam um grande volume de dados que podem estar desestruturados e serão organizados, facilitando sua interpretação e possibilitar uma visão mais ampliada do negócio para permitir a identificação de novas oportunidades, facilitando a tomada de decisão e a modelagem de novas estratégias.

A ferramenta de monitoramento da Plataforma Tecnológica deve estar apta a disponibilizar *dashboards* que permitam a gestão da plataforma e seus canais de atendimento, oferecendo visões que subsidiem a necessidade de mudanças de estratégias quanto a ampliação de recursos tecnológicos.

Estas visões são de fundamental importância para que os gestores possam cruzar os dados e verificar como um novo serviço pode impactar em novos cadastros na plataforma ou, ainda, o nível da satisfação do cidadão com melhorias nos serviços já ofertados ou quando houver indisponibilidade nos canais.

Podem, entre outros, ser implementados os indicadores que possibilitem a visão de crescimento e de performance da Plataforma Tecnológica, tais como:

- Ranking de serviços mais demandados pela Plataforma;
- Horários de pico na Plataforma;
- Horários de pico por serviço;
- Visão de utilização do serviço por hora do dia e por dia, a cada mês;
- Quantidade de cidadãos cadastrados e cenários/visões ao longo do tempo;
- Quantidades de atendimentos realizados por meio da Plataforma;
- Canais mais utilizados;
- Índice de satisfação;
- Páginas mais visualizadas;
- Histórico de indisponibilidades;
- Motivo de não realização por serviço.

A ferramenta de monitoramento da Plataforma Tecnológica deve fornecer informações que possibilitem uma visão abrangente de como ocorre o atendimento ao cidadão nas Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ e todas as variáveis possíveis de análise.

A ferramenta de monitoramento permitirá aos gestores:

- Geração e acompanhamento da base histórica de operações visando melhorias;

- Acompanhamento dos processos de eficiência e produtividade, indicando ajustes de setups;
- Emissão de relatórios e dashboards consolidados para acompanhamento, medição de eficiência em processos;
- Verificação dos indicadores de medição de atendimento para correções imediatas;
- Apoio para tomada de decisão em situações de risco de penalizações;
- Visão ampla do para a CONTRANTANTE e a CONTRATADA sobre o panorama de funcionamento das Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ.

Estas informações devem ser verificadas, no mínimo, com as granularidades, dimensões e filtros abaixo relacionados:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de unidade ou região;
- Unidade;
- Prioridade;
- Seção;
- Órgão;
- Serviço; ▪ Atividade;
- Atendente.

A ferramenta de monitoramento deve disponibilizar funcionalidade para análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos), dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período e dimensões.

Deve permitir realizar análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões e pausas realizadas, tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável.

Também deve disponibilizar painéis e relatórios que possibilitam comparar o desempenho dos atendentes nos seguintes indicadores:

- Tempo médio de suspensão;
- Quantidade de suspensões;
- Tempo médio de pausa;
- Quantidade de pausas;
- Quantidade de atendimentos;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de congelamentos realizados;
- Quantidade de dias trabalhados;
- Quantidade de emissões de senhas ao cidadão;
- Tempo médio de disponibilidade;
- Tempo médio de ociosidade;
- Tempo médio de ociosidade real.

Deve, ainda, permitir a análise do grau de satisfação dos cidadãos com o atendimento prestado em um período configurável, que contém as seguintes dimensões:

- Atendente;
- Seção;
- Serviço;
- Atividade;
- Prioridade;
- Avaliação do Atendimento;
- Período (dia, mês, ano).

Deverá possibilitar a análise sobre os cancelamentos de senhas executadas na Plataforma Tecnológica em período configurável, a partir das seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Seção;
- Serviço;
- Prioridade;
- Motivo do cancelamento;
- Período (dia, mês, ano).

Deve disponibilizar meios para realizar monitoramento do fluxo de emissão de cada uma das triagens de senha em cada unidade de atendimento.

Deverá permitir a geração de listagem contendo todas as senhas, com a possibilidade de serem filtradas por dia, Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ, tendo ainda a opção de informar os dados relacionados a todas as Unidades.

Deve possuir recurso de rastreabilidade que possibilite ao gestor acompanhar todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independente do seu estado atual (finalizada ou ativa).

