



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice-Presidência de Governo Digital

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. A demanda surgiu a partir da necessidade indicada por meio do processo SEI-430001/005529/2023, onde a Secretaria de Transformação Digital solicita que seja realizada uma avaliação abrangente para viabilizar soluções de governo digital aos municípios participantes do Programa RJ Digital Municípios.

1.2. Desta forma, considerando o Decreto Estadual nº 48.672 de 05/09/2023, que regulamenta a Lei nº 9128 de 11/12/2020 e dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos do poder executivo do Estado do Rio de Janeiro e o Decreto Nº 48.151 de 08 de julho de 2022, que cria, sem aumento de despesa, a estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Transformação Digital, com o objetivo de planejar, conduzir e acelerar a digitalização dos serviços públicos, em articulação com os órgãos da administração direta e indireta do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, vejamos:

1.3. Em 2022, a Secretaria de Transformação Digital, lançou o Programa RJ DIGITAL, com objetivo de desburocratizar e digitalizar a prestação de serviços de todo Executivo estadual, com vistas a aumentar a eficiência dos serviços públicos, gerar economicidade para o Estado, fomentar a transparência e proporcionar mais qualidade no atendimento ao cidadão.

1.4. No ano passado, com a ordem de ampliar a digitalização dos serviços públicos de forma mais capilarizada em prol da população fluminense, o Governo do Estado do Rio de Janeiro, em integração com o Governo Federal, formulou projeto-piloto para estender o Programa RJ Digital aos Municípios do Estado do Rio de Janeiro. A iniciativa atua dentro da lógica da integração dos 3 níveis da federação para a promoção de política pública direcionada à transformação digital, visando estender a transformação digital dos serviços públicos para o Estado do Rio de Janeiro.

1.5. Até a presente data, temos a adesão de 48 municípios do Estado do Rio de Janeiro, abrangendo mais do que 50% dos existentes, conforme listagem abaixo:

ITEM	MUNICÍPIO
1	Angra dos Reis
2	Aperibé
3	Areal
4	Arraial do Cabo
5	Barra do Pirai
6	Barra Mansa
7	Bom Jardim
8	Cachoeiras de Macacu
9	Campos dos Goytacazes
10	Carapebus
11	Cardoso Moreira
12	Casimiro de Abreu
13	Cordeiro
14	Duas Barras
15	Duque de Caxias
16	Engenheiro Paulo de Frontin
17	Iguaba Grande
18	Itaboraí
19	Italva
20	Itaocara
21	Itatiaia
22	Macuco
23	Mendes
24	Mesquita
25	Miguel Pereira
26	Miracema
27	Nilópolis
28	Nova Friburgo
29	Nova Iguaçu
30	Paracambi
31	Paraíba do Sul
32	Paty do Alferes
33	Pinheiral
34	Quatis
35	Queimados
36	Quissamã
37	Resende
38	Rio Bonito
39	Rio Claro
40	São João da Barra
41	São João de Meriti
42	São José de Ubá
43	Seropédica
44	Teresópolis
45	Três Rios

46	Valença
47	Vassouras
48	Volta Redonda

1.6. Sendo assim, conforme o estabelecido no Planejamento estratégico institucional da SETD, a segunda fase do Programa terá ações voltadas, especificamente, para o apoio à implementação de soluções que visem à aceleração da transformação digital nos municípios, tais como: Portal Único de Serviços Digitais, incluindo suas integrações e ferramentas de digitalização dos serviços; Sistema Eletrônico de Informações (SEI); ferramentas da Rede GOV.BR; e soluções para proporcionar o atendimento presencial e digital (phygital), customizações/configurações para cada município e Plataforma de Gerenciamento (governança) integrado ao [Portal RJ Digital](#), tudo em ordem a potencializar o alcance da população fluminense.

1.7. Portanto, durante o ano de 2024, o Estado do Rio de Janeiro continuará investindo em transformação digital, para que o catálogo de serviços disponibilizados ao cidadão fluminense no Portal Único de Serviços Digitais do Estado (www.rj.gov.br) seja maximizado, sobretudo com a expansão do Programa RJ DIGITAL para os municípios na forma acima exposta. Em outras palavras, a finalidade precípua do programa em comento é a satisfação do interesse público primário consubstanciado no atendimento, da forma mais ampla e satisfatória possível, aos cidadãos fluminenses como um todo na área de tecnologia da informação e comunicação.

1.8. Como observado na Constituição Federal, ao tratar do incentivo à capacitação tecnológica e científica atribuí ao Estado - ou seja, à Administração Pública, em todas as suas esferas - o dever de atuar proativamente no fomento àquela finalidade, em prol do interesse público primário. Permita-se colacionar:

Art. 218 - O Estado promoverá e incentivará o desenvolvimento científico, a pesquisa, a capacitação científica e tecnológica e a inovação.

(...)

"§ 6º O Estado, na execução das atividades previstas no caput, estimulará a articulação entre entes, tanto públicos quanto privados, nas diversas esferas de governo." (grifouse).

1.9. Cumpre ainda trazer à baila a Lei estadual nº 9.128/2020, que dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos no estado do Rio de Janeiro, com alcance amplo sobre a Administração direta e indireta, como se infere dos seus arts. 1º e 2º:

Art. 1º Esta Lei estabelece diretrizes a serem observadas pelo Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de implementar a Transformação Digital dos Serviços Públicos.

Parágrafo único. Os dispositivos desta lei aplicam-se aos seguintes órgãos:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Rio de Janeiro.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às concessionárias e permissionárias de serviços públicos, bem como às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A Transformação Digital dos Serviços Públicos não exime os órgãos mencionados no parágrafo único do artigo 1º e no artigo 2º desta Lei de, concomitantemente, prestarem atendimento pessoal aos consumidores para que seja efetuada uma transição gradual.

A finalidade social da diretriz de transformação digital dos serviços públicos prestados à população resta evidenciada no art. 3º da referida lei, sempre pautada no atendimento ao interesse público primário

Art. 3º A Transformação Digital dos Serviços Públicos terá como finalidade principal a mudança no padrão de prestação de serviços pela administração pública estadual, tendo como foco a melhoria do atendimento e da qualidade de vida do cidadão, de modo que suas demandas ao serviço público estadual sejam respondidas com clareza, celeridade e alto padrão de qualidade.

Parágrafo único. São finalidades da Transformação Digital dos Serviços Públicos:

I - desburocratizar, modernizar, fortalecer e simplificar a relação do Poder Público com a sociedade, mediante serviços à distância, sempre acessíveis mediante plataforma de telefonia móvel, inclusive de telemedicina, mais acessíveis à população e mais eficazes;

II - disponibilizar, em plataforma única e centralizada, com as cautelas de autenticação, o acesso às informações e aos dados públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;

III - simplificar as solicitações e o acompanhamento de serviços públicos em geral, com o foco na participação do usuário e no autosserviço;

IV - dar transparência à execução e permitir o monitoramento célere da qualidade dos serviços públicos, mediante adoção de aplicativo que permita avaliação continuada pelos usuários e de sistema informatizado de ouvidorias, que promova a interlocução célere, frequente e gratuita com a Administração Pública, nos termos da Lei Federal nº [13.460](#), de 26 de junho de 2017;

V - promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados sensíveis, em ambiente seguro, nos termos da Lei Federal nº [13.709](#), de 14 de agosto de 2018 - Lei de Proteção de Dados Pessoais, e, quando couber, com a transferência de sigilo, nos termos do art. 198, da Lei Federal nº [5.172](#), de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional, e na Lei Complementar nº [105](#), de 10 de janeiro de 2001;

VI - estimular a participação da sociedade na formulação, implementação e avaliação prévia de políticas públicas em meio digital;

VII - facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a demanda de serviços públicos, preferencialmente por meio digital, sem a necessidade de solicitação presencial; e

VIII - estimular a pesquisa utilizando dados referentes aos serviços públicos, que serão disponibilizados em formato aberto, interoperável, livremente exportável e passível de processamento por máquina.

1.10. Não por outro motivo, o art. 24 da norma em alusão aponta como dever do Poder Executivo fluminense a promoção de todos os atos e iniciativas necessárias ao desenvolvimento do programa de transformação digital, devendo tal atribuição ser elástica ao máximo na promoção da política pública e no atendimento ao interesse público primário, à luz da diretriz contida no já mencionado art. 218 da Carta Magna e em observância ao princípio constitucional da eficiência. (art. 37 da CRFB).

1.11. Neste contexto, a presente demanda traz a necessidade da busca por soluções de governo digital a fim de ampliar os serviços, pois a era digital trouxe consigo a oportunidade de não só otimizar processos, tornando-os mais ágeis e acessíveis, mas também oferecer um atendimento mais eficiente e conveniente aos cidadãos.

1.12. É essencial o esforço de modernização do Estado, apoiado numa visão do uso estratégico de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC).

2. RESULTADOS PRETENDIDOS

Espera-se com a inovação tecnológica proposta no presente documento:

- a) Alta disponibilidade e escalabilidade das informações;
- b) Atualização de mapeamento de processos;
- c) Suporte técnico e atualizações;
- d) Dar maior agilidade nos procedimentos;
- e) Apoiar a tomada de decisão;
- f) Processos assertivos com informações atualizadas;
- g) Elaboração da Governança Digital;
- h) Transformação Digital;
- i) Aumento de produtividade e otimização de recursos para melhor atender os cidadãos;
- j) Implantação de inteligência artificial no serviço público;
- k) Implantação de padrão de Interoperabilidade e intercâmbio de Dados no Governo Digital;

- l) Aumentar a eficiência dos serviços públicos;
- m) Gerar economicidade para o Estado; e
- n) Fomentar a transparência e proporcionar mais qualidade no atendimento ao cidadão.

3. **CONTRATAÇÕES CORRELATAS**

Não há contratações correlatas ou interdependentes previstas, uma vez que o objeto em tela não compõe, no todo ou em parte, nenhum objeto de contrato ou outras soluções existentes na autarquia.

4. **INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO**

Considerando que a demanda visa atender à Secretaria de Transformação Digital, conforme o subtópico 1.1. deste documento, não possui alinhamento com o planejamento estratégico do PRODERJ, assim como não foi incluído no PCA. Saliente-se que, compete ao nível de Direção Geral, representado pelo PRODERJ, conduzir e disponibilizar, mas não limitado, atas de registro de preços, contratos e contratos corporativos para suprir itens relativos à TIC aos órgãos da administração pública de acordo com as políticas e diretrizes estabelecidas, tendo como objetivo a obtenção de ganhos e economia de escala para o Estado, além de benefícios intrínsecos de padronização e integração, conforme determina o inciso XIII, art. 3º do Decreto Estadual 48.997/2024.

5. **DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

5.1. **REQUISITOS DE NEGÓCIO (Necessidade / Funcionalidade)**

5.1.1. **Da solução tecnológica**

5.1.1.1. A solução tecnológica será desenvolvida com foco em todos os pontos de contato que o usuário possuirá com o órgão, considerando as diversas jornadas possíveis. A mesma compreende os seguintes itens:

- a) Plataforma Digital;
- b) Sistema de Governança de dados e indicadores de Transformação Digital;
- c) Serviço de consultoria em processos de Transformação digital;
- d) Serviço de customização de software de Plataforma de Transformação Digital; e
- e) Serviço de Treinamento da Plataforma de Transformação Digital Digital.

5.1.1.2. Detalhamento da Plataforma Digital está disponível no ANEXO I - Especificações Técnicas do Objeto deste estudo.

5.1.2. **Do atendimento phigital**

5.1.2.1. Conforme relatório publicado em fevereiro de 2023 pela GSMA, atualmente 67% da população brasileira está conectada à internet móvel. No entanto, 71 milhões de pessoas, um terço da população, não estão conectadas. Dessas, 17 milhões vivem em áreas sem cobertura e as demais não acessam serviços de internet móvel. Segundo o mesmo estudo, as principais barreiras à adoção da internet móvel se relacionam ao acesso aos aparelhos celulares e à falta de letramento digital, tendo em vista que a acessibilidade aos planos de dados e aparelhos ainda é muito difícil para a faixa da população que têm baixa e média renda. As pessoas que fazem parte de 1/5 da população de renda mais baixa gastam em média 26,5% da renda para adquirir um aparelho celular.

5.1.2.2. Segundo a Pesquisa TIC Domicílios 2022, realizada pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR e publicada em 2023, somente 10% dos domicílios das classes D e E possuem internet. O telefone celular é o dispositivo mais utilizado pelos usuários de internet para acessar a rede (99%) e 62% dos usuários acessaram a rede exclusivamente pelo telefone.

5.1.2.3. Do ponto de vista da comunicação, as mensagens instantâneas foram a atividade mais realizada (93%), seguida pelo uso de redes sociais (80%), chamadas de voz ou vídeo (77%) e envio e recebimento de e-mails (62%).

5.1.2.4. A pesquisa demonstrou ainda que 34% dos usuários de internet realizaram serviços públicos, como emissão de documentos, pagamentos de taxas ou impostos e preenchimento de formulários.

5.1.2.5. Conforme apontam os dados das pesquisas apresentadas, a utilização de recursos tecnológicos nem sempre garantem a conectividade da população e, menos ainda, a prática de seu uso para obter informações e/ou solicitar serviços governamentais.

5.1.2.6. Faz-se necessário, portanto, garantir a todos os cidadãos meios e locais para que possam solicitar os serviços de que necessitam.

GSMA. Reduzindo as barreiras de uso no Brasil: principais lacunas à adoção e uso da internet móvel. Londres, GSM Association, fev.2023. Disponível em: <https://www.gsma.com/latinamerica/wp-content/uploads/2023/03/POR-We-Care-Usage-Brazil-v4.pdf>.

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. TIC Domicílios: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: 2022. São Paulo, Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2023. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/publicacoes/>. Acesso em: 27.dez.2023 [tic_domicilios_2022_livro_eletronico.pdf\(cetic.br\)](https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/publicacoes/)

5.1.2.7. A solução para atendimento phigital, deverá contemplar os seguintes itens:

- a) atender o modelo de atendimento phigital com a finalidade de promover atendimento presencial e digital aos cidadãos;
- b) possuir unidade física considerando o padrão arquitetônico e dimensionamento de atendimento de acordo com sua faixa, bem como comunicação visual com foco na orientação ao cidadão;
- c) possuir mobiliário e equipamentos específicos para atendimento ao público e suporte ao backoffice;
- d) teleinformática e sistemas de gestão e apoio à operação do atendimento;
- e) recursos humanos necessário para prestação do serviço de acordo com a faixa de atendimento;
- f) capacitar e padronizar recursos humanos, de acordo com a função exercida; e
- g) ofertar material de divulgação.

5.1.2.8. O detalhamento do Atendimento Phigital está disponível no ANEXO II - Especificações Técnicas do Objeto deste estudo.

5.2. **DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

5.2.1. **Capacitação e formação de usuários para utilização da solução tecnológica**

5.2.2. Os treinamentos deverão ser realizados em dois momentos: na implantação inicial da solução; e em projetos de digitalização de novos serviços públicos. O CONTRATANTE deverá organizar as turmas para otimizar a utilização das vagas e providenciar que os participantes atuem como multiplicadores do conhecimento em seus órgãos/entidades.

5.2.3. A CONTRATADA será responsável pelo treinamento inicial dos usuários, sendo acordado previamente local, datas e horários para sua realização.

5.2.4. O treinamento deverá ser baseado no uso prático do sistema, utilizando uma base de dados de testes que permita a entrada de dados, a análise e a visualização de todas as funcionalidades.

5.2.5. Os instrutores deverão ser altamente capacitados, conhecer todo o sistema e possuir experiência prática de sua utilização.

5.2.6. Deverão ser ofertados treinamentos específicos para cada tipo de perfil, sendo que a duração do curso deverá ser estipulada em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

5.2.7. A CONTRATADA realizará o treinamento de forma remota, online e ao vivo.

5.2.8. Caberá à CONTRATADA instalar o sistema para treinamento, bem como prover o material didático e os manuais necessários para um bom aprendizado.

5.2.9. A CONTRATADA deverá realizar o treinamento para até 10 pessoas em 1 (uma) turma, com carga horária total de 40 horas.

- 5.2.10. Os Serviços de Treinamento da Plataforma Digital se referem aos treinamentos em que o município precisar em momentos posteriores à implantação.
- 5.2.11. O objetivo da capacitação é garantir que todos os colaboradores tenham domínio completo das funcionalidades básicas dos sistemas que compõem o gerenciamento do Portal Único de Serviços do Governo. Pretende-se capacitá-los para executar tarefas específicas nos sistemas com eficácia, assegurando a compreensão e conformidade com as políticas e procedimentos governamentais ao utilizá-los.
- 5.2.12. O atendimento deste requisito se aplica somente para a Plataforma Digital.
- 5.2.13. O Detalhamento da capacitação está disponível no ANEXO I Especificações Técnicas do Objeto deste estudo.

5.3. DOS REQUISITOS LEGAIS

5.3.1. Gerais:

- a) Lei Federal nº 14.133/2021, que trata das normas gerais sobre licitações e contratos administrativos;
- b) Lei Complementar nº 123/2006, que estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte atualizada;
- c) Decreto Estadual nº 48.322 de 13 de janeiro de 2023: Dispõe sobre o enquadramento dos bens de consumo, adquiridos para suprir as demandas das estruturas da administração pública estadual, nas categorias de qualidade comum e de luxo;
- d) Decreto nº 48.760/2023, que implementa o Plano de Contratações Anual - PCA e institui o Sistema PCA RJ, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;
- e) Decreto Estadual 48.816/2023, Regulamenta a fase preparatória das contratações, de que trata a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;
- f) Decreto nº 48.843 de 13 dezembro de 2023: Regulamenta o sistema de registro de preços - SRP, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- g) Decreto nº 48.778 de 30 de outubro de 2023: Regulamenta as licitações pelos critérios de julgamento por menor preço ou por maior desconto, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;
- h) Decreto nº 48.865 de 26 de dezembro de 2023: Regulamenta as licitações pelo critério de julgamento por técnica e preço, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional; Decreto nº 48.817 de 24 de novembro de 2023: Regulamenta a gestão e a fiscalização das contratações no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- i) Instrução Normativa SLTI/MP nº 94/2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.
- j) Plano Estratégico e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PEDTIC;
- k) Nota técnica SGE TCE-RJ nº 06/2023, que orienta os jurisdicionados do TCE-RJ acerca da realização do planejamento para aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI) visando a atender ao princípio da economicidade;
- l) Documento de Boas práticas, vedações e orientações para contratação de Softwares e de Serviços de Desenvolvimento e manutenção de Sistemas, publicado em 31/01/2018;
- m) Decreto Estadual 43.629/2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços e obras pela Administração Pública Estadual Direta e Indireta e dá outras providências;
- n) Decreto Estadual 48.997/2024, que dispõe sobre a reestruturação do Sistema Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC.

5.3.2. Aplicáveis ao objeto:

- a) Lei 12.527/2011, que regulamenta o acesso às informações;
- b) Decreto Estadual nº 48.672 de 05/09/2023, que regulamenta a Lei nº 9128 de 11/12/2020 e dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos do poder executivo do Estado do Rio de Janeiro;
- c) Decreto Nº 48.151 de 08 de julho de 2022, que cria, sem aumento de despesa, a estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Transformação Digital, com o objetivo de planejar, conduzir e acelerar a digitalização dos serviços públicos, em articulação com os órgãos da administração direta e indireta do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;
- d) Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- e) Decreto Estadual nº 48.891 de 10 de janeiro de 2024 - Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

5.4. DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO (Plataforma Digital /Atendimento Phygital)

5.4.1. Não obstante a operacionalização da solução seja exercida pela CONTRATANTE, todas as rotinas para fins de manutenção com vistas ao pleno e adequado funcionamento da solução ao longo da vigência contratual na garantia de 12 (doze) meses, serão exercidas pela CONTRATADA, não havendo ônus para o contratante.

5.4.2. O fornecedor deve disponibilizar ambiente web, número de telefone ou e-mail para abertura de chamados e acompanhamento das soluções.

5.4.3. A CONTRATADA deverá documentar e notificar por escrito as ocorrências sobre eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços.

5.4.4. A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia e a totalidade dos defeitos reportados deverá ser corrigida pela CONTRATADA.

5.4.5. A assistência técnica corretiva deverá ser realizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE, por meio da abertura de chamado técnico, para acionamento da CONTRATADA, observando-se o tempo de início do atendimento e a severidade da ocorrência para fixação dos níveis de serviço.

5.4.6. A resolução de chamados de suporte técnico que necessitem de intervenção direta no ambiente da CONTRATANTE deverá ser precedida de planejamento e somente poderá ser implementada fora do horário de produção e após a avaliação de propensos impactos.

5.4.7. Nos atendimentos aos chamados técnicos abertos, deverá ser disponibilizado suporte técnico personalizado por analista designado como especialista no software, via atendimento (suporte remoto).

5.5. DOS REQUISITOS TEMPORAIS (Plataforma Digital /Atendimento Phygital)

Conforme cronograma previsto na tabela do item Forma e prazo de fornecimento / entrega dos serviços, conforme item 15.20.

5.6. DOS REQUISITOS DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (Plataforma Digital /Atendimento Phygital)

5.6.1. Para atender aos ditames da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), a justificativa da necessidade compatível com as finalidades institucionais, assim como a apresentação de um relatório de impacto à proteção de dados pessoais (art. 5º, XVII, da LGPD) que aborde como serão usadas as tecnologias, deverá ser apresentada:

- a) no momento da manifestação de interesse de participação da Intenção de Registro de Preços (IRP) pelos órgãos participantes; e
- b) no momento da contratação realizada pelos órgãos não participantes.

5.6.2. As partes (CONTRATANTE e CONTRATADA), no âmbito de quaisquer atividades oriundas da execução deste Estudo Técnico, observarão o regime legal concernente à proteção de dados pessoais na realização de qualquer operação que se amolde ao preceito de tratamento de dados pessoais durante a execução do objeto.

5.6.3. Considerando que, o acesso aos dados pessoais, por meio da plataforma digital de serviços, se dará por meio de consulta a base de dados, controlada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá obter o consentimento do titular, no momento da interação na plataforma de que trata o inciso I do artigo 7º da Lei nº 13.709/2018, devendo ser observadas pela CONTRATADA ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento de dados pessoais.

5.6.4. A CONTRATADA deve assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados de guarda e responsabilidade da CONTRATANTE, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades deste Contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade.

5.6.5. Considerando a natureza dos dados tratados, pertinentes ao objeto desta contratação, a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados e informações de acessos, não autorizados, e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

5.6.6. A CONTRATADA deve notificar imediatamente, à CONTRATANTE, a ocorrência de incidente de segurança, relacionado a dados pessoais, por ela tratados, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer obrigações de comunicação da ocorrência, à autoridade nacional, e aos titulares dos dados.

5.6.7. A CONTRATANTE e a CONTRATADA devem adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança, quando identificada a responsabilização exclusiva, de uma parte e/ou outra.

5.6.8. A CONTRATADA, na execução dos serviços de plataforma de serviços digitais, deve auxiliar a CONTRATANTE, na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, no âmbito da execução deste objeto.

5.6.9. As partes deverão, nomeadamente:

- a) Tratar os dados pessoais nos moldes expressamente definidos e em estrita consonância com a finalidade específica delineada pelo CONTROLADOR;
- b) Armazenar os dados pessoais apenas durante o período definido pelo CONTROLADOR;
- c) Não desviar o tratamento dos dados pessoais da finalidade específica e da hipótese legal legitimadora;
- d) Informar imediatamente a outra parte contratante acerca da ocorrência de qualquer incidente que envolva os dados pessoais tratados, assim como prestar toda colaboração necessária para instruir o respectivo Relatório;
- e) Assegurar os direitos dos titulares, abrangendo a disponibilidade de canal acessível ao Encarregado pelo tratamento de dados pessoais;
- f) Garantir que os respectivos colaboradores ou prestadores de serviços que tenham acesso aos dados pessoais no contexto deste Estudo Técnico cumpram as diretrizes protetivas dos dados pessoais, vinculando-os a um Termo de Confidencialidade.

5.6.10. Em se tratando de dados pessoais sensíveis, ambas as partes contratantes, deverão observar as hipóteses legais legitimadoras, nos moldes do Art. 11 da Lei 13.709/18, in verbis:

I - quando o titular ou seu responsável legal consentir, de forma específica e destacada, para finalidades específicas;

II - sem fornecimento de consentimento do titular, nas hipóteses em que for indispensável para:

- a) cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- b) tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos;
- c) realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis;
- d) exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);
- e) proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;
- f) tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária; ou (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência
- g) garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais.

5.6.11. O compartilhamento de dados deve ser operacionalizado em formato que assegure a necessária segurança da base de dados, como criptografia, anonimização, pseudonimização ou técnicas similares que alcancem idêntico escopo.

5.6.12. As partes (CONTRATANTE e CONTRATADA) deverão condicionar a realização das operações de tratamento de dados pessoais à assinatura de Termo de Confidencialidade, cujas cláusulas explicitem as obrigações e responsabilidades pertinentes.

5.6.13. O CONTROLADOR e OPERADOR deverão manter o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem, assim como estabelecer regras de boas práticas, considerando a natureza, o escopo, a finalidade e a probabilidade e a gravidade dos riscos e dos benefícios decorrentes de tratamento de dados do titular.

5.6.14. O CONTROLADOR e OPERADOR, no âmbito de suas competências, deverão estabelecer regras de boas práticas e de governança que estabeleçam os aspectos procedimentais adequados para o cumprimento das diretrizes normativas, como:

- a) as condições de organização;
- b) o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares;
- c) as normas de segurança;
- d) os padrões técnicos;
- e) as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento; e
- f) as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos.

5.6.15. É vedada a transferência de dados pessoais, pela CONTRATADA, para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, do CONTRATANTE, e demonstração da observância, pela CONTRATADA, da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro (s) país (es) que for aplicável.

5.6.16. A responsabilidade pelo cumprimento das diretrizes contempladas na Lei nº 13.709/18, especialmente no tocante ao tratamento de dados pessoais adequados e legítimos, será de responsabilidade do órgão contratante que, ao figurar como agente de tratamento, assumirá as obrigações imputadas na legislação.

5.6.17. A CONTRATADA poderá responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.

5.7. DOS REQUISITOS SOCIOAMBIENTAIS (Plataforma Digital /Atendimento Phigital)

A contratada deverá promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental (Lei nº 12.305/2010). Deverá ainda obedecer aos critérios previstos no capítulo I do Decreto 43.629/2012, por meio dos artigos 1º e 2º, in verbis:

Art. 1º - As especificações para a aquisição de bens, contratação de serviços e obras por parte dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, a fixação de critérios de julgamento e a execução e fiscalização dos respectivos contratos, observarão critérios de sustentabilidade ambiental, na forma deste Decreto.

Art. 2º - Consideram-se critérios de sustentabilidade ambiental, dentre outros:

- I - economia no consumo de água e energia;
- II - minimização da geração de resíduos e destinação final ambientalmente adequada dos que forem gerados;
- III - racionalização do uso de matérias-primas;

- IV - redução da emissão de poluentes;
- V - adoção de tecnologias menos agressivas ao meio ambiente;
- VI - implementação de medidas que reduzam as emissões de gases de efeito estufa e aumentem os sumidouros;
- VII - utilização de produtos de baixa toxicidade;
- VIII- utilização de produtos com a origem ambiental sustentável comprovada, quando existir certificação para o produto.

5.8. **DOS REQUISITOS TECNOLÓGICOS (Plataforma Digital /Atendimento Phygital)**

Os requisitos tecnológicos da solução encontram-se no ANEXO I e II - Especificações Técnicas do Objeto deste estudo.

5.9. **DOS REQUISITOS DA ARQUITETURA NECESSÁRIOS PARA IMPLANTAÇÃO DO ATENDIMENTO PHYGITAL**

5.9.1. A CONTRATADA deverá analisar a viabilidade dos locais que serão cedidos para a implantação da unidade e, caso não seja adequado, deverá indicar a necessidade de um novo local.

5.9.2. A CONTRATADA deverá elaborar os projetos básicos, executivos e complementares de todas as disciplinas de projeto necessários à instalação das unidades.

5.9.3. Deverão ser previstas a elaboração de projeto legal e sua aprovação nos órgãos competentes.

5.9.4. **Compatibilização de Projetos**

5.9.4.1. Consiste na compatibilização dos projetos executivos de arquitetura, de estrutura, de instalações elétricas, hidráulicas, de ar-condicionado e exaustão, de prevenção de combate a incêndio e pânico.

5.9.5. **Fachadas**

5.9.5.1. As fachadas principais devem priorizar o uso de recursos gráficos que possibilitem aos cidadãos a identificação da unidade, conforme as diretrizes de comunicação visual.

5.9.6. O atendimento deste requisito se aplica somente para o Phygital e encontra-se no ANEXO II - Especificações Técnicas do Objeto deste estudo.

5.10. **DOS REQUISITOS DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO (Plataforma Digital /Atendimento Phygital)**

5.10.1. A implantação das soluções, que será realizada por uma equipe qualificada, será feita, com acompanhamentos assistidos como forma de garantir o sucesso e segurança dos processos.

5.10.2. Em relação aos itens de 1 a 5 do lote único, será realizada reunião de kick-off, conforme especificado no item 1.11.10 do ANEXO I, deste estudo.

5.11. **DOS REQUISITOS DA GARANTIA TÉCNICA (Plataforma Digital /Atendimento Phygital)**

5.11.1. A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos, serão demandadas através de canal específico de comunicação a ser divulgado pela CONTRATADA, e a totalidade dos defeitos reportados deverão ser prontamente corrigidos durante a vigência do período contratual.

5.11.2. A solução deverá contar com garantia técnica de correção em relação a vícios, defeitos ou falhas;

5.11.3. Os defeitos referem-se a códigos e componentes de software erráticos, que não realizam corretamente as operações a que se propõem;

5.11.4. A CONTRATANTE poderá solicitar, sem qualquer ônus adicional, a substituição ou correção da solução de software, quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

5.11.5. Dentro do período da garantia, se houver lançamento de uma nova versão de sistema operacional que faça correções de segurança, a CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE e proceder a atualização do produto;

5.11.6. A garantia inclui também a validade técnica, conforme definido na Lei Federal nº 9.609/98, no que concerne a possíveis modificações tecnológicas tais como, mas não exclusivamente:

- a) Atualizações de versão e correções de erros em navegadores de Internet;
- b) Atualizações de versão da Solução de Sistema Integrado;
- c) Acesso para downloads de patches, drivers, atualização de software e quaisquer outras atualizações de softwares necessárias, que devem estar disponíveis no website do fabricante da solução, sem custos adicionais ao CONTRATANTE, durante todo o período de garantia;
- d) Em caso do software adquirido/contratado ser descontinuado durante o período de vigência da garantia, a empresa CONTRATADA deverá fornecer a nova versão do produto equivalente, na mesma quantidade estabelecida em contrato, de modo a garantir a continuidade da solução;
- e) Vulnerabilidades (SQL Injection, etc);
- f) Sistemas operacionais, servidores de aplicações, etc., sendo tratadas como manutenções eventuais as modificações tecnológicas (por força da Lei 9.609/98);
- g) Disponibilizar as revisões dos manuais técnicos e/ou documentação dos softwares licenciados; e
- h) A garantia se configura em aspecto agregado à solução, cujo lapso temporal não se confunde com o lapso de vigência do contrato.

5.11.7. O prazo para garantia técnica deverá ser de 12 (doze) meses, a contar da emissão do termo de recebimento definitivo, ou o estabelecido pelo fabricante, caso este seja maior, e deverá ser renovada em caso de prorrogação, pelo mesmo prazo desta.

5.11.8. Alterações na legislação vigente que impliquem em manutenções no sistema para sua adaptação ou adequação, desde que não alterem estrutura básica dos sistemas, estão incluídas nesta garantia e devem ser executadas, testadas e homologadas em tempo para assegurar que a CONTRATANTE não perca nenhum prazo legal.

5.11.9. **Experiência da equipe que executará os serviços relacionados a solução de TIC**

5.11.10. O atendimento deste requisito se aplica apenas ao atendimento phygital, conforme especificações disponíveis no ANEXO II - Especificações Técnicas do Objeto deste estudo.

5.11.11. A prestação do serviço da plataforma digital será SAAS, portanto não se aplica.

5.11.12. **Formação da equipe que projetará, implementará e implantará a solução de TIC**

5.11.13. O atendimento deste requisito se aplica apenas ao atendimento phygital, conforme especificações disponíveis no ANEXO II - Especificações Técnicas do Objeto deste estudo.

5.11.14. A prestação do serviço da plataforma digital será SAAS, portanto não se aplica.

5.12. **Metodologia de trabalho (Plataforma Digital /Atendimento Phygital)**

5.12.1. São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- a) Ordens de Serviço;
- b) Plano de Inserção;
- c) Termos de Recebimento;
- d) Chamado registrado na Central de Atendimento;
- e) Ofícios;

f) Relatórios e Atas de Reunião;

g) E-mail;

h) Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

5.12.2. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre por intermédio do preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA;

5.12.3. A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone com registro de protocolo ou utilização de sistema informatizado que permita o registro da demanda.

5.13. **DOS REQUISITOS MATERIAIS E HUMANOS (Plataforma Digital /Atendimento Phygital)**

5.13.1. A equipe a ser disponibilizada pelo fornecedor para prestação de todos os serviços, deverão seguir as melhores práticas de mercado para cumprimento das atividades objeto da contratação.

5.13.2. Em observação ao entendimento do Enunciado nº 14, item 5 da Procuradoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE/RJ, saliente-se que o objeto da presente contratação não prevê o uso de mão de obra residente nas dependências dos órgãos e entidades CONTRATANTES. Adicionalmente registre-se que o objeto também não caracteriza, forma alguma, terceirização de atividade-fim dos órgãos e entidades participantes, tendo em vista que se trata de Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital, no âmbito da garantia comum de mercado, que estão diretamente relacionados à atuação de profissionais e especialistas nas soluções contratadas, não se confundindo com as atividades inerentes da Administração Pública.

5.13.3. Não será necessária a utilização de mão de obra especializada, tendo em vista que os recursos humanos necessários à instalação da solução tecnológica, bem como responsáveis pelas manutenções preventivas, corretivas e atendimento Phygital já fazem parte do escopo do objeto e não será contratado como item específico.

5.14. **DOS DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS À PLATAFORMA DIGITAL**

5.14.1. **Suporte Técnico**

5.14.1.1. A plataforma deve oferecer um sistema de chamados para permitir que os usuários internos (agentes e administradores) registrem falhas e defeitos.

5.14.1.2. O serviço de suporte técnico será realizado por intermédio de ferramenta de chamados fornecido pela CONTRATADA, por solicitação do CONTRATANTE, em regime 8 x 5. O suporte técnico realizado pela CONTRATADA será realizado no horário de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 17:00 h.

5.14.1.3. Na ocasião da abertura do chamado, será definida a categoria de prioridade, conforme a seguir:

- Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance do serviço.
- Média: ocorrências que prejudiquem um ou mais componentes da solução, sem a interrupção para o usuário final.
- Alta: ocorrências que caracterizam a indisponibilidade de um ou mais componentes da solução.
- Crítica: ocorrências que paralisam uma funcionalidade ou atividade vital impedindo o funcionamento da solução.

5.14.1.4. Não poderá existir limite no número de chamados durante a vigência do contrato.

5.14.1.5. Os prazos para o atendimento serão definidos de acordo com a prioridade:

- Baixa: 24 (vinte e quatro) horas corridas
- Média: 08 (oito) horas corridas
- Alta: 06 (seis) horas corridas
- Crítica: 04 (quatro) horas corridas

5.14.1.6. A CONTRATADA deverá registrar o chamado contendo as seguintes informações:

- Número do chamado.
- Descrição do problema relatado pelo CONTRATANTE.
- Tempo previsto de atendimento.
- Categoria de Prioridade (Baixa, Média, Alta ou Crítica).

5.14.2. **Parametrizações e configurações**

5.14.2.1. A CONTRATADA deverá realizar as configurações para início imediato da utilização do sistema.

5.14.2.2. A CONTRATADA deverá realizar as configurações específicas do software para início imediato da utilização do sistema, como configurações de usuário, perfis, fluxos de trabalho, campos personalizados, etc.

5.14.2.3. A CONTRATADA e a CONTRATANTE concordarão em realizar uma revisão detalhada das configurações do software antes da implantação, a fim de alinhar as configurações com as necessidades e processos específicos da contratante.

5.14.2.4. A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE as credenciais e acesso apropriado ao ambiente de administração do software.

5.14.2.5. A CONTRATADA fornecerá treinamento adequado à contratante para que seus administradores ou usuários designados saibam como usar as ferramentas de administração do software de maneira eficaz.

5.14.3. **Operação assistida**

5.14.4. Este item corresponde ao conjunto de tarefas de implantação da solução tecnológica, conforme ANEXO I - Especificações Técnicas do Objeto deste estudo.

5.14.4.1. A operação assistida consiste na orientação e acompanhamento remoto dos profissionais das CONTRATADA na fase inicial da utilização do sistema no ambiente de produção.

5.14.4.2. A CONTRATADA deverá apresentar plano de trabalho para a operação assistida, contemplando a quantidade de dias, horas, locais, cronograma e o número de profissionais envolvidos para a aprovação da Comissão de Fiscalização do Contrato.

5.14.4.3. A operação assistida será iniciada a partir da data de início de operação em produção do sistema e deverá ser prestada durante no mínimo 2 (dois) dias.

5.14.4.4. Durante este período, a CONTRATADA deverá prover aos usuários do sistema suporte funcional e técnico na sua operação.

5.14.4.5. O serviço de operação assistida consiste em sanar dúvidas de utilização e efetuar as correções ou ajustes necessários, resolver problemas de inconsistências identificadas ou não conformidades com as exigências do contrato.

5.14.4.6. A implantação seguirá a cronologia de ações constante na tabela da Forma e prazo de fornecimento / entrega dos serviços, item 15.20.

5.14.5. **Serviços de Customização de software e consultoria em processos**

5.14.5.1. Visando atender as necessidades específicas da administração Pública, são previstos no presente documento "Serviços de Customização de software e consultoria em processos", que poderão ser contratados sob demanda para atender às características específicas. Tais serviços irão demandar customizações e configurações.

5.14.5.2. Tais serviços deverão ser contratados em caráter eventual para atender necessidade específica e deverão ser mensurados por Unidade de Serviço Técnico (UST), levando em consideração os níveis de complexidade das tarefas, o esforço empreendido e os resultados esperados, assegurando o correto uso de recursos financeiros.

5.14.5.3. Tal métrica é proposta para medir os serviços especializados abaixo arrolados:

- a) **Customização:** para atender necessidades específicas dos CONTRATANTES. A CONTRATADA será responsável pela customização necessária para atender a particularidades da Solução Tecnológica de **Plataforma Digital**, que será solicitada por meio de Ordem de serviço (OS), sob demanda.
- b) **Configuração:** necessária para atender configurações específicas dos CONTRATANTES.
- c) **Testes:** procedimentos necessários para aceitação das configurações e parametrizações efetuadas pela CONTRATADA e o correto funcionamento do sistema implantado.

5.14.6. Para o item 06 e 07 do lote único: A CONTRATADA deverá apresentar um plano de trabalho, contendo o detalhamento do escopo, cronograma estimado das entregas com seus prazos, quantitativo e valor estimado dos serviços, o tempo máximo para a sua entrega será de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do envio da solicitação de demanda. Caso necessário e a critério do gestor, esse prazo poderá ser motivadamente estendido, para garantir a boa execução dos serviços.

5.14.7. A CONTRATANTE será responsável pela análise e aprovação do Plano de Trabalho.

5.14.8. Caso a CONTRATANTE aprove o Plano de Trabalho poderá, a seu critério, emitir ou não a OS, devendo, nesse segundo caso, apresentar nos autos as justificativas pela não emissão da OS. Em caso de não conformidade, a CONTRATADA terá até 05 (cinco) dias corridos da comunicação para revisá-lo e encaminhar nova proposta para validação.