Deve possuir funcionalidade de pesquisa de senhas por cidadão, possibilitando a pesquisa de um cidadão e as senhas emitidas em qualquer Unidade de Atendimento POUPA TEMPO RJ.

Deve possuir funcionalidade de exportação de dados que permita a exportação de senhas agendadas para outras ferramentas aptas a receber estes dados.

10. RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

A Plataforma Tecnológica deverá possibilitar a total visibilidade e controle sobre todos os registros armazenados de serviços disponíveis aos cidadãos, sejam aqueles realizados de forma virtual e/ou serviços que requerem uma etapa de análise e processamento que são realizados a posteriori pelo órgão conveniado, sendo encaminhado posteriormente ao cidadão pela CONTRATANTE.

A Plataforma Tecnológica deverá possuir, um controle e registro de todas as solicitações realizadas, recebendo informações desde o agendamento do atendimento realizado e da senha emitida para o (s) serviço (s) solicitado (s).

Estas funcionalidades clássicas de uma ferramenta de Gestão de Relacionamento com o cliente/cidadão, suportarão os processos de Gestão de Atendimento da Plataforma Tecnológica, ofertando uma visão 360º do cidadão, registrando todo o relacionamento realizado, desde as demandas solicitadas a partir do acesso inicial em busca de ofertas de serviços, passando pelos agendamentos realizados, sejam estes confirmados, cumpridos e, também, os não honrados e, por último aos serviços realizados.

Permitirá o acompanhamento passo a passo do serviço em curso, sob a responsabilidade do órgão responsável pela sua execução, controlando os níveis de serviços previstos de cada finalização e informando ao cidadão acerca de atrasos gerados e seus motivos, evitando, com isso deslocamentos desnecessários às Unidades de Atendimento POUPA TEMPO RJ.

A solução deverá possuir ainda, funcionalidades de relacionamento com o cidadão, possibilitando o envio de mensagens relacionadas aos serviços e suas etapas de trâmite, devendo conter os seguintes requisitos para propiciar a gestão do atendimento:

- Registro dos serviços que tiveram retorno;
- Vínculo do registro do documento ao cidadão solicitante;
- Consulta de documentos por chaves de acesso:
- Identificação do cidadão;
- Chave do documento;
- Órgão / tipo de serviço;
- Mecanismo de envio de mensagens eletrônicas ao cidadão e acompanhamento de seu retorno;
- Baixa de documentos entregues;
- Registro de documentos devolvidos aos órgãos em caso de não retirada em prazo estipulado.

10.1 CAMPANHAS DIGITAIS PARA O CIDADÃO

Sabe-se que, nos últimos anos, a inclusão digital passou a ser um indicador importante no quadro de desenvolvimento de qualquer país e um grande alvo de preocupação para os governos, especialmente na elaboração de programas que visam a universalização da prestação de serviços públicos através da virtualização dos atendimentos possíveis.

Inclusão digital é a democratização do acesso às tecnologias da informação, visando a inclusão de todos na sociedade da informação e um indivíduo incluído digitalmente é aquele que usa desse suporte para melhorar as suas condições de vida. Nesse sentido, um programa de atendimento como o POUPATEMPO RJ, além de contar com os meios necessários para entregar atendimentos de qualidade e amplos, precisa ser capaz de incentivar e prover mecanismos de educação digital da população, para que ela possa fazer o melhor uso possível dessa prestação de serviço diferenciada. Não obstante, é de suma importância que o Estado consiga derivar, a partir de uma visão holística e sistêmica, formas de prestar serviços complementares à população. Nesse sentido:

- A CONTRATADA deverá estruturar e propor campanhas de marketing digital focadas na inclusão digital da população, de forma analítica, para a sensibilização com relação à temas relacionados à prestação de serviços públicos. As campanhas, a cargo da CONTRATADA, utilizarão como meios de propagação, redes sociais, gamificação, positivação das unidades físicas, dentre outros.
- A CONTRATADA deverá construir uma Customer Data Platform (CDP), a critério da CONTRATANTE, que é um tipo de software que cria um banco de dados de clientes unificado (data lake) que é acessível a outros sistemas. Os dados são extraídos de várias fontes, limpos e combinados para criar um perfil único do cidadão (o chamado Single Profile). Esse perfil único do cidadão, a priori, será composto por todas as informações de atendimentos já realizados na execução dos serviços, porém outras informações, respeitando estritamente a LGPD. Os perfis elaborados, a partir da CDP, podem ser utilizados nas campanhas de marketing digital para definir o público-alvo.
- A CONTRATADA poderá, a critério da CONTRATANTE, utilizar a volumetria de envio de mensagens WhatsApp e SMS previstos no item 4 para disparo das campanhas de marketing digital.

11. DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE DA SOLUÇÃO

A **CONTRATADA** deve dispor de equipe com capacidade técnica adequada para realizar manutenção e suporte da solução pelo tempo de vigência do contrato.

Os serviços de integração descritos no item 4. Integrações com sistemas dos órgãos, estão incluídos no escopo de desenvolvimento aqui apresentado.

11.1 Manutenção de Sistemas

Consiste na manutenção da plataforma digital que será implementada, com o objetivo de prevenção/correção de falhas, implementação de melhorias ou adaptações.

São considerados serviços de manutenção:

- **Manutenção Evolutiva:** está associada às mudanças em requisitos funcionais da plataforma ou necessidades que irão prover mais benefícios, ou seja, a inclusão de novas funcionalidades e/ou alteração e/ou exclusão de funcionalidades.
- **Manutenção Adaptativa:** adequação na plataforma em decorrência de mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.
- **Manutenção Perfectiva:** adequação na plataforma para promover mudanças de interface e layout, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário.
- **Manutenção Corretiva:** correção de falhas e defeitos identificados na plataforma, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo gestor da aplicação.

Os serviços de manutenção compreendem não apenas a modificação do código propriamente dito, mas sim todas as atividades necessárias para entender e registrar em maiores detalhes a mudança, identificar a melhor solução e implementar as alterações para atender a manutenção solicitada na Ordem de Serviço.

11.2. Requisitos comuns de manutenção de sistemas

Constituem-se obrigação da **CONTRATADA**, a elaboração e/ou atualização da documentação relativa aos serviços de desenvolvimento ou manutenção de sistemas, considerando o escopo do serviço contratado e a alteração dos artefatos da Metodologia utilizada.

A **CONTRATADA** deverá elaborar a documentação dos sistemas e criar interfaces com o usuário, utilizando a língua portuguesa do Brasil em sua ortografia oficial.

Os serviços de fábrica de software envolvem ainda os seguintes serviços a serem realizados:

- Documentação de Sistemas que inclui requisitos funcionais e não funcionais, protótipos, arquitetura do sistema (infraestrutura, rede e software), código fonte, diagrama de classe, modelagem de dados (modelo lógico, dicionário de dados).
- Elaboração e/ou atualização de toda documentação relativa aos serviços de sistemas, inclusive no período de garantia.

Todas as solicitações de desenvolvimento e manutenção deverão ser registradas pela **CONTRATANTE** em um sistema de gestão de demandas a ser disponibilizado pela **CONTRATADA**.

11.3 Local de prestação dos serviços de manutenção e suporte

As atividades serão executadas nas instalações da **CONTRATADA**, toda a infraestrutura tecnológica (hardware e software), em seus ambientes de desenvolvimento, necessária para a prestação dos serviços é de responsabilidade da **CONTRATADA**, cabendo-lhe a incumbência de instalar e manter operacionalmente, por sua conta, todos os equipamentos, softwares, enlace dedicado de acesso e dispositivos necessários à execução dos serviços.

As interações entre empregados do **CONTRATANTE** e profissionais da **CONTRATADA**, necessárias à gestão e à execução dos serviços, ocorrerão preferencialmente nas instalações do **CONTRATANTE**.

A critério do **CONTRATANTE**, as interações poderão ocorrer nas instalações da **CONTRATADA**, bem como poderão ser autorizados encontros por videoconferência, desde que previamente negociadas as condições de execução e agenda.

11.4 Homologação dos serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas pelo CONTRATANTE

O prazo para a homologação dos serviços será de no máximo 30% (trinta por cento) do prazo da execução da Ordem de Serviço, em dias corridos, respeitando-se o período mínimo de 6 (seis) dias úteis. Caso não seja homologado dentro do prazo definido, o serviço será considerado automaticamente homologado.