5.14.9. Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pelo CONTRATANTE, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público. Após as negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso o CONTRATANTE não aprove o Plano de Trabalho, deverá informar os motivos da reprovação, com as consequências previstas contratualmente.

5.14.10. Para a execução de uma demanda poderá ser registrada mais de uma OS, devendo cada uma representar um conjunto inter-relacionado de funcionalidades ou artefatos que contemplem e delimitem uma fase ou iteração.

5.14.11. Qualquer alteração nas definições descritas na OS deverá gerar uma nova OS de solicitação de mudança, que será anexada a OS original.

5.14.12. Reedições do Plano de Trabalho com recebimento definitivo, desde que demandadas pelo CONTRATANTE e que sejam derivadas de mudança de escopo. O processo de execução do serviço poderá ser alterado a qualquer momento, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

5.14.12.1. O pagamento estará condicionado à prestação do serviço, que deverá ser precedido de um Plano de trabalho para abertura de Ordem de serviço (OS) contendo ao menos: nome do serviço, descrição detalhada do serviço, atividades e entregáveis, esforço aplicado na execução, complexidade da atividade, perfil profissional adequado para a execução, quantidade unitária de UST, prazo e quantitativo estimado de UST para a execução do serviço e valor monetário de cada serviço.

5.14.12.2. A CONTRATADA será responsável pela customização necessária para atender a particularidades referente aos itens de 1 a 5, que será solicitada por meio de Ordem de serviço (OS), sob demanda.

5.14.12.3. Os serviços de Customização são serviços destinados a atender particularidades e especificidades das áreas, conforme a natureza e especificidade do órgão contratante, e sua contratação se dará por demanda e métrica em UST.

5.14.12.4. A solução deverá estar equipada com elementos necessários ao seu perfeito funcionamento e que possibilitem a customização e integração entre o software com outros sistemas existentes.

5.14.12.5. Se necessário, poderá haver customização e integração entre o software e outras plataformas já utilizadas, onde ele se dará por demanda.

5.14.12.6. Todo processo descrito no Serviço de Customização deverá ser realizado conforme especificidades do CONTRATANTE, analisada sua viabilidade técnica.

5.14.13. Das Atualizações do Sistema

5.14.13.1. Sempre que houver o lançamento de nova versão do sistema durante o prazo de garantia de 12 (doze) meses ou correções de segurança que possam comprometer os serviços prestados, a CONTRATANTE deverá ser notificada com antecedência e a atualização do sistema providenciada (pela CONTRATADA), sem custos adicionais ou impactos para a CONTRATANTE.

5.15. Providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração do contrato

5.15.1. A CONTRATANTE indicará servidores para desempenhar os papéis de gestor do contrato, fiscal técnico, fiscal da área requisitante e fiscal administrativo, bem como os respectivos suplentes para esta contratação.

5.16. Acordo de nível de Serviço para Plataforma Digital

5.16.1. A gravidade está relacionada aos impactos decorrentes da falha detectada. Tais falhas devem ser classificadas, pelo fiscal do contrato, em quatro níveis de severidade: Crítica, Alta, Média, Baixa, conforme tabela abaixo:

NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS	
GRAVIDADE	DESCRIÇÃO
Crítica	Quando um problema paralisa uma funcionalidade ou atividade vital.
Alta	Quando o problema impacta, sem paralisar, uma função ou atividade vital do negócio, sem prejuízos imediatos.
Média	Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém impede ou degrada significativamente suas atividades.
Baixa	Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém não impede ou degrada significativamente suas atividades.

5.16.2. A urgência se refere aos impactos relacionados ao processo de fechamento contábil mensal, além dos prazos legais decorrentes. A urgência pode ser Crítica, Alta, Média e Baixa, conforme tabela abaixo:

URGÊNCIA	DESCRIÇÃO
Crítica	Software/equipamento ou componentes inoperantes ou indisponíveis.
Alta	Serviços parcialmente indisponíveis, impactos e degradação de tempo de resposta no acesso ao sistema.
Média	Serviços disponíveis com problemas de baixa complexidade e dúvidas gerais sobre a disponibilidade do sistema fornecido.
Baixa	Não gera impacto imediato.

5.16.3. A priorização ocorrerá conforme matriz GU (Gravidade x Urgência) abaixo:

* Gravidade x Urgência		Gravidade			
		Crítica	Alta	Média	Baixa
Urgência	Crítica	1 (Crítica)	1 (Crítica)	2 (Alta)	3 (Média)
	Alta	1 (Crítica)	2 (Alta)	2 (Alta)	3 (Média)
	Média	2 (Alta)	2 (Alta)	3 (Média)	4 (Baixa)

	Baixa	3 (Média)	3 (Média)	4 (Baixa)	4 (Baixa)
--	-------	--------------	--------------	--------------	--------------

5.16.4. O prazo para o atendimento de Suporte de incidentes e solicitações de classificação baixa ou média elegíveis de se resolver presencialmente irá funcionar, preferencialmente, no horário comercial de 8:00h às 17:00h. Nos casos para o atendimento de suporte emergencial (crítica ou alta), o atendimento deverá ser fora do horário comercial em regime 24x7.

Ordem	Prioridade	Tempo para o atendimento
1	Crítica	até 04 horas
2	Alta	até 06 horas
3	Média	até 08 horas
4	Baixa	até 24 horas

5.16.5. Para o objeto deste documento, ficam estabelecidos os seguintes níveis de acordo de serviço:

Tabela de Nível de Serviço		
Item	Condição Estabelecida	Prazo para solução
1	Assistência técnica e manutenção corretiva – Severidade Baixa Problema que não afete a disponibilidade ou desempenho do sistema; problema em funcionalidade ou facilidade que não afete o desempenho do sistema e prestação de informações sobre funcionamento; aconselhamento sobre melhores práticas e formas de uso; configurações e programações que técnicos da CONTRATANTE não consigam implementar.	Solução do problema até 24 horas, contadas a partir da abertura do chamado
2	Assistência técnica e manutenção corretiva – Severidade Média: Problema que não afete a disponibilidade ou o desempenho do sistema; problema em funcionalidade ou facilidade que não afete o desempenho do sistema; prestação de informações sobre funcionamento;	Solução do problema até 8 horas, contadas a partir da abertura do chamado.
3	Assistência técnica e manutenção corretiva – Severidade Alta: Problema que afete a disponibilidade ou o desempenho do sistema, impedindo o funcionamento da CONTRATANTE	Solução do problema em até 6 horas, contadas a partir da abertura do chamado
4	Assistência técnica e manutenção corretiva – Severidade Crítica: Problema que paralisa uma funcionalidade ou atividade vital impedindo o funcionamento da CONTRATANTE	Solução do problema em até 4 horas, contadas a partir da abertura do chamado

5.16.6. Caso a resolução do chamado esteja associada a aspectos de ambiente interno da CONTRATANTE (Proxy, firewall, browser, serviços de rede, serviços de banco de dados, fornecimento de backup, recursos de aplicação) não haverá contabilização de horas para cálculo de tempo do ANS até que a CONTRATANTE repasse as informações solicitadas, ou resolva o problema de ambiente.

5.16.7. Gravidade x Urgência (crítica ou alta) - o atendimento não poderá ser interrompido até o problema ser solucionado.

5.16.8. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos máximos para respostas aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade definido.

5.16.9. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, podendo ser reclassificado a seu critério. Nesses casos, será iniciada nova contagem de prazo para atendimento.

5.16.10. Serão aplicadas glosas/multas por descumprimento de nível de serviço, conforme valores a seguir:

- 1% por demanda categorizada como “CRÍTICA” não atendida no prazo;
- 0,80% por demanda categorizada como “ALTA” não atendida no prazo;
- 0,70% por demanda categorizada como “MÉDIA” não atendida no prazo;
- 0,60% por demanda categorizada como “BAIXA” não atendida no prazo; e
- 0,50% por demanda em atraso (calculado por dia de atraso).

5.16.11. Os descontos/multas por descumprimento dos níveis de serviços não serão aplicados às demandas não rotineiras, como por exemplo, instalação de novas versões de sistema. Também não serão aplicados se o CONTRATANTE der causa ao atraso, circunstância que deverá ser demonstrada em relatório, ficando sujeita à análise e aprovação da Comissão de Fiscalização do Contrato.

5.16.12. Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução do serviço.

5.16.13. A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado, emitir relatórios de atendimento de todas as intervenções realizadas, preventivas ou corretivas, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando os pormenores das intervenções.

5.16.14. A partir do início do contrato, os Serviços de Suporte Técnico e Manutenção dos sistemas, poderão ser solicitados e registrados através de acesso à CENTRAL DE ATENDIMENTO online da CONTRATADA.

5.16.15. A CONTRATADA deverá garantir o funcionamento pleno e adequado do sistema, conforme descrito nos requisitos deste documento, durante todo período de vigência do contrato.

5.17. Acordo de nível de Serviço para o Atendimento Phygital

5.17.1. O CONTRATANTE, por intermédio de uma Comissão de Fiscalização do Contrato, irá avaliar a qualidade dos serviços fornecidos pela CONTRATADA e o cumprimento do objeto. Essa avaliação será conduzida por meio de visitas, análises documentais e elaboração de relatórios.

5.17.2. Com o objetivo de assegurar os padrões de eficiência e de qualidade na prestação dos serviços aos cidadãos e visando a transparência da gestão pública, o CONTRATANTE estabelece o Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou Service Level Agreement (SLA), para os itens especificados na Tabela abaixo, os quais serão constantemente monitorados e aprimorados, garantindo um compromisso constante com a excelência e a satisfação do público atendido.

Tema	Item a ser avaliado	SLA	Métrica	Base dos dados
Qualidade do atendimento ao cidadão	Tempo Médio de Espera para Atendimento	30 minutos	Σ Tempos de Espera de cada senha \div Σ Total de atendimentos	Relatório da gestão de atendimento
	Satisfação do Cidadão – Percentual de avaliações realizadas como “bom” e/ou “ótimo”	\geq 95% das avaliações	$(\Sigma$ de atendimentos avaliados com “ótimo” e “bom” \div Total de Atendimentos Avaliados) x 100	Relatório da gestão de atendimento

5.17.3. O Tempo Médio de Espera para Atendimento é calculado a partir da emissão da senha, descontando o período antes da data/horário do agendamento, até o momento em que a senha é chamada no painel para o cidadão ser atendido.

5.17.4. A responsabilidade pela fiscalização da execução do contrato recai sobre o CONTRATANTE, que designará uma Comissão de Fiscalização do Contrato composta de 03 (três) membros, servidores públicos designados para o monitoramento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), e o cumprimento das obrigações contratuais.

5.17.5. As ações de fiscalização pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades legais e contratuais, especialmente aquelas relacionadas à qualidade dos serviços executados, que deverão obedecer a todas as normas técnicas aplicáveis e em especial àquelas expedidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

5.17.6. A Comissão de Fiscalização do Contrato, sob pena de responsabilidade administrativa, anotarà em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos identificados. Caso ultrapasse a sua competência, comunicará o fato à autoridade superior em 10 (dez) dias para ratificação.

5.17.7. Ressalta-se que a atuação da fiscalização do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA de manter fiscalização própria.

5.17.8. Todo mês deverão ser fornecidos, pela CONTRATADA para o CONTRATANTE, relatórios consolidados apresentando as ocorrências.

5.17.9. No caso de eventuais indisponibilidades ou deficiências que provocarem prejuízo ao atendimento, seja total ou parcial, a Contratada estará sujeita a penalidades, de acordo com a medição abaixo:

Medição do Resultado – Qualidade do Atendimento ao Cidadão			
Indicador	Tempo Médio de Espera	Satisfação do Cidadão	Aplicação
SLA	≤ 30 minutos	≥ 95% “bom e/ou ótimo”	não se aplica penalidade
SLA	> 30 e ≤ 45 minutos	≥ 85 a < 95% “bom e/ou ótimo”	Desconto 1% sobre valor da faixa de atendimento
SLA	> 45 minutos	< 85%	Desconto 1,5% sobre valor da faixa de atendimento

5.17.10. A aplicação do desconto será de forma individual por cada SLA, possibilitando ser somado aos outros SLA's na Mensuração da Qualidade prevista acima.

5.17.11. No período de até 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços, a apuração do ANS terá flexibilidade dos SLA's e métricas, não sendo aplicadas penalidades, como forma de ajuste operacional do atendimento.

5.17.12. As situações contempladas pelo Acordo de Nível de Serviços (ANS) referem-se a eventos cotidianos da execução do contrato, sem eximir a CONTRATADA de suas demais responsabilidades ou das sanções legalmente estipuladas.

6. NATUREZA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

6.1. O objeto dessa contratação é considerado serviço de natureza comum, uma vez que os seus padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

6.2. **LOTE ÚNICO:** Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.

6.3. **Descrição pormenorizada, considerando todo o ciclo de vida do objeto a ser contratado, de forma precisa, suficiente e clara, por meio de especificações técnicas ou de desempenho do objeto usuais de mercado, vedando-se aquelas que, por excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, limitem a competição;**

6.3.1. O ciclo de vida de uma prestação de serviço refere-se ao conjunto de fases e etapas pelas quais um serviço passa desde a implantação até a sua conclusão. A descrição detalhada da prestação do serviço objeto desta contratação está descrita nos ANEXOS I e II do presente estudo.

7. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

7.1. Registro de preços buscando viabilizar a contratação de soluções de Governo Digital com o objetivo de implementação de um Portal Único de Serviços Digitais para os municípios, proporcionando um atendimento personalizado ao cidadão, juntamente com as integrações e as ferramentas de digitalização dos serviços, além de uma solução que vise a promoção de serviços públicos no atendimento presencial e digital (phygital), customizações/configurações para cada município e uma Plataforma de Gerenciamento (governança) integrado ao Portal RJ Digital, visando facilitar o acesso dos cidadãos às informações e aos serviços públicos.

7.2. A demanda possui um quantitativo inicial de 48 unidades, pois "a priori", irá atender aos municípios participantes do Programa RJ Digital Municípios, podendo ser revisado durante a fase interna da contratação.

7.3. Considerando que inicialmente o uso desta solução e sua administração será realizada pela Administração Pública, estimamos os quantitativos da seguinte forma:

LOTE ÚNICO				
ITEM	ID SIGA	DESCRIPTIVO	UNIDADE DE FORNECIMENTO	QUANTIDADE TOTAL
1	185177	Licença para Plataforma Digital: até 100 mil habitantes	UNIDADE	34
2	185178	Licença para Plataforma Digital: de 100.001 até 200.000 habitantes	UNIDADE	8
3	185179	Licença para Plataforma Digital: de 200.001 até 500.000 habitantes.	UNIDADE	4
4	185180	Licença para Plataforma Digital: de 500.001 até 1 milhão de habitantes	UNIDADE	2
5	185181	Serviço de Desenvolvimento de Sistema de Governança de Dados e Indicadores de Transformação Digital	UNIDADE	1
6	185182	Serviço de Customização de Software de Plataforma de Transformação Digital	UST	46.000
7	185183	Serviço de Consultoria em Processos de Transformação Digital	UST	46.000
8	185184	Serviços de Treinamento da Plataforma de Transformação Digital (até 10 pessoas)*	TURMA	96
9	185185	Atendimento Phygital com até 160 atendimentos/dia	UNIDADE	13

* Os Serviços de Treinamento da Plataforma Digital se referem aos treinamentos que o município precisar em momentos posteriores à implantação.

Fonte: Municípios por faixa de habitantes disponível em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/panorama> Acessado em 02/02/2024

7.4. DO USO DA MÉTRICA EM UST

7.4.1. Especificamente quanto aos itens 6 e 7 Serviços de Customização de Software e Serviços de Consultoria em Processos, observa-se a adoção da métrica UST como parâmetro para avaliar critérios de aferição de pagamento por resultado.

7.4.2. Tal adoção buscou resguardar a economicidade no contrato, tendo em vista que tais serviços são de natureza eventual a serem executados mediante demanda do órgão CONTRATANTE.

7.4.3. Tal eventualidade afasta a lógica do pagamento deste serviço em parcelas contínuas mensais, uma vez que os serviços poderão não ocorrer ao longo do mês.

7.4.4. Destarte, o uso da UST se configura na métrica razoável, uma vez que o órgão somente desprenderá recursos financeiros para o serviço de operação assistida efetivamente realizado.

7.4.5. A Doutra PGE tem se manifestado em seus pareceres e análises de documentos preparatórios para licitações no sentido de corroborar entendimentos já assentados pelo Egrégio Tribunal de Contas da União, o qual tece as seguintes orientações sobre o uso da UST, constantes nos Acórdãos nº 2037/2019 e 1508/2020, in verbis:

“VISTOS, relatados e discutidos estes autos de auditoria de conformidade que cuida da consolidação de Fiscalização de Orientação Centralizada (FOC), realizada com o objetivo de avaliar a conformidade das aquisições de Tecnologia da Informação (TI) desde a fase de planejamento até a etapa de execução contratual, ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator, em:

9.1. recomendar à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia que, em atenção às competências constantes do Decreto 9.745/2019, Anexo I, art. 132, que:

(...)

9.1.3. avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:

9.1.3.1. a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8);

9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;

9.1.3.4. os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários; (Acórdão nº2037/2019-TCU. Plenário. TC-014.760/2018-5 - grifo nosso)

9.2.3.6. considerando os riscos inerentes às contratações baseadas em UST, entre outras denominações similares, o uso de UST em contratações por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP) deve ocorrer somente se restar demonstrada a compatibilidade entre o uso de UST (e similares) e SRP, tanto do ponto de vista técnico, quanto do ponto de vista financeiro, com a respectiva autorização da autoridade competente;" (Acórdão nº 1508/2020 -TCU. Plenário. TC 022.253/2019-0 - grifo nosso)

7.4.6. Os serviços referentes às UST se encontram no ANEXO III - Catálogo de Serviço deste estudo.

7.4.7. Diante do exposto acima, o PRODERJ entende ser imprescindível a contratação de empresa especializada de implantação e disponibilização de solução tecnológica capaz de viabilizar soluções de governo digital aos municípios participantes do Programa RJ Digital Municípios. Com efeito, o PRODERJ é responsável por fomentar o desenvolvimento de tecnologias aplicáveis e por incentivar o uso racional dos recursos de tecnologia da informação, com vistas à melhoria da qualidade e produtividade do ciclo da informação, alinhados com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e demais instrumentos de governança.

7.4.8. Por fim podemos concluir que a referida contratação, associada ao emprego de novas tecnologias, serviços e capacitação de pessoal, trará ganhos significativos para a administração pública, contribuindo para o aumento da produtividade, atendimento às exigências da legislação vigente e redução dos custos com a otimização dos recursos materiais e humanos.

8. LEVANTAMENTO DE MERCADO

8.1. Levantamento das soluções de mercado

8.1.1. A análise comparativa de soluções, consideradas as disposições do art. 7º e art. 9º, ambos do Decreto Estadual nº 48.816/2023, bem como as orientações da Nota Técnica TCE-RJ nº 06/2023, visa elencar as alternativas de atendimento à demanda, considerando, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

8.1.2. Para fins de atendimento da presente demanda, verifica-se duas soluções possíveis: contratação da solução ou desenvolvimento de uma solução.

8.1.3. **SOLUÇÃO 1: Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.**

Vantagens:

- Ao contratar um serviço de uma solução pronta, a implementação pode ser realizada rapidamente, permitindo que os CONTRATANTES aproveitem os benefícios sem demora excessiva viabilizando a implementação de um modelo de gestão de forma mais eficiente e eficaz.
- Compatibilidade com padrões e regulamentações: Soluções prontas no mercado são geralmente projetadas levando em consideração os padrões e regulamentações específicos da área pública. Isso garante que a solução atenda aos requisitos legais e de conformidade exigidos pelo governo, evitando a necessidade de desenvolver essas funcionalidades do zero.
- Redução de riscos pois uma solução pronta já passou por testes e validações, reduzindo o risco de erros ou falhas graves, com protocolos de segurança implementados, reduzindo a probabilidade de vazamento de informações sensíveis.
- São desenvolvidas com base em melhores práticas estabelecidas no setor.
- Acesso remoto: os usuários podem acessar a solução de qualquer lugar, desde que tenham uma conexão à internet. Isso é particularmente útil para empresas com funcionários trabalhando remotamente ou em diferentes locais.
- Segurança de dados e garantias de disponibilidade de serviço.

Desvantagens:

- Conflito com processos existentes, uma solução pronta pode sugerir alterações nos fluxos de trabalho existentes ou adaptações na forma como as tarefas são realizadas. É importante avaliar cuidadosamente a adequação da solução às necessidades e processos internos do CONTRATANTE.
- Manutenção e suporte contínuos, após a implementação, a solução personalizada exigirá manutenção regular, suporte técnico e atualizações, que podem envolver custos adicionais e exigir uma equipe dedicada.

8.1.4. **Solução 02: Contratação de empresa de desenvolvimento de software para implantação e disponibilização de Solução Tecnológica de Plataforma Digital contendo portal único, Sistema de Governança de dados e indicadores, Serviços de customização de software, Serviços de Consultoria em Processos (transformação digital), Serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.**

Vantagens:

- Personalização, ao optar pelo desenvolvimento da solução, é possível criar um sistema sob medida para atender às necessidades específicas do CONTRATANTE.
- Controle sobre o desenvolvimento, os CONTRATANTES têm participação mais ativa no processo de desenvolvimento, permitindo priorizar recursos e funcionalidades de acordo com suas exigências.
- O desenvolvimento personalizado possibilita a incorporação de tecnologias inovadoras e a criação de recursos exclusivos para atender aos requisitos únicos dos CONTRATANTES, desde que contemplados no edital de contratação.
- Integração com sistemas existentes, a solução personalizada pode ser projetada para se integrar perfeitamente com outros sistemas já em uso, facilitando a sincronização de dados e processos, desde que isso esteja previsto na contratação.

Desvantagens

- Alto investimento inicial, o desenvolvimento de uma solução personalizada envolve um custo inicial significativo, incluindo recursos humanos, tecnológicos e financeiros, que normalmente costumam ser mais elevados em comparação com a aquisição de uma solução pronta.
- Prazos de implementação prolongados, o processo de desenvolvimento de uma solução personalizada geralmente demanda tempo considerável, resultando em prazos de implementação mais longos, o que pode afetar a disponibilidade imediata do sistema.
- Riscos inerentes ao desenvolvimento de uma solução personalizada, como a possibilidade de atrasos, mudança de escopo, problemas técnicos, erros de implementação e necessidade de ajustes frequentes.
- Necessidade de expertise especializada, o desenvolvimento de uma solução personalizada requer a contratação de profissionais com habilidades técnicas e conhecimento específico, o que pode ser um desafio e aumentar os custos.
- Manutenção e suporte contínuos, após a implementação, a solução personalizada exigirá manutenção regular, suporte técnico e atualizações, que podem envolver custos adicionais e exigir uma equipe dedicada.

8.2. AVALIAÇÃO COMPARATIVA (BENCHMARKING)

8.2.1. Foram avaliadas as principais plataformas utilizadas mundialmente, que atendem aos requisitos especificados, através da metodologia de Michiel Malotau, baseada nas melhores práticas de governo digital (e-government).

8.2.2. As quatro plataformas mais populares entre entidades de governo são:

- a) Gov Talk (implementada no Reino Unido, Geórgia e Sérvia);
- b) WSO2 (Moldova);
- c) X-Road (Estônia, Azerbaijão, Finlândia, Namíbia, Haiti, Ilhas Faroas, Uruguai, Cazaquistão, Palestina, Tunísia);
- d) Info Highway (Singapura, Ilhas Maurício).

9. ANÁLISE DE PROJETOS SIMILARES

9.1. Análise de Projetos Similares da Solução 1 - itens 1, 2, 3, 4, 5 e 8 – lote único - serviços de solução tecnológica para Plataforma digital

OBJETO: Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.

CONTRATANTES	OBJETO
PREFEITURA DE SALVADOR - https://semit.salvador.ba.gov.br/registro-de-precos-pregao-eletronico-008-2022-projeto-plataforma-gov-digital/	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA IMPLANTAR, SUSTENTAR E CUSTOMIZAR A SOLUÇÃO EM FORMATO DE PLATAFORMA DE GOVERNO DIGITAL
PRODAP PROCESSO N° 0004.0272.0252.0007-2020 - X-VIA RW3.pdf (69564338)	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM X_VIA QUE COMPREENDE O SERVIÇO DE CRIAÇÃO DE UMA CAMADA DE COMUNICAÇÃO SEGURA ENTRE FONTES DE DADOS DOS DIVERSOS ÓRGÃOS QUE COMPÕEM O GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ INCLUINDO UMA SOLUÇÃO SEGURA PARA AUTENTICAÇÃO DE CIDADÃOS.

9.2. Análise de Projetos Similares da Solução 2 - itens 1, 2, 3, 4, 5 e 8 – lote único - Desenvolvimento do Sistema para Plataforma Digital

Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.

CONTRATANTES	OBJETO
ANATER - https://www.anater.org/wp-content/uploads/2022/12/EDITAL-PREGAO-ELETRONICNo-04_2022-SUSTENTACAO.pdf	CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, SOB A FORMA DE UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO (UST), CONTEMPLANDO O SUPORTE E A MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO BASEADOS EM COMPUTADOR; O GERENCIAMENTO,
TST - TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - https://www.tst.jus.br/documents/2157021/27847711/2022PE028+-+Edital+servi%C3%A7os+de+desenvolvimento+e+sustenta%C3%A7%C3%A3o+de+sistemas+de+informa%C3%A7%C3%A3o.pdf/cf47d594-421a-3327-f0c3-a79d692a63e8?t=1646997828000	REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.

9.3. Análise de Projetos Similares da solução 1 e 2 - itens 6 e 7 - lote único - Unidade de Serviço Técnico - UST

OBJETO: Contratação de empresa especializada no desenvolvimento de Portal Único com seus respectivos Sistemas (Módulos)/Aplicativo, com serviços especializados sob demanda.

CONTRATANTES	OBJETO
CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO - CAU/BRCONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO - https://transparencia.caubr.gov.br/arquivos/Edital-Fabrica-de-Software.pdf	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, CONTEMPLANDO AS ATIVIDADES DE PROJETO, SUSTENTAÇÃO, SERVIÇO E DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, NA MODALIDADE FÁBRICA DE SOFTWARE (FSW), BASEADO NAS PRÁTICAS E PRINCÍPIOS DAS “METODOLOGIAS ÁGEIS”, MEDIANTE ORDENS DE SERVIÇO DIMENSIONADOS PELA MÉTRICA DE PONTO DE FUNÇÃO, BEM COMO TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E CONSULTORIA EM TI, DIMENSIONADOS PELA MÉTRICA DE UNIDADES DE SERVIÇO TÉCNICO – UST.
CREMERS - CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RS - https://cremers.org.br/wp-content/uploads/2023/04/PE-14.2023-Anexo-I-Termo-de-Referencia.pdf	HORAS DE SERVIÇO TÉCNICO PARA DESENVOLVIMENTO DE NOVOS MÓDULOS E FUNCIONALIDADES, E CUSTOMIZAÇÕES ESPECIALIZADAS PARA A EVOLUÇÃO DO SOFTWARE WEB DE GESTÃO INFORMATIZADA ATUALMENTE LICENCIADO PARA O CREMERS, INCLUINDO: LICENCIAMENTO; IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E PARAMETRIZAÇÃO DAS REGRAS ATUAIS DO CREMERS; TREINAMENTO; E SUPORTE TÉCNICO DOS ITENS DESENVOLVIDOS.

9.4. **Análise de Projetos Similares da Solução 1 e 2 - item 9 – lote único - Serviços de Phygital de atendimento**

CONTRATANTES		OBJETO
PRODESP - https://www.imprensaoficial.com.br/ENegocios/popup/pop_e_nego_detalhes.aspx?IdLicitacao=1389748&IdEventoLicitacao=5420623#13/11/2023		PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE POSTOS POUPEMPO.
CASA CIVIL - https://www.compras.rj.gov.br/Contrato/listarArquivosAnexos.action?idContrato=100324		CONTRATO DE PRESTAÇÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, ENVOLVENDO IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO, COM DISPONIBILIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO DE ESPAÇO DE 3 UNIDADES DO PROGRAMA POUPEMPO RJ, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DO RIO DE JANEIRO, PELA SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL - SECC E O CONSÓRCIO RJ CIDADÃO.

9.5. **Estimativa Preliminar de Preços**

9.5.1. Na fase da cotação de preços a ser realizada pela UCP/PRODERJ haverá a cotação de todos os itens que irão compor a solução.

9.5.2. Projetos similares realizados por outros órgãos da Administração Pública, foi realizada a pesquisa no catálogo de soluções de TIC da secretaria de governo digital da secretaria especial de desburocratização gestão e governo digital do ME e não encontramos contratações similares no referido [Catálogo de Soluções de TIC](#).

• **SOLUÇÃO 1**

9.6. Abaixo pesquisa de mercado com base nos certames de outros órgãos e entidades contratantes, conforme:

9.6.1. **Análise de Projetos Similares da Solução 1 - itens 1, 2, 3, 4, 5 e 8 – lote único - serviços de solução tecnológica para Plataforma digital.**

ITEM	CONTRATAÇÕES SIMILARES	PREGÃO	QTDE	VALOR UNITÁRIO ANUAL	VALOR TOTAL	ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÃO
						VALOR MÉDIO TOTAL
1	PREFEITURA DE SALVADOR	008/2022	01	R\$ 3.065.250,01	R\$ 3.065.250,01	R\$ 2.001.258,61
2	PRODAP	02/2020	01	R\$ 937.267,20	R\$ 937.267,20	

9.6.2. **Análise de Projetos Similares da solução 1 - itens 6 e 7 - lote único - Unidade de Serviço Técnico - UST**

ITEM	CONTRATAÇÕES SIMILARES	PREGÃO	QTDE	VALOR UNITÁRIO ANUAL	VALOR TOTAL	ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÃO
						VALOR MÉDIO TOTAL
1	CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL – CAU/BR	08/2021	1.000 UST	R\$ 201,00	R\$ 201.000,00	R\$ 206.725,00
2	PRODAP	02/2020	1.000 UST	R\$ 212,45	R\$ 212.450,00	

Foi considerado para efeito de estimativa dos itens 6 e 7 - Visando apoio à continuidade e expansão das atividades da Administração Pública, serviços de customização de software e serviços de consultoria em processos, com métrica em UST.

9.6.3. **Análise de Projetos Similares da Solução 1 e 2 - item 9 – lote único - Serviços de atendimento Phygital**

ITEM	CONTRATAÇÕES SIMILARES	PREGÃO	QTDE	VALOR UNITÁRIO ANUAL	VALOR TOTAL	ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÃO
						VALOR MÉDIO TOTAL
1	PRODESP POUPATEMPO	008/2020	01	R\$ 70.123.381,02	R\$ 70.123.381,02	R\$ 99.094.890,51
2	O GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL / POUPATEMPO	CONTRATO SECC Nº 010/2023	01	R\$ 128.066.400,00	R\$ 128.066.400,00	

• **SOLUÇÃO 2**

9.6.4. **Análise de Projetos Similares da Solução 2 - itens 1, 2, 3, 4, 5 e 8 – lote único - serviços de solução tecnológica para Plataforma digital - Desenvolvimento de Sistemas.**

ITEM	CONTRATAÇÕES SIMILARES	PREGÃO	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÃO
						VALOR MÉDIO TOTAL
1	ANATER	Nº 004/2022	01	R\$ 2.897.507,07	R\$ 2.897.507,07	R\$ 2.712.956,03
2	TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO	Nº 028/2022	01	R\$ 2.528.405,00	R\$ 2.528.405,00	

9.6.5. **Análise de Projetos Similares da solução 2 - itens 6 e 7 - lote único - Unidade de Serviço Técnico - UST**

ITEM	CONTRATAÇÕES SIMILARES	PREGÃO	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÃO
						VALOR MÉDIO TOTAL
1	CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL – CAU/BR	08/2021	1.000 UST	R\$ 201,00	R\$ 201.000,00	R\$ 206.725,00
3	CREMERS - CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RS	014/2023	1.000 UST	R\$ 240,00	R\$ 212.450,00	

9.6.6. **Análise de Projetos Similares da Solução 1 e 2 - item 9 – lote único - Serviços de atendimento Phygital**

ITEM	CONTRATAÇÕES SIMILARES	PREGÃO	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ESTIMATIVA DE CONTRATAÇÃO
						VALOR MÉDIO TOTAL
1	PRODESP POUPATEMPO	008/2020	01	R\$ 70.123.381,02	R\$ 70.123.381,02	R\$ 99.094.890,51
2	O GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL / POUPATEMPO	CONTRATO SECC Nº 010/2023	01	R\$ 128.066.400,00	R\$ 128.066.400,00	

9.7. **Justificativa do quantitativo de UST's e sua distribuição por serviço, do lote único para atender a solução Tecnológica de Plataforma Digital**

9.7.1. Corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no design, modelagem, ajuste, parametrização da solução para disponibilização de um novo serviço para a sociedade por meio da solução tecnológica.

- O modelo de serviço adotado para este projeto é UST, o qual é recomendado pelo TCU (Acórdão 2037/2019-TCU).
- A Unidade de Serviço Técnico (UST) tem como base uma hora de trabalho. Isso significa que cada hora de trabalho dedicada a uma atividade ou tarefa relacionada a serviços técnicos especializados será considerada 1 (uma) UST.
- A métrica de 1 UST por 1 hora de trabalho é projetada para melhorar a precisão e a eficiência na gestão de projetos e no monitoramento do desempenho dos serviços técnicos.
- As UST equivalem às horas de trabalho previamente pactuadas para a execução de atividades e realização de entregas, conforme definido em Catálogo de Serviços.
- O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pelo CONTRATANTE, que pode alterar, incluir ou excluir serviços. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços de TIC, transformação, design e digitalização dos serviços públicos digitais previstos.
- O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de determinada demanda, isto é, o número de USTs não poderá ser atualizado retroativamente. Os aprendizados sobre o número de USTs necessário para determinada atividade poderão ser utilizados para atualização do catálogo.

g) A quantidade de USTs foi calculada conforme o serviço e a complexidade do mesmo, conforme tabela abaixo:

Código	Atividades	Qtde (por serviço)	Qtde de atendimentos previstos por unidade em UST	USTs Estimada (total)
CUST-00	Construir a visão do serviço digital	10	16	30
CUST-01	Remodelar serviços digitais com melhoria nos processos de negócio	40	80	160
CUST-02	Implementar <i>Webservice</i> ou API de integração	30	60	100
CUST-03	Implementar o serviço no <i>Front End</i> da Plataforma - App (dispositivos móveis) para IOS e android	24	36	54
CUST-04	Implementar o serviço no <i>Front End</i> da Plataforma - Portal e Sites (navegadores)	16	30	50

9.8. Custo total de propriedade

Cenário Estimativa (R\$)			
Análise dos Custos Totais de Propriedade (Cenários)			
Solução 1	Obs *1	Valor (R\$) *1	Análise Solução 1
Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.	Para compor os preços da solução 1: Foi utilizado o somatório do valor médio total dos itens: 9.6.1 + 9.6.2 + 9.6.3	R\$ 2.001.258,61 + R\$ 206.725,00 + R\$ 99.094.890,51 = R\$ 101.302.874,12	Possui um custo mais baixo, sua implementação é mais rápida e ágil devido ao tempo de entrega, pois é um software já existente, proporcionando mais segurança e agilidade para fornecimento de serviços de solução tecnológica composta de: Implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.
Solução 2	Obs * 2	Valor (R\$) * 2	Análise Solução 2
Contratação de empresa especializada para desenvolvimento de software implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.	Para compor os preços da solução 2: Foi utilizado o somatório do valor médio total dos itens: 9.6.4 + 9.6.5 + 9.6.6	R\$ 2.712.956,03 + R\$ 206.725,00 + R\$ 99.094.890,51 = R\$ 102.014.571,54	Possui um custo mais alto, sua implementação é mais lenta devido à demora de todo o fluxo de desenvolvimento de serviços de solução tecnológica composta de: Implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.

10. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

10.1. Diante da necessidade da **Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital**, objeto deste estudo, fatores como escalabilidade, desempenho, disponibilidade e produtividade surgem como pontos importantes a serem considerados no momento de se construir a aplicação.

10.2. Para alcançar estes itens, muitos conceitos têm sido discutidos e novas formas de se organizar e construir solução tecnológica vêm sendo colocadas em prática, deixando de lado formas tradicionais de se desenvolver uma aplicação, como é o caso das aplicações monolíticas, cujo o perfil, nem sempre se encaixa nesta atual perspectiva.

10.3. Em 2021 foi publicada, a Lei 14.129/2021, que dá diretrizes sobre a implementação do governo digital no país bem como o uso de um portal único, priorização para serviços pró-ativos, plataforma de interoperabilidade e autenticação única do cidadão, inclusive enfatizando importância da identificação digital do cidadão para a prestação destes serviços. A Lei 14.129/2021, em seu art.20, inciso II, § 1º trata sobre o canal único digital para prestação destes serviços conforme texto abaixo:

" § 1º As Plataformas de Governo Digital deverão ser acessadas por meio de portal, de aplicativo ou de outro canal digital único e oficial, para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos."

10.4. Com isso se faz necessário um portal único que contenha todos os serviços digitais de todas as secretarias do estado. Porém, ao analisar a estrutura de como este portal deverá ser construído, nos deparamos com dois modelos de arquitetura de aplicações: monolítica e microsserviços. Não há, hoje, no país, qualquer outra solução tecnológica pronta, testada e aplicada numa realidade prática de Governo Digital, consoante os requisitos da nossa própria Lei, seja a de Governo Digital ou LGPD. Por isso, a escolha pela Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de

atendimento phygital, uma solução baseada num dos melhores modelos de Governo Digital do mundo, qual seja, o do Governo da Estônia, pode mitigar os riscos relacionados à segurança da informação e adequar a expectativa de tempo de entrega desses serviços aos cidadãos, com a suficiente maturidade tecnológica, uma vez que tal solução já foi testada, homologada e atacada, Desta forma a solução 1 foi a escolhida.

10.5. A seguir apresentaremos um quadro comparativo entre: **Solução 1 e Solução 2**

COMPARATIVO				
PONTOS ANALISADOS	SOLUÇÃO 1: Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.		SOLUÇÃO 2: Contratação de empresa especializada para desenvolvimento de software para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.	
	DESCRIPTIVO	ATENDE AO OBJETO (SIM/NÃO)	DESCRIPTIVO	ATENDE AO OBJETO (SIM/NÃO)
Atendimento da Solução	Serviço especializado utilização de infraestrutura da CONTRATADA	SIM	Desenvolvimento de sistema, uso da infraestrutura da CONTRATADA	SIM
Atualização e Manutenção da Solução	Faz parte do escopo do contrato de prestação de serviço durante o Contrato	SIM	Custo com contrato de atualização e manutenção.	NÃO
Software	Faz parte da contratação a atualização do software	SIM	Com a rápida evolução, o software poderá ficar obsoleto rapidamente.	NÃO
Mão de obra para sustentação do sistema	Já faz parte da solução durante o contrato	SIM	Necessidade de contratação	NÃO
Integração	Os custos de integração de dados da Administração Pública sustentação do sistema já fazem parte do contrato.	SIM	Para a integração de dados da Administração Pública a solução demandará custo elevado com mão de obra especializada para a adaptação e sustentação do sistema.	NÃO
Custo	RS 101.302.874,12 <i>Estimativa de custo apresentado</i>		RS 102.014.571,54 <i>Estimativa de custo apresentado</i>	
<p><i>Como uma das atribuições do PRODERJ é: "Oferecer aos órgãos e entidades do Estado a possibilidade de aderir, através do PRODERJ, a contratos corporativos para suprir os principais itens relativos à Tecnologia da Informação e Comunicação, englobando, entre outras coisas, licenças de software de uso geral, tendo como objetivo a obtenção de ganhos de economia de escala para o Estado, além dos benefícios intrínsecos de padronização e integração."</i></p>				

11. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC COMO UM TODO

11.1. Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.

12. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

12.1. Justificativa para a aglutinação dos itens

12.1.1. O objeto ora pretendido se configura como solução de governo digital composta por mais de um item, os quais têm suas funcionalidades unificadas e administradas em conjunto. Trata-se de solução tecnológica de plataforma digital contendo portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.

12.1.2. O modelo de contratação ora pretendido permite a preservação do funcionamento integrado, não comprometendo a funcionalidade de toda a solução, tendo em vista que o fornecimento, a instalação, a configuração, manual do sistema e manutenção na garantia, bem como os serviços especializados sob demanda serão executados pelo fornecedor. Desta forma, há uma redução do risco de perda, interrupção ou queda do funcionamento da solução e consequente indisponibilidade do serviço, por conta de uma possível divisão de responsabilidades entre diferentes fornecedores.

12.2. Justificativas para o não parcelamento do objeto

12.2.1. O parcelamento do objeto não se aplica em razão de sua natureza integrada de solução de governo digital.

12.2.2. Ao ser analisado o conjunto de produtos e serviços necessários para o atingimento da pretensa contratação, não se vislumbrou a possibilidade de segmentação dos itens em lotes distintos, sendo todos os itens entendidos como uma solução única de governo digital. Entende-se que não seria produtivo a contratação de uma solução de determinado fornecedor, para que outra contratada viesse atuar e gerir a solução. Da mesma forma, não se vislumbra a possibilidade de um fornecedor distinto do que desenvolveu a solução prestar o serviço de sustentação e customização para implementação de requisitos adicionais solicitados pelos órgãos e entidades contratantes.

12.2.3. Sempre respeitando a mais ampla competição, e o Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação do Tribunal de Contas da União – TCU se observou após análise técnica e administrativa das alternativas comerciais disponíveis no mercado e o modelo de execução praticado pelo setor privado, concluiu-se ser mais favorável, tecnicamente, a contratação em lote único, considerando principalmente a eficiência técnica e a integridade do projeto.

12.2.4. A contratação é proposta em lote único, onde o objetivo principal é prover meios necessários para a Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.

12.2.5. O parcelamento do objeto causaria elevados riscos à compatibilidade e integração da solução de governo digital, isto em razão da falta de interoperabilidade entre sistemas tecnológicos de fornecedores diversos e por descontinuidade da padronização dos fluxos de atendimento, falhas de comunicação, incompatibilidade e erros de comunicação entre soluções, poderá ocorrer pontos de vulnerabilidade de segurança de informações, podendo afetar a solução como um todo.

12.2.6. Os serviços foram agrupados em único lote por guardarem relação entre si e considerando que os potenciais interessados em fornecer os itens agrupados são os mesmos, portanto, não se admite o parcelamento sob pena de fracasso do objeto da contratação, sem prejuízo a mais ampla competição do certame e conforme previsto no art.40 inciso V, alínea b da Lei nº 14.133/21, no inciso VI, do art. 7º, do Decreto nº 48.816/23, bem como no item 6.1.6 da Nota Técnica TCE-RJ nº 06/2023.

12.2.7. O artigo 40 da lei 14.133/21m em seu § 3º, dispõe que o parcelamento não será adotado quando:

I - a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomendar a compra do item do mesmo fornecedor;

II - o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido;

III - o processo de padronização ou de escolha de marca levar a fornecedor exclusivo.

12.2.8. A rigor não há comprometimento da competitividade do certame, na medida em que várias empresas que atuam no mercado da tecnologia da informação oferecem **Criação de um Portal Único com seus respectivos Sistemas (Módulos) /Aplicativo** com serviços especializados sob demanda.

13. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

13.1. Modelo de execução do contrato

13.1.1. Empreitada por preço unitário para o lote único, observando:

a) Para os itens 1,2,3,4 e 5 - Serviço continuado com pagamento mensal

b) Para o item 6 e 7 - Serviços especializados sob demanda.

c) Para o item 8 - Serviços de treinamento sob demanda.

d) Para o item 9 - Serviço continuado com pagamento mensal

13.1.2. Caso a CONTRATANTE não demande a totalidade das UST previstas ao longo da vigência, restará resolvido o contrato quanto a estes serviços, nada mais devendo a CONTRATANTE em relação à CONTRATADA. Assim, os referidos itens 6, 7 e 8 serão pagos em relação ao que for efetivamente demandado pela CONTRATANTE, mediante Ordem de serviço (OS), e devidamente executado pela CONTRATADA, mediante recebimento definitivo atestado.

14. FORMA DE ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

14.1. MENOR PREÇO GLOBAL

15. FORMA E PRAZO DE PAGAMENTO

15.1. A CONTRATANTE deverá pagar o preço ao CONTRATADO na conta corrente de titularidade do CONTRATADO a ser indicada, junto à instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, da seguinte forma:

a) Para os itens de serviço de prestação continuada (os de nº 01, 02, 03, 04, 05 e 09), previstos no lote único do objeto, o contratante deverá pagar o preço ao contratado em 12 (doze) parcelas, sendo efetuadas mensal e sucessiva;

O Modelo de Faturamento do item 09 será da seguinte forma:

O conceito do modelo de faturamento proposto é fundamentado na estrutura de precificação da faixa de até 160 (cento e sessenta) atendimentos diários, que compreende o item unitário.

Sendo assim, a métrica de faturamento é delineada a partir da multiplicação do preço diário do item único pelo número fixo de 21 (vinte e um) dias úteis, independente do total de dias no mês.

A equação abaixo demonstra a dinâmica do faturamento:

Faturamento Mensal = α x 21

Sendo:

“ α ”: preço correspondente à faixa de até 160 (cento e sessenta) atendimentos diários

21: dias úteis do mês

Este modelo não quantifica apenas o aspecto financeiro da prestação de serviços, mas também destaca a importância da precificação do item na construção do panorama financeiro mensal.”

b) Para itens de serviço especializado e treinamento (os de nº 06, 07 e 08) previstos no lote único do objeto, o contratante deverá pagar o preço ao contratado, parcelado e sob demanda.

15.2. No caso de o CONTRATADO estar estabelecido em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro ou, caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de o CONTRATADO, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pelo CONTRATADO.

15.3. A emissão da Nota Fiscal ou Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto ou de cada parcela, mediante atestação, que não poderá ser realizada pelo ordenador de despesas, conforme disposto no edital e/ou no Termo de Referência, bem ainda no artigo 140, II, alínea “b”, da Lei nº 14.133/2021 e arts. 20 e 22, XXIII, do Decreto nº 48817/2023.

15.4. Quando houver glosa parcial do objeto, o CONTRATANTE deverá comunicar ao CONTRATADO para que emita Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado.

15.5. O CONTRATADO deverá encaminhar a Nota Fiscal ou Fatura para pagamento ao endereço do CONTRATANTE.

15.6. Uma vez recebidos os documentos mencionados neste tópico, o órgão competente deverá realizar consulta ao SICAF para verificar:

a) a manutenção das condições de habilitação exigidas pelo instrumento convocatório;

b) se o CONTRATADO foi penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com o poder público, observadas as abrangências de aplicação; e

c) eventuais ocorrências impeditivas indiretas, hipótese na qual a Comissão de Fiscalização da Contrato deverá verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

15.7. Constatando-se a situação de irregularidade do CONTRATADO, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa e especifique provas que pretende produzir. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

15.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do CONTRATADO, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

15.9. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do Contrato nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao CONTRATADO a ampla defesa.

15.10. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.

15.11. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o CONTRATADO providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

15.12. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

15.13. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

15.14. O CONTRATADO regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele Regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar nº 123/2006.

15.15. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao CONTRATADO, sofrerão a incidência de atualização monetária e juros de mora pelo IPCA-E, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido no instrumento convocatório serão feitos mediante desconto de 0,5% (um meio por cento) ao mês, calculado pro rata die.

15.16. O CONTRATADO deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas a, b, c, d e e, do §1º, do art. 2º da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

15.17. Caso o CONTRATADO não esteja aplicando o regime de cotas na forma da Lei estadual nº 7.258, de 12 de abril de 2016, do edital e do contrato, suspender-se-á o pagamento devido, até que seja sanada a irregularidade apontada pelo órgão de fiscalização do Contrato.

15.18. Os pagamentos aos subcontratados serão realizados diretamente pelo CONTRATADO, ficando vedada a emissão de empenho do CONTRATANTE diretamente aos subcontratados, ressalvada, nos casos de prestação de serviços, a hipótese dos arts. 48 e 49 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

15.19. A subcontratação porventura realizada será integralmente custeada pelo CONTRATADO.

15.20. **Forma e prazo de fornecimento/entrega dos serviços**

15.20.1. A entrega dos serviços dos *itens de 1 a 5* deverá contemplar:

- a) Cronograma de implantação contendo descrição das atividades, responsáveis por cada atividade, prazo de execução e demais informações que se fizerem necessárias;
- b) Quadro de resumo das atividades contendo no mínimo: entrega, instalação, configuração, capacitação, prazo final de operação estável;
- c) Pré-requisitos de infraestrutura, físicos, lógicos e demais itens necessários para o correto funcionamento da solução.

15.20.2. A CONTRATADA deverá considerar em seu cronograma o prazo total das atividades relacionadas à entrega da operação estável dos itens de licença (os de nº 01, 02, 03, 04 e 05 do lote único do objeto) de até 90 (noventa) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço (OS), que poderá ser emitida após a divulgação do contrato no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP).

15.20.3. O prazo de entrega dos *Serviços Especializados (itens 6 e 7)*, com medição em UST terão os prazos de entrega definidos nas respectivas Ordens de serviço, que poderão ser emitidas após a divulgação do contrato no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP).

15.20.4. O prazo de entrega dos *Serviços de Treinamento (item 8)* está condicionado ao cumprimento da carga horária prevista no subtópico 5.2. deste documento, sendo certo que o serviço deverá começar em até 20 dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço (OS).

15.20.5. A entrega dos serviços referente ao *Atendimento Phygital (item 9)*, deverá considerar a premissa de que as instalações da unidade onde se realizará o atendimento phygital sejam de rápida implantação, com processos construtivos modulares e replicáveis, com o prazo de até 90 (noventa) dias corridos, a contar da emissão da Ordem de Serviço (OS), que poderá ser emitida após a divulgação do contrato no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP).

15.21. **Vigência Contratual**

15.21.1. O prazo de vigência dos contratos relacionados aos serviços contínuos (itens 1, 2, 3, 4, 5 e 9) será de 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 120 (cento e vinte) meses, contados a partir da data da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas, conforme prevê o art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

15.21.2. O prazo de vigência dos contratos relacionados aos serviços especializados (itens 6 e 7) será de 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas, conforme prevê o art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

15.21.3. O prazo de vigência dos contratos relacionados ao serviço por escopo (item 8) será de 12 (doze) meses, podendo ser automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis no caso de culpa do contratado, previstas neste instrumento e no Contrato, conforme prevê o art. 111 da Lei nº 14.133/2021.

15.22. **Reajuste de Preços**

15.22.1. Os preços contratados serão reajustados após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do CONTRATADO.

15.22.2. O interregno mínimo de 1 (um) para o primeiro reajuste será contado da data do orçamento estimado.

15.22.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

15.22.4. Os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do índice IPCA, exclusivamente para as obrigações que se iniciem após a anualidade.

15.22.5. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

15.22.6. Fica o CONTRATADO obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer, sendo adotado na aferição final o índice definitivo.

15.22.7. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

15.22.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

15.22.9. O pedido de reajuste deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação contratual, sob pena de preclusão.

15.22.10. Os efeitos financeiros do pedido de reajuste serão contados:

- a) da data-base prevista no contrato, desde que requerido o reajuste no prazo de 60 (sessenta) dias da data de publicação do índice ajustado contratualmente;
- b) a partir da data do requerimento do CONTRATADO, caso o pedido seja formulado após o prazo fixado na alínea a, acima, o que não acarretará a alteração do marco para cômputo da anualidade do reajustamento, já adotado no edital e no contrato.

15.22.11. Caso, na data de eventual prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado o índice de reajuste, deverá, a requerimento do CONTRATADO, ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro do CONTRATADO, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

15.22.12. A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento do reajuste solicitado tempestivamente, hipótese em que será concedido por meio de termo indenizatório.

15.22.13. O reajuste será realizado por apostilamento, se esta for a única alteração contratual a ser realizada.

15.22.14. O reajuste de preços não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133/2021.

15.23. **Crítérios de recebimento e aceitação do objeto**

15.23.1. O objeto do contrato de todos os itens do lote único, será recebido, considerando ainda o disposto no item 15.20, na seguinte forma (redação do art. 20, I, do Decreto 48.817/23):

a) provisoriamente, pelos fiscais de contratos, mediante termo, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, conforme;

b) definitivamente, pelos fiscais ou comissão de fiscalização, após decorrido o prazo de até 10 (dez) dias corridos do recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

15.23.2. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato ou termo de referência, podendo ser fixado pelo fiscal do contrato um prazo para a substituição do bem, ou o refazimento do serviço, às custas do contratado, sem prejuízo da aplicação das penalidades, sendo sempre necessário a motivação da recusa.

15.23.3. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos por este Decreto e pelo contrato.

15.23.4. Salvo disposição em contrário constante do edital, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do contratado.

15.24. **Prova de Conceito**

15.24.1. Será necessária a realização de prova de conceito (POC) para os itens de 1 a 4 do lote único que contemplam a plataforma digital, conforme detalhamento descrito no anexo IV deste estudo.

15.24.2. O LICITANTE será responsável por todos os custos inerentes à realização da prova de conceito, tais como despesas com viagens, estadas, equipe técnica, equipamentos, assim como, pela geração dos dados simulados que deverá ser capaz de viabilizar a execução de todos os procedimentos operacionais descritos neste anexo. As informações utilizadas na POC deverão, obrigatoriamente, ser de caráter fictício.

15.25. **Participação de empresas em regime de consórcio**

15.25.1. É vedada a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

15.25.2. A vedação se dá em razão das características específicas da solução a ser contratada, que não pressupõe multiplicidade ou heterogeneidade de atividades empresariais distintas, nem envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital.

15.25.3. Ademais, a gestão compartilhada poderá gerar vícios ou lacunas no fluxo dos processos de atendimento. A cadeia de responsabilidades entre as empresas será maior que se o objeto estiver sob responsabilidade de uma única empresa, ainda que operacionalizado por meio de atuação conjunta com outras empresas.

15.25.4. Mesmo a garantia produzida como consequência da aquisição é resultado de equipes, técnicas e procedimento complementar, não havendo benefício ou necessidade de segmentação para a realização do objeto proposto, além de repercutir em vários canais de atendimento de eventuais chamados técnicos, gerando uma morosidade no atendimento e ocasionando o não cumprimento dos itens expostos no edital.

15.25.5. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nestes casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio.

15.25.6. Tendo em vista que é prerrogativa do Poder Público, na condição de CONTRATANTE, a escolha da participação ou não de empresas constituídas sob a forma de consórcio, com as devidas justificativas, conforme a literalidade do texto da Lei nº 14.133, art 15 e seus incisos e parágrafos, pelos motivos já expostos, conclui-se que a vedação de constituição de empresas em consórcio, para o caso concreto, é o que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

15.25.7. Por fim, a vedação da participação de empresas reunidas em regime de consórcio visa exatamente afastar a restrição à competição, na medida em que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam fornecer os equipamentos, reduziria o número de licitantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluios/cartéis para manipular os preços nas licitações.

15.26. **Possibilidade de Participação de Cooperativas**

15.26.1. Não será permitida a participação de cooperativas, tendo em vista que a natureza dos serviços e o modo como serão executados, exige subordinação jurídica entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO, bem como pessoalidade e habitualidade. Principalmente no que se refere ao lote único, que trata de Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.

15.27. **Análise da possibilidade de subcontratação**

15.27.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto para o item 9 do lote único, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do Contrato, nas seguintes condições:

15.27.2. Apenas dos serviços de: copa, limpeza, vigilância, manutenção e malote, que deverão ser dimensionados conforme o número de faixas de atendimento agrupadas no mesmo local, conforme descrito no item 7 RECURSOS HUMANOS do Anexo II. Para os demais itens do lote único não se aplica a subcontratação em razão da natureza do objeto que trata de Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital. - Fixo Mensal pois estão diretamente vinculados e exigem a necessidade de grande conhecimento da solução, portanto a subcontratação, mesmo que parcial poderá comprometer toda a execução.

15.27.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

15.27.4. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

15.28. **Exigência de garantia contratual**

15.28.1. O Contrato conta com garantia de execução, nos moldes do artigo 96 da Lei nº 14.133/2021, correspondente a 3% (três por cento) de seu valor anual.

15.28.2. O referido percentual, resguardada a discricionariedade prevista no acima citado art. 96, caput e o teto estabelecido no caput do art. 98 do mesmo diploma legal, considera a natureza do objeto, enquanto ferramenta estratégica de caráter tecnológico de relevância para as atividades do órgão contratante.

15.28.3. O CONTRATADO poderá optar pelas seguintes modalidades de garantia:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;

b) seguro-garantia; e

c) fiança bancária.

15.28.4. Qualquer que seja a modalidade escolhida pelo CONTRATADO, a garantia assegurará o pagamento de:

15.28.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações neste previstas;

15.28.4.2. multas moratórias, compensatórias e administrativas aplicadas pela Administração ao CONTRATADO; e

15.28.4.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, assim como as obrigações de regularidade perante o FGTS, não adimplidas pelo CONTRATADO, quando couber.

15.28.5. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, terá validade durante a vigência do Contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término deste prazo de vigência.

15.28.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o CONTRATADO ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

15.28.7. Ressalvada a hipótese de seguro-garantia, em que deverá ser observado o prazo do item 15.28.8, o CONTRATADO apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contado da assinatura do Contrato, o comprovante de prestação de garantia, na forma do item 15.28.3.

15.28.8. Caso oferecida a modalidade de seguro-garantia, sua apresentação deve ocorrer em 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, e observar-se-ão as seguintes condições:

- a) a apólice permanecerá em vigor mesmo que o CONTRATADO não pague o prêmio nas datas convencionadas;
- b) a apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do Contrato principal, mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;
- c) será permitida a substituição da apólice na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 15.28.6; e
- d) a apólice somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 15.28.4, observada a legislação que rege a matéria.

15.28.9. Em caso de oferecimento de títulos da dívida pública, estes devem ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

15.28.10. Caso a opção seja por fiança bancária, esta deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

15.28.11. Caso a opção seja por garantia em dinheiro, deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado, cujo valor será corrigido monetariamente e restituído ao CONTRATADO, na forma do item 15.28.17.

15.28.12. O CONTRATADO obriga-se a fazer a reposição, a suplementação ou a renovação da garantia, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificado, no caso desta ser executada, total ou parcialmente, ou o Contrato for prorrogado ou tiver o seu valor alterado, assim como em qualquer outra situação que exija a manutenção da condição disposta no item 15.28.1 neste item.

15.28.13. A inobservância do prazo fixado para apresentação, reposição, suplementação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa e/ou outras penalidades, na forma disposta no contrato.

15.28.13.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, com a aplicação das sanções cabíveis.

15.28.14. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

15.28.15. O emitente da garantia ofertada pelo CONTRATADO deverá ser notificado pela CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

15.28.15.1. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao CONTRATADO.

15.28.16. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

15.28.17. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança, título da dívida pública ou autorização para a liberação da caução em dinheiro, atualizada monetariamente, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que o CONTRATADO cumpriu todas as cláusulas do contrato.

15.28.17.1. A garantia somente será liberada ou restituída, após a fiel execução do Contrato ou pela sua extinção, por culpa exclusiva da Administração, ou quando assim convencionado, em se tratando de extinção consensual da contratação.

15.28.18. O CONTRATADO autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no edital e no Contrato.

15.29. **Qualificação Técnica (Plataforma Digital /Atendimento Phygital)**

15.29.1. Comprovação de aptidão para a prestação de serviços, de acordo com as características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, na forma do artigo 67 da Lei Federal nº 14.133/2021.

15.29.2. Conforme o art. 67, § 1º da Lei 14.133/21, serão exigidos atestados será do itens 1, 2, 3, 4 e 9, considerados de valor significativo do objeto da licitação, pois possuem valor individual superior a 4% (quatro por cento) do valor total estimado para esta contratação.

15.29.3. O(s) atestado(s) deverão demonstrar a experiência na execução do objeto licitado para os itens de 1 à 4 do lote único conforme itens abaixo:

- a) Portal único web online, centralizado, que reúne informações, serviços, canais de comunicação e recursos destinados a promover a transparência, facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos e garantir o respeito aos direitos do usuário;
- b) Módulo de agendamento e gestão de atendimento que atua de forma totalmente integrada aos canais digitais e ao agendamento, operando de forma central e consolidada em todas as unidades de atendimento;
- c) Integração com os sistemas legados, tramitação e digitalização de serviços para administração pública;
- d) Módulo integrado de demandas para gerenciamento e a coordenação de diversos serviços, solicitações e tarefas;
- e) Aplicativos para dispositivos móveis em sistema Android e em sistema iOS para fornecimento de atendimento e relacionamento com o usuário, para consultas e solicitações de serviços, contemplando a prestação de serviços de configuração, implantação, suporte, manutenção, customização e atualização do aplicativo móvel.
- f) Gestão do atendimento das demandas dos usuários de forma remota, por meio da solução tecnológica, possibilitando a tomada dos serviços por chamada de videoconferência a partir de interface WEB, em dispositivos móveis e desktops.
- g) Sustentação da solução tecnológica.

- Justifica-se a exigência de comprovação de experiência na realização dos itens mencionados acima devido à necessidade de simplificar a prestação de serviços pela administração pública. O objetivo principal é aprimorar o atendimento e a qualidade de vida dos cidadãos, assegurando que suas demandas junto ao serviço público sejam atendidas de maneira clara, ágil e com elevado padrão de excelência. Assim, a ausência de comprovação pode acarretar impactos significativos tanto para o cidadão quanto para a administração pública.

15.29.4. Para o item 9 (Atendimento Phygital), o atestado deverá comprovar no mínimo, 50% (cinquenta por cento) do número de atendimento de serviços públicos.

- A necessidade de comprovação do mencionado percentual é justificada pela importância de assegurar a eficácia na operação do atendimento phygital, sobre tudo diante da potencialidade de atender a, no mínimo, os 48 municípios que já aderiram ao Programa RJ Digital Municípios. Essa abordagem visa consolidar, em um único espaço físico, a disponibilidade de diversos serviços públicos essenciais oferecidos pela administração pública. O objetivo primordial é atender à população com elevados padrões de qualidade, eficiência e celeridade nesse contexto específico, que combina elementos físicos e digitais.

15.29.5. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

15.29.5.1. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, resultando na comprovação de capacidade técnico-operacional de uma única contratação.

15.29.5.2. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

15.29.5.3. A documentação apresentada deverá conter informações que permitam contatar a empresa atestante para fins de aferição.

15.29.5.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

16. ANÁLISE DE RISCO DE SOBREPOSIÇÃO DO OBJETO

16.1. Não há no PRODERJ risco de sobreposição identificado.

16.2. De acordo com a Lei nº 4.480/2004, o Decreto 48.997/2024 e a IN PRODERJ/PRE Nº 01, o PRODERJ é o Órgão de Direção Geral do Sistema de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) e responsável por prestar serviços a inúmeros órgãos da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro e devem ser a ele submetidos todas as iniciativas de contratação de TIC no âmbito estadual. Estas normativas vigentes mitigam o risco de sobreposição de contratações, uma vez que as soluções tecnológicas podem ser disponibilizadas a todos os interessados através de Sistema de Registro de Preços.

17. DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO

17.1. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá promover a transição contratual com vistas a não impactar a rotina dos órgãos e entidades CONTRATANTES.

17.2. Entende-se por transição contratual, a transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações e dados, para servidores dos órgãos e entidades CONTRATANTES ou técnicos por ele indicado, para fins de migração da solução para a eventual nova prestadora dos serviços.

18. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

18.1. Considerando os aspectos de economicidade diante da análise das alternativas de mercado exposta no LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS DE MERCADO, concluímos ser mais oportuno e vantajoso para a administração pública a Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital, na forma de lote único.

19. RELATO DESCRITIVO DE CONTRATAÇÕES ANTERIORES DE NECESSIDADES IDÊNTICA OU SEMELHANTE

19.1. Não existem contratações anteriores de necessidade idêntica ou semelhante.

20. ANEXOS

ANEXO I do ETP - Especificações Técnicas da Plataforma Digital (72786049);

ANEXO II do ETP - Especificações Técnicas do Phygital (72787636);

ANEXO III do ETP - Catálogo de Serviço (72786709);

ANEXO IV do ETP - Prova de Conceito (72787226); e

MAPA DE RISCOS (72787768).

21. ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE RESPONSÁVEL PELOS ESTUDO

<p>Ágatha de Oliveira Borges Marques Assessora da Vice-Presidência de Governo Digital ID nº 5139809-5</p>	<p>Andréa Barros Mendonça Valente Gerente da área de requisitos ID nº 5093187-3</p>	<p>Matheus Albert da Rocha Assistente da Diretoria de Patrimônio e Logística ID nº 5140010-3</p>
--	--	---

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Andréa Barros Mendonça Valente**, Gerente, em 24/04/2024, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Albert da Rocha**, Assistente, em 24/04/2024, às 17:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ágatha de Oliveira Borges Marques**, Assessora, em 24/04/2024, às 17:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **72786024** e o código CRC **825F8A5E**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice-Presidência de Governo Digital

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

SOLUÇÃO TECNOLÓGICA - PLATAFORMA DIGITAL

1. PLATAFORMA DIGITAL

1.1. A Plataforma Digital Integrada contém os seguintes requisitos, que estão detalhados a seguir:

- Portal único;
- Módulo de agendamento e atendimento;
- Módulo de ouvidoria e e-SIC;
- Módulo de integração, tramitação e digitalização de serviços;
- Módulo integrado de demandas;
- Módulo de tracking e privacidade de dados;
- Módulo de inteligência artificial;
- Aplicativo;
- Sustentação;
- Plano de Implantação;
- Dimensionamento;
- Matriz de responsabilidades;
- Sistema de Governança e Indicadores;
- Serviço de Customização da Plataforma;
- Serviços em Transformação Digital; e
- Serviços de Treinamento.

1.2. PORTAL ÚNICO

1.2.1. O portal único é um portal *web online*, centralizado, que reúne informações, serviços, canais de comunicação e recursos destinados a promover a transparência, facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos e garantir o respeito aos direitos do usuário. Esse portal é um instrumento fundamental para atender aos princípios e diretrizes estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017 (Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos), que busca melhorar a qualidade do atendimento e a relação entre o cidadão e a administração pública.

1.2.1.1. Um portal *web* único é uma plataforma centralizada que integra diversas funcionalidades e recursos em um único local, simplificando a interação entre os cidadãos e a administração pública. Essa solução inclui:

- Portal *web*;
- Login único;
- Área do cidadão;
- Gerenciamento de conteúdo (CMS);
- Carta de serviços;
- Notificações;
- Avaliação dos serviços; e
- Monitoramento de uso.

1.2.2. Portal *Web*

1.2.2.1. O portal *web* oferecerá todo o subsídio de informações sobre os serviços que os usuários poderão obter e é a porta de entrada para os serviços digitais. Nesse portal, o usuário poderá verificar, consultar e realizar diversos serviços.

1.2.2.2. As funcionalidades básicas do componente Portal *Web* são:

- a) Sistema administrativo para alimentar as informações 100% em conformidade com a Lei 13.460/2017, contemplando a carta de serviços:
 - Cadastro de órgãos, unidades e toda a estrutura vinculada das unidades do Município, considerando lista de controle de acesso (ACL).
 - Cadastro de informações dos serviços oferecidos.
 - Cadastro de requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço.
 - Cadastro de principais etapas para o processamento do serviço.
 - Cadastro de informações sobre previsão do prazo máximo para a prestação do serviço.
 - Cadastro de informações sobre as formas de prestação do serviço.
 - Cadastro de informações sobre locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.
- b) Integração nativa com o módulo de *login* único.
- c) Integração com *login* único do Gov.br.
- d) O portal deverá possuir integração com o módulo de ouvidoria para receber manifestações dos cidadãos sobre as informações e serviços disponíveis no portal.
- e) Realização de campanhas, enquetes e consultas públicas.
- f) O portal deverá ser responsivo, podendo ser acessado de computadores, tablets e smartphones mantendo a usabilidade garantida ao usuário.
- g) O portal possuirá área para consulta de autenticidade de documentos gerados ao cidadão.
- h) O portal possuirá acessibilidade *Web* com ajuste de contraste, tamanho de fonte e acessibilidade para deficientes visuais.

1.2.3. **Login único**

1.2.3.1. Constituem as funcionalidades do módulo de login único com base de dados do cidadão centralizada:

- a) Mecanismo de autenticação de mercado como OAuth2, OpenId e SAML.
- b) Utilização de bases de dados de mercado, Postgres, Mysql, Oracle e MSSql.
- c) Utilização de CPF para autenticação.
- d) Mecanismo de verificação de ataques como o de força bruta.
- e) Integração das bases de dados do município através de API, como Secretaria da Fazenda e outros.
- f) Definição automática do tipo de perfil, cidadão, empresa ou servidor com base nas integrações.
- g) Integração nativa com o Gov.br incluindo integração com os Selos.
- h) Deverá ser aderente à Lei nº 13.853, de 2019, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no quesito de transparência na informação do usuário, como informar quais sistemas acessa quais dados com a permissão de revogação de acessos.
- i) Controle administrativo de chaves de acesso de API no nível de escopo para o tipo de acesso aos dados.
- j) É personalizável em seu layout, campos e imagens.

1.2.4. **Área do cidadão**

1.2.4.1. É o componente onde o cidadão acessa e recebe informações proativas sobre o seu perfil e dados com o município:

- a) É integrado com o *login único*.
- b) Possui a visualização do perfil e alteração de dados, como *e-mail*, telefone, endereço, foto de perfil, entre outros dados.
- c) Exibe os serviços agendados para atendimentos presenciais e *online* (*chat* ou videoconferência).
- d) Permite marcar os serviços como favoritos e os exibe para o cidadão no portal único.
- e) Notifica eventos para o cidadão.
- f) Exibe atividades e histórico, como últimos serviços realizados pelo cidadão.
- g) Exibe um *dashboard* com as principais informações definidas pelo município na tela inicial, como veículos, documentos, entre outros.
- h) Permite a separação dos serviços pelo tipo de perfil: cidadão, empreendedor e servidor público.
- i) Algoritmo de sugestão de serviços por perfil selecionado.
- j) Permite o consumo simples, facilitado e ágil para agendamento ou consumo de serviços digitais.
- k) Permite avaliação de serviços consumidos e do atendimento, em todas as suas etapas.
- l) Exibe manifestações realizadas sobre o serviço de ouvidoria geral ou específica a determinados serviços públicos.
- m) Exibe as solicitações realizadas via o módulo de solicitação de serviços.
- n) Exibe termos de uso aceitos pelo cidadão em conformidade com a LGPD.
- o) Exibe aplicações que acessam dados do cidadão.
- p) Campo para pesquisa de serviços.

1.2.4.2. **Prontuário**

1.2.4.3. Todas as informações de cadastro e de saúde poderão ser atualizadas pelo cidadão a qualquer momento, mantendo como histórico informações anteriormente existentes. Ocorrendo a captação contínua dos dados de saúde e serviços para o monitoramento e acompanhamento do cidadão.

1.2.4.4. A plataforma disponibiliza a visão geral do paciente, com todo o histórico de saúde e a entrega do gêmeo digital (representação digital de saúde do cidadão com registro e visualização de sintomas e doenças). Com isso à equipe médica tem à disposição de todo histórico de seu paciente para tomada de decisões, como:

- a) Possuir gêmeo digital contendo o histórico de doenças e sintomas daquele paciente plotados numa representação digital de saúde do cidadão;
- b) Possuir resultado de exames clínicos e laboratoriais;
- c) Possuir linha do tempo com registros e histórico de saúde e histórico de consultas;
- d) Possuir gráficos com evolução e histórico de saúde do paciente.

1.2.4.5. **Carteira Digital de Saúde**

1.2.4.6. A plataforma deve prover uma carteira digital para que o cidadão passa a ter, em um lugar centralizado, suas informações pessoais, dados da sua carteira de identidade, CPF, título de Eleitor e muitos outros. Todas as solicitações centralizadas em um único local com armazenamento de todos os documentos solicitados e informações relacionados à saúde, entre eles:

- a) Apresentação dos exames provenientes das integrações com os laboratórios conveniados a rede de saúde;
- b) Apresentação das alergias e outras comorbidades informadas pelo usuário;
- c) Apresentação do quadro de vacinas aplicáveis a cada perfil integrado ao sistema de saúde;
- d) Identificação de vacinas já tomadas;
- e) Emissão e validação do atestado médico confiável, de forma digital e integrado ao atendimento realizado pelo médico;
- f) Apresentação de todos os atestados médicos;
- g) Apresentação dos medicamentos retirados na Rede Pública de Saúde;
- h) Apresentação dos medicamentos inseridos pelo cidadão.

1.2.4.7. A plataforma deve permitir a um Administrador:

- a) Prover a geração, emissão e impressão do receituário de maneira totalmente digital, utilizando da assinatura eletrônica e validação por QRCode;
- b) Prover a geração, emissão e impressão de atestados médicos de maneira totalmente digital, utilizando assinatura eletrônica e validação por QRCode.

1.2.5. **Gerenciamento de conteúdo (CMS)**

1.2.5.1. As funcionalidades básicas do componente Gerenciamento de conteúdo são:

- a) Possibilitar a criação, edição e publicação de notícias.
- b) Possibilitar o gerenciamento de *banners* publicitários.
- c) Possibilitar o gerenciamento de vídeos informativos dos órgãos e secretarias.
- d) Possibilitar o gerenciamento de categorias e *tags* de notícias.
- e) Possibilitar o gerenciamento de logomarcas, imagens padrão, *links* e ícones da identidade visual do Portal.
- f) Possibilitar o gerenciamento de programas e campanhas públicas.
- g) Possibilitar o gerenciamento de seções e subseções para criação de Mapa de Navegação do Portal.
- h) Possibilitar o gerenciamento de fotos e imagens para exibição de galeria no Portal.
- i) Possibilitar o gerenciamento de menus, submenus e páginas de conteúdo estático.
- j) Permitir o gerenciamento de várias páginas atuando como CMS de notícias e todo tipo de conteúdo audiovisual, seja texto, áudio/vídeo.

1.2.6. Carta de serviços

1.2.6.1. O portal único deve atender a Lei nº 13.460/2017 (Lei da Carta de Serviços), apresentando todas as informações da carta de serviços dos órgãos, contemplando os seguintes componentes:

- a) Busca por serviços: barra de pesquisa.
- b) Busca por serviços: pesquisa por categoria.
- c) Busca por serviços: pesquisa por órgão/entidade.
- d) Consulta a serviços pelo cidadão.
- e) Consulta a serviços pelo servidor público.
- f) Consulta a serviços pelo empreendedor.
- g) Integração com ferramentas de localização com possibilidade de traçar rotas etc.
- h) Apresenta e busca informações institucionais dos órgãos, contemplando dados do gestor, informações gerais dos órgãos e os serviços correlacionados ao respectivo órgão.
- i) Apresenta e busca informações sobre notícias dos órgãos segmentadas por categorias, órgãos ou *tags* para consultas e buscas no portal único.
- j) O portal permitirá, ao cidadão, marcar os serviços como favoritos.
- k) Realização de campanhas, enquetes e consultas públicas.
- l) Documentação de uso dos usuários sobre a plataforma e funcionalidades e FAQ.
- m) O portal exibe a lista de secretarias e sua identidade organizacional.

1.2.7. Notificações

- a) A solução deverá contemplar o envio de correspondência 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.
- b) O módulo de solicitações possuirá integração com o portal e aplicativo *mobile* para notificações de eventos sobre o atendimento da solicitação, podendo notificar pelo portal, aplicativo ou outros meios como o uso do *e-mail* do cidadão.
- c) A solução deverá disparar alertas para o cidadão, por meio dos canais disponíveis, para comunicar a proximidade da data do agendamento realizado, para evitar “*no show*”.
- d) Deverá permitir notificar o cidadão, através do envio de *e-mail* e *push* no portal, quando identificar um erro ou finalizar o atendimento de uma atividade do fluxo ou a conclusão da demanda.

1.2.8. Avaliação dos serviços

1.2.8.1. Permite avaliação das informações, dos serviços consumidos e do atendimento em todas as suas etapas.

1.2.9. Monitoramento de uso

- Monitorar o comportamento dos cidadãos na utilização do portal, a fim de identificar o nível de adoção e os aspectos relevantes em seu uso.
- Permitir identificar em que momentos os cidadãos estão tomando mais tempo na execução de suas demandas.
- Permitir uma visualização do mapa de calor do portal para entender quais são os botões ou termos mais procurados e utilizados.

1.3. MÓDULO DE AGENDAMENTO E ATENDIMENTO

1.3.1. A solução tecnológica disponibiliza um módulo inteligente de gestão de agendamento e gestão de atendimento que atua de forma totalmente integrada aos canais digitais e ao agendamento, operando de forma central e consolidada em todas as unidades de atendimento.

1.3.2. A Solução Tecnológica possui um módulo de Gestão e Controle de Agendamentos, que será implementado para dar apoio ao cidadão para melhor racionalização de seu tempo, evitando espera em filas, ao mesmo tempo que propõe equacionar, da melhor forma possível, o atendimento *phygital*, equilibrando os atendimentos ao longo do dia e reduzindo ao máximo os horários de pico, gerando um conforto generalizado aos cidadãos.

1.3.3. Através da solução tecnológica será possível efetuar os atendimentos no modelo presencial e virtual:

- Atendimento presencial: o atendimento presencial ao cidadão ocorre nas unidades de atendimento *phygital*, realizado por atendentes multitarefas, que podem atuar em qualquer órgão ou entidade participante.
- Atendimento virtual: o atendimento virtual, por sua vez, é aquele que permite que o cidadão realize, por meio de ferramentas tecnológicas, utilizando canais de atendimento não presenciais, os serviços de forma remota, seja de casa, local de trabalho ou até nas próprias unidades de atendimento *phygital*, desde que os serviços estejam disponíveis em meio eletrônico, de forma *online*, e sejam acessados através de equipamentos apropriados, como computadores, dispositivos móveis (celulares e *tablets*), totens de autoatendimento, entre outros.

1.3.4. Essa solução tecnológica inclui:

- Agendamento do atendimento;

- Gestão do atendimento presencial;
- Gestão do atendimento virtual;
- Avaliação do atendimento;
- Totens de autoatendimento; e
- Monitoramento de atendimento.