A cada rejeição, quando houver, o prazo para homologação será novamente iniciado.

12. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

A Plataforma Tecnológica do POUPA TEMPO RJ deverá contemplar todos os requisitos funcionais destacados ao longo deste documento, ao mesmo tempo em que deverá atender minimamente a todos os requisitos não funcionais que se seguem:

- Deverá ser ofertada em ambiente operacional seguro, com redundância de informações em mais de um sítio tecnológico, visando a ininterrupção dos serviços, visto tratar-se de serviços de utilidade pública;
- Possuir mecanismos de controle antifraude, capazes de serem auditados por órgãos de controle;
- Estar disponível para uso do cidadão 24 horas por dia, 7 dias por semana, sempre sendo suportada por inteligência que auxilie o cidadão que porventura tenha dificuldades de navegabilidade operacional;
- Manter o histórico de todos os atendimentos realizados, registrando local de realização, tempo utilizado e requisitos e documentos apresentados para a realização do serviço, garantindo segurança e rastreabilidade nos processos realizados;
- Armazenar os dados da Plataforma Tecnológica que poderão ser consultados pelo CONTRATANTE, a qualquer momento, durante toda a vigência do Contrato. Para tanto, é premissa que os bancos de dados adotados para hospedar as informações das operações tenham encapsulados em sua arquitetura mecanismos de auditoria.
- Possuir disponibilidade de acesso por qualquer mecanismo tecnológico que se integre à internet;
- Estar 99,741% do tempo disponível, com suporte humano ou mecanizado, possuir contingência operacional, para quedas de conexões e com total capacidade de registro das ações realizadas para possíveis rastreabilidades.
- Hospedar todos os serviços contidos no programa POUPA TEMPO RJ, de forma direta ou através de integrações.

13. ESTIMATIVA DE DEMANDA DA PLATAFORMA

O Serviço de Plataforma Digital é dimensionado no Centro de Serviços Digitais e deverá ter capacidade estimada para suportar os atendimentos previstos no programa POUPA TEMPO RJ.

14. HOSPEDAGEM DA PLATAFORMA

A Plataforma Tecnológica deverá ser hospedada em infraestrutura de nuvem que atenda os requisitos de segurança e desempenho estipulados, o que permite aumentar a sua capacidade de armazenamento e processamento de dados, bem como alta disponibilidade de serviços, o que é fundamental para o atendimento ao cidadão por diversos canais, o que torna bastante confiável o acesso aos serviços, uma vez que os servidores virtuais realizam a distribuição e balanceamento de cargas e, caso ocorra algum problema físico com alguma máquina, o Portal de Serviços POUPA TEMPO RJ continua disponível para o cidadão.

Um dos maiores benefícios de uma hospedagem em nuvem é a escalabilidade, que é a capacidade de ampliar ou diminuir os serviços computacionais de acordo com a necessidade de utilização. Dessa maneira, à medida que existir uma maior demanda pela utilização dos serviços da Plataforma Tecnológica os recursos computacionais são ajustados, pois o sistema identifica a maior demanda de processamento e faz a liberação automática de mais recursos visando garantir a disponibilidade dos serviços.

A CONTRATADA será responsável por contratar e fornecer os serviços de hospedagem da Plataforma Tecnológica em nuvem.

Considerando que o presente edital prevê um processo de modernização na forma de atendimento à população através da implementação da solução tecnológica de serviços digitais com implementação de solução em nuvem.

De forma a respeitar critérios de alto desempenho e segurança do ambiente computacional em nuvem, e um equilíbrio entre as propostas o licitante, em conjunto com o seu Provedor de Computação em Nuvem – PCN, tem que ter a infraestrutura de datacenter no Brasil, onde os serviços de nuvem serão hospedados.

Os Data Centers do Cloud Service Provider apresentados pela licitante deverão atender ou superar as condições de projeto, construção e operação tipo Tier III, ICREA nível IV, Cloud Security Alliance (CSA), SOC 3, FedRAMP ou ISAE 3402, em termos de disponibilidade, conectividade, sistema elétrico, arquitetura, boas práticas e segurança na gestão da informação.