1.3.5. **Agendamento do atendimento**

- Funcionalidade para realização de agendamento para atendimento de serviços no ambiente presencial mediante *login* integrado à área do cidadão.
- Funcionalidade integrada ao portal de serviço permite ao usuário escolher unidade, dia e horário para atendimento presencial.
- Portal do atendente para visualizar os agendamentos presenciais, além de permitir fechamento do atendimento ou até remarcar-lo.
- Área de visualização dos agendamentos presenciais para que o cidadão e a entidade possam verificá-los em TV ou *Smart TV* e os acompanhar.
- Funcionalidade para realização de agendamento mediante *login* integrado à área do cidadão.
- Agendamento de serviços para dependentes.
- A solução deve permitir que o cidadão faça o reagendamento de um atendimento.
- A solução deve permitir que o cidadão cancele um agendamento.
- No momento do agendamento, o cidadão deverá poder revisar os requisitos para solicitar o serviço.
- A solução deverá, no momento do agendamento, permitir que o cidadão escolha o local de atendimento, a data e o horário.
- A solução deverá possuir mecanismos que impeçam o cidadão de realizar dois ou mais agendamentos para uma mesma solicitação.
- A solução deverá permitir que o cidadão escolha a unidade de atendimento *phygital* que possua os horários disponíveis na data de sua preferência.
- A solução deverá apoiar o cidadão durante o agendamento por meio de mecanismos de georreferenciamento, para auxiliá-lo a selecionar a unidade de atendimento *phygital* mais próxima da sua localização física.
- Deverá apresentar, a qualquer tempo, informações detalhadas sobre os serviços prestados nas unidades de atendimento *phygital* e seus requisitos.
- Deverá possuir tratativas de penalidades parametrizáveis a agendamentos não honrados pelos seus solicitantes.
- Disponer 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.
- Realizar o agendamento do atendimento de acordo com o horário de funcionamento das unidades de atendimento *phygital* em dias úteis.
- Possuir controle de agendas que possa ser parametrizado por unidade e serviço.

1.3.6. **Gestão do atendimento *phygital***

1.3.6.1. Esse componente deverá:

- Permitir que o perfil do atendente atue como multitarefa com a capacidade de atender outros serviços, desde que configurado pelo perfil supervisor.
- Possibilitar configurar serviços que devem possuir um tempo máximo de execução que contemple todas as esperas e atendimentos dos serviços cadastrados. A ultrapassagem desse tempo deve gerar um alarme.
- Possuir um cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha com exibição de forma cíclica e contínua.
- Permitir a total administração dos perfis de grupos de usuários que são geridos por um administrador que tem permissão de manter os acessos.
- Possuir funcionalidade de chamada automática de senha na liberação de um ponto de atendimento.
- Possuir funcionalidade para efetuar a transferência do atendimento para outro ponto de atendimento.
- Possuir funcionalidade para cancelamento de uma senha.
- Possuir funcionalidade para suspender uma senha.
- Realizar emissão de senhas prioritárias.
- Permitir a configuração da ordem de chamada das senhas de acordo com sua prioridade.
- Permitir configurar que os atendimentos de senhas agendadas sejam chamadas automaticamente no horário previsto, ou mediante a ativação da senha no momento em que o cidadão se apresentar na unidade para o atendimento presencial.
- Permitir a configuração de tempo máximo de atendimento, com configuração por unidade e por serviço.
- Possuir mecanismo de avaliação do atendimento, devendo apresentar, ao menos, dois meios para realização da avaliação.
- Deverá permitir a identificação da senha por tipo (agendadas ou não), serviço e prioridade.
- Permitir o registro dos pontos de atendimento.
- Permitir configurar os pontos de atendimento por serviços ou atividades por ele atendidas.

1.3.7. **Gestão do atendimento virtual**

- A solução deverá realizar a gestão do atendimento virtual, desde o agendamento do atendimento realizado por meio dos canais disponíveis, até a finalização propriamente dita do atendimento.
- O atendimento deve ser realizado por meio de um *Browser WEB* nas versões mais atualizadas tanto para *desktop* quanto para *mobile*, sem a necessidade de instalação de qualquer *software* complementar.
- Deve ser disponibilizado um *chat* para troca de mensagens entre o atendente e o cidadão.
- Deve ser disponibilizada a opção de transferência de arquivos entre o cidadão e o atendente.
- Deve ser disponibilizado o recurso de compartilhamento de tela entre o cidadão e o atendente.
- Os arquivos transitados durante o atendimento devem ser vinculados à senha, para garantir o rastreamento das informações de atendimentos.
- A conversa realizada no *chat* deve ser arquivada em formato de texto, vinculada à senha.
- As senhas podem ou não ser impressas.
- Ao final do atendimento, a solução deve ofertar, ao cidadão, funcionalidade para o registro da avaliação do serviço recebido, conforme as funcionalidades de pesquisa de satisfação previstas no presente escopo.

j) Todos os atendimentos realizados na seção de atendimento virtual deverão ser contabilizados e a apuração deve acompanhar o mesmo padrão configurável dos demais atendimentos na unidade.

k) A solução deverá possuir funcionalidade que permita a realização de um atendimento *online*, onde o cidadão e o atendente interajam através de uma videoconferência dentro da plataforma tecnológica.

1.3.8. Avaliação de atendimento

a) A solução ofertada deve dispor de recurso para pesquisas de avaliação de atendimento junto ao cidadão.

b) Para o encaminhamento e recebimento da avaliação do cidadão, a solução deve dispor de procedimento virtual, por meio da utilização do portal *web*, *e-mail*, além do atendimento presencial.

c) A solução poderá enviar, para o cidadão, uma pesquisa da qualidade sobre o serviço prestado, por meio de todos os canais configurados, imediatamente após a finalização do atendimento ou a cada etapa concluída, mediante configuração.

d) Caberão, à CONTRATADA, a guarda desses dados e a tabulação das respostas da pesquisa de qualidade.

e) O recurso de avaliação deve ser configurável com pergunta e resposta e com opção para 4 níveis de satisfação (Ótimo, Bom, Regular e Ruim).

1.3.9. Totens de autoatendimento

a) Solução de autoatendimento para o fornecimento de informações, agendamento do atendimento, bem como a realização de serviços eletrônicos ou digitais disponíveis no portal único.

b) Emitir cupons de senhas por meio de totens de autoatendimento.

1.3.10. Monitoramento de atendimento

a) A solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial.

b) A solução deverá disponibilizar um módulo de monitoramento do atendimento que consolidará informações de operação, possibilitando a mineração de dados, e por meio de mecanismos de *dashboards*, gráficos e relatórios gerenciais, com o objetivo de oferecer, aos gestores da CONTRATADA e do CONTRATANTE, informações precisas para tomada de decisão na busca pela melhoria contínua dos serviços de atendimento ao cidadão.

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

d) A ferramenta de monitoramento 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 à ampliação de recursos tecnológicos.

e) A solução deve permitir a seleção do período para geração dos relatórios e gráficos.

f) A solução deve disponibilizar a quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (atendido, parcialmente atendido e não atendido) em período configurável.

g) A solução deve permitir a análise dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas em período configurável.

h) A solução deve permitir a emissão de relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes.

i) A solução deve permitir a emissão de relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento.

j) A solução deve permitir a visualização e a exportação dos relatórios e gráficos gerados em formatos comuns do mercado.

k) A solução deve disponibilizar recursos para atender à Gestão Corporativa do Atendimento, proporcionando diversas opções de obtenção de dados e informações por meio de relatórios em textos e gráficos, no âmbito de todo o atendimento presencial e virtual aos usuários.

l) A solução deve disponibilizar painéis de monitoramento em tempo real do atendimento *phygital*, com 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.

m) Deve disponibilizar um painel de monitoramento que apresente a quantidade de pontos de atendimento logados, ociosos, em atendimento, aguardando senha, pasados, fechados e suspensos.

n) Deve apresentar informações de demanda do órgão, total de atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME).

o) Apresentar informações de senhas emitidas de um dia ou período, em uma determinada unidade de atendimento ou em várias unidades.

p) Apresentar informações de senhas emitidas por cidadão, que permite pesquisar e visualizar todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento.

q) A solução 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.

r) Apresentar informações de Grau de Satisfação Geral (GSG): grau de satisfação do atendimento presencial ou atendimento virtual, por meio de dispositivo físico de avaliação do atendimento.

s) Apresentar informações de Tempo Médio de Deslocamento (TMD): tempo médio entre o cidadão ser chamado pelo painel de senha e iniciar o atendimento.

t) Apresentar informações de Efetividade de Atendimento (EFA): quantidade de senhas canceladas da operação (Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE)).

u) Apresentar informações de Total de Atendimentos por Atendentes: comparativo da quantidade de atendimentos por atendentes.

v) Apresentar informações de Taxa de Ocupação dos Pontos de Atendimento: taxa de ocupação dos pontos de atendimento da operação.

w) Apresentar informações de Total de Atendimentos Realizados x Atendimentos Avaliados: quantidade de atendimentos realizados que foram avaliados.

x) Apresentar informações de Comparecimento de Atendimentos Agendados: efetividade do comparecimento dos cidadãos que realizaram agendamento.

y) Apresentar informações de Análise de Pico de Atendimento: analisar sazonalidade, período de maior volume de atendimento.

z) Apresentar informações de Demanda de serviços por órgão: *ranking* dos órgãos e serviços com maior demanda na unidade.

aa) Apresentar informações de serviços mais demandados pela plataforma tecnológica.

ab) Apresentar informações de horários de pico na plataforma tecnológica.

ac) Apresentar informações de horários de pico por serviço.

ad) Apresentar informações de quantidade de cidadãos cadastrados.

ae) Apresentar informações de quantidades de atendimentos realizados por meio da plataforma.

af) Apresentar informações de páginas mais visualizadas na plataforma tecnológica.

ag)As informações devem estar disponíveis no formato Web com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica.

1.3.11. **Atendimento de Saúde Digital**

Para os profissionais de saúde com as funcionalidades:

- a) Visualizar agenda de atendimento e visualização de pacientes de sua carteira;
- b) Possuir visão geral de saúde (representação digital de saúde do cidadão e histórico de saúde) de seus pacientes;
- c) Permitir atendimento médico com prontuário eletrônico com CID, TUSS, CIAP, Diagnóstico de enfermagem e telemedicina;
- d) Permitir realização de anamnese e classificação de risco para identificação inicial do estado de saúde do paciente;
- e) Permitir captação contínua dos dados de saúde para o monitoramento e acompanhamento de pacientes;
- f) Permitir módulo de linhas de cuidado para acompanhamento e monitoramento de pacientes;

Através do sistema o atendimento médico é capaz de realizar:

- g) Prescrição de medicamento, exames, laudos, encaminhamentos e atestados com assinatura digital ao paciente;
- h) Permitir registro de CIDs/CIAPs;
- i) Permitir prescrições de medicamentos, exames, laudos, encaminhamentos e atestados;
- j) Permitir assinar e gerar documentos digitais;
- k) Permitir disponibilização de documentos ao paciente.

O profissional de saúde fará gestão através de todos os dados de saúde dos pacientes para auxílio nas tomadas de decisão. Com possibilidade de:

- l) Criação e gestão de formulários para envio aos pacientes ou para parametrização da ferramenta;
- m) Visualizar dashboard completo com os dados de saúde dos pacientes;
- n) Possibilitar criação de anamnese e triagem de acordo com a especialidade do profissional;
- o) Permitir criação de anamnese e triagem de acordo com o perfil do paciente;
- p) Permitir criação de formulário para envio ao paciente e acompanhamento de saúde;
- q) Permitir configuração, envio e recebimento de alertas de acordo com os parâmetros definidos pela equipe de saúde.

1.4. **MÓDULO DE OUVIDORIA E E-SIC**

1.4.1. Um módulo de ouvidoria e e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) para administração pública tem finalidades distintas, mas ambas são vitais para a promoção da transparência, participação cidadã e prestação de serviços de qualidade pois permite que os cidadãos interajam com o governo, apresentem sugestões, reclamações, solicitem informações e exerçam seus direitos à informação.

1.4.2. A ouvidoria é um canal de comunicação dedicado aos cidadãos para que possam expressar preocupações, elogios, sugestões ou reclamações sobre os serviços públicos e a administração pública em geral. Cada demanda é registrada na solução, o que permite um acompanhamento eficaz. Os cidadãos podem verificar o status de suas demandas e receber atualizações.

1.4.3. O e-SIC é uma solução que permite que os cidadãos solicitem informações públicas de forma eletrônica. Ele opera em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), garantindo o direito dos cidadãos à informação. Os cidadãos podem apresentar solicitações de informações por meio de formulários *online* no e-SIC, especificando os dados que desejam receber. Assim como na ouvidoria, o sistema permite o acompanhamento das solicitações, garantindo que os cidadãos saibam o status de suas solicitações e recebam respostas no prazo determinado pela lei.

1.4.3.1. Essa solução tecnológica inclui:

- Manifestações
- Gerenciamento de pedido de informações
- Relatórios de gestão

1.4.4. **Manifestações**

1.4.4.1. O módulo de gerenciamento de Ouvidoria deverá:

- a) ter as três áreas: do cidadão, do atendente e a área administrativa onde são feitas as configurações;
- b) atuar como sistema de processos no que tange a pedido de informações;
- c) ser nativamente integrado ao sistema administrativo e ao portal único;
- d) ser autenticado por *login* único Gov.br;
- e) estar em conformidade com a LGPD no que tange ao consentimento e desconsentimento do uso dos dados pessoais;
- f) estar em conformidade com a Lei n° 13.460/2017;
- g) estar integrado nativamente com o sistema de e-SIC e permitir que uma manifestação possa virar um pedido de informação e vice-versa;
- h) gerar relatórios sobre todos os dados de manifestações por tipo e tudo que necessita para a gestão do sistema de ouvidoria.

1.4.5. **Gerenciamento de pedido de informações**

1.4.5.1. O módulo de gerenciamento de e-SIC deverá:

- a) ter as três áreas: do cidadão, do atendente e a área administrativa onde são feitas as configurações;
- b) atuar como sistema de processos no que tange a pedido de informações;
- c) ser nativamente integrado ao módulo administrativo e ao portal único;
- d) ser autenticado por *login* único Gov.br;

- e) estar em conformidade com a LGPD no que tange ao consentimento e desconsentimento do uso dos dados pessoais;
- f) estar em conformidade com a Lei nº 12.527/2011;
- g) estar integrado nativamente com o sistema de Ouvidoria e permitir que um pedido de informação possa virar uma manifestação e vice-versa;
- h) gerar relatórios sobre todos os dados de pedidos de informações por tipo e tudo que necessita para a gestão do sistema de ouvidoria.

1.4.6. Relatórios de gestão

1.4.6.1. Constituem suas funcionalidades:

- a) Gerar relatórios, gráficos e *dashboards* a partir de filtros e associações de filtros na base de dados da plataforma.
- b) Selecionar o período para geração dos relatórios e gráficos.
- c) Visualizar e exportar os relatórios e gráficos gerados em formatos comuns do mercado.

1.5. MÓDULO DE INTEGRAÇÃO, TRAMITAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

1.5.1. Um módulo de integração, tramitação e digitalização de serviços para administração pública tem como objetivo fundamental modernizar e otimizar a gestão de processos e serviços no setor público. Esse tipo de módulo permite:

- Integração de processos: facilita a integração e a automatização de processos e procedimentos internos da administração pública. Isso ajuda a eliminar redundâncias, melhorar a eficiência e a produtividade e reduzir o tempo necessário para a realização de tarefas burocráticas.
- Digitalização de documentos: permite a digitalização e o armazenamento eletrônico de documentos, o que reduz o uso de papel e facilita o acesso e compartilhamento de informações. Além disso, contribui para a preservação do meio ambiente.
- Tramitação eletrônica: viabiliza a tramitação de documentos e processos de forma eletrônica, possibilitando o acompanhamento em tempo real e evitando a necessidade de movimentação física de papéis. Isso agiliza a comunicação e a tomada de decisões.
- Melhoria da comunicação interna: facilita a comunicação entre diferentes departamentos e órgãos da administração pública, permitindo uma colaboração mais eficaz.
- Transparência e controle: contribui para a transparência administrativa, já que a tramitação digital pode ser acompanhada por todas as partes interessadas. Além disso, aumenta o controle sobre o status e o histórico de cada processo.
- Segurança de dados: deve garantir a segurança e a proteção de informações sensíveis, aderindo a padrões de segurança de dados para proteger a privacidade e a integridade das informações.
- Economia de recursos: a digitalização e a tramitação eletrônica reduzem os custos associados ao gerenciamento de documentos em papel, como impressão, transporte e armazenamento físico.
- Facilitação de auditorias e fiscalização: facilita a auditoria e a fiscalização de processos e procedimentos, permitindo que os órgãos de controle tenham acesso a dados de forma rápida e eficaz.
- *Compliance* com regulamentações: ajuda a administração pública a cumprir regulamentações relacionadas à transparência, acesso à informação e eficiência na gestão.

1.5.1.1. Essa solução tecnológica inclui:

- Administração de serviços;
- Tramitação de serviços; e
- Gestão e integração de serviços.

1.5.2. Administração de serviços

1.5.2.1. Constituem funcionalidades mínimas da solução:

- a) Permitir cadastrar e editar serviços.
- b) Permitir cadastrar e editar as etapas do serviço.
- c) Possibilitar cadastro e gerenciamento de unidades de atendimento.
- d) Possibilitar configurações de setores e guichês da unidade.
- e) Possibilitar o cadastro e a edição da identidade organizacional dos órgãos, seus dados de contato, gestor da pasta, localização e horário de funcionamento.
- f) Possibilitar a gestão de categorias de serviços, tópicos e subtópicos.
- g) Possibilitar a realização de cancelamentos em massa de agendamentos.
- h) Possibilitar o disparo de notificações gerais ou por órgão.
- i) Possibilitar configuração de feriados municipais, estaduais e federais.
- j) Permitir o gerenciamento de *urls* dos canais de atendimento.
- k) Possibilitar a gestão carrossel de aplicativos disponíveis no portal.
- l) Permitir gerenciar serviços em destaque no portal por público-alvo.
- m) Gerar relatórios de serviços.
- n) Possibilitar criar termos de uso.
- o) Possibilitar o gerenciamento de perfis de usuários.

1.5.3. Tramitação de serviços

1.5.3.1. São funcionalidades da solução de solicitações de serviços:

- a) O módulo de solicitação/tramitação de serviços deverá ser integrado ao portal único, à área do cidadão e ao aplicativo *mobile*.
- b) O módulo de solicitações de serviços deverá ser integrado ao *login* único para que o cidadão possa solicitar/peticionar as solicitações.
- c) Realizar criação de serviços como autosserviço, seja por meio de formulários com assinatura eletrônica e conforme definido ou outro tipo de autosserviço que possa ser digitalizado consumindo dados e informações e entregando de forma digital ao cidadão.
- d) O módulo permitirá, na área do cidadão, o acompanhamento das solicitações realizadas e de toda a sua tramitação.
- e) O módulo deverá permitir que o cidadão cancele uma solicitação mediante justificativa.
- f) O módulo deverá classificar as solicitações conforme seu *status*.
- g) O módulo deverá permitir o município configurar os fluxos de atendimento de serviços das solicitações do cidadão, permitindo a virtualização de serviços públicos de forma digital.
- h) O módulo deverá possuir ferramenta de criação e formatação de documentos automatizados, para fins de gerar solicitação ou resposta ao cidadão.
- i) O módulo permitirá múltiplos encaminhamentos por um atendente com a finalidade de acelerar o atendimento da solicitação do cidadão.
- j) O módulo possuirá área administrativa do município para realizar as tramitações das solicitações que gerarão processos para atendimento ao cidadão.
- k) Os atendimentos realizados pelo sistema poderão gerar documentos que podem ser assinados por meio de assinatura simples integrado nativamente pelo sistema de solicitação ou assinatura avançada via Gov.br.
- l) O módulo deverá possibilitar assinatura qualificada.
- m) O módulo de solicitações possuirá integração ao portal e ao aplicativo *mobile* para notificações de eventos sobre o atendimento da solicitação, podendo notificar pelo portal, aplicativo ou outros meios, como o uso do *e-mail* do cidadão.

1.5.4. Gestão e integração de serviços

1.5.4.1. As funcionalidades do módulo de gestão e integração de serviços compreendem:

- a) O módulo deverá possibilitar o apoio na gestão de interoperabilidade de integração de serviços por meio de APIs.
- b) Gestão de APIs.
- c) Controle de segurança de integração de serviços por meio de APIs e outros meios.
- d) Facilitação de integração e gestão de serviços para acelerar a digitalização.
- e) Interface *low-code* para realizar a integração e digitalização de serviços digitais.
- f) Interface *low-code* para disponibilizar serviços ao portal ou área do cidadão.
- g) Atuar com criptografia de dados.

1.6. MÓDULO INTEGRADO DE DEMANDAS

1.6.1. O módulo integrado de demandas é uma ferramenta que tem como objetivo principal facilitar o gerenciamento e a coordenação de diversas demandas, solicitações e tarefas em uma organização ou ambiente de trabalho. É utilizado para:

- Centralização e organização: reúne todas as demandas em uma única solução tecnológica, independentemente de sua origem (por exemplo: *e-mails*, formulários, chamados, solicitações) e as organiza de maneira estruturada.
- Atendimento ao cidadão: oferece uma plataforma centralizada onde os cidadãos podem acessar serviços públicos, fazer solicitações e acompanhar o andamento de processos, tudo de forma digital e conveniente.
- Atendimento às demandas da sociedade: atende às expectativas dos cidadãos por serviços públicos mais eficientes e acessíveis, ao mesmo tempo em que promove uma administração pública mais moderna e responsiva.
- Acompanhamento e priorização: permite o acompanhamento detalhado de todas as demandas, incluindo seu *status*, os colaboradores responsáveis pelo recebimento e tratamento da demanda, prazos e prioridades. Isso ajuda a identificar tarefas críticas e a priorizar o trabalho de forma eficaz.
- Comunicação eficiente: facilita a comunicação interna e externa, pois fornece um local centralizado para discutir e compartilhar informações relacionadas às demandas.
- Agilidade na resolução: acelera o processo de resolução de problemas e tomada de decisões, uma vez que as informações necessárias estão disponíveis em um só lugar.
- Transparência e responsabilidade: promove a transparência, uma vez que permite que todas as partes interessadas acessem as informações sobre o andamento das demandas. Isso também ajuda a responsabilizar os envolvidos.
- Relatórios e estatísticas: oferece a capacidade de gerar relatórios e estatísticas que fornecem *insights* sobre o desempenho, tempos de resolução, eficiência e produtividade.
- Integração com outros sistemas: pode ser integrado com outros sistemas e ferramentas para automatizar processos e melhorar a eficiência.

1.6.1.1. Essa solução tecnológica inclui:

1.6.2. Gerenciamento de demandas

1.6.2.1. Constituem funcionalidades do módulo de central de atendimento e gerenciamento de demandas:

- a) Deverá possuir as três áreas: do cidadão, do atendente e a área administrativa onde serão feitas as configurações.
- b) Deverá permitir que o cidadão possa registrar uma demanda que pode ser tratada como atendimento de um serviço, manifestação, pedido de informação ou qualquer outra demanda.

1.6.3. **Backoffice Digital**

1.6.3.1. O *Backoffice* Digital tem como principais atividades a triagem de documentos e solicitações. Para que isso seja possível, a solução deve:

- a) Disponibilizar ao cidadão funcionalidades para a requisição avançada de serviços, incluindo a oferta integrada de formulários específicos em interfaces de preenchimento e anexação de documentos via arquivos, além de possibilitar a edição de observações e comentários.
- b) Permitir ao cidadão realizar *uploads* dos documentos necessários para o serviço solicitado, após consulta prévia dos requisitos para sua realização, documentos esses que serão utilizados para o serviço que será triado.
- c) Possibilitar que os colaboradores analisem e interajam com os cidadãos de forma digital, permitindo um melhor relacionamento e evitando deslocamentos desnecessários ou ineficientes do cidadão aos pontos de atendimento presencial.
- d) Permitir, aos colaboradores que operam a solução, revisar os documentos fornecidos pelo cidadão, para aprová-los ou rejeitá-los, garantindo que, quando comparecer à unidade, o cidadão atenda os pré-requisitos para realizar o trâmite do serviço.
- e) Permitir a triagem virtual de documentação com modelo que reduz a necessidade de ação humana, com integrações e pré-validações de informações automatizadas embarcadas.
- f) Caso a solicitação seja recusada, a solução deverá permitir interação com o cidadão, por meio de mensagem, *pushing* do portal, *e-mail* ou outro canal disponível, até a regularização dos documentos.
- g) Permitir o realce e caixa de texto nos documentos em análise para facilitar a compreensão pelo cidadão da recusa do documento.
- h) Possuir mecanismo de liberação de solicitações vinculadas a um determinado agente, com o objetivo de que a análise seja feita por outro.
- i) Permitir a padronização da avaliação dos documentos, por meio da configuração de validações para cada tipo de documento.

1.6.4. **Relatórios operacionais**

- a) Gerar relatórios, gráficos e *dashboards* a partir de filtros e associações de filtros na base de dados da plataforma.
- b) Selecionar o período para geração dos relatórios e gráficos.
- c) Visualizar e exportar os relatórios e gráficos gerados em formatos comuns do mercado.

1.7. **MÓDULO DE TRACKING DE PRIVACIDADE DE DADOS**

1.7.1. O módulo de *tracking* de privacidade de dados para administração pública é uma ferramenta projetada para rastrear e gerenciar o tratamento de dados pessoais em conformidade com as leis de proteção de dados, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) do Brasil ou legislações similares em outros países.

1.7.1.1. Essa solução tecnológica inclui:

1.7.2. **Módulo de Tracking**

- a) O sistema deverá registrar o consentimento do usuário para o compartilhamento de dados entre os serviços e sistema da plataforma.
- b) O sistema deverá registrar quais aplicações estão consumindo os dados do usuário e qual a trajetória do dado dentro do sistema.
- c) Quando houver integração de sistemas externos, o sistema deverá possuir *webservices* que possibilitem que os sistemas externos compartilhem informações sobre quais dados ele usará por meio da integração e quando usará.
- d) O rastreamento precisa ser feito em tempo real.

1.8. **MÓDULO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

1.8.1. O módulo de Inteligência Artificial (IA) para administração pública é uma ferramenta tecnológica que utiliza algoritmos de aprendizado de máquina e processamento de linguagem natural para analisar dados, tomar decisões e automatizar tarefas.

1.8.2. **Inteligência Artificial**

- a) O sistema deve criar e gerenciar modelos de aprendizado de máquina com foco em processamento de linguagem natural para que possa realizar análise de textos em busca de possibilitar a sugestão de reclassificação de demandas, manifestações e avaliação.
- b) Os modelos de aprendizagem de máquina para processamento de linguagem natural devem possibilitar que existam treinamentos contínuos com base nos textos que são processados e armazenados após análise.
- c) O sistema deve criar e gerenciar modelos de recomendação, com foco na recomendação de serviços com base no perfil de consumo.
- d) Os modelos de aprendizagem de máquina para algoritmos de recomendação devem possibilitar aprendizagem contínua com base nos dados que forem armazenados para o perfil de consumo do usuário.
- e) O sistema deve aplicar classificação para que novos modelos substituam os antigos, apenas quando o nível de acurácia do novo modelo seja superior ao do antigo.

1.8.3. **Indicadores de Saúde**

1.8.3.1. A plataforma deve ser composta por algoritmos analíticos que permitem analisar os dados do cidadão e das operações para fazer previsões sobre padrões de comportamento e saúde, gerando alertas para uma gestão oportuna e proativa dos processos críticos do projeto ou gerar alertas para aumentar a adesão ao tratamento recomendado (medicação, exames, hábitos e outros).

1.8.3.2. Deve se comportar como uma plataforma de navegação e continuidade do cuidado em saúde e acompanhamento da jornada do paciente, realizando monitoramento continuado de saúde, como:

- a) Possuir cadastro de linhas de cuidado de doenças agudas, crônicas ou acompanhamento de saúde;
- b) Possuir configuração de pedidos de exames, medicamentos e formulários à linha de cuidado;
- c) Permitir acompanhamento dos dados de saúde do paciente através do monitoramento.

1.8.3.3. A plataforma deve utilizar um motor de inteligência artificial para elaborar hipóteses diagnósticas baseadas em amplas bases de dados de exames de sangue, para poder identificar características de doenças dos usuários do sistema e recomendar aos profissionais de saúde as possíveis linhas de cuidado.

1.9. APLICATIVO

1.9.1. Um aplicativo móvel para administração pública serve para modernizar a interação entre o governo e os cidadãos, proporcionar serviços mais acessíveis e eficientes, promover a transparência e a participação dos cidadãos, e atender às crescentes expectativas dos cidadãos por conveniência e agilidade na interação com o setor público.

1.9.1.1. Essa solução tecnológica inclui:

1.9.2. Aplicativo *mobile*

- a) Funcionar em pelo menos 95% dos dispositivos com sistema operacional iOS em uso, consultando o site oficial da Apple para determinar qual é a versão mínima a ser suportada. Referência em julho de 2023: iOS 14.
- b) Funcionar em pelo menos 95% dos dispositivos com sistema operacional Android em uso, consultando o site oficial do Google para determinar qual é a versão mínima a ser suportada. Referência em julho de 2023: Android 7.0 (API Level 24).
- c) Possuir compatibilidade com os recursos de acessibilidade disponíveis de forma nativa pelos sistemas operacionais: iOS (*VoiceOver*) e Android (*Talkback*).
- d) Ter cores e padrões que permitam a utilização plena por indivíduos com daltonismo.
- e) Possuir uma área aberta a qualquer cidadão e uma área logada que permita o acesso apenas do cidadão autenticado por um dos meios disponíveis.
- f) Permitir que determinadas funcionalidades da área logada sejam acessadas somente com a apresentação de um segundo fator de autenticação.
- g) Ter um mecanismo de busca que permita encontrar as informações desejadas mesmo que o termo de busca não corresponda exatamente ao nome do serviço, que seja capaz de fazer buscas por qualquer parte do nome do serviço.
- h) Suportar a transmissão e recepção de áudio e vídeo para permitir uma videoconferência entre o usuário e um agente ou administrador, em data e hora agendadas, iniciada pelo agente ou administrador.
- i) O aplicativo *mobile* deverá possuir e permitir as mesmas funcionalidades que o portal *web* terá e demais componentes citados anteriormente, mas com uma visão e experiência de aplicativo.
- j) O aplicativo deverá ser nativo e disponibilizado para plataforma Android e IOS.

1.10. SUSTENTAÇÃO

1.10.1. Manutenção

1.10.1.1. Este item corresponde ao conjunto de tarefas de manutenção na solução tecnológica.

- a) Manter o fornecimento da infraestrutura de hospedagem em nuvem, sua sustentação da infraestrutura tecnológica, garantindo os recursos computacionais necessários, além da disponibilidade e segurança da infraestrutura da plataforma.
- b) Correção de problemas e esclarecimentos de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
- c) Manutenção e atualização de *softwares* que compõem a solução da plataforma com suas respectivas funcionalidades ou que vierem a ser desenvolvidas ou customizadas por meio de serviços de customização.
- d) A plataforma deverá ser monitorada 24x7 e garantir disponibilidade mínima de 99,5%.

1.10.2. Suporte técnico

1.10.2.1. Este item corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no suporte técnico.

- a) A plataforma deve oferecer um sistema de chamados para permitir que os usuários internos (agentes e administradores) registrem falhas e defeitos.
- b) O serviço de suporte técnico será realizado por intermédio de ferramenta de chamados fornecido pela CONTRATADA, por solicitação do CONTRATANTE, em regime 8 x 5. O suporte técnico realizado pela CONTRATADA será realizado no horário de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 17:00 h.
- c) Na ocasião da abertura do chamado, será definida a categoria de prioridade, conforme a seguir:

- Baixa: ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance do serviço.
- Média: ocorrências que prejudiquem um ou mais componentes da solução, sem a interrupção para o usuário final.
- Alta: ocorrências que caracterizam a indisponibilidade de um ou mais componentes da solução.

- d) Não poderá existir limite no número de chamados durante a vigência do contrato.
- e) Os prazos para o atendimento serão definidos de acordo com a prioridade:

- Baixa: 01 (um) dia útil
- Média: 08 (oito) horas corridas
- Alta: 06 (seis) horas corridas

f) A CONTRATADA deverá registrar o chamado contendo as seguintes informações:

- Número do chamado.
- Descrição do problema relatado pelo CONTRATANTE.
- Tempo previsto de atendimento.
- Categoria de Prioridade (Baixa, Média ou Alta).

1.11. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

1.11.1. Na implantação, que será realizada por uma equipe qualificada, serão feitas, com acompanhamentos assistidos como forma de garantir o sucesso e segurança dos processos, as parametrizações e configurações necessárias para o início da utilização do sistema.

1.11.2. Este item corresponde ao conjunto de tarefas de implantação da solução tecnológica.

- 1.11.3. A CONTRATADA deverá se reunir com o gestor técnico do contrato e com a equipe técnica responsável pelo gerenciamento da implantação da solução no município, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis contados a partir do dia seguinte à assinatura do Contrato / Ordem de Serviço (OS).
- 1.11.4. A CONTRATADA deverá dispor de uma equipe qualificada para efetuar as parametrizações e configurações necessárias para o início da utilização do sistema.
- 1.11.5. A CONTRATADA deverá realizar atividade de operação assistida de forma remota após as etapas do processo de implantação da solução. Seu objetivo é acompanhar o início da utilização da nova solução na unidade, realizar pequenos ajustes na parametrização conforme solicitado pelo representante do CONTRATANTE.
- 1.11.6. O acompanhamento da OPERAÇÃO ASSISTIDA deverá ser realizado por 02 (dois) técnicos da CONTRATADA, das 08h00 às 17h00.
- 1.11.7. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento de todos os itens que compõe cada módulo entregue conforme cronograma de implantação. O treinamento deverá ser EAD de forma online ao vivo e deverá ser disponibilizado manual completo da solução.
- 1.11.8. A CONTRATADA deverá compatibilizar a implantação da operação do atendimento phygital com a implantação da solução tecnológica, prevalecendo o cronograma de implantação do atendimento phygital.
- 1.11.9. A CONTRATADA deverá implantar a solução tecnológica em até 20 (vinte) dias úteis quando o CONTRATANTE contratar somente a solução de Plataforma Digital, sendo 5 (cinco) dias úteis para o treinamento e operação assistida.
- 1.11.10. **Dos requisitos da reunião de kick-off**
- 1.11.10.1. Após emissão da Ordem de serviço (OS) referente aos itens de 1 a 5, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias corridos para realizar junto a CONTRATANTE a reunião inicial (kick off meeting) de forma presencial ou on-line, a critério da CONTRATANTE.
- 1.11.10.2. Na reunião inicial, serão abordados alguns pontos e informações citados a seguir, mas não limitando-se a:
- O aceite (recebimento definitivo) da instalação será dado após a confirmação de operação estável por até 30 (trinta) dias corridos. Considera-se “operação estável”, a visualização pela equipe técnica da CONTRATANTE de “status” normal por meio de canal a ser definido;
 - A CONTRATADA deverá informar tão logo seja assinado o contrato, a configuração que foi utilizada no ambiente de servidores e sistemas operacionais da Solução Tecnológica de Plataforma Digital, ficando a CONTRATANTE responsável pela entrega desse ambiente operacional;
 - É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer os softwares complementares necessários para o pleno funcionamento da Solução Tecnológica de Plataforma Digital;
 - Dinâmica da capacitação; e
 - Definição de prazos de atendimento para as atividades constantes na tabela do Catálogo de Serviços.
- 1.11.10.3. A licitante vencedora deverá informar todas as necessidades de adequação do ambiente computacional para a implantação da solução dentro do plano de implantação, conforme descrito:
- 1.11.10.4. A execução do objeto será iniciada a partir da emissão da Ordem de serviço (OS).
- 1.11.10.5. A licitante vencedora deverá garantir a qualidade e a estabilidade do objeto em todas as etapas utilizando as melhores práticas de mercado, de tal forma que a CONTRATANTE tenha uma solução viável do ponto de vista técnico com alto grau de segurança, escalabilidade, usabilidade e desempenho.
- 1.11.10.6. Para a execução da solução a licitante vencedora entregará, para validação da CONTRATANTE, um Plano de Trabalho/Plano de Implementação Inicial contendo:
- Levantamento de Dados: coleta dos dados necessários à elaboração do Planejamento e execução do processo, através de reuniões entre profissionais e especialistas, da CONTRATANTE e da licitante vencedora;
 - Plano de Integração: neste documento deverá constar, no mínimo, a arquitetura desenhada pela licitante vencedora para a integração, na estrutura existente na CONTRATANTE, relativamente aos itens que forem pertinentes;
 - Projeto de Configuração e Parametrização: elaboração da documentação necessária à correta configuração e parametrização do sistema de gerenciamento para garantir a correta operação e funcionalidade da solução no ambiente tecnológico.
 - Plano de Teste: tem como finalidade estabelecer os procedimentos para aceitação em campo das implantações, customizações e regras de acesso, configurações e parametrizações efetuadas pela licitante vencedora, verificando o correto funcionamento do sistema implantado. Este Plano deverá definir os seguintes aspectos, dentre outros:
 - A forma de atuação das áreas de implantação e de operações;
 - Descrição dos testes a serem realizados e respectivos procedimentos de execução;
 - Critérios para a avaliação dos resultados.
- e) Plano de Operação Assistida da solução
- 1.11.10.7. A equipe técnica da licitante vencedora que irá executar a instalação deverá trabalhar sob a orientação e supervisão direta do profissional responsável pela coordenação das atividades de implantação (Gerente de Projeto) e com acompanhamento do profissional técnico indicado pela CONTRATANTE;
- 1.11.10.8. Caberá ao Gerente de Projeto coordenar e orientar todo o processo de planejamento, fornecimento, instalação, configuração e testes dos produtos, acompanhando o cumprimento dos prazos e atestando a qualidade dos entregáveis;
- 1.11.10.9. O Manual do Sistema deverá ser apresentado em meio digital (por opção da CONTRATANTE pode ser por meio impresso em folha A4 ou A3). Este será considerado como efetivamente entregue e aceito somente após a validação pela Comissão de Fiscalização da Contrato;
- 1.11.10.10. O Manual digital ou impresso deverá ser emitido utilizando a logomarca da licitante vencedora;
- 1.11.10.11. Qualquer alteração no corpo técnico ou gerencial da licitante vencedora não poderá afetar a entrega.

1.12. DIMENSIONAMENTO DE LICENÇAS DA PLATAFORMA DIGITAL

1.12.1. Para melhor gerenciar e otimizar os recursos tecnológicos, especialmente diante do aumento da dependência de sistemas de *softwares* para atender às demandas governamentais e proporcionar serviços eficientes à população, as licenças para uso da Plataforma Digital foram divididas em quatro faixas de uso conforme a população, permitindo uma abordagem mais justa e proporcional aos diferentes municípios, considerando suas dimensões e demandas específicas.

FAIXAS DE LICENÇAS DA PLATAFORMA DIGITAL	Nº DE MUNICÍPIOS
PLATAFORMA DE DIGITAL: ATÉ 100 MIL HABITANTES	34
PLATAFORMA DE DIGITAL: DE 100.001 ATÉ 200.000 HABITANTES	8
PLATAFORMA DE DIGITAL: DE 200.001 ATÉ 500.000 HABITANTES	4
PLATAFORMA DE DIGITAL: DE 500.001 ATÉ 1 MILHÃO HABITANTES	2

Fonte: Municípios por faixa de habitantes disponível em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rj/panorama> Acessado em 02/02/2024

1.12.1.1. A distribuição das licenças por faixa populacional promove equidade entre os municípios, evitando que localidades menores paguem proporcionalmente mais do que as maiores. Além disso, esse modelo proporciona maior transparência no processo, uma vez que a precificação é claramente vinculada à quantidade de

usuários, refletindo de forma mais precisa a utilização real dos softwares.

1.13. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

1.13.1. As responsabilidades da Contratante e da Contratada durante a implantação, operação e manutenção da Plataforma Digital estão descritas na tabela a seguir.

1.13.2. Implantação da Plataforma Digital

ITEM	RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA
1- INTERNET PARA ACESSO	<ul style="list-style-type: none">fornecimento de internet para acesso à plataforma	
2- ARMAZENAMENTO		<ul style="list-style-type: none">disponibilizar em nuvem
3- PLATAFORMA DIGITAL ACESSÍVEL PELA INTERNET	<ul style="list-style-type: none">fornecimento de dados e informações para parametrização	<ul style="list-style-type: none">disponibilização e customização do portalavaliação dos serviços e do atendimentomonitoramento do uso
4 - SUSTENTAÇÃO DA PLATAFORMA NA NUVEM		<ul style="list-style-type: none">monitoramento e correção de problemas conforme SLA
5- APLICATIVO	<ul style="list-style-type: none">possuir ou criar uma conta nas principais lojas de aplicativo	<ul style="list-style-type: none">publicação do aplicativo na conta da prefeitura
6- SISTEMA DE GOVERNANÇA DE DADOS E INDICADORES	<ul style="list-style-type: none">definição dos indicadores	<ul style="list-style-type: none">disponibilização do sistema e formatação dos indicadores
7- CUSTOMIZAÇÃO	<ul style="list-style-type: none">solicitação e definição de regras de negócios	<ul style="list-style-type: none">dimensionamento do esforço e construção de customização
8- TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	<ul style="list-style-type: none">solicitação e definição de regras de negócios	<ul style="list-style-type: none">dimensionamento do esforço e construção de customização
9- TREINAMENTO	<ul style="list-style-type: none">especificação do tipo de treinamento	<ul style="list-style-type: none">execução do treinamento

1.13.3. Operação e manutenção da Plataforma Digital

ITEM	RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA
1 - OCORRÊNCIAS	<ul style="list-style-type: none">abertura de chamados	<ul style="list-style-type: none">resolução dos problemas conforme SLA e horário de funcionamento

2. SISTEMA DE GOVERNANÇA DE DADOS E INDICADORES DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL;

2.1. MONITORAMENTO DE INDICADORES DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

2.1.1. O sistema deve ser capaz de:

- Integrar dados de várias fontes, incluindo sistemas governamentais existentes, registros digitais de serviços públicos e outras fontes de dados relevantes.
- Identificar e monitorar os indicadores-chave de desempenho relacionados à transformação digital, como a taxa de digitalização de serviços, o tempo médio de processamento digital, o número de cidadãos atendidos, entre outros.
- Capacidade de rastrear e monitorar serviços públicos específicos que foram digitalizados, incluindo métricas de uso e feedback dos usuários.
- Estabelecer padrões de qualidade de dados para garantir a precisão, integridade e consistência dos dados.
- Implementar medidas de segurança de dados, como controle de acesso, criptografia e monitoramento de ameaças.
- Garantir a conformidade com normas de segurança de dados.
- Monitorar a integridade, precisão e consistência dos dados.
- Garantir a conformidade com regulamentação de privacidade, como Lei nº 12.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados).
- Manter a integridade dos metadados para facilitar a busca e a análise.
- Gerar relatórios, gráficos e dashboards a partir de filtros e associações de filtros na base de dados da plataforma.
- Selecionar o período para geração dos relatórios e gráficos.
- Visualizar e exportar os relatórios e gráficos gerados em formatos comuns do mercado.
- Monitorar e avaliar o panorama de digitalização, simplificação e disponibilização dos serviços ofertados ao cidadão.
- Permitir “embedar” (embed) o dashboards em outros sistemas.

3. SERVIÇO DE CONSULTORIA EM PROCESSOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

3.1. Os serviços de transformação digital compreendem:

- Modelagem de processos
- Design e digitalização de serviços

3.1.1. Modelagem de processos

1. Este item corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no mapeamento, modelagem, análise, desenho de determinado processo administrativo ou de negócio para implementação na solução tecnológica.
2. Nos serviços de levantamento de processos, a CONTRATADA, deverá entender o processo de serviço ou de negócio, realizando o As Is e verificar as adequações e integrações que serão necessárias com vistas à sua automação e propor um novo desenho para o processo (To Be).
3. Os processos deverão sofrer ajustes, tendo em vista particularidades inerentes a atendimentos automatizados, oportunidades de simplificação e de integração de dados, bem como características e limitações da solução tecnológica que será utilizada para tanto.
4. A CONTRATADA alocará tantos analistas de processo quantos forem necessários, lembrando que serão esses profissionais que conversarão com as diferentes unidades dos órgãos para entendimento dos processos referentes aos serviços públicos.
5. Para adaptação do processo, a CONTRATADA deverá:
6. Identificar os atores envolvidos no processo e a dinâmica de relacionamento entre eles, recursos utilizados, parceiros/fornecedores, canais de relacionamento, regras de negócio e controles, e as adequações que o processo sofrerá com o uso da solução tecnológica.
7. Precisar todas as entradas e saídas do processo (como formulários, documentos etc.).
8. Levantar os sistemas de informação e bases de dados que se relacionam com o processo em análise, bem como eventuais etapas realizadas sem o apoio de sistemas de software.
9. Mapear a situação atual do processo (As Is), seus padrões de desempenho, indicadores e gargalos, construindo um entendimento comum sobre o processo junto aos atores nele envolvidos.
10. Identificar os ajustes que serão necessários no processo, considerando etapas que possam ser suprimidas e outras que devam ser inseridas por conta de particularidades da solução tecnológica utilizada.
11. Identificar as integrações que serão feitas a sistemas de informação e bases de dados, assim como as atividades que serão realizadas manualmente.
12. Desenhar a situação futura do processo (To Be), de forma que possa ser implantada com o uso da solução tecnológica.

3.1.2. Design e digitalização de serviços

- Corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no *design*, modelagem, ajuste, parametrização da solução para entrada de um novo serviço para a sociedade, por meio da solução tecnológica.
1. Conhecer o usuário dos serviços: aprender o possível sobre as formas como os usuários interagem com o serviço, incluindo as ferramentas utilizadas e as etapas offline.
 2. Resolver o problema dos usuários por inteiro: a partir da identificação da necessidade do usuário, desenhar serviços que atendam às necessidades dos usuários, mesmo se envolverem diferentes secretarias ou instituições.
 3. Desenvolver serviços simples de usar, intuitivos e compreensíveis: testar com usuários reais e potenciais frequentemente, certificando-se que atendam suas necessidades com o mínimo de ajuda.
 4. Desenvolver serviços acessíveis e inclusivos: testar com usuários reais e potenciais para garantir que atendam à necessidade de pessoas com deficiências, pessoas com baixas competências em tecnologia, com pouco acesso à internet etc.
 5. Utilizar métodos ágeis: organizar em Sprints (de duas a quatro semanas), disponibilizando o serviço a usuários reais o mais rápido possível, gerar dados sobre como são usados e iterar o serviço com base nos aprendizados. Se possível, disponibilizar versões alfa e beta dos serviços para aprimorar os serviços disponibilizados.
 6. Melhorar o serviço com frequência: melhorias vão além da manutenção básica, uma vez que respondem a mudanças nas necessidades do usuário, surgimento de novas tecnologias ou alterações políticas do governo durante a vida útil do serviço.
 7. Utilizar ferramentas de design e digitalização de serviços, como por exemplo: Persona, Jornada do(a) Usuário(a), Safári de Serviços, Sombra, Entrevista, Blueprint do Serviço, Prototipação de experiências e outros.

3.2. Catálogo preliminar de serviços

- O modelo de serviço adotado para este projeto é UST, o qual é recomendado pelo TCU (Acórdão 2037/2019-TCU),
- A Unidade de Serviço Técnico (UST) tem como base uma hora de trabalho. Isso significa que cada hora de trabalho dedicada a uma atividade ou tarefa relacionada a serviços técnicos especializados será considerada 1 (uma) UST.
- A métrica de 1 UST por 1 hora de trabalho é projetada para melhorar a precisão e a eficiência na gestão de projetos e no monitoramento do desempenho dos serviços técnicos.
- Para efeito de entendimento de sua complexidade, os processos estão classificados da seguinte forma:
 - a) Baixa complexidade: 50 UST = São processos que possuem até 30 etapas/atividades, até 30 campos e até 2 integrações.
 - b) Média complexidade: 60 UST = São processos que possuem até 50 etapas, até 50 campos e até 5 integrações, geração de documentos automática e recursos de assinatura eletrônica e/ou digital.
 - c) Alta complexidade: 70 UST = São processos de mais de 50 etapas, mais de 50 campos e mais de 5 integrações, geração de documentos automática e recursos de assinatura eletrônica e/ou digital.

3.3. Metodologia de trabalho

3.3.1. São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

- a) Ordens de Serviço;

- c) Plano de Inserção;
- e) Termos de Recebimento;
- g) Chamado registrado na Central de Atendimento;
- i) Ofícios;
- k) Relatórios e Atas de Reunião;
- m) E-mail;
- o) Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

3.3.2. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre por intermédio do preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA;

3.3.3. A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone com registro de protocolo ou utilização de sistema informatizado que permita o registro da demanda.

3.4. Requisitos Materiais e Humanos

3.4.1. A equipe a ser disponibilizada pelo fornecedor para prestação de todos dos serviços, deverão seguir as melhores práticas de mercado para cumprimento das atividades objeto da contratação.

3.4.2. Em observação ao entendimento do Enunciado nº 14, item 5 da Procuradoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE/RJ, saliente-se que o objeto da presente contratação não prevê o uso de mão de obra residente nas dependências dos órgãos e entidades CONTRATANTES. Adicionalmente registre-se que o objeto também não caracteriza, forma alguma, terceirização de atividade-fim dos órgãos e entidades partícipes, tendo em vista que se trata de **Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de Solução Tecnológica de Plataforma Digital contendo portal único, Sistema de Governança de dados e indicadores, Serviços de customização de software, Serviços de Consultoria em Processos (transformação digital), Serviços de treinamento, bem como disponibilização de atendimento phygital**, no âmbito da garantia comum de mercado, que estão diretamente relacionados à atuação de profissionais e especialistas nas soluções contratadas, não se confundindo com as atividades inerentes da Administração Pública.

3.4.3. Não será necessária a utilização de mão de obra especializada, tendo em vista que os recursos humanos necessários à instalação da plataforma tecnológica, bem como responsáveis pelas manutenções preventivas e corretivas, já fazem parte do escopo do objeto e não será contratado como item específico.

4. SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO DE SOFTWARE DE PLATAFORMA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

4.1. CUSTOMIZAÇÃO

4.1.1. Este item corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no desenvolvimento de serviços sob demanda para implementação de serviços digitais na plataforma ou adaptações, customizações de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

1. Customizações: adaptações das soluções às especificidades das regras de negócio do CONTRATANTE, não atendidas nativamente pelo produto padrão.
2. A solução deve contemplar a possibilidade de desenvolvimento de novas funcionalidades solicitadas pelo CONTRATANTE.
3. A CONTRATADA deverá despende esforço no desenvolvimento de novas funcionalidades, sob demanda do CONTRATANTE, durante a vigência do contrato.
4. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais com conhecimento comprovado em suporte e desenvolvimento do *software*, bem como equipamentos para acompanhamento de atualizações, implementações de novas funcionalidades e/ou customizações do *software* de acordo com as especificações, locais e prazos determinados e aprovados formalmente pelo CONTRATANTE.
5. O critério utilizado para validação e aceite das funcionalidades desenvolvidas pela CONTRATADA será definido na fase de planejamento e definição dos requisitos para a funcionalidade solicitada.

5. SERVIÇO DE TREINAMENTO DA PLATAFORMA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DIGITAL

5.1. O objetivo do treinamento é garantir que todos os colaboradores tenham domínio completo das funcionalidades básicas dos sistemas que compõem o gerenciamento do Portal Único de Serviços do governo. Pretende-se capacitá-los para executar tarefas específicas nos sistemas com eficácia, assegurando a compreensão e conformidade com as políticas e procedimentos governamentais ao utilizá-los.

5.1.1. Conteúdo do treinamento

5.1.1.1. Módulos do Sistema

- SSO: o Controlador é a ferramenta destinada a gerenciar o *login* único dos usuários, conceder-lhes permissão de acesso a órgãos, aplicações e a todas as funcionalidades da Plataforma de Governo Digital.
- Administrador de Serviços: sistema que possibilita a gerência de informações e serviços disponíveis no Portal Único, bem como configurações de unidades, horários de atendimento, entre outros.
- Serviços Assíncronos - Automáticos, Semi Automáticos e Manuais: sistema que possibilita a criação e gerência de fluxos para autosserviços e serviços digitais disponíveis no Portal Único.
- Atendimento: sistema que permite coordenar e prestar serviços aos cidadãos que agendaram atendimento presencial ou remoto em um local de atendimento.
- CMS: componente que permite gerenciar o cadastro e atualização de notícias, vídeos e banners informativos que serão exibidos no Portal Único.
- Ouvidoria: sistema destinado a receber e tratar as demandas de reclamação, denúncia, sugestão e elogios referentes aos serviços públicos prestados. A aplicação também é destinada ao recebimento e tramitação de pedidos de informação enviados pelo cidadão.

5.1.2. Cronograma do treinamento

5.1.2.1. O treinamento será conduzido ao longo de cinco dias totalizando uma carga horária de 40h, detalhando cada módulo do sistema, com ênfase prática e interativa para o pleno entendimento e aplicação dos colaboradores.

Dia	Carga horária	Conteúdo
1º - SSO	4h	<ul style="list-style-type: none"> • Termos de serviço • Criação dos órgãos • Envio de Email Marketing

Dia	Carga horária	Conteúdo
		<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de cidadãos autenticados no sistema • Gerenciamento de usuários do sistema • Conhecendo os perfis de acesso e respectivos níveis de acesso
1º - Administrador de serviços (Parte 1)	4h	<ul style="list-style-type: none"> • Criação da identidade dos órgãos e respectivos setores • Criação de categorias e assuntos • Criação e gerenciamento da carta de serviços • Gerenciamento de erros reportados
2º - Administrador de serviços (Parte 2)	8h	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de cancelamentos e reagendamentos • Criação e gerenciamento dos locais de atendimento • Gerenciamento de filas • Horários de atendimento • Criação e gerenciamento de guichês de atendimento • Geração de relatórios • Criação e gerenciamento de feriados • Criação e gerenciamento de cidades • Personalização do Portal de Serviços • Aplicativos • Serviços em destaque • Canais de atendimento • Notificações gerais • Termos de serviço • Gerenciamento de usuários do sistema
3º - Serviços Assíncronos - Automáticos, Semi Automáticos e Manuais	8h	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de cabeçalhos por órgão • Criação de fluxos • Criação de formulários • Criação de documentos • Criação de etapas de tramitação • Tramitação de uma solicitação
4º - Atendimento e CMS	8h	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento • Guichê de recepção • Guichê de atendimento presencial • Guichê de atendimento <i>online</i> • Guichê de atendimento complementar • Guichê de atendimento espontâneo • Registro de demandas • CMS • Personalização do Portal de Serviços • Logos • Foto padrão notícias • Imagem background • Links de cabeçalho • Redes sociais • Endereço • Órgãos • Criação de <i>tags</i> • Criação e gerenciamento de notícias • Criação e gerenciamento de banners • Criação e gerenciamento de vídeos • Criação e gerenciamento de menus • Criação e gerenciamento de páginas • Criação de categorias
5º - Ouvidoria	8h	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de órgão • Relatórios • Criação de <i>tags</i> • Acompanhamento de questionamentos • Criação de assuntos • Criação de tipos de pedidos de informação • Manifestações de ouvidoria • Acompanhamento e tramitação • Simplifique • • Acompanhamento e tramitação <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pedidos de informações e Recursos • Acompanhamento e tramitação

5.1.3. Metodologia do treinamento

- Treinamento EAD: o treinamento será *online*, proporcionando aos colaboradores a oportunidade de aprender no seu próprio ritmo e de acordo com a sua conveniência.
- Sessões interativas: realização de sessões ao vivo com instrutores para demonstrar o funcionamento do sistema, permitindo perguntas e interações dos participantes.
- Estudos de caso EAD: utilização de exemplos e cenários reais para demonstrar a aplicação prática do sistema em situações do dia a dia.
- Sessões de Perguntas e Respostas EAD: haverá tempo reservado para sessões de perguntas e respostas, visando esclarecer dúvidas dos participantes de forma clara e direta.

5.1.4. Equipe de instrutores e suporte

- Instrutores especializados responsáveis pelo treinamento.
- Suporte técnico e auxílio para os participantes durante o treinamento.

5.1.5. Público-alvo

- Gestores e administradores públicos: responsáveis por supervisionar e implementar os serviços governamentais.
- Equipes de Atendimento ao público: colaboradores encarregados de lidar diretamente com os cidadãos e fornecer informações sobre os serviços.
- Equipes de TI e sistemas: profissionais que lidam com a operação, manutenção e suporte do sistema de gerenciamento.

5.1.6. Custos e recursos

- **Treinamento *Online***
 - Custos a serem especificados.

5.1.7. Custos a serem especificados.

5.1.7.1. Plano de continuidade

- Manuais e documentação: documentos detalhados que explicam passo a passo como utilizar o sistema, com instruções claras e imagens de apoio.
- Vídeos instrucionais: gravações que demonstram a navegação no sistema, suas funcionalidades e processos-chave para facilitar o aprendizado visual.
- Suporte técnico: disponibilização de recursos de suporte técnico para resolver dúvidas ou problemas relacionados ao sistema após o treinamento.

5.1.8. Treinamento

- a) Capacitação e formação de usuários para utilização da solução tecnológica.
- b) Os treinamentos deverão ser realizados em dois momentos: na implantação inicial da solução e em projetos de digitalização de novos serviços públicos.
- c) O CONTRATANTE deverá organizar as turmas para otimizar a utilização das vagas e providenciar que os participantes atuem como multiplicadores do conhecimento em seus órgãos/entidades.
- d) A CONTRATADA será responsável pelo treinamento inicial dos usuários, sendo acordado previamente local, datas e horários para sua realização.
- e) O treinamento deverá ser baseado no uso prático do sistema, utilizando uma base de dados de testes que permita a entrada de dados, a análise e a visualização de todas as funcionalidades.
- f) Os instrutores deverão ser altamente capacitados, conhecer todo o sistema e possuir experiência prática de sua utilização.
- g) Deverão ser ofertados treinamentos específicos para cada tipo de perfil, sendo que a duração do curso deverá ser estipulada em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- h) A CONTRATADA realizará o treinamento de forma remota, online e ao vivo.
- i) Caberá à CONTRATADA instalar o sistema para treinamento, bem como prover o material didático e os manuais necessários para um bom aprendizado.
- j) A CONTRATADA deverá realizar o treinamento para até 10 pessoas em 1 (uma) turma, com carga horária total de 40 horas.

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Barros Mendonça Valente, Gerente**, em 24/04/2024, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Albert da Rocha, Assistente**, em 24/04/2024, às 17:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ágatha de Oliveira Borges Marques, Assessora**, em 24/04/2024, às 17:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **72786049** e o código CRC **86AE64BC**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice-Presidência de Governo Digital

ANEXO II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

PHYGITAL

1. MODELO DE ATENDIMENTO

- 1.1. O modelo de atendimento aos cidadãos proposto neste projeto visa ampliar a oferta dos serviços públicos, padronizando e tornando mais eficientes os serviços prestados pelos municípios do Estado do Rio de Janeiro.
- 1.2. Compreende três modalidades: presencial, virtual e híbrida. O conjunto dessas modalidades configura o atendimento *phygital*
 - 1.2.1. O **atendimento presencial** será realizado nas unidades de atendimento *phygital*, onde os cidadãos poderão requisitar os serviços disponíveis apenas nesse ambiente e finalizar os serviços iniciados no ambiente virtual e cujos processos exigem que a sua conclusão seja feita presencialmente. Nos casos em que o cidadão encontrar dificuldade para a realização dos serviços no ambiente digital, os atendentes poderão prestar-lhe auxílio. Nota-se também que, na unidade, haverá a disponibilização de um totem de autoatendimento, no qual o cidadão terá autonomia para executar os serviços e, se necessário, contar com o apoio do atendente.
 - 1.2.2. O **atendimento virtual** é realizado por meio de equipamentos eletrônicos, tais como *laptops*, celulares, *tablets*, totens de autoatendimento, onde o cidadão poderá solicitar o serviço, agendar horários e realizar *upload* de documentos. Os serviços são disponibilizados por meio de plataforma (*software*) e podem ser acessados de diferentes locais que tenham conexão com a internet.
 - 1.2.2.1. Nessa modalidade de atendimento, o cidadão poderá solicitar os serviços desejados por meio de três formas: autoatendimento, remoto síncrono e remoto assíncrono.
 - 1.2.2.2. No autoatendimento, o cidadão solicita os serviços de forma autônoma, sem a necessidade de interação direta com os atendentes.
 - 1.2.2.3. No formato remoto síncrono, o cidadão, por meio de agendamento prévio, obtém auxílio do atendente para a realização dos serviços.
 - 1.2.2.4. No remoto assíncrono, o cidadão realiza a solicitação do serviço, faz o *upload* de documentos caso necessário. O atendente analisa os documentos para a conclusão dos serviços de forma digital e posteriormente notifica o cidadão da conclusão ou da exigência para a conclusão do serviço.
 - 1.2.3. O **atendimento híbrido** compreende aspectos do atendimento presencial e do atendimento virtual. O cidadão poderá agendar horário para solicitar o serviço em uma unidade, preencher formulários eletrônicos, enviar documentos para serem triados no ambiente digital e finalizar o atendimento presencialmente.
 - 1.3. No ambiente digital, caso tenha necessidade, o cidadão pode acionar o atendente para obter auxílio na realização do serviço. No atendimento presencial, o cidadão pode solicitar o serviço digital com auxílio de atendente. Ambos constituem o processo de **educação digital**.

Phygital é um termo em inglês que une a palavra physical (físico) e digital. Ele propõe um conceito em que ambos os aspectos se conectam e transformam a experiência do usuário, que, antes, estava limitado a apenas à forma física do consumo.” In: Phygital: o que é, como funciona e por que revoluciona negócios? <https://blog.brq.com/phygital/>. Acesso em: 20.dez.2023.

2. ESTIMATIVA DA DEMANDA E FAIXAS DE ATENDIMENTO

- 2.1. Com objetivo de definir a capacidade de atendimento *phygital* que será disponibilizada para os diferentes municípios fluminenses, foi realizado o estudo abaixo para estimar as demandas de acordo com as populações municipais.

Estimativa da demanda

- 2.1.1. O estudo realizado para o cálculo da estimativa da demanda compreendeu o exame do histórico de atendimentos do Programa Poupatempo em São Paulo. A preferência pela utilização desses dados deve-se à consolidação do Programa no estado, com 26 anos de trajetória e presença em grande parte dos municípios paulistas.
- 2.1.2. Em 1997, o programa foi inaugurado com apenas um posto de atendimento. Contudo, atualmente, o estado dispõe de mais de 200 postos. O crescimento ocorreu de maneira progressiva até 2007, quando foi iniciado o primeiro plano de expansão, viabilizando a ampliação da cobertura de atendimento. Entre 2007 e 2023, diversos outros planos de expansão foram implementados, resultando na quantidade atual de postos. Com essa expansão e o aprimoramento dos serviços, como afirmou Célio Bozola, então presidente da Prodesp, “o Poupatempo solidificou-se e expandiu seu modelo de atendimento, tornando-se uma referência de qualidade na prestação de serviços públicos, inclusive em outros países”.
- 2.1.3. Essa escolha também se baseia na publicação sistemática e abrangente, no site do Poupatempo, dos dados relativos aos atendimentos realizados pelo Programa que cobrem o período de novembro de 1997 a setembro de 2023. Com as informações disponíveis, foi possível analisar os atendimentos realizados em um período de 12 meses, de outubro de 2022 a setembro de 2023, compreendendo o período pós-pandemia de Covid-19, evitando-se, dessa forma, distorções que possam ter ocorrido na prestação de serviços durante aquele momento.
- 2.1.4. Para obter o percentual da população que utiliza os serviços do Poupatempo diariamente, foram considerados os atendimentos mensais dos postos, que, somados, foram divididos pelo número de meses da amostra (12 meses) e, a seguir, divididos pelo número de dias úteis (21 dias), obtendo-se a média de atendimentos diários realizados por município no intervalo estudado. Os dados dos postos localizados em um mesmo município foram agrupados.
- 2.1.5. O resultado da soma das médias diárias de atendimento dos municípios analisados (**60.950 atendimentos/dia**) dividido pela soma das suas populações resultou na porcentagem média de pessoas atendidas diariamente nos postos.
- 2.1.6. Essa média diária de atendimentos realizados por município foi dividida pela população de cada município, obtendo-se a uma média correspondente a **0,16%** do total da população dos municípios atendidos diariamente pelos postos do Poupatempo analisados.

http://gestaoconteudo.poupatempo.sp.gov.br/wps/portal/poupatempoTaOn/dados-estatisticos/tut/p/z/0/04_Sj9CPvkssy0xPLMnMz0vMAfjo8zi_TxcjDxM3A38LVzdXAwCPb28XfxcdY0MzE30C7IdFOHm68v5/. Acesso em 30.11.23.

Governo do Estado de São Paulo. Prodesp. 20 anos Poupatempo: excelência no atendimento e novas tecnologias a serviço ao cidadão. São Paulo, 2017. Disponível em: <https://prodesp.sp.gov.br/poupatempo/poupatempo20anos-15-12-2017-espelhado.pdf>. Acesso em 30.11.23.

http://gestaoconteudo.poupatempo.sp.gov.br/wps/portal/poupatempoTaOn/dados-estatisticos/tut/p/z/0/04_Sj9CPvkssy0xPLMnMz0vMAfjo8zi_TxcjDxM3A38LVzdXAwCPb28XfxcdY0MzE30C7IdFOHm68v5/. Acesso em 30.11.23.

Foram considerados os postos com atendimento presencial, totalizando 225 postos em 218 municípios.

Municípios Analisados	Período de Análise	População total dos municípios analisados	Média de atendimentos diários realizados no período	% de atendimento diário pela população
218	out/2022 a set/2023	39.151.049	60.950	0,16%

Elaboração própria

2.1.7. Para obtenção da demanda estimada de atendimento deste projeto foi aplicado, à população dos municípios do Estado do Rio de Janeiro, o percentual obtido na análise dos dados estudados. Assim, com base na população dos municípios fluminenses é possível estimar a demanda diária de atendimento das unidades *phygital*.

2.2. DIMENSIONAMENTO DOS ATENDIMENTOS *PHYGITAL* POR MODALIDADE

2.2.1. Para dimensionar o atendimento *phygital* foi necessário calcular o tempo médio de atendimento (TMA) dos serviços municipais, bem como a distribuição proporcional da demanda de atendimentos por modalidade a ser disponibilizada.

2.2.2. Os serviços municipais, até o presente cenário, ainda são oferecidos aos cidadãos no atendimento presencial. O processo de Transformação Digital ainda não foi implantado na maioria dos municípios do Estado do Rio de Janeiro. Considerando esses dados, a estimativa de demanda para cada uma das modalidades (virtual, híbrida e presencial) foi elaborada a partir dessa análise.

2.2.3. Conforme as informações disponibilizadas pelo Governo do Federal, no Mapa Digital, nota-se que o Estado vem avançando gradualmente na digitalização dos serviços públicos.

2.2.4. Nessa tabela, são apresentados dados que demonstram que 48,91% dos municípios do Estado do Rio de Janeiro não possuem *website* da prefeitura para solicitação de serviços.

Oferta				
Indicador	Resposta	UF	Região	Porte
Votação on line para orientar a tomada de decisão sobre políticas públicas, orçamento, etc.	negativa	6,52%	5,34%	7,41%
Votação on line para orientar a tomada de decisão sobre políticas públicas, orçamento, etc. Via outro website	nula	1,09%	0,36%	0,00%
Votação on line para orientar a tomada de decisão sobre políticas públicas, orçamento, etc. Via redes sociais	nula	4,35%	1,86%	3,09%
Votação on line para orientar a tomada de decisão sobre políticas públicas, orçamento, etc. Via website da prefeitura	nula	4,35%	3,84%	5,56%
Votação on line para orientar a tomada de decisão sobre políticas públicas, orçamento, etc. Via website outro órgão público	nula	0,00%	0,18%	0,00%
Website adaptado para dispositivos móveis ou desenhado em versão mobile nos últimos 12 meses, para o cidadão por meio de celular ou smartphones	negativa	54,35%	31,00%	53,09%
Website da prefeitura para solicitação de serviços	negativa	48,91%	34,17%	58,64%
Website que não o da prefeitura para solicitação de serviços	negativa	7,61%	3,00%	6,79%

2.2.5. A ausência de informações e de serviços disponíveis em canais digitais também pode ser constatada no site do Programa RJ Digital, que visa a desburocratização e digitalização dos serviços estaduais.

2.2.6. Para atender toda a população do estado, em integração com o Governo Federal, o Programa foi estendido para os municípios. Até o momento 48 (quarenta e oito) municípios aderiram ao Programa RJ Digital.

Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/rede-nacional-de-governo-digital/mapa/indicadores_gestao_oferta/. Acesso em: 07/12/2023. Idem <https://www.digital.rj.gov.br/rjdigitalmunicipios>. Acesso em: 07/12/2023.

Municípios aderentes ao Programa RJ Digital

ITEM	MUNICÍPIO
1	Angra dos Reis
2	Aperibé
3	Areal
4	Arraial do Cabo
5	Barra do Pirai
6	Barra Mansa
7	Bom Jardim
8	Cachoeiras de Macacu
9	Campos dos Goytacazes
10	Carapebus
11	Cardoso Moreira
12	Casimiro de Abreu
13	Cordeiro
14	Duas Barras
15	Duque de Caxias
16	Engenheiro Paulo de Frontin

17	Iguaba Grande
18	Itaboraí
19	Italva
20	Itaocara
21	Itatiaia
22	Macuco
23	Mendes
24	Mesquita
25	Miguel Pereira
26	Miracema
27	Nilópolis
28	Nova Friburgo
29	Nova Iguaçu
30	Paracambi
31	Paraíba do Sul
32	Paty do Alferes
33	Pinheiral
34	Quatis
35	Queimados
36	Quissamã
37	Resende
38	Rio Bonito
39	Rio Claro
40	São João da Barra
41	São João de Meriti
42	São José de Ubá
43	Seropédica
44	Teresópolis
45	Três Rios
46	Valença
47	Vassouras
48	Volta Redonda

2.2.7. Com base nas informações disponíveis e considerando a acessibilidade dos canais digitais do estado, os serviços acessados pelos cidadãos são realizados habitualmente na modalidade presencial. Para que se tenha maior aderência ao projeto e ao atendimento nas modalidades virtuais e híbridas, faz-se necessário oferecer aos cidadãos a educação digital, que consiste no desenvolvimento de habilidades para utilização dos equipamentos tecnológicos e dos serviços

2.2.8. digitais, de forma dinâmica e prática. Esse aprendizado ocorrerá nas unidades de atendimento *phygital*, bem como no atendimento virtual com o apoio dos atendentes.

2.2.9. Os atendentes serão responsáveis por guiar os cidadãos na solicitação de serviços pelos totens de autoatendimento e dirimir dúvidas dos serviços a serem realizados pelo meio digital.

2.2.10. Para o cálculo do percentual dos serviços digitais previstos para os municípios do Rio de Janeiro, foi feita uma análise dos dados do relatório da Pesquisa sobre Serviços Públicos de Atendimento do Governo Federal. Esse relatório contém as informações referentes ao primeiro estágio do avanço da implantação da digitalização dos serviços federais na plataforma do Gov.br, em 2017.

2.2.11. Consta, no documento, que 58,2% dos serviços prestados pelo Governo Federal eram realizados por meio de interações presenciais, enquanto o restante ocorria por outros canais digitais, como aplicativos móveis, páginas da web, telefones e e-mail.

2.2.12. Conforme os dados analisados, verificou-se que cerca de 58,2% dos serviços prestados pelo Governo Federal eram realizados por meio de interações presenciais, enquanto o restante ocorria por outros canais, correios, aplicativos móveis, páginas da web, telefones e e-mail. Com base nessa informação, estima-se que 60% dos atendimentos dos serviços municipais fluminenses são realizados presencialmente; 20% envolvem interações presenciais e digitais (atendimento híbrido) e 20% são inteiramente digitais.

Distribuição da demanda estimada

DISTRIBUIÇÃO DA DEMANDA ESTIMADA		
%ATENDIMENTOS PRESENCIAIS	%ATENDIMENTOS HÍBRIDOS	%ATENDIMENTOS VIRTUAIS
60%	20%	20%

Elaboração própria

2.3. ESTIMATIVA DO TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA) POR MODALIDADE

2.3.1. A definição do tempo médio de atendimento (TMA) para as modalidades de atendimento híbrida e presencial baseou-se em estudo de caso do Descomplica SP, o programa de atendimento de serviços municipais da Cidade de São Paulo.

2.3.2. Nesse estudo, publicado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) no início de 2023, consta que o tempo médio de atendimento (TMA) presencial do programa, no primeiro semestre de 2021, foi de aproximadamente 9 (nove) minutos e, no primeiro semestre de 2023, foi de 12 (doze) minutos. Considerando os dados históricos do programa Descomplica SP, constatou-se que o TMA foi de cerca de 11 (onze) minutos. <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3217>

2.3.3. Com base nesse estudo, foi estimado um TMA de 11 (onze) minutos para as modalidades presenciais e híbridas do atendimento *phygital*.

2.3.4. Para estimar o TMA dos atendimentos virtuais, considerou-se o estudo de Roseth, Reyes e Santiso (2018) publicado pelo BID, que demonstra que os serviços públicos digitais são 74% mais rápidos do que os seus equivalentes em formato presencial.

2.3.5. Partindo do pressuposto que o TMA médio do atendimento presencial é de 11 (onze) minutos e considerando que o atendimento virtual é 74% mais rápido, o TMA do atendimento virtual seria de cerca de 3 (três) minutos. No entanto, os serviços que serão

2.3.6. disponibilizados digitalmente preveem interação humana para a realização de análises de documentos e outros procedimentos necessários à sua execução. Assim, estimou-se que o TMA desse atendimento terá o dobro do tempo calculado inicialmente, totalizando 6 (seis) minutos.

Fonte: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/7621/1/Publica%e3%a7%ec%3%a3o%20SMIT.pdf>. Acesso em 06.12.23

<https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>. Acesso em:

Tempo Médio de Atendimento (TMA)



2.4. DIMENSIONAMENTO DO ATENDIMENTO *PHYGITAL*

2.4.1. No caso dos municípios fluminenses, verificou-se que a demanda estimada, para atender uma população de até 100 mil (cem mil) habitantes, é de até 160 (cento e sessenta) atendimentos diários.

Dimensionamento do atendimento por população

População	Demanda diária
Até 100.000 mil	Até 160 atendimentos

Elaboração própria

2.5. FAIXAS DE ATENDIMENTO

2.5.1. Tomando como base que a demanda estimada para atender até 100.000 habitantes é de 160 atendimentos/dia (faixa de atendimento básica), a população dos municípios fluminenses foi dividida em conjuntos de 100.000 habitantes cada um com a respectiva demanda estimada de atendimentos/dia e número de faixas necessárias.

2.5.2. O município interessado poderá analisar a quantidade de habitantes que pretende atender com a respectiva demanda estimada e o número de faixas referenciais de atendimento na tabela abaixo para definir o quantitativo necessário correspondente à demanda que pretende atender.

Faixa de atendimento por população

POPULAÇÃO ATENDIDA (habitantes)	DEMANDA (atendimentos/dia)	QUANTIDADE DE FAIXAS DE ATENDIMENTO
0 até 100.000	0 a 160	1
100.001 a 200.000	161 a 320	2
201.000 a 300.000	321 a 480	3
300.001 a 400.000	481 a 640	4
400.001 a 500.000	641 a 800	5
500.001 a 600.000	801 a 960	6
600.001 a 700.000	961 a 1.120	7
700.001 a 800.000	1.121 a 1.280	8
800.001 a 900.000	1.281 a 1.440	9
900.001 a 1.000.000*	1.441 a 1.600	10

Elaboração própria

* Para municípios com mais de 1 milhão de habitantes, será necessário compor a quantidade de faixas necessárias e sua disposição.

2.6. CONTABILIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

2.6.1. Para fins de faturamento mensal, a demanda de 160 atendimentos/dia vai ser multiplicada por 21 dias.

2.6.2. Serão contabilizados todos os atendimentos que envolverem interação com atendentes alocados na unidade phygital, incluindo os atendimentos digitais, síncronos, assíncronos, totem com o auxílio do atendente, assim como atendimentos híbridos e presenciais.

2.6.3. Os autoatendimentos realizados em canais digitais, tais como website, app, totem etc., não serão contabilizados na faixa da unidade de atendimento phygital.

3. LISTA DE SERVIÇOS

3.1. Com base nos inúmeros serviços de natureza pública que os municípios prestam para a população, é possível verificar que os serviços são disponibilizados tanto presencial como virtualmente. Logo, o cardápio de serviços poderá variar de acordo com cada o município.