O licitante deve garantir que a infraestrutura do Provedor de Serviços de Nuvem Pública tenha capacidade de expandir e reduzir os recursos de informática, nos seguintes aspectos:

a) Escala horizontal: adicionar servidores virtuais para melhorar o desempenho de um serviço.

b) Escala vertical: adicionando capacidades de memória, processamento e armazenamento a um servidor virtual.

c) Auto escalonamento: permite a definição de políticas que estabelecem a forma como os recursos do serviço podem crescer ou reduzir automaticamente.

O licitante deve garantir que a infraestrutura de Public Cloud e Cloud Service Provider tenha capacidade de implantar cada componente por meio do uso de templates ou infraestrutura como código (IaC).

O licitante deve garantir que a infraestrutura de Public Cloud e Cloud Service Provider tem uma administração centralizada que permite ao administrador gerir e aplicar alterações a partir de uma conta principal e que esta se aplica as subcontas, da mesma forma que deve ser garantido que todos as opções de segurança podem ser validadas em um indicador de precisão de 97%.

Critérios mínimos para avaliar:

- Autenticação multifator (MFA)
- Senha forte
- Rotação de segredos
- Publicação de conteúdo
- Notificações de segurança
- Auditoria de acesso
- Rotas padrão candidatas
- Proteção contra exclusão
- Criptografia
- Backups

O licitante deve garantir que a infraestrutura de Public Cloud e Cloud Service Provider suporta e execute a atualização dos componentes da solução por meio de CI / CD.

O licitante deve garantir que a infraestrutura de Public Cloud e Cloud Service Provider possui uma solução de segurança projetada para a nuvem que seja capaz de escanear o tráfego de entrada, saída, leste e oeste , bem como inspecionar o pacote criptografado, fazendo uso de um banco de

dados de ameaças, que pode ser atualizado em tempo real para mitigação de ameaças, deve incluir WAF, IDS, IPS, Filtragem FQDN, antivírus.

O licitante deve garantir que a infraestrutura implantada para suportar a operação seja executada em esquema de tolerância a falhas (Fault Tolerance) em pelo menos duas zonas de disponibilidade.

A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de homologação e produção.

Deverá ser apresentada, caso solicitado pela Administração Pública, o licitante deverá apresentar comprovação atestado que comprove de pelo menos cotação de infraestrutura no nível descrito acima, comprovando a capacidade de satisfazer os pré-requisitos técnicos supracitados. Caso o documento seja emitido em idioma diferente do português do Brasil, deverão acompanhar tradução juramentada.

15. REQUISITOS GERAIS

Será responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service) com toda infraestrutura, licenças (se necessário), componentes de hardware e software, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.

Todos os requisitos técnicos deverão ser comprovados para homologação da implantação.

A CONTRATADA deverá administrar e gerenciar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, os Softwares Básicos e Ferramentas que suportarão os Sistemas Aplicativos da solução, bem como administrar o Banco de Dados e as aplicações da solução.

A solução e seus dados, em ambiente de produção, contingência e seus backups devem ser hospedados em Data Center(s) em conformidade com a certificação TIA 942, no mínimo TIER II.

A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de homologação e produção.

A solução deverá ser responsiva para uso em mobile/celular e tablets, uma vez que muitos servidores utilizarão a solução estando a campo.

A solução não poderá se caracterizar ou ter sido desenvolvida utilizando softwares do tipo freeware, shareware, demo/trial ou de custo compartilhado.

A solução deverá garantir a unicidade do cadastro do cidadão. Dessa forma, a solução não poderá permitir o cadastro de um mesmo cidadão mais de uma vez.

Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a CONTRATADA deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, os seguintes requisitos:

- Aderência a certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Mozilla Firefox, Chrome, Edge, Android e iOS;

15.1 Requisitos de Usabilidade

A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas.

O portal e o aplicativo móvel da solução deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

16. DIMENSIONAMENTO

CENTRO DE SERVIÇOS DIGITAIS

DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
SERVIÇOS DE PLATAFORMA DIGITAL	SERVIÇO	1
SERVIÇO DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM	SERVIÇO	1
SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE À PLATAFORMA	SERVIÇO	1