3.2. Abaixo, contém uma lista dos principais serviços de cada órgão que poderão ser disponibilizados:

	ÓRGÃOS	SERVIÇOS	
1	Assistência e Desenvolvimento Social	Programa Renda Mínima - Consultar situação do benefício	
2		Programa Bolsa Família - Consultar situação do benefício	
3		Serviços referentes a albergues	
4	Fazenda	Solicitar desconto de IPTU para aposentados, pensionistas ou beneficiários de amparo social ao idoso	
5		Solicitar desconto de IPTU para imóveis urbanos localizados nas vias públicas onde se realizam as feiras-livres	
6		Guia de recolhimento de ITBI	
7		Parcelamento de débitos de tributos municipais	
8		Parcelamento de débitos imobiliários	
9		Parcelamento de débitos mobiliários	
10		CCM - Inscrever pessoa física ou jurídica (casos que não estão no VRE)	
11		Senha Web - Solicitar desbloqueio online para Pessoa Jurídica	
12		IPTU - Solicitar declaração de existência/inexistência de lançamento fiscal	
13		SAV – Solicitar ajuda para utilizar o SAV (Sistema de Atendimento Virtual)	
14		Senha Web - Solicitar desbloqueio para Pessoa Física, MEI e Empresário Individual	
15		Dívida Ativa - Contestar ou solicitar baixa de débito	
16		PPI - Programa de Parcelamento Incentivado	
17		Cadastro municipal	
18		Serviços referentes a ISSQN, ISS fixo, taxas	
19		RT - Responsabilidade Técnica	
20		Devolução de caução	
21		Devoluções e Restituições	
22		Habitação	Solicitar compra de imóvel habitacional popular
23			Solicitar quitação do financiamento com recursos próprios
24	Habite-se		
25	Alvará de construção residencial		
26	Serviços referentes a habitações populares		
27	Mobilidade e Transportes	Cartão de estacionamento idoso - Impressão	
28		Cartão de estacionamento idoso 2º Via	
29		Cartão de estacionamento Defis (pessoa com deficiência) - Impressão ou 2º Via	
30		Cartão de estacionamento Defis (pessoa com deficiência) 2a via	
31		Cartão de transporte municipal	
32		Inscrição de motorista auxiliar	
33		Bilhete Único	
34		Regularização de motofrete	
35		Serviços referentes a multa de trânsito	
36		Serviços referentes a táxis	
37		Solicitações referentes a trânsito	
38		Notificar problemas de sinais de trânsito	
39		Rebocar o veículo	
40		Solicitar remoção de veículo/carça abandonado na via pública	
41		Arrematar um veículo	
42		Laudo técnico de vistoria	
43		Recorrer a multas de trânsito	
44		Pagar multas de trânsito	
45		Fiscalização na gratuidade do transporte	
46		Informações sobre fretamento	
47		Sinalização horizontal, vertical, semaforica, radares e lombadas eletrônicas	
48		Solicitar a construção de lombada	
49		Solicitar a interdição de ruas para realização de obras ou eventos	
50		Pedido de Permissão para exercer o serviço de Transporte Escolar	
51		Expedição de Carteira de Passageiro Especial Portadores de Necessidades Especiais	
52		Expedição de Carteira Especial Idoso	
53	Alistamento e Serviço Militar	Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI) - 1ª via	
54		Transferência de Junta do Serviço Militar	
55		Alistamento no Serviço Militar - Fora do Prazo	
56		Certificado de Notoriamente Incapaz (CI) - 2ª via	
57		Certificado de Dispensa do Serviço Alternativo (CDSA) - 2ª via	
58		Certificado de Reservista - 2ª via	
59		Reabilitação do Serviço Militar	

	ÓRGÃOS	SERVIÇOS
60		Serviços da Junta Militar
61		Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI) - 2ª via
62	Diversos - Prefeituras	Solicitar certidão de numeração e denominação de imóveis
63		Árvore em área interna – Solicitar autorização para remoção de árvore com apresentação de laudo
64		Sugerir instalação de mobiliário (mesas, bancos, brinquedos, equipamentos de ginástica) em áreas públicas e praças
65		Solicitar fiscalização de estabelecimento com venda de bebida alcoólica entre 1h e 5h da manhã
66		Guias e sarjetas - Solicitar manutenção
67		Publicidade - solicitar fiscalização de publicidade irregular
68		Denunciar invasão de áreas municipais
69		Árvore - solicitar ou denunciar poda ou remoção não autorizada
70		Árvore – Solicitar avaliação em calçadas e praças para fins de poda ou remoção
71		Denúncia de despejo irregular de esgoto ou outros poluentes de águas dentro dos limites do município
72		Acessibilidade - Denunciar falta de móveis adequados
73		Acessibilidade - Denunciar falta de cadeira de rodas em supermercado
74		Acessibilidade - Solicitar fiscalização em edificações
75		Solicitar manutenção de equipamentos das Praças (mesas, bancos, brinquedos e equipamentos de ginástica)
76		Solicitar manutenção de equipamentos das Praças (mesas, bancos, brinquedos e equipamentos de ginástica)
77		Tapa-buraco
78		Ciclovias, ciclofaixas e ciclorrotas - solicitar manutenção da sinalização e pintura
79		Feira Livre - Fazer reclamação sobre falta de limpeza da rua
80		Sacos de varrição - Fazer reclamação de falta de remoção
81		Fazer reclamação de falta de varrição
82		Fazer reclamação do Ecoporto
83		Solicitar certidão de demolição de imóveis
84		Solicitar limpeza de bueiros, boca de lobo e poços de visita
85		Solicitar limpeza de córrego
86		Solicitar limpeza de vias públicas
87		Sugerir reforma e revitalização de praças e canteiro central
88		Solicitar manutenção de calçada pública
89		Denunciar material de construção depositado em vias públicas
90		Solicitar fiscalização de feira livre
91		Solicitar fiscalização de ambulantes
92		Solicitar fiscalização de funcionamento do comércio, serviço e indústria
93		Solicitar fiscalização de rebaixamento irregular de guia
94		Denunciar panfletagem irregular
95		Propaganda irregular - solicitar remoção
96		Denunciar fechamento de ruas e vilas
97		Denunciar terreno com muro danificado/inexistente
98		Denunciar falta de limpeza de terrenos e imóveis particulares
99		Denunciar calçada particular danificada ou inexistente
100		Denunciar janela ou abertura a menos de 1,50m do vizinho
101		Solicitar fiscalização de obra e reforma em imóvel particular
102		Solicitar fiscalização de <i>valet</i>
103		Solicitar fiscalização de estacionamentos particulares
104		Reclamação de poluição sonora
105		Manutenção de placa com nome de rua
106		Instalação de placa com nome de rua
107		Reclamar sobre eventos na via
108		Solicitar certidão de auto de multa de imóvel
109		Solicitar limpeza da via pública após enchentes ou eventos
110		Solicitar rebaixamento de guias para travessia de pedestres
111		Cata Bagulho - Fazer reclamação de não retirada de material
112		Denunciar descarte irregular de entulho e outros resíduos em área pública
113		Solicitar remoção de animal morto em via pública
114		Denunciar loteamento irregular ou clandestino
115		Fazer reclamação de falta de lavagem de calçadas
116		Fazer elogio aos funcionários da Limpeza Urbana
117		Sugerir construção de calçadas em áreas públicas e praças
118		Solicitar avaliação de obstáculo na calçada
119		Denúncia de má conduta dos funcionários de limpeza
120		Solicitar instalação, manutenção ou limpeza das lixeiras públicas
121		Serviço funerário
122		Serviços referentes a bancas de jornal
123		Serviços referentes a barracas de praia
124		Serviços referentes a animais
125		Serviços referentes a cemitérios
126		Serviços referentes a elevadores e escadas rolantes
127		Serviços referentes a esportes e lazer
128		Serviços referentes a eventos
129		Tapa-buraco
130		Serviços referentes a permissionários
131		Serviços referentes a quiosques
132		Serviços referentes a mananciais
133		Entrega de documentos ou requerimentos
134		Reconsideração de despacho
135		Serviços referentes a segurança pública
136		Autenticidade de documentos
137		AVS - Auto de Vistoria de Segurança

	ÓRGÃOS	SERVIÇOS
138		Cancelamento do auto de interdição
139		Reconsideração de despacho
140		Vistas de processos
141		Informações sobre turismo
142		Certificado de conformidade técnica
143		Serviços referentes a cultura
144	Trabalho e Empreendedorismo	Nota Fiscal - Primeiro acesso - Solicitar orientações para configurar como MEI
145		Senha <i>Web</i> - Solicitar desbloqueio para Pessoa Física, MEI e Empresário Individual
146		Crachá para ambulante
147		Cadastro e atualização de currículo e busca de vaga de emprego
148		Solicitar credenciamento
149		Serviços referentes a ambulantes
150		Renovação de cadastro de empresa
151		Seguro-desemprego
152		Carteira de ascensorista
153	Educação	Curso profissionalizante
154		Fazer matrícula
155		Emitir documento escolar
156		Comprovar escolaridade
157		Acompanhar atividades escolares
158		Inscrever em cursos
159		Solicitar material de conteúdo educativo
160		Solicitação de vaga, atualização de cadastro e transferência
161	Infraestrutura e obras	Alvará de Aprovação
162		Alvará de Funcionamento
163		Alvará de Licença
164		Anotação em planta
165		Aprovação de instalação
166		Aprovação de loteamento
167		Aprovação de projetos
168		Autenticação de plantas
169		Certidão de confrontação de imóveis
170		Certidão de logradouro
171		Certidão de obras
172		Certidão de uso e ocupação do solo
173		Certificado de regularidade de edificações
174		Cadastro de edificações
175		EIV - Estudo Prévio de Impacto de Vizinhança
176		Estudo de Impacto Ambiental
177		Informações sobre obras
178		Licença de funcionamento
179		Licença para alteração de imóvel
180		Licença para construção
181		Notificação de irregularidade de edificações
182		Obra em córregos
183		Parcelamento de solo
184		Pavimentação de ruas não asfaltadas
185		Programas de Regularização Fundiária de Loteamentos Particulares
186		Nivelamento de vias de terra
187		Manifestação ambiental
188		Notificação de irregularidade de edificações
189		Aviso de início de serviço
190		Serviços referentes a água e esgoto
191		Serviços referentes a iluminação pública
192		Saúde
193	Licença sanitária	
194	Solicitar atendimento domiciliar	
195	Solicitar atendimento ambulatorial de saúde	
196	Solicitar atendimento de saúde mental	
197	Solicitar atendimento para crianças e adolescentes	
198	Solicitar atendimento para deficientes físicos	
199	Solicitar atendimento para pessoas idosas	
200	Solicitar atendimento de maternidade	
201	Obter cartão SUS	
202	Obter insumos de saúde	
203	Notificar pragas e vetores	
204	Solicitar atendimento em reabilitação	
205	Solicitar ambulância	
206	Solicitar vistoria	
207	Consulta médica	
208	Procon	Certidão negativa de Reclamações
209		Reclamações e orientações sobre área Alimentícia
210		Reclamações e orientações sobre área da Saúde
211		Reclamações e orientações sobre Assuntos Financeiros
212		Reclamações e orientações sobre Habitação
213		Reclamações e orientações sobre Produtos em geral.
214		Reclamações e orientações sobre Serviços em geral.

	ÓRGÃOS	SERVIÇOS
215		Consulta de reclamações

4. UNIDADES DE ATENDIMENTO PHYGITAL

4.1. Conforme apontado anteriormente, o fato de as pessoas possuírem equipamentos eletrônicos não as habilita para o acesso e a manipulação dos serviços públicos digitais. Por diversos motivos, entre os quais a não disponibilização dos serviços e a dificuldade de manuseio, a população precisa do atendimento presencial.

4.2. Para que esse atendimento se realize, é necessário haver um local adequado, no qual o cidadão possa solicitar o serviço pretendido com conforto e segurança e ser atendido com qualidade, presteza e eficiência.

4.2.1. Nesse local, o cidadão deve:

- ter acesso ao atendimento presencial,
- poder solicitar o serviço digital pretendido autonomamente em totem de autoatendimento,
- receber orientações e informações sobre os serviços,
- receber ajuda para solicitar os serviços digitais, se necessário.

4.3. Esse ambiente, no qual se realizará o atendimento phygital com todas as modalidades, é denominado unidade de atendimento phygital.

4.4. Para garantir que o atendimento seja realizado com qualidade, presteza e eficiência, é necessário que a unidade atenda a critérios de localização, dimensionamento, programa arquitetônico e comunicação visual.

4.5. Os critérios descritos a seguir referem-se à unidade de atendimento phygital proposta para uma faixa de atendimento, ou seja, para atender 100 mil habitantes e realizar 160 atendimentos/dia.

4.6. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES

4.6.1. O município deverá fornecer o terreno ou espaço público para a instalação da unidade de atendimento phygital. Esse local deverá poder comportar a quantidade de faixas de atendimento de interesse do município, considerando que pode ser uma única faixa ou mais de uma.

4.6.2. A dimensão do terreno ou espaço público a ser cedido deverá estar em conformidade com a legislação de uso, ocupação e parcelamento do solo do município no qual será implantada a unidade.

4.6.3. Para garantir a qualidade, eficiência e eficácia do funcionamento da unidade, o CONTRATANTE deverá seguir os parâmetros de localização abaixo, facilitando o acesso do cidadão.

- Terrenos ou espaços públicos devem ser situados no perímetro urbano, em zonas com maior fluxo de circulação de pessoas, dotadas de serviços básicos de infraestrutura urbana, de sistema viário principal e de transporte público coletivo, abrangendo vários pontos da cidade e extensivo as regiões periféricas.
- A unidade pode ser localizada em áreas disponíveis em complexos públicos.
- O imóvel deve ter boa visibilidade, seja por meio da localização nas vias de tráfego de veículos ou conforme identificação visual que direcione o cidadão até o local.
- As calçadas, meios-fios e travessias no entorno do imóvel devem ser adequadas para os deslocamentos a pé e a acessibilidade dos cidadãos com mobilidade reduzida.
- O imóvel não pode estar próximo a ambiente degradado, com áreas sujeitas a deslizamento de terras, livres de enchentes, lixões e outros elementos que constituem fator de risco para a população.
- Para a definição da localização, devem ser considerados fatores como: densidade populacional, perfil socioeconômico, necessidades específicas da população local e demandas em áreas mais carentes de serviços públicos.

4.7. DIMENSIONAMENTO ARQUITETÔNICO DA UNIDADE DE ATENDIMENTO PHYGITAL

4.7.1. Para atender a uma faixa de atendimento phygital, referente a 100 mil pessoas, foi estimada uma unidade de atendimento phygital com 77m², sendo 1/5 (um quinto) destinado a áreas de apoio e 4/5 (quatro quintos) destinados à área de atendimento que comportará a demanda prevista de 160 atendimentos/dia.

4.7.2. Caso sua população ultrapasse 100 mil habitantes, o município poderá contratar mais de uma faixa de atendimento, cuja demanda poderá ser atendida em um único local ou em locais diferentes.

4.7.3. Para a construção da unidade, considerou-se a utilização de diferentes técnicas construtivas, desde que atendam às necessidades dos colaboradores e dos cidadãos, com característica de solução otimizada para a consolidação de um cronograma ágil e reduzido de implantação.

4.7.4. O terreno que comportará a unidade deverá estar em conformidade com a legislação do município no qual ela será instalada, considerando o dimensionamento mínimo estimado de 77m² de construção.

4.7.5. Deverão ser adotadas premissas construtivas e adequações físicas que possibilitem o rápido processo de implantação das unidades, que favoreçam as questões ambientais e o uso racional de recursos, tanto na etapa de construção quanto na longevidade da operação.

4.7.6. A tecnologia da construção aliada ao processo construtivo direcionado para a eficiência energética e de implantação e a flexibilidade de soluções formais que atendam o programa de necessidades e agreguem ao processo elementos facilitadores de conservação e manutenção em suas diferentes escalas, otimizam os resultados e a eficiência de forma geral de todo o projeto.

4.8. PROGRAMA ARQUITETÔNICO

4.8.1. Tipologia da unidade de atendimento phygital

4.8.2. A arquitetura da unidade deverá contemplar setores e ambientes para o atendimento phygital.

4.8.3. A construção da unidade deverá observar as soluções técnicas que se caracterizem como construções modulares, adotando a modalidade denominada no mercado de “módulos habitáveis”, construções que utilizam a tecnologia de “steel frame” ou processos construtivos similares, que atendam as características exigidas e

o cronograma de implantação.

4.8.4. A área disponibilizada pelo CONTRATANTE deverá estar livre, provida de infraestrutura para instalações elétricas e hidrossanitárias, que comporte o dimensionamento da unidade, assim como os recuos exigidos pela lei de uso e parcelamento do solo de cada município, observando os requisitos adequados de mobilidade e acessibilidade urbanas, conforme as normas brasileiras vigentes.

4.8.5. Alguns dos ambientes que compõem as áreas técnicas e áreas de apoio operacionais são pré-requisitos legais em diversas esferas de aprovações e legalizações, como por exemplo quantidade de sanitários, dimensionamento de refeitórios, e deverão atender as legislações vigentes.

4.8.6. **Setorização da unidade de atendimento *phygital***

4.8.6.1. O espaço interno da unidade de atendimento *phygital* deve ser organizado em setores: atendimento, de forma a garantir qualidade e eficiência para as diferentes modalidades de atendimento; retaguarda, para uso administrativo e de serviços; apoio, como sanitários e copa.

- Autoatendimento

4.8.6.2. Local destinado ao autosserviço com totens de autoatendimento, no qual os cidadãos poderão utilizar os serviços digitais de forma autônoma ou com auxílio de atendentes.

- Espera

4.8.6.3. Espaço no qual os cidadãos aguardam atendimento, contendo bancos de espera (longarina) e TV fixa no teto com a função de indicar a o número senha chamada e a orientação do local do atendimento. Nesse espaço deve ser instalado bebedouro, e a circulação no ambiente deve respeitar os pré-requisitos de acessibilidade.

- Área de Atendimento

4.8.6.4. Local onde é realizado o atendimento dos cidadãos, contendo posições de atendimento compostas por mesas de trabalho com computadores e cadeiras e demais equipamentos para execução de cada serviço, além de possibilitar o registro de atendimento e sua gestão.

- Copa

4.8.6.5. Ambiente de uso exclusivo dos colaboradores da unidade para a realização de lanches e refeições. Esse ambiente deverá conter eletrodomésticos e utensílios conforme a necessidade da operação e ser compatível com a unidade.

- Retaguarda – “*open office*” retaguarda

4.8.6.6. Ambiente destinado aos serviços de apoio operacional, concentrando as áreas administrativas de retaguarda e de apoio operacional dos órgãos que prestam serviço na unidade. O conceito aberto visa permitir flexibilidade de uso e melhorias de práticas e processos.

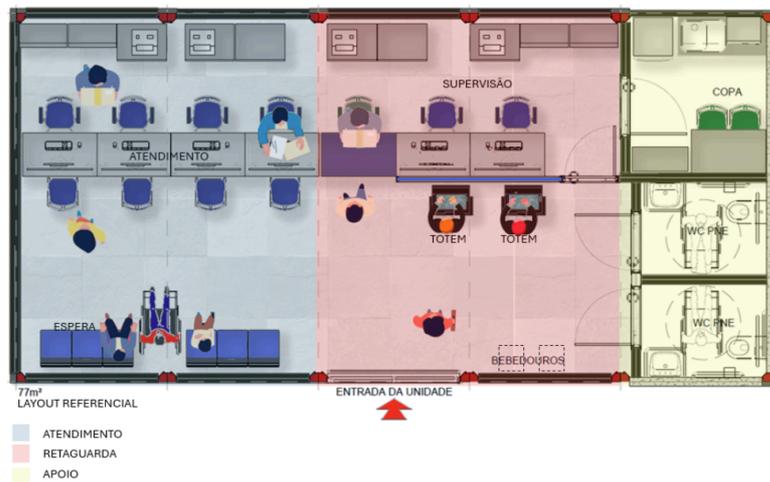
- Sanitários

4.8.6.7. Espaço destinado ao uso de colaboradores e cidadãos, dimensionado conforme o porte da unidade e o cálculo da população do município de modo a atender à legislação vigente. Deverá estar em conformidade com a legislação, observando o dimensionamento mínimo e demais itens referentes aos sanitários destinados às pessoas com mobilidade reduzida e pessoas em cadeiras de rodas, conforme NBR9050.

4.8.7. **Layout e áreas referenciais**

4.8.7.1. Segue o layout referencial da unidade de atendimento para atender uma faixa de atendimento *phygital*, referente a 160 atendimentos/dia, contendo 77m², onde aproximadamente 1/5 (um quinto) da área total é destinada a áreas de apoio, como sanitários e copa.

4.8.7.2. Caso o município necessitar aderir a mais de uma faixa de atendimento e o atendimento se realizar em um único local, o layout referencial deverá ser adaptado com as mesmas premissas para garantir a qualidade do atendimento, atendendo a legislação vigente. Os sanitários, por exemplos, devem estar em conformidade com o número de pessoas e colaboradores que utilizarão o local.



4.8.8. Área de atendimento

4.8.8.1. O setor é composto por mesas de trabalho, uma área de espera contendo longarinas, área do totem e área de retaguarda.

4.8.8.2. O ambiente de espera é composto por assentos múltiplos, denominados longarinas, com a capacidade estimada em função do número de pontos de atendimento e em relação à demanda projetada para uma faixa de atendimento.

4.8.8.3. O totem de autoatendimento deverá receber alimentação de elétrica e dados. A distribuição de infraestrutura elétrica e de telecomunicações deve ser composta por prumadas verticais para descidas dos pontos de conectorização, por dentro das divisórias de painéis sacáveis, otimizando o padrão estético das instalações.

4.8.8.4. A TV, utilizada como painel de senha, deverá ser fixada no teto e voltada para a área de espera dos cidadãos, proporcionando boa visibilidade para leitura de seu conteúdo e livre de qualquer outro elemento arquitetônico que possa impedir sua visualização completa.

4.8.8.5. A área de espera é delimitada pelos pontos de atendimento, que apresentam a configuração de mesas sequenciais.

4.8.9. Área de retaguarda

4.8.9.1. O ambiente será composto por mesa, cadeira de trabalho e armários baixos.

4.8.9.2. O sistema de climatização deverá considerar as premissas que favoreçam as diretrizes arquitetônicas, em fase de elaboração de projeto de arquitetura, com a finalidade de garantir a refrigeração e renovação do ar, seguindo a legislação vigente.

4.8.10. Áreas de apoio

4.8.10.1. As áreas de apoio são essenciais para o funcionamento da unidade e atendimento aos colaboradores e cidadãos. Alguns ambientes que compõem as áreas de apoio são pré-requisitos legais em diversas esferas de aprovações e legalizações, como sanitários, copas etc.

4.8.10.2. Todas as áreas de apoio, sem exceção, deverão possuir forro de gesso monolítico (acartonado) com aplicação de massa corrida acrílica e pintura acrílica branco neve fosco.

- Sanitários Acessíveis

4.8.10.3. Deverão estar de acordo com a NBR 9050 da ABNT, desde os espaços e normas de circulação e manobra de cadeirantes até a disposição de barras de apoio, alarmes sonoros, cubas, espelhos e demais itens obrigatórios. Deverão atender às normas regulamentadoras e demais legislações afins para garantia total da regularidade dos espaços projetados.

4.8.10.4. As paredes deverão ser revestidas conforme especificação descrita em item específico deste documento. As louças, metais sanitários e acessórios deverão atender aos itens constantes em louças, metais e acessórios no subitem projetos de arquitetura.

- Copa

4.8.10.5. Atenderá, exclusivamente, os colaboradores da unidade e deverá ser dimensionada conforme a legislação vigente.

4.8.10.6. As paredes deverão ser revestidas conforme especificação descrita em item específico deste documento. A copa deverá conter bancada em granito cinza andorinha ou corumbá em dois níveis, conformando áreas molhada e seca. A área seca será elevada em 1,0 cm em relação ao nível da área molhada. Na área seca, deverão ser instalados equipamentos eletrodomésticos (micro-ondas, cafeteira etc.), e, na área molhada, deverá ser instalada cuba dupla, com torneira bica alta móvel e arejador. Além dos eletrodomésticos sobre a bancada, a copa deverá dispor de geladeira, purificador de água, entre outros necessários ao pleno apoio aos colaboradores da unidade, bem como pratos, copos, talheres etc. Deverá ser instalado um relógio de parede de forma visível.

4.8.10.7. Deverão ser seguidas as boas práticas de engenharia para construção e manutenção dos ambientes, prevendo o descarte de resíduos na infraestrutura pública.

4.8.11. Projetos de Arquitetura

4.8.11.1. A CONTRATADA deverá analisar a viabilidade dos locais que serão cedidos para a implantação da unidade e, caso não seja adequado, deverá indicar a necessidade de um novo local.

4.8.11.2. A CONTRATADA deverá elaborar os projetos básicos, executivos e complementares de todas as disciplinas de projeto necessários à instalação das unidades.

4.8.11.3. Deverão ser previstas a elaboração de projeto legal e sua aprovação nos órgãos competentes.

- Compatibilização de Projetos

Consiste na compatibilização dos projetos executivos de arquitetura, de estrutura, de instalações elétricas, hidráulicas, de ar-condicionado e exaustão, de prevenção de combate a incêndio e pânico.

- Fachadas

4.8.11.4. As fachadas principais devem priorizar o uso de recursos gráficos que possibilitem aos cidadãos a identificação da unidade, conforme as diretrizes de comunicação visual.

4.8.12. **Especificação de materiais e acabamentos**

4.8.12.1. Para preservar as características físicas e visuais da unidade, as especificações técnicas mínimas descritas no Anexo 2 – Especificação do Mobiliário, Equipamentos Específicos, Materiais, Acabamentos e Comunicação Visual devem ser observadas e atendidas durante a fase do projeto básico. Esse processo inclui a elaboração de um memorial descritivo com uma lista de materiais de acabamento.

4.8.12.2. São ambientes considerados como áreas secas: autoatendimento, recepção, áreas de atendimento presencial, áreas técnicas e alguns ambientes da área de apoio.

4.8.12.3. São ambientes considerados como áreas molhadas: sanitários e copa.

4.8.13. **Sistema de refrigeração, exaustão e ventilação mecânica**

4.8.13.1. Para a instalação de sistema de refrigeração, exaustão e ventilação mecânica deverá ser atendida a legislação vigente, especialmente a NBR 13971, NBR 14679, NBR 15848, NBR 16401 da ABNT e a Lei Federal nº 13.589/18.

4.8.13.2. O sistema de climatização deverá ser dimensionado em consonância com as demais disciplinas de projetos de instalações, considerando os dimensionamentos de sistemas de elétrica, incêndio, entre outros.

4.8.13.3. Todos os ambientes da unidade deverão ser refrigerados, com exceção de sanitários.

4.8.13.4. Nos locais que não possuam sistema de renovação de ar natural ou dutado pelo sistema de refrigeração e climatização e nos sanitários deverão ser instalados sistema de exaustão mecânica com alimentação e acionamento por rede elétrica.

4.8.14. **Sistema elétrico e luminotécnico**

4.8.14.1. O projeto executivo de instalação de sistema elétrico e luminotécnico deverá atender à legislação vigente, especialmente a NBR 5410, a NBR 15465, a NBR 14039, a NBR 13570, a NBR 13534 e a NBR 6808 da ABNT, além das normas da concessionária de energia.

4.8.14.2. Os componentes do sistema elétrico e luminotécnico não devem utilizar a mesma infraestrutura de encaminhamento do sistema de telecomunicações. O encaminhamento de circuitos elétricos deverá ocorrer por eletrocalhas e eletrodutos aéreos. Não serão permitidas instalações elétricas no piso.

4.8.14.3. Os conjuntos elétricos deverão atender à NBR 5410 da ABNT em relação à altura de instalação, exceto as tomadas instaladas diretamente em estruturas de calhas ou caixas de tomadas em mobiliários. O dimensionamento e as especificações de conjuntos elétricos deverão atender às normas supracitadas, bem como às necessidades específicas de equipamentos eletrodomésticos.

4.8.14.4. Equipamentos elétricos e eletrônicos deverão ser alimentados por sistema de rede elétrica estabilizada. Os demais equipamentos deverão ser alimentados por sistema de rede comum. Para tanto, deverão coexistir no sistema elétrico redes comum e estabilizada. A rede deverá ser aterrada.

4.8.14.5. A distribuição de tomadas de rede comum e estabilizada para cada posição de atendimento deverá seguir a proporção de três tomadas estabilizadas para uma tomada de uso comum. Para o autoatendimento deverá haver uma tomada estabilizada por equipamento. A diferenciação de tomadas de rede estabilizada para tomadas de rede comum deverá ocorrer com uso de tomadas de cores diferentes para cada sistema.

4.8.15. **Sistema de telecomunicações**

4.8.15.1. O sistema de telecomunicações compreende toda a rede de dados, voz e imagem. O sistema de rede para transmissão de imagens será na forma de CFTV.

4.8.15.2. O projeto executivo e instalação de sistema de telecomunicações deverá atender à legislação vigente, como a NBR 14565, a NBR 16415 e a NBR IEC 62676 da ABNT e a Lei 9.472/97.

4.8.15.3. A infraestrutura de rede de dados deverá ser composta de sistema cabeado e wi-fi. Para infraestrutura de rede de voz e imagem não será permitido bluetooth e deverá ser adotado sistema cabeado.

4.8.15.4. A rede cabeada deverá ser constituída de cabos de par trançado (UTP), sem blindagem, categoria 6 (CAT.6), com quatro pares de fios de cobre trançados, limitados ao comprimento máximo de 100 m. Os conectores RJ-45 deverão ser montados no padrão T-568A e os plugues fêmeas do RJ-45 também deverão ser de categoria 6.

4.8.15.5. Deverá ser distribuído um ponto de rede para cada posição de atendimento. Deverá ser disponibilizado um ponto de rede de dados para cada painel de senha.

4.8.15.6. Deverão ser seguidas as boas práticas de engenharia para a instalação de sistema de dados e telefonia.

4.8.15.7. A conectorização dos plugues fêmeas de rede de dados com os equipamentos eletroeletrônicos deverá ocorrer por cordões, conhecidos como “*patch cord*”, categoria 6, montados e certificados pelo fabricante.

4.8.16. **Sistema de prevenção e combate a incêndio e pânico (SPCIP)**

4.8.16.1. O projeto executivo e de instalação do sistema de prevenção e combate a incêndio e pânico deverá atender a legislação vigente, como a Legislação de Segurança Contra Incêndio do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar do Estado.

4.8.16.2. Em casos de imóveis tombados, deverão ser observadas as regras, normas, portarias, decretos, dentre outros instrumentos jurídicos, que salvaguem a preservação das características históricas da edificação e do bem tombado.

4.8.17. Sistema hidráulico e sanitário

4.8.17.1. O sistema hidráulico e sanitário compreende toda a rede de abastecimento de água e vazão de esgoto considerando reservatórios, caixas d'água, caixas de inspeção, caixas de gordura, tubulações e conexões hidráulicas, sistema de condução, coleta, armazenamento de água pluvial, ralos, entre outros.

4.8.17.2. Para desenvolvimento de projeto executivo e instalação de sistema hidráulico e sanitário deverão ser atendidas as legislações vigentes, dentre elas a NBR8160, NBR5626, NBR12209 da ABNT, entre outras.

4.8.18. Comunicação visual

4.8.18.1. O material de comunicação visual será dividido em: placas, adesivos, balizadores, letreiro de fachada e totens, cuja especificação do material consta no Anexo 2 – Especificação do Mobiliário, Equipamentos Específicos, Materiais, Acabamentos e Comunicação Visual,

4.8.19. Considerações gerais

4.8.19.1. A CONTRATANTE deverá ceder o local para implantação da unidade.

4.8.19.2. A responsabilidade pela implantação e operação local para realização do atendimento phygital será da CONTRATADA, bem como a infraestrutura necessária para realização do atendimento.

4.8.19.3. A CONTRATADA deverá possuir equipe especializada em infraestrutura a fim de garantir as boas práticas de construção e engenharia e, consequentemente, práticas de conservação e manutenção da infraestrutura implantada.

4.8.19.4. Os locais cedidos pelo CONTRATANTE deverão estar em perfeitas condições para o recebimento da unidade de atendimento phygital e providos de infraestrutura urbana necessária para a execução das intervenções para construção da unidade. Deverão estar ligados à rede de atendimento das concessionárias locais de fornecimento de água e esgoto, e deve haver rede de internet disponível no local para a interligação na unidade.

5. RECURSOS NECESSÁRIOS PARA FAIXA DE ATENDIMENTO PHYGITAL

5.1. Para a adequada prestação de serviço de atendimento phygital e visando a padronização das unidades, foram elencados dimensionamento e especificações mínimas dos recursos necessários de mobiliários, equipamentos específicos, equipamentos de TIC, insumos, entre outros.

5.2. Será de responsabilidade da Licitante dimensionar a quantidade de itens para atender uma faixa de atendimento phygital.

5.3. Na adesão à ata de registro de preços, a Contratada deverá estimar o quantitativo adequado para atender o número de faixas de atendimento phygital para atender o município interessado

5.4. DIMENSIONAMENTO DE RECURSOS PARA FAIXA DE ATENDIMENTO PHYGITAL

SETOR	ITENS	DIMENSÃO
COMUNICAÇÃO VISUAL E MARKETING		
COMUNICAÇÃO VISUAL	ADESIVO DE IDENTIFICAÇÃO DE MESA - NUMERAÇÃO SUPERIOR	200x200mm
COMUNICAÇÃO VISUAL	ADESIVO DE ÓRGÃO	200x200mm
COMUNICAÇÃO VISUAL	ADESIVO INDICATIVO DE MESA	200x200mm
COMUNICAÇÃO VISUAL	ADESIVO SANITÁRIO	UNID
COMUNICAÇÃO VISUAL	ADESIVO TOTEM EXTERNO	1400x450x100mm
COMUNICAÇÃO VISUAL	IDENTIFICAÇÃO DE MESA BACKOFFICE	200x200mm
COMUNICAÇÃO VISUAL	LETREIRO DE FACHADA	1400x1000x100mm
COMUNICAÇÃO VISUAL	PLACA DE SERVIÇO	600x200mm
COMUNICAÇÃO VISUAL	PLACA INSTITUCIONAL	600x200mm
COMUNICAÇÃO VISUAL	PLACA PROIBIDO FILMAR E FOTOGRAFAR	UNID
COMUNICAÇÃO VISUAL	PLACA PROIBIDO FUMAR	UNID
COMUNICAÇÃO VISUAL	TOTEM INFORMATIVO TEMPORÁRIO	1400x450x100mm
COMUNICAÇÃO VISUAL	TOTEM DE ENTRADA	1400x450x100mm
MARKETING	MATERIAL PARA CAMPANHA PUBLICITÁRIA DE INAUGURAÇÃO DA UNIDADE	CAMPANHA
EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS		
COPA	CAFETEIRA ELÉTRICA INDUSTRIAL	UNID
COPA	DISPENSADOR PAPEL TOALHA	UNID
COPA	GELADEIRA	UNID
COPA	MICRO-ONDAS	UNID
COPA	RELÓGIO DE PAREDE	UNID
COPA	LIXEIRA BASCULANTE QUADRADA	UNID
SANITÁRIO ACESSÍVEL	DISPENSADOR PAPEL HIGIENICO	UNID
SANITÁRIO ACESSÍVEL	DISPENSADOR PAPEL TOALHA	UNID
SANITÁRIO ACESSÍVEL	DISPENSADOR SABONETE LÍQUIDO	UNID
SANITÁRIO ACESSÍVEL	KIT LIMPEZA	UNID
SANITÁRIO ACESSÍVEL	CESTO DE LIXO PARA BOX SANITÁRIO	UNID
ATENDIMENTO	BEBEDOURO ACESSÍVEL	UNID
ATENDIMENTO	CESTO DE LIXO PARA PAPEL / ÁREA DE TRABALHO	UNID
RETAGUARDA	CESTO DE LIXO PARA PAPEL / ÁREA DE TRABALHO	UNID
ATENDIMENTO	LIXEIRA DE AÇO POLIDO (50 LITROS)	UNID
GERAL	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	UNID
GERAL	KIT DE UNIFORME E CRACHÁ	UNID
EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA		
CPD	RACK 19U DE BORDA	UNID

CPD	NVR 8 CANAIS COM 8 CAMERAS	UNID
CPD	SWITCH 24 PORTAS L2	UNID
ATENDIMENTO	DESKTOP ULTRACOMPACTO	UNID
RETAGUARDA	DESKTOP ULTRACOMPACTO	UNID
ATENDIMENTO	SUPORTE DE TV DE TETO	UNID
ATENDIMENTO	MINI PC (COMPUTADOR PAINEL DE SENHA)	UNID
AUTOATENDIMENTO	TOTEM DE AUTOSSERVIÇO E AGENDAMENTO	UNID
ATENDIMENTO	TELEVISOR SMART TV LED 43" ANDROID TV	UNID
ATENDIMENTO	IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA	UNID
ATENDIMENTO	IMPRESSORA TÉRMICA DIRETA	UNID
ATENDIMENTO	LEITOR BIOMÉTRICO DIGITAL	UNID
ATENDIMENTO	WEBCAM	UNID
ATENDIMENTO	CÂMERAS DE SEGURANÇA	UNID
ATENDIMENTO	PATCH PANEL	UNID
ATENDIMENTO	ACCESS POINT	UNID
ATENDIMENTO	TABLET	UNID
RETAGUARDA	NOBREAK 600VA	UNID
ATENDIMENTO/RETAGUARDA	MONITOR	UNID
MOBILIÁRIO		
ATENDIMENTO	DIVISÓRIA MISTA H=2150MM	M²
ATENDIMENTO	PORTA DIVISÓRIA H=1100MM	UNID
COPA	ARMÁRIO AÉREO	1500x310x600mm
COPA	CADEIRA REFEITÓRIO	530x590x800mm
COPA	MESA PARA REFEITÓRIO	1200x700x730mm
ATENDIMENTO	ARMÁRIO BAIXO	800x600x730mm
ATENDIMENTO	CADEIRA FIXA	UNID
ATENDIMENTO	CADEIRA GIRATÓRIA BAIXA	590x580x860mm
ATENDIMENTO	BANCO DE ESPERA - LONGARINA 3 LUGARES	UNID
ATENDIMENTO	MESA DE TRABALHO	1200x700x730mm
RETAGUARDA	CADEIRA GIRATÓRIA BAIXA	UNID
RETAGUARDA	CADEIRA GIRATÓRIA ALTA	UNID
RETAGUARDA	MESA DE TRABALHO	UNID
RETAGUARDA	MESA ALTA TRIAGEM	UNID
ATENDIMENTO	CADEIRA DE RODAS	UNID
ATENDIMENTO	CADEIRA PARA OBESOS	UNID
DESPESAS DE CONSUMO		
GERAL	ENERGIA ELÉTRICA	KW/H
GERAL	ÁGUA E ESGOTO	m³
GERAL	LINK DE COMUNICAÇÃO 100 MB	MB
GERAL	LINK DE COMUNICAÇÃO 50 MB	MB
GERAL	TELEFONIA (PACOTE DE 4GB+MINUTOS ILIMITADOS)	UNID
FACILITIES		
GERAL	LIMPEZA	UNID
GERAL	MANUTENÇÃO DA COMUNICAÇÃO VISUAL E MOBILIÁRIO	m²
GERAL	MANUTENÇÃO DE CFTV	m²
GERAL	MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS GERAIS	m²
GERAL	MANUTENÇÃO PREDIAL (MÃO DE OBRA E MATERIAL)	m²
GERAL	MANUTENÇÃO SISTEMAS DE COMBATE A INCÊNDIO (MÃO DE OBRA E MATERIAL)	m²
GERAL	MANUTENÇÃO SISTEMAS ELÉTRICOS (MÃO DE OBRA E MATERIAL)	m²
GERAL	MANUTENÇÃO SISTEMAS DE REFRIGERAÇÃO (MÃO DE OBRA E MATERIAL)	m²
GERAL	MANUTENÇÃO MOBILIÁRIOS, DIVISÓRIAS E EQUIPAMENTOS GERAIS (MÃO DE OBRA E MATERIAL)	m²
GERAL	MANUTENÇÃO E REPOSIÇÃO DE PEÇAS DO PARQUE DE EQUIPAMENTOS DA UNIDADE (COMPUTADORES, IMPRESSORAS, TOTENS, CFTV E DEMAIS EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS OU EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA)	SERVIÇO E MATERIAL
SEGURO PATRIMONIAL, LAUDOS E TAXAS MUNICIPAIS		
GERAL	SEGURO PATRIMONIAL	APOLICE
GERAL	SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL	APOLICE
GERAL	TAXAS MUNICIPAIS	TAXA
GERAL	IPTU	TAXA
GERAL	PLANO DE MANUTENÇÃO, OPERAÇÃO E CONTROLE PMOC	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL
GERAL	CERTIFICADO DO TESTE HIDROSTÁTICO DAS MANGUEIRAS DE INCÊNDIO	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL
GERAL	DETETIZAÇÃO E DESRATIZAÇÃO	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL
GERAL	LAUDO DO SISTEMA DE DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL
GERAL	LAUDO DE QUALIDADE DA ÁGUA	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL
GERAL	LAUDO DE QUALIDADE DO AR	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL
GERAL	LAUDO DO SISTEMA DE PROTEÇÃO CONTRA DESCARGAS ATMOSFÉRICAS	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL
DESLOCAMENTO E VIAGENS		
GERAL	TRANSPORTE / MALOTE	PACOTE MENSAL
GERAL	DESLOCAMENTO DE EQUIPES	PACOTE MENSAL
LICENÇAS		
GERAL	ANTIVIRUS	UNID
GERAL	FIREWALL	UNID
GERAL	MICROSOFT ENTRA ID	UNID
GERAL	OFFICE 365	UNID

TREINAMENTO		
GERAL	TREINAMENTO CONCEITUAL DE DIRETRIZES - ATENDIMENTO	PESSOAS
GERAL	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO EM SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS (TEÓRICO E PRÁTICO)	PESSOAS
GERAL	TREINAMENTO COMPORTAMENTAL - QUALIDADE NO ATENDIMENTO	PESSOAS
GERAL	TREINAMENTO PARA USO DO DESFIBRILADOR E BRIGADA DE INCENDIO	PESSOAS
GERAL	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO EM LIBRAS	PESSOAS
GERAL	CAPACITAÇÃO CONTINUADA	PESSOAS
MATERIAIS DE CONSUMO MENSAS		
GERAL	MATERIAL DE ESCRITÓRIO	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL
GERAL	MATERIAL DE HIGIENE	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL
GERAL	MATERIAL DE COPA	CUSTO MENSAL PROPORCIONAL

5.5. ESPECIFICAÇÃO DE RECURSOS PARA FAIXA DE ATENDIMENTO PHYGITAL

COMUNICAÇÃO VISUAL E MARKETING

5.5.1. O material de comunicação visual será dividido em: placas, adesivos, balizadores, letreiro de fachada e totens.

5.5.2. Placas: Os elementos “Placas” serão divididos em duas tipologias: placas fixas, instaladas em fechamentos e portas, e placas instaladas com elementos pendurais;

5.5.3. Placas Fixas: Placa em policarbonato compacto, com aplicação de adesivo impresso com comunicação visual específica, laminado semibrilho; fixação com espaçadores em inox nas 4 extremidades, parafusos e buchas. O acabamento dos espaçadores será do tipo moeda;

5.5.4. Placas Pendurais: Placa em policarbonato compacto, com aplicação de adesivo impresso com comunicação visual específica, laminado semibrilho; fixação com tirantes pendurais, fixos no teto/forro;

5.5.5. Totem: Totem em estrutura metálica tubular quadrada de 1 polegada, revestido de ACM, seguindo os padrões de cor, pictogramas e demais elementos da comunicação visual do município. O totem deverá ter função orientativa de ações e serviços, quando interno, e, quando externo, conduzir o cidadão até a unidade;

5.5.6. Adesivos: A comunicação visual deverá utilizar adesivos vinílicos laminados, autocolantes, com acabamento semibrilho, resistentes a intempéries e incidências de raios solares. Deverão ser aplicados de forma a não danificar, nem apresentar “bolhas” em sua colocação.

Quando aplicados em vidros externos, deverão seguir a legislação municipal referente à comunicação visual e poderão ser utilizados para garantir a privacidade ou para diminuir a incidência solar dentro da unidade. Além de usados para comunicação visual, também poderão ser adotados com a estética de jateamento. Não deverão ser aplicados adesivos diretamente em paredes e fechamentos sem a utilização de placas. Dimensões variadas de acordo com as peças de comunicação visual e fachada;

5.5.7. Balizadores: Balizadores de policarbonato compacto revestidos de adesivo vinílico farão a identificação visual do ponto de atendimento;

5.5.8. Letreiro de Fachada: Letreiro em ACM, com a função de comunicação visual de entrada da unidade. A comunicação visual deverá seguir o padrão do município;

5.5.9. Em caso de unidade com acesso realizado pelo passeio urbano, poderá ser adotado como painel “backlight”, obedecendo às diretrizes urbanas de comunicação visual. Em caso de aplicação em imóveis tombados, além de obedecer à legislação vigente, deverão ter a anuência formal pelos órgãos regulatórios.

EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS

5.5.10. Cesto de lixo cor preta para papel para área de trabalho redonda com capacidade para 13 litros, injetada em polipropileno de média densidade e 30cm de altura;

5.5.11. Cesto de lixo cor preta para box sanitário - lixeira de pedal em polipropileno com capacidade de 5 litros, com pedal em forma oval e sistema de abertura por fio de nylon;

5.5.12. Lixeira basculante quadrada para copa cor branco, refeitório e sanitário, confeccionada em plástico polipropileno (PP), com cantos arredondados, com capacidade de 60 litros, altura 720mm, largura 370mm, comprimento 370mm ;

5.5.13. Lixeira comum inox para área de espera, 50 litros com tampa basculante, altura 680mm, largura 300mm, profundidade 300mm;

5.5.14. Bebedouro para o público na cor prata, purificador de água de pressão; com água natural, gelada e misturada, para todos os públicos (adultos, crianças, pessoas com deficiência), com design suspenso (instalação na parede), teclas em braille, jato para boca, protetor bucal de plástico flexível, regulagem de jato de água, eficiência bacteriostática para obtenção de água livre de impurezas, cheiro e gosto, carenagem plástica, gabinete em chapa eletrozincada, tampo inoxidável, dreno para limpeza, ralo sifonado, serpentina externa, altura 570mm, largura 460mm, profundidade 480mm, peso 17,30;

5.5.15. Geladeira, refrigerador frostfree duplex 450l, com painel eletrônico;

5.5.16. Micro-ondas 38 litros, cor branco, certificação INMETRO, vários níveis de potência; trava de segurança, display digital, 1200w;

5.5.17. Cafeteira elétrica industrial em aço inox 430, com reservatório em aço inox 304;

5.5.18. Demais utensílios: Além dos itens especificados acima, podem ser necessários, dependendo da unidade e dos serviços prestados, outros utensílios, tais como:

5.5.19. Dispenser de papel higiênico

5.5.20. Dispenser para álcool em gel

5.5.21. Dispenser para copos descartáveis

5.5.22. Dispenser para papel toalha

5.5.23. Dispenser para sabonete líquido

5.5.24. Utensílios de copa

EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA

5.5.25. **O objetivo desse detalhamento é assegurar a padronização e qualidade dos itens.**

5.5.26. Todos os equipamentos listados a seguir deverão ser novos, não poderão ter uso anterior e deverão ser acompanhados do manual técnico do fabricante com informações para instalação, configuração e utilização.

5.5.27. Caso o município necessitar adquirir mais de uma faixa de atendimento e o serviço for prestado no mesmo local, poderá ser necessário adequar os quantitativos e itens a fim de garantir a adequada prestação do serviço, atendendo a legislação vigente. Por exemplo, o link de dados poderá ser redimensionado, mas,

não necessariamente, duplicado.

NVR 8 Canais com 8 Cameras

• Condição geral

Equipamento para realizar o monitoramento de câmeras IP e com capacidade de resolução 4K. Deverá garantir resolução superior sem travamento de imagens. Deverá ainda possibilitar a instalação de HD de 16TB.

Especificações técnicas

- Gravar até 8 câmeras IP em Full HD @ 30 FPS.
- 1 interface de rede Gigabit Ethernet.
- Reconhecimento automático das câmeras IPs
- Exporta vídeos em AVI: dispensa o uso de programas específicos para conversão.
- Análise de inteligências de vídeo.
- Gravação em 4k.
- Deve ter certificado e/ou homologação da ANATEL. Tais documentos devem estar disponíveis no sítio da ANATEL para consulta no momento da apresentação da proposta.
- Possuir resoluções para suporte a monitores HDMI 3.840 × 2.160, 1920 × 1080, 1280 × 1024, 1280 × 720.
- Possuir zoom digital.
- Possuir capacidade de compressão de arquivos nos sistemas H.265, H.264, H.264H, H.264B e MJPEG.
- Possuir capacidade de configuração para gravação com detecção de movimentos, mascaramento através de agendamentos.

Visualização do dispositivo

- Interfaces de conexão: 1 HDMI e 1 VGA.
- Resolução da saída de vídeo: 3.840 × 2.160, 1.920 × 1.080, 1.280 × 1.024, 1.280 × 720, 1.024 × 768.
- Quantidade de canais exibidos na tela: 1,4,8 canais simultaneamente.
- Ícones exibidos no OSD: nome da câmera, data e hora, detecção de movimento, gravação, bloqueio da câmera e perda de vídeo.

Gravação

- Formato de compressão dos arquivos: H.265/H.264/MJPEG.
- Resoluções de gravação suportadas: 8 MP, 5 MP, 4MP, 3 MP, 1080p, 1.3 MP, 720p, D1, CIF.
- Taxa de frames total para gravação: gravação dependente da taxa de transmissão de banda. Caso a banda não exceda, o NVR conseguirá executar a gravação em stream principal de todos os canais até a resolução 4K.
- Taxa de bit rate suportada para gravação: a soma do bit rate configurada nas câmeras deve ser de, no máximo, 80 Mbps
- Eventos/configurações para gravação: Gravação por configuração manual, gravação por agenda
- Prioridade para configuração da gravação: Manual>Detecção de vídeo e Alarme>Agenda.
- Eventos que podem ser configurados por detecção de movimento: Gravação de vídeo, tour, e-mail, FTP, buzzer e pop-up de mensagem de gravação.
- Modos de backup: Dispositivo USB (com sistema de arquivos em FAT32), FTP e download através da página web do NVR. REDE
- Porta Ethernet: no mínimo 1 portas RJ45 (10/100/1000 Mbps).
- Throughput de rede: 88 Mbps.
- Possuir Throughput de rede de, no mínimo, 88 Mbps.
- Permitir acesso via smartphone IOS e Android.
- Conexões remotas: até 10 usuários.
- Funções de rede: http, TCP/IP, IPV4/IPV6, UPNP, RTSP, UDP, SMTP, NTP, DHCP, DNS, Filtro IP, PPPoE, DDNS, FTP.
- Número mínimo de usuários: 10 usuários, limitando-se à taxa de saída de banda.

Armazenamento

- Disco rígido: 1 HDs SATA 3 com capacidade de 16TB.
- Possuir tecnologia de hibernação do HD, alarme de falha e alarme de espaço insuficiente.
- Possuir alarme de falha e alarme de espaço insuficiente.

Switch 24 Portas Layer 2

• Condição Geral:

- Deverão ser fornecidos Switches L2 novos, de mesmo padrão e sem uso anterior.
- O modelo ofertado deverá estar em linha de produção, sem previsão de encerramento, na data de entrega da proposta.
- Computador Ethernet (switch) de acesso, gerenciável, empilhável (stackable), suporte a recursos de roteamento estático e dinâmico, QoS (Qualidade de Serviço), VLAN e segurança básica.
- Método de comutação store and forward.
- Deverá possuir certificado e/ou homologação da ANATEL, conforme previsto no Regulamento para Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações, de acordo com a Resolução N° 242 de 30 de novembro de 2000, da referida agência.

Gabinete, Módulo Base e Acessórios (para cada switch)

- Possuir gabinete adequado para fixação em rack de 19 polegadas, com altura máxima de 1,0 U (uma unidade de altura de rack) com conjunto de montagem (Kit).
- Possuir software interno armazenado em memória não-volátil (flash), permitindo a sua atualização via rede utilizando serviços TFTP.
- Deverá ser fornecida instalada a versão mais recente do software interno do switch.
- Possuir interface de console compatível com o padrão EIA/TIA-232 ou 8P8C (RJ45).
- Possuir fonte de alimentação interna com seleção automática para tensões de 100 VAC a 240 VAC à 60 Hz, e possibilidade de suporte a fonte redundante interna ou externa alimentada com circuito elétrico distinto.

- Possuir cabo para fonte de alimentação de energia elétrica, padrão ABNT 14136.
- Interface Gigabit Ethernet 10/100/1000base-T.
- Possuir, no mínimo, 24 (vinte e quatro) portas com conectores RJ-45 fêmea de 8 vias, utilizáveis simultaneamente.
- Possuir detecção automática (autosense) para as velocidades de 10 Mbps, 100 Mbps e 1000 Mbps.
- Possuir suporte a detecção automática MDI / MDI-X em cada porta.
- Possuir capacidade de transmissão full duplex e half duplex.
- Possuir interface compatível com os padrões IEEE 802.3u e IEEE 802.3ab. interface Gigabit Ethernet 1000Base-T Para Uplink.
- Possuir, no mínimo, 02 (duas) portas com conectores RJ-45 fêmea de 8 vias, utilizáveis simultaneamente.
- Velocidade de 1000 Mbps.
- Deverá permitir o empilhamento mínimo de 4 (quatro) switches por pilha para implementação em topologia de rede em anel, com contingência a falhas.
- Se forem fornecidas através de módulo ou cartão de interface, as interfaces devem operar em modo de hot swap, isto é, sem a necessidade de desligar e/ou reiniciar o equipamento em caso de encaixe, retirada ou troca do módulo ou cartão de interface.
- Possuir interfaces dedicadas e que não podem ser oferecidas em modo combo com as interfaces do item acima.
- Possuir interface compatível com o padrão IEEE 802.3ab Switch com capacidade de, no mínimo, 160 (cento e sessenta) Gbps.
- Possuir capacidade de comutação de, no mínimo, 65 Mpps (sessenta e cinco milhões de pacotes por segundo) em nível 2 do modelo de referência OSI.
- Possuir capacidade de endereçamento de, no mínimo, 16.000 (dezesesseis mil) endereços MAC.
- Possuir configuração de, no mínimo, 1.000 (mil) VLANs estáticas ativas segundo o padrão IEEE 802.1Q.
- Possuir implementação de VLANs de forma dinâmica com remoção e distribuição dinâmica através de interfaces configuradas como tronco IEEE 802.1Q.
- Possuir suporte de encaminhamento de “jumbo frames” (frames de 9000 bytes).
- Possuir fonte de alimentação interna com seleção automática para tensões de 100 VAC a 240 VAC à 60 Hz, e possibilidade de suporte à fonte redundante interna ou externa alimentada com circuito elétrico distinto.
- Deverá implementar controle de fluxo de dados segundo o padrão IEEE 802.3x em full duplex.
- Deverá implementar a classificação, marcação e priorização de tráfego segundo o padrão IEEE 802.1p.
- Deverá implementar a classificação, marcação e priorização de pacotes IP, utilizando DSCP (Differentiated Services Code Point) ou ToS rewrite (Type Of Service).
- Deverá possuir, no mínimo, 4 (quatro) filas de prioridade por porta.
- Possuir implementação de priorização ponderada WFQ (Weighted Fair Queueing, ou gerenciamento de fila WRR (Weighted Round Robin) ou Shaped Round Robin (SRR) ou Weighted Tail Drop (WTD) ou similares, para evitar o estrangulamento de tráfego de prioridades menores.
- Dispor de filtro de pacotes baseado em regras ou listas de controle de acesso baseado em parâmetros de camadas 2 e 4 em todas as portas do switch, através de endereços MAC de origem e de destino, de endereços IP de origem e de destino, e de portas de aplicação TCP e UDP.
- Deverá implementar a função de Unidirection Link Detection (UDLD) ou Device link detection protocol (DLDP) para detecção de problemas no cabeamento da rede.
- Deverá implementar o padrão Rapid Spanning Tree Protocol (IEEE 802.1w) e Multiple Spanning Tree Protocol (IEEE 802.1s).
- Deverá implementar mecanismo de proteção da “root bridge” do algoritmo Spanning-Tree para prover defesa e contra-ataque do tipo “Denial of Service” no ambiente nível 2.
- Possuir implementação de IP multicast com IGMP snooping.
- Dispor de agregação de links utilizando o protocolo dinâmico LACP (Link Aggregation Control Protocol) segundo o padrão IEEE 802.3ad.
- Deverá ser implementado o protocolo IEEE 802.1AB Link Layer Discovery Protocol (LLDP) e sua extensão LLDP-MED, permitindo a descoberta dos elementos de rede vizinhos.
- Deverá ser implementado o protocolo NTP (Network Time Protocol).
- Deve implementar IPv4/IPv6 em pilha dupla (dual stack).
- Deverá implementar roteamento em IPv6 para rotas estáticas.
- Deverá implementar listas de controle de acesso (ACLs) baseadas em endereço IP de origem e destino, interfaces TCP e UDP de origem e destino e endereços MAC de origem e destino.
- Possuir configuração de, no mínimo, 1000 (mil) regras individuais por lista de acesso (ACL) para entrada e saída.
- Possuir configuração via, console local, TELNET e SSH v.2 (Secure Shell).
- Deverá implementar SNMP v1, v2 e v3.
- Possuir senha de segurança para configuração e para monitoração.
- Possuir gerenciamento MIB SNMP II (RFC 1213) e possuir a descrição completa das MIBs implementadas no equipamento, inclusive as extensões privadas, se existirem.
- Deverá implementar nativamente 4 grupos RMON (alarme, evento, histórico e estatístico) conforme RFC 1757.
- Prever gerenciamento e configuração remotos através de um único endereço IP.
- Deverá permitir o espelhamento de portas, com ou sem VLANs configuradas, para, pelo menos, uma porta especificada, no mesmo switch ou em outro switch na mesma pilha.
- Deverá permitir o download e o upload de configurações através de arquivos do tipo Texto.
- Deverão ser implementados, no mínimo, 03 (três) níveis de privilégios de acesso para gerenciamento do switch via Telnet.
- Possuir implementação de técnica de proteção contra-ataque de DHCP no caso de algum invasor assumir a funcionalidade de servidor de DHCP na rede.
- Possuir autenticação de usuários por porta do switch segundo o padrão IEEE 802.1x para segurança de rede.
- Realizar atribuição automática de VLAN para convidados (guest VLAN) com IEEE 802.1x.
- Implementar associação automática de VLAN da porta do switch através da qual o usuário requisitou acesso à rede, na autenticação 802.1x, bem como designar VLAN específica para o usuário quando a estação não tem cliente 802.1x (suplicante) ou as credenciais do usuário não estão corretas (falha de autenticação).
- Deverá implementar “accounting” das conexões IEEE 802.1x.
- O switch (cliente AAA) deve ser capaz de enviar, ao servidor AAA, pelo menos as seguintes informações sobre a conexão: identificação do usuário, porta do switch utilizada para acesso do usuário.
- Deverá ser possível definir o intervalo de tempo para obrigar o cliente a se reautenticar (reautenticação periódica), na autenticação 802.1x.
- Prever que os equipamentos que não disponham de suplicantes 802.1x (impressoras e outros) deverá ser suportada, no mínimo, a sua alocação em uma VLAN específica ou autenticação por MAC address.
- Deverá implementar funcionalidades de QoS de “Traffic Policing” e ser possível a especificação de banda por classe de serviço. Para os pacotes que excederem a especificação deverá ser possível configurar, no mínimo, a ação de descarte do pacote.
- Possuir implementação de técnica de proteção contra-ataque de DHCP no caso de algum invasor assumir a funcionalidade de servidor de DHCP na rede.
- Realizar a autenticação de usuários por porta do switch segundo o padrão IEEE 802.1x para segurança de rede.
- Deverá ser fornecido cabo para fonte de alimentação de energia elétrica, padrão ABNT 14136 (2P+T).
- Deverá ser fornecido cabo console.
- Deverá ser fornecido conjunto (kit) para montagem em rack de 19 polegadas.

Desktop ultracompacto

Processador

- 01 (um) processador, padrão de arquitetura do processador x86 de 32 bits com suporte à extensão 64 bits, com tecnologia de fabricação de 14 nanômetros ou menor.

- Processador com índice mínimo de 13.000 (treze mil) pontos tendo como referência a base de dados Passmark CPU Mark disponível no site: <http://www.cpubenchmark.net/>
- O processador deve implementar mecanismos de redução de consumo de energia compatível com o padrão ACPI versão 2.0 ou superior e deverá possuir controle automático para evitar superaquecimento que possa danificá-lo.

Memória RAM

- Deverão ser fornecidos, no mínimo, 08 GBytes de memória RAM por computador.
- Barramento de memória, no mínimo, do tipo DDR4 2400MHz ou superior.
- Mínimo de 02 slots de memória.
- O computador deverá suportar expansibilidade de memória de, no mínimo, 32GB.

Circuitos integrados de controle auxiliar do processador (CHIPSET)

- O CHIPSET deverá suportar no, mínimo, memória RAM do tipo DDR4 com frequência igual ou superior a 2400MHz.
- Deverá possuir controladora SSD M2.
- Deverá implementar mecanismos de redução de consumo de energia compatível com o padrão ACPI versão 2.0 ou superior.

Placa mãe (MOTHERBOARD)

- O BIOS UEFI deverá ser tipo Flash Memory, utilizando memória não volátil e eletricamente reprogramável.
- Deverá mostrar no monitor de vídeo o nome do fabricante do computador sempre que o computador for inicializado.
- A inicialização do computador deverá ser realizada na sequência definida pelo usuário, via dispositivo de armazenamento local, bem como suportar pela placa de rede através do recurso WOL (Wake on LAN) compatível com o padrão PXE (Pré-boot Execution Environment).
- Deverá possuir recursos de controle de permissão através de senhas, uma para inicializar o computador e outra para acesso e alterações das configurações do BIOS.

Portas de comunicação

- No mínimo, 04 (quatro) portas USB.
- 02 portas HDMI ou Display Port. Caso a porta de vídeo digital nativa do equipamento seja Display Port, deverá ser fornecido 01 adaptador de Display Port para HDMI.
- 01 (uma) porta da interface de rede padrão RJ45, com conector externo na cor preta quando a interface de rede Ethernet for on-board.

Interface de rede

- No mínimo, 01 (uma) interface de rede por computador.
- Padrão PCI, on-board.
- Interface de rede padrão Gigabit Ethernet.
- Deverá operar automaticamente nas velocidades de comunicação de 10Mbps ou 100Mbps ou 1000Mbps, bem como no modo full-duplex.
- Compatibilidade funcional e operacional com os padrões IEEE 802.3 para 10baseT (Ethernet), IEEE 802.3u para 100baseTX (Fast Ethernet) e IEEE 802.3ab para 1000baseT (Gigabit Ethernet).
- Deverão possuir recursos de Wake on LAN (WOL) e Pré-boot Execution Environment (PXE).
- Leds de sinalização para link e atividade.

Interface de rede WIRELESS

- No mínimo, 01 (uma) interface de rede wireless por computador.
- Padrão PCI ou superior.
- Segurança WPA, WPA2,
- Compatibilidade funcional e operacional com os padrões IEEE 802.11g e IEEE 802.11n, 802.11ac e 802.11ax.
- Bluetooth 5.2 ou superior.

Controladora de vídeo

- 01 (uma) controladora de vídeo por computador.
- Padrão PCI Express ou superior.
- Tamanho de memória de vídeo de, no mínimo, 1.0 GBytes, com mecanismo de alocação dinâmica ou não da memória RAM do sistema. Caso a alocação seja efetuada de forma dinâmica, deverá permitir que parte da memória RAM do sistema seja alocada para vídeo à medida que seja necessária e liberada quando não estiver sendo usada.
- Resolução gráfica mínima de 1920 x 1080 pixels.

Unidade de armazenamento

- No mínimo, 01 (um) dispositivo de armazenamento SSD
- Tipo interno ao gabinete.
- Capacidade mínima de armazenamento na unidade de, no mínimo, 256GBytes. k. Kit de áudio
- Deverá ser fornecido 01 (um) Kit de Áudio composto por 01 (uma) Controladora de som, 01 (um) Alto-falante por computador.
- A controladora deverá possuir 01 (uma) saída amplificada para canais estéreo e 01 (uma) entrada para microfone, podendo ser tipo combo.
- Deverá ser fornecido Alto-falante interno com amplificador de sinal, de modo a eliminar o uso de caixas de som externas.

Teclado

- Deverá ser fornecido 01 (um) teclado por computador.
- Teclado com conjunto de no, mínimo, 104 teclas com teclado numérico e teclas de função.
- Compatibilidade com o padrão ABNT Variant 2.
- Conector do cabo de sinal padrão USB.
- Deverá possuir o mesmo padrão de cor do gabinete.

Mouse

- Deverá ser fornecido 01 (um) mouse por computador.
- Mouse tipo óptico com 3 botões, sendo 2 para seleção de objetos e 1 tipo scroll para rolagem.
- Conector do cabo de sinal padrão USB.

Monitor de vídeo

- Tipo TFT (Thin Film Transistor) de Matriz Ativa, policromático de 23 polegadas ou superior.
- Formato padrão widescreen.
- Resolução gráfica mínima suportada de 1920 x 1080 pixels a 60Hz.

- Tempo de resposta no máximo de 6 milissegundos.
- Tratamento de superfície antirreflexivo e antiestático.
- Brilho de, no mínimo, 250 cd/m².
- Relação de Contraste típico de, no mínimo, 1000:1.
- Funções OSD (On Screen Display) para ajuste de brilho, contraste, posição horizontal vertical, linguagem, regulagem de cor.
- Case do monitor com ajuste de inclinação, ajuste de altura da tela de 110 mm, pivô de rotação de 90°.
- 01 conector de sinal digital Display Port ou HDMI.
- Fonte de alimentação do monitor de vídeo com ajuste automático, suportando faixa de tensão de 100 VAC a 240 VAC, a 50 ou 60 Hz.
- Deverá ser fornecido cabo de alimentação elétrica padrão brasileiro NBR 14136:2002.
- Deverá ser fornecido 01 cabo HDMI ou cabo compatível com a controladora do Desktop.
- O gabinete deverá, externamente, possuir cor semelhante ao do gabinete da CPU, com botões para ligar/desligar e de controle digitais, bem como indicadores visuais para informar os estados de ligado, espera e desligado.
- Em conformidade com a norma TCO'03 ou Energy Star 5.0 e/ou registrado no EPEAT (Eletronic Product Environmental Assessment Tool) como categoria Gold comprovado no site www.epeat.net.
- Deverá possuir o mesmo padrão de cor do gabinete.

Gabinete da CPU

- Gabinete tipo USFF (Ultra Small Form Factor), permitindo a utilização na posição horizontal e vertical sem comprometer os componentes internos e o funcionamento do computador.
- O gabinete deverá possuir abertura para ventilação.
- O computador deve possuir botão liga/desliga e deve ser desligado por software mantendo pressionado o botão, o qual deve possuir dispositivo de proteção para prevenir o desligamento acidental do computador.
- Deverá possuir display ou leds acoplados no painel frontal do computador para indicar e permitir monitorar suas condições de funcionamento.
- Volume máximo de 1.500cm³.

Fonte de alimentação

- Deverá ser fornecida 01 (uma) fonte de alimentação de no máximo 90w, bivolt com seleção automática 100 ~ 240 VAC.
- Deverá ser fornecido cabo de alimentação elétrica padrão brasileiro NBR 14136:2002.

Sistema operacional

- Deverá ser entregue com 01 (uma) licença do sistema operacional corporativo MS-Windows 11 Professional 64bits na versão e release mais recente, em idioma português. O recovery do sistema operacional ofertado deverá ser disponibilizado em uma partição do disco rígido do equipamento ou em mídias óticas.
- O Desktop e todos os seus periféricos deverão ser compatíveis com o sistema operacional MS-Windows 11 Professional 64bits e versões superiores.
- O Desktop ofertado deverá estar certificado no HCL (Hardware Compatibility List) da Microsoft para o sistema operacional ofertado que será comprovado através do site <https://sysdev.microsoft.com/enUS/Hardware/lpl/> ou apresentação do certificado.
- A Contratada deverá disponibilizar acesso automático à documentação e às versões de manutenção e atualizações de firmware e drivers para os componentes do desktop ofertado, via portal web do fabricante, sem ônus adicional.

Certificação ANATEL

- A interface Wireless ofertada deve possuir, na data da entrega da proposta, homologação junto à ANATEL com certificado disponível publicamente no endereço eletrônico desta agência, conforme a Resolução número 715 de 23 de outubro de 2019.

Qualidade do equipamento

- Deverá ser entregue Certificado ou Relatório de Avaliação de Conformidade emitido por um órgão credenciado pelo INMETRO ou Certificado similar, comprovando que o COMPUTADOR está em conformidade com a norma IEC 60950 (Safety of Information Technology Equipment Including Electrical Business Equipment), para segurança do usuário contra incidentes elétricos e combustão dos materiais elétricos.
- Deve possuir identificação impressa com o nome do fabricante, modelo e número de série, estas identificações não poderão ser feitas com etiquetas autoadesivas de fácil remoção ou danificação.

Mini PC (Computador para painel de senha)

Controlador e processador de funções:

- CPU Quad Core ou superior.
- Memória cache 2MB ou superior.
- Memória principal 4GB ou superior.
- Interface de saída de vídeo, tipo HDMI.
- Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre 100 e 240 Vac, 60 Hz. Plug compatível com o novo padrão brasileiro, sem adaptador.
- Gabinete do tipo nano, com espaço para todos os dispositivos previstos.

Acessórios

- Deverão ser fornecidos todos os cabos, suportes (se necessários, "gavetas", "braços" e "trilhos") para a instalação do equipamento no rack.

Totem de autosserviço e agendamento

Condição geral

- O painel operacional do totem deverá estar aderente aos critérios de acessibilidade, possibilitando fácil interação e permitir condições de alcance aos usuários, inclusive aos portadores de deficiência.

Processador

- 01 (um) processador, padrão de arquitetura do processador x86 de 32 bits com suporte à extensão 64 bits, com tecnologia de fabricação de 14 nanômetros ou menor.
- Processador com índice mínimo de 13.000 (treze mil) pontos tendo como referência a base de dados Passmark CPU Mark disponível no site: <http://www.cpubenchmark.net/>
- O processador deve implementar mecanismos de redução de consumo de energia compatível com o padrão ACPI versão 2.0 ou superior e deverá possuir controle automático para evitar superaquecimento que possa danificá-lo.

Memória RAM

- Deverão ser fornecidos, no mínimo, 08 GBytes de memória RAM por computador.
- Barramento de memória, no mínimo, do tipo DDR4 2400MHz ou superior.
- Mínimo de 02 slots de memória.
- O computador deverá suportar expansibilidade de memória de no mínimo 32GB.

Circuitos integrados de controle auxiliar do processador (CHIPSET)

- O CHIPSET deverá suportar, no mínimo, memória RAM do tipo DDR4 com frequência igual ou superior a 2400MHz.
- Deverá possuir controladora SSD M2.
- Deverá implementar mecanismos de redução de consumo de energia compatível com o padrão ACPI versão 2.0 ou superior.

Placa mãe (MOTHERBOARD)

- O BIOS UEFI deverá ser tipo Flash Memory, utilizando memória não volátil e eletricamente reprogramável.
- Deverá mostrar, no monitor de vídeo, o nome do fabricante do computador sempre que o computador for inicializado.
- A inicialização do computador deverá ser realizada na sequência definida pelo usuário, via dispositivo de armazenamento local, bem como suportar pela placa de rede através do recurso WOL (Wake on LAN) compatível com o padrão PXE (Pré-boot Execution Environment).
- Deverá possuir recursos de controle de permissão através de senhas, uma para inicializar o computador e outra para acesso e alterações das configurações do BIOS.

Portas de comunicação

- No mínimo, 04 (quatro) portas USB.
- 02 portas HDMI ou Display Port. Caso a porta de vídeo digital nativa do equipamento seja Display Port, deverá ser fornecido 01 adaptador de Display Port para HDMI.
- 01 (uma) porta da interface de rede padrão RJ45, com conector externo na cor preta quando a interface de rede Ethernet for on-board.

Interface de rede

- No mínimo 01 (uma) interface de rede por computador.
- Padrão PCI, on-board.
- Interface de rede padrão Gigabit Ethernet.
- Deverá operar automaticamente nas velocidades de comunicação de 10 Mbps ou 100 Mbps ou 1000 Mbps, bem como no modo full-duplex.
- Compatibilidade funcional e operacional com os padrões IEEE 802.3 para 10baseT (Ethernet), IEEE 802.3u para 100baseTX (Fast Ethernet) e IEEE 802.3ab para 1000baseT (Gigabit Ethernet).
- Deverá possuir recursos de Wake on LAN (WOL) e Pré-boot Execution Environment (PXE).
- Leds de sinalização para link e atividade.

Interface de rede WIRELESS

- No mínimo, 01 (uma) interface de rede wireless por computador.
- Padrão PCI ou superior.
- Segurança WPA, WPA2.
- Compatibilidade funcional e operacional com os padrões IEEE 802.11g e IEEE 802.11n, 802.11ac e 802.11ax.
- Bluetooth 5.2 ou superior.

Controladora de vídeo

- 01 (uma) controladora de vídeo por computador.
- Padrão PCI Express ou superior.
- Tamanho de memória de vídeo de, no mínimo, 1.0 GBytes, com mecanismo de alocação dinâmica ou não da memória RAM do sistema. Caso a alocação seja efetuada de forma dinâmica, deverá permitir que parte da memória RAM do sistema seja alocada para vídeo à medida que seja necessária e liberada quando não estiver sendo usada.
- Resolução gráfica mínima de 1920 x 1080 pixels.

Unidade de armazenamento

- Disco rígido, padrão HD SSD; no mínimo capacidade 240gb.
- Interface sata III 6gb/s; fator de forma 2.5"; 7mm.
- Leitura 545 mb/s, gravações 465mb/s, c/cabo Sata III desktop 30 cm.
- Tipo interno ao gabinete.
- Capacidade mínima de armazenamento na unidade de, no mínimo, 256GBytes.
- Vibração quando em operação: 2,17G Pico (7 – 800 Hz)- Vibração quando não está em operação: 20G Pico (10 – 2000 Hz)-
- Expectativa de vida útil: 1 milhão de horas MTBF

Kit de áudio

- Deverá ser fornecido 01 (um) Kit de Áudio composto por 01 (uma) Controladora de som, 01 (um) Alto-falante por computador.
- A controladora deverá possuir 01 (uma) saída amplificada para canais estéreo e 01 (uma) entrada para microfone, podendo ser tipo combo.
- Deverá ser fornecido Alto-falante interno com amplificador de sinal, de modo a eliminar o uso de caixas de som externas.

Monitor de vídeo touch-screen

- Tipo TFT (Thin Film Transistor) de Matriz Ativa, policromático de 15,5 polegadas ou superior.
- Formato padrão widescreen.
- Resolução gráfica mínima suportada de 1920 x 1080 pixels a 60Hz.
- Tempo de resposta no máximo de 6 milissegundos.
- Tratamento de superfície antirreflexivo e antiestático.
- Brilho de, no mínimo, 250 cd/m2.
- Relação de Contraste típico de, no mínimo, 1000:1.
- Deverá ter tecnologia touchscreen capacitiva.

Webcam

- A webcam deve ser posicionada na parte frontal do terminal, totalmente integrada ao equipamento, de modo que permita a captura de imagens do usuário que estiver interagindo com o totem.
- Deverá ser fornecida 01 Webcam por totem.
- A resolução mínima FULL HD 1080 p.

- Deverá obter autofoco.
- Deverá utilizar interface USB 2.0 ou superior.
- Deverá ter parâmetros para ajustar o brilho, contraste, matriz, saturação, nitidez, gamma, equilíbrio do branco e exposição do foco.
- Compatibilidade com os sistemas operacionais Linux, Windows 10 x86 e x64 e versões mais recentes comercialmente disponíveis.

Impressora A4

- Impressora para execução de impressão em formato A4, que permitir a impressão de recibos, comprovantes e guias de arrecadação.
- Laser monocromática Impressão em Duplex (frente e verso): Duplex integrado Velocidade de impressão: no mínimo, 55 ppm (páginas por minuto) Cópia em Duplex (frente e verso) passagem.
- UNICA Porta USB frontal compatível com a especificação USB 2.0 (Tipo A), Porta USB (Tipo A) compatível com a especificação USB 2.0, Ethernet 10/100BaseTX (RJ-45), também compatível com 1000Base-T, Porta USB 2.0 com certificação de alta velocidade (Tipo B).
- Processador mínimo 600 MHz Memória standard mínimo 256 MB.
- Capacidade de bandejas de 250 folhas mais bandeja MP Tamanho do papel A4, Letter, B5 (JIS), A5, A5 (Long Edge), A6, Executive, Legal, Folio Gramatura papel 60g-160g.

Pin pad

- Deverá possuir teclas de funções e direcionais.
- Deverá possuir marcação tátil nas teclas Anula, Entre, Limpa e 5.
- Deverá possuir display gráfico de 128x64 pixels, modo texto com 16 caracteres e 8 linhas com backlight.
- Deverá possuir interface USB.
- Deverá possuir slot para módulo SAM.
- Memória mínima de 2 MB com a possibilidade de expansão até 4 MB.
- Deverá possibilitar a leitura de cartões magnéticos de trilhas 1, 2 e 3.
- Deverá possibilitar a leitura de cartões SmartCard compatíveis com a ISO 7816-1, -2, -3 e -4.
- Deverá estar homologado no padrão EMV 2000 nível 1 e 2 e PCI versão 2.X.
- Deverá suportar criptografia nos modos DES, Triple DES, DUNKPT-DES, DUNKPT-TDES, RSA e AES, SHA-1.
- Chaves: método de tratamento de chaves de criptografia máster/session key, PKI e DUKPT simultâneos.

Webcam

- Deverá ser fornecida 01 Webcam por totem.
- A resolução mínima FULL HD 1080 p.
- Deverá obter autofoco.
- Deverá utilizar interface USB 2.0 ou superior.
- Deverá ter parâmetros para ajustar o brilho, contraste, matriz, saturação, nitidez, gamma, equilíbrio do branco e exposição do foco.
- Compatibilidade com os sistemas operacionais Linux, Windows 10 x86 e x64 e versões mais recentes comercialmente disponíveis.

Impressora de transferência térmica direta

- Sistema de impressão em papel térmico;
- Velocidade de impressão mínima de 200 mm/s.
- Resolução mínima de 180 ppp.
- Com, no mínimo, 4 (quatro) Kbytes de memória ou buffer de recepção.
- Suporte ao uso de bobinas térmicas com papel de 80 mm de largura.
- Possuir recurso de avanço de papel Line Feed e LEDs para sinalização de ligado e falha.
- Deve suportar os conjuntos de caracteres: Code Page 437, 850, 858 e 860.
- Deve suportar os códigos de barras: intercalado 2 de 5, ITF, EAN-13/8, Code 39, 93 e 128, codebar e UPC-A.
- Deve permitir a troca de bobina sem o uso de ferramenta.
- Possuir guilhotina com corte automático de, no mínimo, 1 (um milhão) de cortes em papel recomendado pelo fabricante da impressora.
- Impressão de caracteres claros e individuais, que não sejam conflitantes (como exemplos, “0” – zero sem corte diagonal –, letra “O” bem redonda, letra “M” que não se confunda com a letra “H” e vice-versa, letra “I” diferente do número “1”, entre outros).
- Possuir driver compatível com os sistemas operacionais Windows 8,10 (32 e 64bits) ou mais recente.
- Possuir fonte de alimentação com faixa de tensão de 115 / 220 volts a 60hz, com tolerância de +/- 10% (ajuste automático).
- Possuir 1(uma) interface de comunicação USB versão 2.0 e 1(uma) serial padrão RS232C.

Scanner colorido

- Com tecnologia de digitalização CCD (Charge Copled Device) ou CIS (Contact Image Sensor) ou CMOS (Complementary Metal Oxide Semiconductor).
- Com recurso automático que permita a digitalização de documento frente e verso (Duplex).
- Suportar espessura e gramatura de papel entre 41 e 209 g/m².
- Resolução óptica mínima de 600 dpi.
- Suporte à digitalização em cores com profundidade de, no mínimo, 24 bits, em 256 (duzentos e cinquenta e seis) tons de cinza e em preto e branco.
- Interface de comunicação padrão USB versão 2.0 ou superior.
- Fonte de alimentação com faixa de tensão de 115 a 220 volts a 60 Hz (ajuste automático).
- Fornecer cabo de força, USB e demais itens necessários para o funcionamento do equipamento.

Monofone

- O dispositivo de Monofone assegura o sigilo durante o atendimento remoto e elimina ruídos do ambiente, gerando um áudio de qualidade e segurança entre os usuários e os atendentes.
- Produto de alta resistência, com cabo flexível de aço inox e suporte para apoio do monofone, cabo com comprimento adequado para oferecer flexibilidade de movimento durante o uso, sem comprometer a conectividade.
- Conexão do equipamento compatível com dispositivos de comunicação.
- Qualidade de Áudio: Oferece áudio de alta qualidade, com tecnologia de cancelamento de ruído para garantir chamadas claras e nítidas, mesmo em ambientes ruidosos.
- Microfone: Possui um microfone embutido de alta sensibilidade, projetado para captar a voz do usuário com clareza e precisão.
- Alto-falante: Integrado com um alto-falante de alta qualidade, que reproduz o áudio da chamada com fidelidade e volume ajustável.
- Design Ergonômico: Projetado ergonomicamente para proporcionar conforto durante o uso prolongado, com uma alça ergonômica e botões de fácil alcance para uma experiência de utilização sem esforço.
- Durabilidade: Construído com materiais de alta qualidade, o monofone é resistente e durável, projetado para suportar o uso diário e garantir uma vida útil prolongada.

Leitor Óptico de Digitais

- O leitor biométrico do totem deverá ser instalado de forma que permita a perfeita leitura e a detecção de dedo vivo.
- Tecnologia do sensor: Óptico batido.
- Tamanho da imagem (pixels): Mínimo 280x320.
- Resolução de imagem: Mínimo de 500 dpi.
- Interface: USB 2.0 ou superior.
- Superfície do sensor: Resistente a vandalismo.
- O leitor deve ser contar com a tecnologia LFD (Live Finger Detection).
- Possui uma área de captura adequada para acomodar uma variedade de tamanhos de dedos.
- Compatível com uma variedade de sistemas operacionais e plataformas de software, permitindo uma integração suave com sistemas de segurança existentes e aplicativos de gerenciamento de identidade.

Leitor de código de barras

- Deverá ser fornecido 01 (um) leitor de código de barras por totem, integrado ao gabinete.
- Acionamento automático.
- Taxa de Leitura Mínima 70scan/s.
- Condições de Contraste e Reflexão: mínimo de 20%.
- Ler etiqueta impressa de densidade de 3 mils.
- O equipamento deverá reconhecer os formatos de códigos de barras 1D: UPC, EAN 8/13, Code 25, intercalado 2 de 5 e padrão Febraban de Boletos bancários.
- Posicionada na parte frontal com indicativo ou pictograma evidente para o usuário operar a leitura.

Televisor Smart tv Led 43" Android Tv

Deverão ser fornecidos aparelhos televisores novo(s), idêntico(s) e sem uso anterior. O modelo deverá estar em linha de produção, sem previsão de encerramento, na data de entrega da proposta. Esses televisores também serão utilizados como painel de senha.

- Televisor Smart TV do tipo LED com resolução mínima 1920 X 1080 pixels Full HD.
- Deve possuir sistema de cores NTSC e PALM/N.
- Frequência do painel mínima de 60Hz.
- Painel IPS.
- Interface de rede WiFi nativa.
- Mínimo de 2 (uma) portas HDMI 2.0 ou superior.
- Mínimo de 2 (uma) portas USB 2.0 ou superior.
- 1 (uma) porta LAN RJ45.
- Todos as televisões devem acompanhar controle remoto, base, parafusos de fixação da base, cabo de força (padrão ABNT), manual do fabricante (impresso ou disponível para download).

Impressora laser monocromática

Especificações técnicas

- Página monocromática com tecnologia Laser/Led.
- Velocidade nominal de impressão mínimo de 45 ppm (Carta ou A4).
- Possuir visor de LCD (display de cristal líquido) para exibição de status operacional da impressora.
- Processador com velocidade mínima de 700 Mhz.
- Resolução mínima de 1200 X 1200 dpi.
- Volume mensal de impressão suportado deverá ser de no, mínimo, 150.000 páginas.
- Possuir dispositivo automático que permita a impressão frente e verso (Duplex).
- Com, no mínimo, 512 (quinhentos e doze) Mbytes de memória.
- Linguagem Compatível com Adobe Post Script nível 3, PDF e emulação PCL 6 e/ou superior.
- Deve suportar gramatura de papel de 67 a 120g/m2.
- Possuir recurso para impressão confidencial.
- 1(uma) interface de comunicação USB versão 2.0 ou superior e 1(uma) interface Ethernet com 1 (uma) porta RJ-45 com detecção automática para as velocidades de 10/100/1000 Mbps BaseTx.
- Dispositivo de entrada de papel para no mínimo 500 (quinhentas) folhas padrão A4, Carta e Ofício.
- A impressora deve ser compatível e vir acompanhada de driver de instalação para ambiente operacional Linux, Windows 8, 10 (32 bits e 64bits) e mais recente.
- A tensão de alimentação deverá ser de 115 volts.

Acessórios

- Fornecer para cada impressora cabo de alimentação e cabo USB para conexão da impressora ao computador.

Suprimento

- Cada impressora deverá ser entregue com cartuchos de toner novos, originais do fabricante da impressora, não remanufaturado, suficientes para impressão mínima de 20.000 páginas a 5% de cobertura do papel A4.

Impressora térmica direta

Especificações técnicas

- Sistema de impressão em papel térmico.
- Velocidade de impressão mínima de 200 mm/s.
- Resolução mínima de 180 dpi.
- Dimensões de mídia 80 mm: 79,5 mm ± 0,5 mm x 83 mm diâmetro.
- Possuir recurso de avanço de papel Line Feed e LEDs para sinalização de ligado e falha.
- Deve suportar os códigos de barras: ITF, EAN-13/8, Code 39, 93 e UPC-A.
- Deve permitir a troca de bobina sem o uso de ferramenta.
- Possuir guilhotina com corte automático de, no mínimo, 1 (um milhão) de cortes em papel recomendado pelo fabricante da impressora.
- Possuir driver compatível com os sistemas operacionais Windows 8,10 (32 e 64 bits) ou mais recente.
- Possuir fonte de alimentação com faixa de tensão de 115 / 220 volts a 60hz, com tolerância de +/- 10% (ajuste automático).
- Conectividade padrão Ethernet.

Acessórios

- Fornecer para cada impressora cabo de alimentação.
- Softwares e drivers necessários para a instalação, configuração e diagnóstico da impressora.

Leitor biométrico digital

Especificações técnicas

- Tipo de Leitor com sensor LFD (Live Finger Detection) anti-fraude, para detecção de dedo vivo.
- Área de captura de imagem mínima 16 mm de largura x 16 mm de comprimento.
- Resolução mínima de 500 dpi.
- 8-bit escala de cinza (256 níveis de cinza).
- Área de captura e leitura através do prisma de vidro.
- Rejeição a imagens latentes.
- Tempo máximo de verificação (1:1) até 2 seg.
- Captura automática de impressões digitais (sensor de presença de dedo).
- Compatível com USB versão 2.0 e/ou superior.
- Deve possuir recurso que não permita ser desabilitado pelo programa externo do leitor.
- Compatível e/ou homologado pela Tecnologia do motor biométrico SDK versão 6.2 e superior do fabricante Neurotechnology.
- Permitir a geração da imagem digital em WSQ.
- O leitor deverá ser compatível e vir acompanhado de driver de instalação para os ambientes operacionais Linux Kernel 2.4 e superiores, Windows 8, 10, 11 (32 e 64 bits) ou mais recente.
- O leitor deve funcionar como LFD (Live Finger Detection) anti-fraude, distinguível entre dedo real e outros materiais como papel, borracha, silicone, cola etc., não sendo possível o desligamento desta funcionalidade ou característica, seja através do hardware ou em seu uso em aplicações dos órgãos que dele se utilizarem.

Acessórios

- Fornecer todos os acessórios para o bom funcionamento do equipamento com o microcomputador.

Documentação técnica

- Deverão ser fornecidos manuais técnicos do usuário e de referência em língua portuguesa, contendo todas as informações sobre o equipamento, instruções para instalação, configuração e operação.
- Fornecer driver e bibliotecas de compatibilidade do leitor com o motor biométrico da Neurotechnology VeriFinger 6.2 Extended SDK ou superior para sistemas operacionais Linux 2.4 e superiores, Windows 8, 10 (32 e 64 bits) ou mais recente.

Webcam

Deverá ser fornecido uma webcam para cada estação de trabalho com as especificações mínimas a seguir:

- O equipamento não poderá ter uso anterior.
- Resolução mínima Full HD (1080p).
- Possuir autofoco.
- Gravação/streaming em pelo menos 30fps.
- Possuir certificação para ferramentas Zoom e Teams.
- Possuir capacidade física de desabilitar transmissão (privacidade).
- Ser compatível com Windows 11 Pro ou superior e MAC OS X 10.7 ou superior.
- Possuir ângulo de pelo menos 80°.

Câmera de segurança

- Resolução 2 megapixels (1080p).
- Alimentação PoE Ativo (IEE 802.3af).
- Alcance LED de 20m.
- Índice de proteção IP67.

Patch Panel

Condição Geral

- Deverão ser fornecidos equipamentos Patch Panel novos, de mesmo padrão e sem uso anterior.
- O modelo ofertado deverá estar em linha de produção, sem previsão de encerramento, na data de entrega da proposta.

Configuração

- Deverá ser utilizado em sistemas de cabeamento estruturado categoria 6 (CAT6) conforme as normas TIA/EIA- 568-C.2, ISO/IEC 11801, CENELEC EN 50173-1.
- Deverá atender às pinagens T568A e T568B.
- Deverá ser fornecido com porta etiquetas com proteção transparente e etiquetas em papel branco para facilitar a identificação.
- Deverá atender 100% à certificação ROHS compliant e possuir esta identificação impressa na caixa do acessório.
- Deverá ser fornecido com guia traseiro metálico para facilitar o roteamento traseiro dos cabos.
- Possuir 2U de altura (87,4mm) e 19" (482,6mm) de largura.
- Deverá atender aos requisitos da Norma Técnica ANSI/TIA/EIA-310D.
- Deverá ser fornecido com parafusos e arruelas para devida montagem e fixação em rack 19".
- Deverá atender à Norma Técnica FCC part 68.5 (EMI – Indução Eletromagnética).
- Deverá possuir quantidades de ciclos acima de 1000 para RJ45; acima de 200 para RJ11 e acima de 200 para IDC.
- Deverá suportar a quantidade mínima de ciclos de inserção de 750 vezes, testado com plug, em conformidade com a Norma Técnica IEC 60603-7.
- Possuir Força de Inserção 24 AWG=13-28 lbs (58-125 N).
- Possuir Nível de Flamabilidade: UL-rated 94V-0.
- Material de contato elétrico: RJ-45 em bronze fosforoso com 50 microns de polegada ou 1,27 microns de metro de ouro e 100 microns de polegada ou 2,54 microns de metro de níquel estanhado.

- Diâmetro do condutor: de 26 a 22 AWG.
- Resistência de Isolação: 500 M ohm.
- Resistência de contato: 20m ohm; Força de Retenção 800g.
- Força de retenção entre Jack e Plug: mínimo de 133N.
- Resistência DC: 0,1 ohms, com valores operacionais de corrente: 1.5A a 68F (20C).
- Voltagem Dielétrica: 1000VAC RMS, 60Hz, contato a contato e 1500VAC RMS, 60 Hz no mínimo para face condutiva.
- Frequência de operação Cat.6: 250MHz.
- Possuir Certificação UL listed e Verified.
- Possuir Certificação ETL para 4 conexões e 6 conexões.
- O fabricante deverá possuir Certificação RoHS para sua(s) unidade(s) fabril(s).
- Deverá ser apresentado catálogo do fabricante.

Access Point

Condição Geral

- Deverão ser fornecidos Pontos de Acesso Sem Fio, novos, de mesmo padrão e sem uso anterior.
- O modelo ofertado deverá estar em linha de produção, sem previsão de encerramento de fabricação na data de entrega da proposta.

Configuração

- Ponto de acesso sem fio gerenciável de forma centralizada (Wireless Access Point – AP) com tecnologia Wi-Fi (padrões IEEE 802.11b, n e ax) para conectividade de dados sem fio, também operável em modo standalone;
- O modelo do Ponto de Acesso sem Fio ofertado deverá possuir certificado e/ou homologação da ANATEL, conforme previsto no Regulamento para Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações, de acordo com a Resolução N° 715 de 23 de outubro de 2019, da referida agência.
- O ponto de acesso WiFi a ser fornecido deverá ser compatível com os padrões IEEE 802.11a, IEEE 802.11b, IEEE 802.11g, IEEE 802.11n e IEEE 802.11ax, para uso interno (modelo indoor).
- Deverá permitir alimentação elétrica por meio da tecnologia PoE IEEE 802.3af, através de dispositivo “power injector”.
- Deverá permitir a fixação do equipamento em teto e parede e fornecer os acessórios necessários para fixação.
- Deverá ser fornecida e instalada a versão mais recente do software interno do AP.
- Dispor de software interno e arquivos de configuração armazenados em memória não-volátil (flash), permitindo a sua atualização via rede utilizando serviços TFTP, FTP ou HTTP.
- Possuir, no mínimo, 01(um) LED indicativo do seu estado de operação.
- Deverá possuir trava de segurança compatível à utilizada em desktops e notebooks (“Kensington security lock” ou equivalente), permitindo a instalação de um cabo de segurança com a finalidade de evitar o furto do equipamento.
- Deverá suportar operação em modo gerenciado, permitindo que a configuração dos seus parâmetros operacionais, o gerenciamento das políticas de segurança e de radiofrequência sejam definidos de forma centralizada em Controladores WLAN.
- Deverá ser capaz de funcionar em modo “autônomo”, sem a necessidade de ser gerenciado por um “Controlador WLAN” e permitir que a configuração de seus parâmetros operacionais seja realizada sem a necessidade de um “Controlador WLAN”.
- Deverá possuir capacidade para operação em modo “repetidor”, permitindo a comunicação entre pontos de acesso WiFi sem a necessidade de cabeamento adicional, permitindo desta forma, o atendimento de usuários em locais isolados da localidade.
- Deverá possuir, no mínimo, 02(dois) rádios e com, no mínimo, 03 (três) antenas omnidirecionais internas ou externas com ganho de, no mínimo, 4dBi na faixa de 2.4GHz e 4 dBi na faixa de 5GHz.
- Deverá permitir a associação e o tráfego de usuários configurados nos padrões IEEE 802.11 a/b/g/n/ax simultaneamente.
- Deverá permitir a configuração, a partir do controlador WLAN ao qual está associado, de seus parâmetros, gerenciamento das políticas de segurança, QoS e monitoramento de rádio frequência.
- Não deverá haver licença restringindo o número de usuários por ponto de acesso WiFi.
- Deverá realizar a autenticação com geração dinâmica de chaves criptográficas por usuário.
- Deverá possuir cliente DHCP, para configuração automática do endereço IP.
- Deverá implementar NTP (Network Time Protocol).
- Deverá ser gerenciável através do protocolo SNMP, através de interface de gerenciamento web ou através do protocolo Telnet.
- Possuir os seguintes recursos de rádio frequência:
 - - 4x4 MU-MIMO (multiple user - multiple-input and multiple-output).
 - - Possuir High-Throughput (HT): Canais de 20MHz e de 40MHz.
- Possuir allback automático.
- Possuir maximal-ratio combining (MRC) ou Beamforming.
- Possuir packet aggregation: A-MPDU (TX/RX), A-MSDU (TX/RX).
- Possuir Dynamic Frequency Selection (DFS).
- Possuir suporte à configuração individual de, no mínimo, 16 (dezesesseis) SSIDs.
- Deverá permitir a habilitação e a desabilitação da divulgação do SSID.
- Deverá ser compatível com o padrão WMM da Wi-Fi Alliance para priorização de tráfego.
- Possuir certificação WiFi Alliance.
- Possuir, no mínimo, 19 (dezenove) dBm de potência de transmissão para os padrões IEEE 802.11 b, g, n e ax com a potência podendo ser ajustada pelo administrador da solução.
- Permitir o uso do protocolo IEEE 802.1X com, no mínimo, os seguintes métodos EAP (Extensible Authentication Protocol):
 - - EAP-FAST ou EAP-PSK.
 - - EAP-TLS.
 - - PEAPv0/EAP-MSCHAPv2.
- Deverá possuir WEP (Wired Equivalent Privacy) com chaves estáticas e dinâmicas (128 bits).
- Deverá ser compatível com WPA (Wi-Fi Protected Access) com algoritmo de criptografia TKIP.
- Deverá possuir WPA2 com algoritmo de criptografia AES 128 bits.
- Deverá ser compatível com o padrão IEEE 802.11i.
- Permitir a implantação de VLANs segundo o padrão IEEE 802.1Q, permitindo a configuração de, no mínimo, 8 (oito) VLANs.

Acessórios (Para cada Ponto de Acesso Sem Fio)

- Deverá ser fornecido 01 (um) Kit para fixação em parede e em teto.
- Possuir antenas externas, em caso de ausência de antenas internas.
- Deverá ser fornecido 01 (um) cabo console ou 01 (um) cabo Ethernet para configuração do dispositivo.
- Deverá ser acompanhado de todos os acessórios necessários para operacionalização do equipamento, tais como: softwares, documentação técnica e manuais (podendo ser em mídia digital) que contenham informações suficientes para possibilitar a instalação, configuração e operacionalização do equipamento.

Headset

- Deverá ser fornecido um equipamento Headset para cada estação de trabalho com haste e 2 autofalantes com um microfone.
- O equipamento não poderá ter uso anterior.
- Deverá possuir a característica de supressão de ruído ou cancelamento ativo de ruído (ANC).
- Possuir porta USB.
- Possuir mecanismo de encerrar ligação, mudo e aumentar o volume no próprio dispositivo.
- Possuir sensibilidade de 90 dB.
- O peso não poderá ser superior a 125g.
- O comprimento do cabo deve ter, pelo menos 790mm.
- Ser compatível com Windows 11 Pro ou superior.

MOBILIÁRIO

- 5.6. Armário baixo de MDP com duas portas de abrir, revestido com laminado melamínico, com uma prateleira removível, dimensões 800 x 500 x 730mm (LxPxA), permitindo pequenas alterações entre diferentes fornecedores;
- 5.7. Armário aéreo de MDP com três portas de abrir 1 (um) vão lateral dividido por uma prateleira fixa, revestido com laminado melamínico, com três prateleiras removíveis, dimensões 1500 x 310 x 600 mm (LxPxA), permitindo pequenas alterações entre diferentes fornecedores;
- 5.8. Mesa de trabalho para atendimento ao cidadão e para trabalho administrativo, com eletrocalha, 1.200 x 700 x 760 mm (LxPxA);
- 5.9. Mesa de refeitório com tampo de madeira revestido com laminado melamínico montado sobre estrutura metálica, 1500 x 700 x 760 mm (LxPxA);
- 5.10. Cadeira giratória baixa com braços com rodízios, para uso dos colaboradores;
- 5.11. Cadeira fixa em polipropileno copolímero de alta resistência, com pega mão, que facilita o seu manuseio e transporte;
- 5.12. Cadeira de refeitório em polipropileno e copolímero de alta resistência, empilhável;
- 5.13. Cadeira de rodas na cor preta em aço com pintura epóxi, dobrável, apoio para braços, apoio para pés removível, aro de propulsão cromado, assento reforçado com tiras especiais, almofadas em espuma para usuário de até 130 kg;
- 5.14. Banco de espera – Longarina de 3 (três) lugares na cor cinza, podendo ter capacidade para 4 ou 5 lugares;
- 5.15. Divisórias leves internas modulares (DLIM), com altura de 2,15m; com absorção de desníveis; com características acústicas testadas em laboratório entre 45dB e 47 dB(95mm)

FACILITIES

- Limpeza
- Manutenção Da Comunicação Visual E Mobiliário
- Manutenção De Cftv
- Manutenção Dos Equipamentos Gerais
- Manutenção Predial (Mão De Obra E Material)
- Manutenção Sistemas De Combate A Incêndio (Mão De Obra E Material)
- Manutenção Sistemas Elétricos (Mão De Obra E Material)
- Manutenção Sistemas De Refrigeração (Mão De Obra E Material)
- Manutenção Mobiliários, Divisórias E Equipamentos Gerais (Mão De Obra E Material)
- Manutenção E Reposição De Peças Do Parque De Equipamentos Da Unidade (Computadores, Impressoras, Totens, Cftv E Demais Equipamentos Específicos Ou Equipamentos De Informática)

SEGURO PATRIMONIAL, LAUDOS E TAXAS MUNICIPAIS

- Seguro patrimonial
- Seguro de responsabilidade civil
- Taxas municipais
- Iptu
- Plano de manutenção, operação e controle pmoc
- Certificado do teste hidrostático das mangueiras de incêndio
- Detetização e desratização
- Laudo do sistema de detecção e combate a incêndio
- Laudo de qualidade da água
- Laudo de qualidade do ar
- Laudo do sistema de proteção contra descargas atmosféricas

LICENÇAS

5.16. Antivírus

5.16.1. Deverá ser fornecido, para todas as estações de trabalho, um software de segurança que detecta, impede e atua na remoção de programas maliciosos.

5.16.2. Especificações técnicas:

- Possuir interface e manuais em português; atualizar a lista de vírus conhecidos diariamente e automaticamente.
- Permitir a atualização de configuração, sem interação (em segundo plano), nas estações de trabalho, e sem a necessidade de reinicialização ou realizar logoff nos computadores.
- Deve permitir a instalação e desinstalação remota através do software de gerenciamento.
- Deve permitir a instalação presencial através de mídia de instalação fornecida ou gerada através do software de gerenciamento.
- Ser compatível com as plataformas 32-bits e 64-bits dos sistemas operacionais Windows 10 ou superiores, virtualizados ou não.
- Detectar, analisar e eliminar programas maliciosos, tais como vírus, spyware, worms, cavalos de Tróia, key loggers, programas de propaganda e rootkits.
- Executar a verificação em tempo real dos arquivos criados, copiados, renomeados, movidos ou modificados.
- Possuir a opção de verificação manual com interface Windows.
- Possuir a opção de agendamento de verificação.

- Alertar sobre a ocorrência de ameaças e outras violações de segurança detectadas.
- Permitir a verificação de arquivos compactados.
- Permitir a configuração de ações a serem tomadas na ocorrência de ameaças, incluindo, reparar, apagar, mover para a área de quarentena e ignorar.
- Permitir a configuração de duas ações, primária e secundária, executadas automaticamente para cada ameaça, com as opções de: somente alertar, limpar automaticamente, apagar automaticamente e colocar em quarentena.
- Permitir a checagem de vírus em mensagens de e-mail, através de integração com o Microsoft Outlook, no momento do envio ou recebimento de uma mensagem.
- Possuir uma área de isolamento de arquivos infectados sem possibilidade de reparação (área de quarentena).
- Permitir a restauração de um arquivo que esteja na área de quarentena para o seu local de origem.
- Rastrear em tempo real os processos em memória.
- Detectar cookies potencialmente indesejáveis no sistema.
- Possuir mecanismos de proteção para vulnerabilidades desconhecidas, tais como ataques de dia zero.
- Permitir a definição de políticas de acesso (leitura, execução e gravação) aos dispositivos de armazenamento USB (pendrives e discos externos), cartões de memória e drives de CD/DVD/Bluray.
- Controlar o uso de dispositivos com comunicação infravermelho, Firewire, USB e modems, através de mecanismos de permissão e bloqueio.
- Proteger os arquivos de sistema e chaves de registro do Windows.
- Detectar e bloquear tentativas de invasão no cliente.
- Detectar e bloquear a replicação de ameaças na rede local.
- Permitir a inclusão de arquivos e diretórios em listas que não serão verificadas pelo software de segurança.
- Permitir a definição de quais aplicações tem acesso à rede.
- Permitir a definição das portas e protocolos permitidos.
- Fornecer meios para criação de mídia de inicialização ou ferramentas alternativas para verificação e remoção de ameaças sem a necessidade de carregar o sistema operacional do cliente.
- Permitir o bloqueio da verificação de vírus em recursos mapeados da rede.
- Permitir o bloqueio de aplicações baseado em nome, diretório e hash da aplicação.

Firewall

- Condição Geral
- Deverão ser fornecidos equipamentos de Firewall novos, de mesmo padrão e sem uso anterior.
- O modelo ofertado deverá estar em linha de produção, sem previsão de encerramento, na data de entrega da proposta.
- Os equipamentos deverão ser fornecidos com as licenças de uso.

Configuração

- Possuir, no mínimo, 4 interfaces GbE RJ45.
- Suportar, no mínimo, 200 conexões de usuários concorrentes para VPN SSL.
- Possuir, pelo menos, 1 (uma) portas USB para conexão de dispositivos externos.
- Possuir, no mínimo, 1 porte para console de gerenciamento.
- Possuir throughput de, no mínimo, 1 Gbps para tráfego IPS.
- Possuir throughput de, no mínimo, 600 Mbps para tráfego ATP.
- Possuir throughput 7,5 Mbps de pacotes por segundo.
- Possuir capacidade para, pelo menos, 700.000 sessões correntes (TCP) e 35.000 novas sessões por segundo.
- Possuir capacidade para, pelo menos, 5000 policies de Firewall.
- Possuir throughput SSL-VPN de, pelo menos, 490Mbps.
- Possuir capacidade de, pelo menos, 250 túneis de VPN IPsec Client-to-Gateway .
- Possuir throughput de inspeção SSL (IPS, avg, HTTPS) de, pelo menos, 310Mbps.
- Possuir capacidade de, pelo menos, 200 usuários correntes SSL-VPN.
- Possuir sistemas de alertas e notificações do sistema em tempo real na interface WEB e envios automáticos por e-mail.
- Interface responsiva compatível com dispositivos móveis.
- Interface em português e inglês.
- O sistema deve permitir o acesso à interface de gerenciamento WEB por qualquer interface de rede configurada.
- Permitir a criação de perfis de administração baseado em ACL (Access list), de forma a possibilitar a definição de diversos administradores para o dispositivo, cada um responsável por determinada tarefa da administração.
- Possuir mecanismo que permita a realização de cópias de segurança (backups) do sistema e restauração remota, através da interface gráfica. A solução deve permitir o agendamento de tarefas.

6. DIMENSIONAMENTO PARA FAIXA DE ATENDIMENTO PHYGITAL

6.1. A unidade dimensionada para atender uma faixa de atendimento phigital (160 atendimentos/dia) deverá possuir a área estimada de 77m² de construção em terreno ou local público disponibilizado pelo CONTRATANTE. É de responsabilidade da CONTRATADA construir a unidade conforme diretrizes arquitetônicas descritas neste documento, com a finalidade da **execução da faixa de atendimento contratada**.

6.2. **Para** o pleno funcionamento da faixa de atendimento *phigital* foram estimadas quantidades mínimas de mobiliários, equipamentos específicos, equipamentos de TIC, insumos etc. A planilha com esse conteúdo consta no Anexo 1 – Dimensionamento de Recursos para Faixa de Atendimento *Phigital*.

7. RECURSOS HUMANOS

7.1. Especificações

7.1.1. Considerando uma faixa de atendimento phigital (até 160 atendimentos por dia), o quadro de recursos humanos deverá ser composto basicamente por:

- Atendentes multitarefas
- Atendente líder
- Gestor de unidade de atendimento

7.1.1.1. Na unidade onde se realizará o atendimento phigital, serão alocados os atendentes multitarefas e o supervisor. A estrutura de gestão e a estrutura de suporte necessárias para assegurar o pleno funcionamento do local deverão ser previstas, podendo ser compartilhadas.

7.1.1.2. Os atendentes responsáveis pelo atendimento presencial também desempenharão funções do atendimento virtual e híbrido e educação digital.

7.1.1.3. Logo, compreende-se que os atendentes poderão compartilhar o tempo de sua jornada realizando os atendimentos das três modalidades existentes, conforme a demanda estimada.

7.1.1.4. Caso o município necessite de duas ou mais faixas de atendimento, será necessário, para assegurar a eficiência da prestação do serviço, agregar outras funções, conforme abaixo:

- De 2 a 3 faixas de atendimento:

- Atendentes multitarefas
- Atendente líder
- Supervisor geral
- De 4 ou mais faixas de atendimento:
 - Atendentes multitarefas
 - Supervisor de atendimento
 - Gerente

7.1.1.5. Deverão ser disponibilizados ainda serviços de copa, limpeza, vigilância, manutenção e malote, que deverão ser dimensionados conforme o número de faixas de atendimento agrupadas no mesmo local. Esses serviços poderão ser subcontratados.

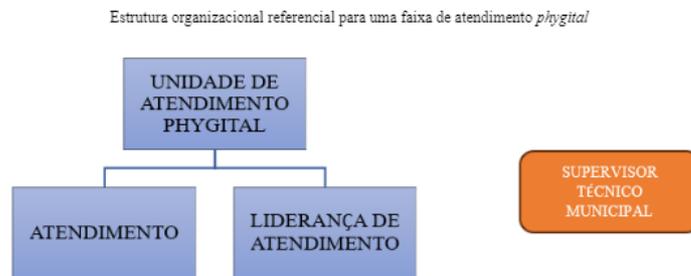
7.1.2. Estrutura organizacional

7.1.2.1. Como visto anteriormente, a prestação dos serviços consiste na expansão e diversificação da oferta de serviços públicos municipais para os cidadãos no Estado do Rio de Janeiro com qualidade e eficiência, com metodologias que permitam o acesso e a execução dos serviços.

7.1.2.2. O CONTRATANTE deve designar um Supervisor Técnico Municipal para a unidade, que dará orientação sobre os serviços e executará os serviços indelegáveis, se houver.

7.1.2.3. Caso o município vir a adquirir várias faixas de atendimento phygital, deverá disponibilizar quantidade de supervisores técnicos municipais adequada à correspondente demanda de atendimento e à quantidade de órgãos prestadores de serviço.

7.1.2.4. No organograma abaixo está representada a estrutura organizacional para atender uma faixa de atendimento, com capacidade de até 160 atendimentos diários e população de até 100.000 (cem mil) habitantes.



7.1.3. Descrição das responsabilidades e qualificação mínima exigidas

7.1.3.1. A CONTRATADA deverá recrutar e selecionar os profissionais necessários e suficientes à prestação dos serviços durante todo o prazo contratual.

7.1.3.2. Os colaboradores deverão estar devidamente treinados, uniformizados e identificados por meio de crachás.

7.1.3.3. A CONTRATADA deverá observar as condições de trabalho, direitos e benefícios previstos em acordos, convenções e dissídios coletivos, bem como na legislação trabalhista vigente.

7.1.3.4. Ademais, a CONTRATADA deverá observar o dimensionamento de recursos humanos e adequar o quantitativo e funções conforme necessário.

7.1.3.5. Abaixo as funções, parâmetros e requisitos que deverão ser observados:

• Atendente Multitarefa (atendente, orientador e atendente líder)

ATENDENTE MULTITAREFAS (atendente, orientador e atendente líder)	
Descrição sumária	Responsável por realizar atividades de atendimento presencial e virtual, voltadas para recepção, orientação, triagem e execução de serviços ao cidadão da unidade.
Experiência profissional, requisitos e habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino médio completo ou cursando superior. • Experiência com utilização de sistemas de suporte ao atendimento será valorizada. • Experiência em atendimento ao cliente. • Conhecimentos básicos de informática (editor de textos, planilhas e internet) e digitação de dados. • Fluência na comunicação e escrita. • Facilidade de se expressar em público. • Habilidade nas relações interpessoais. • Interesse por novas aprendizagens. • Facilidade para lidar com situações imprevistas. • Iniciativa e criatividade. • Aptidão para trabalhar em equipe. • Disciplina e organização.

• Gestão

7.1.3.6. É de responsabilidade da CONTRATADA realizar a gestão do atendimento phygital no que tange a: acompanhá-lo e gerenciá-lo, zelar pela sua qualidade, elaborar e fazer o acompanhamento de relatórios, gerenciar as filas, prestar apoio, acompanhar o funcionamento do local, antecipar problemas e propor melhorias contínuas ao CONTRATANTE.

7.1.3.7. Dependendo da quantidade de faixas de atendimento às quais o município aderir e seu local de funcionamento, a gestão deverá ser exercida por funções específicas.

7.1.3.8. Tabela

SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	
Descrição sumária	Responsável em supervisionar as atividades das unidades <i>phygitals</i> , apoiando a equipe de atendimento ao cidadão, e as ações necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados.
Experiência profissional, requisitos e habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa preferencialmente em Administração ou Gestão de Pessoas. • Experiência prática de 2 (dois) anos na função. • Conhecimentos de sistemas corporativos, sistema de gerenciamento do atendimento e controle de ponto eletrônico. • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office. • Conhecimento e aplicação prática de gestão da qualidade no atendimento. • Bons conhecimentos práticos que envolvam as áreas de qualidade no atendimento. • Habilidade no relacionamento interpessoal. • Habilidades pessoais em liderança, trato com público, gestão de equipes. • Iniciativa e habilidade para lidar com situações imprevistas. • Capacidade de escrita e boa fluência verbal. • Criatividade e iniciativa.

SUPERVISOR GERAL	
Descrição sumária	Responsável por supervisionar as atividades operacionais das unidades <i>phygitals</i> promovendo as ações necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados.
Experiência profissional, requisitos e habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior completa preferencialmente em Administração ou Gestão de Pessoas. • Experiência prática de 2 (dois) anos na função. • Conhecimento de sistemas corporativos, sistema de gerenciamento do atendimento e controle de ponto eletrônico. • Conhecimento dos aplicativos do Microsoft Office. • Habilidade no relacionamento interpessoal. • Habilidade em lidar com pessoas, trabalhar em equipe e gestão de equipes. • Aptidão para resolver conflitos e lidar com situações imprevistas. • Criatividade e iniciativa. • Facilidade na comunicação oral e escrita.

GERENTE	
Descrição sumária	Responsável pela operação do local onde será realizado o atendimento <i>phygital</i> , pela qualidade dos serviços prestados ao cidadão e de suporte, pelos índices de desempenho, pelo planejamento e acompanhamento dos recursos materiais e financeiros
Experiência profissional, requisitos e habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de 3 (três) anos no gerenciamento de atendimento ao público e de equipes de atendimento. • Conhecimento da legislação e experiência prática referentes à área de finanças. • Administração de contratos, terceirizações, gestão de pessoal e qualidade. • Familiaridade com sistemas corporativos, tais como sistema de circuito fechado de vídeo - CFTV, sistema de gerenciamento do atendimento e controle de ponto eletrônico. • Conhecimento do Microsoft Office. • Aptidão para lidar com o público. • Desenvoltura para se comunicar com os vários níveis hierárquicos; • Habilidades pessoais em liderança. • Trabalho em equipe. • Criatividade e iniciativa. • Comunicação oral e escrita.

• **Suporte à operação**

7.1.3.9. Compete à CONTRATADA realizar a manutenção e conservação dos equipamentos de TIC, mobiliário, infraestrutura, limpeza, copa, vigilância, fornecer materiais de consumo para a copa e escritório, e demais suportes para garantir o pleno funcionamento operacional da do atendimento.

7.1.4. **Horário de prestação de serviços e escala**

7.1.4.1. Para viabilizar o acesso ao atendimento *phygital*, é necessário que o funcionamento da unidade ocorra ao longo da semana, em dias úteis, em horários definidos de forma ininterrupta.

7.1.4.2. O horário de funcionamento da unidade será comercial.

7.1.5. **Dimensionamento de recursos humanos para uma faixa de atendimento *phygital***

Dimensionamento de recursos humanos para uma faixa de atendimento *phygital*

FUNÇÃO	QUANTIDADE
Atendente multitarefa	5
Supervisor	1
Suporte a operação	*
Recursos humanos/Departamento Pessoal	*

Elaboração própria

7.1.5.1. Para os municípios que aderirem a 04 (quatro) ou mais faixas de atendimento *phygital* no mesmo local, a gestão deverá ser acrescida a função de gerência, conforme descrito no item 7.1.4 -O dimensionamento de RH é de responsabilidade da CONTRATADA e visa garantir a qualidade do atendimento.

7.1.5.2. Quando o município aderir a mais de uma faixa de atendimento phygital e este se realizar no mesmo endereço, cabe à CONTRATADA dimensionar adequadamente o quantitativo de atendentes líderes, assim como alocar os atendentes para o atendimento virtual.

** O suporte à operação e toda a infraestrutura para atender a demanda do contrato e as necessidades do RH/DP deverão ser previstos adequadamente pela CONTRATADA, a fim de manter a qualidade dos serviços contratados.

8. FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO

8.1. Todos os colaboradores receberão formação e capacitação, cujas diretrizes e planejamento estão definidas neste documento.

8.1.1. O programa de formação e capacitação para a prestação dos serviços está definido em módulos, estabelecido de acordo com os objetivos aos quais se propõe e ao público-alvo ao qual se destina, de acordo com as necessidades emergentes.

8.1.2. As aulas de capacitação e formação serão ministradas por profissionais na modalidade EAD (Ensino a Distância) de forma online ou presencial.

8.1.3. As aulas EAD (Ensino a Distância) poderão ser:

a) gravadas: vídeos contendo apresentações, práticas e estudos de casos, em que o aluno, por meio de um dispositivo digital (por telefones celulares, computadores e tablets) conectado à internet, realiza o acesso ao conteúdo e avaliação do treinamento, ou

b) online: com aulas ao vivo e horários agendados, onde os alunos e instrutores interagem e esclarecem dúvidas em tempo real.

8.1.4. Posto isso, a plataforma de capacitação deverá possuir um sistema de controle de acesso para contabilizar a frequência dos participantes autorizados e a possibilidade de realização de provas e testes práticos na forma online, mas não limitando a possibilidade da prova presencial.

8.1.5. Segue o programa de treinamento para uma faixa de atendimento phygital. Caso o município precise agrupar duas ou mais faixas de atendimento no mesmo endereço, é necessário adequar o programa à legislação vigente.

MÓDULO I – Treinamento Conceitual

• Responsabilidade da CONTRATADA

- Ministrar o treinamento conceitual e arcar com todas as despesas, fornecer material didático e recursos audiovisuais. Caso necessário para realização do treinamento, a CONTRATADA deverá locar espaço com capacidade de acomodação dos colaboradores, no município onde ocorrerá o atendimento *phygital*.

• Carga horária de 8 horas/dia.

• Modalidade presencial ou EAD.

MÓDULO II – Programa de Treinamento em serviço (teórico e prático)

• Responsabilidade do CONTRATANTE

- Ministrar o treinamento teórico e prático para todos os colaboradores e fornecer material didático, sob orientação e aplicação por especialistas dos órgãos, para o desenvolvimento das atividades.

• Responsabilidade da CONTRATADA

- Arcar com todas as despesas e fornecer recursos audiovisuais. Caso necessário para realização do treinamento, a CONTRATADA deverá locar espaço com capacidade de acomodação dos colaboradores, no município onde ocorrerá o atendimento *phygital*.
- Encaminhar e custear o transporte, se necessário, dos integrantes de sua equipe, conforme cronograma definido.

• Carga horária de 40 horas, sendo 8 horas por dia

• Modalidade presencial

MÓDULO III – Programa de Treinamento comportamental de qualidade no atendimento

• Responsabilidade da Contratada

- Ministrar o treinamento comportamental de qualidade no atendimento e arcar com todas as despesas, fornecer material didático e recursos audiovisuais. Caso necessário para realização do treinamento, a Contratada deverá locar espaço com capacidade de acomodação dos colaboradores, no município onde a unidade será instalada.

• Carga horária de 16 horas, sendo 08 horas por dia.

• Modalidade presencial ou EAD.

MÓDULO IV - Treinamento em capacitação em libras

- Para cada faixa de atendimento phygital, deverá ser disponibilizado um profissional capacitado em Curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras), e na ausência deste, a CONTRATADA deverá proporcionar o treinamento para obtenção dessa competência.

8.1.6. Capacitação continuada

8.1.6.1. A CONTRATADA deverá manter os módulos de capacitação acima citados atualizados, para que sejam aplicados periodicamente para todos os colaboradores e, assim, manter a qualidade dos serviços prestados.

9. UNIFORMES E CRACHÁS

9.1. A CONTRATADA deverá fornecer um kit de uniformes para cada colaborador, contendo a quantidade adequada de peças necessárias para desempenhar suas atividades. Cabe ressaltar que a utilização do uniforme é considerada obrigatória e indispensável, sujeita a possíveis sanções administrativas em caso de não conformidade pelo colaborador.

9.2. A CONTRATADA deverá apresentar o protótipo dos uniformes e crachás para validação do CONTRATANTE, atendendo às especificações fornecidas e em conformidade com a identidade visual de cada município.

9.3. Além do kit de uniformes, deve ser fornecido, a cada colaborador, um crachá com identificação pessoal e intransferível, contendo o nome e a função do titular. O uso do crachá é obrigatório e sua não utilização está sujeita a medidas disciplinares.

9.4. Os uniformes devem ser substituídos a cada 12 (doze) meses, conforme cronograma definido. A substituição também será realizada sempre que os uniformes estiverem fora do padrão estabelecido, como, por exemplo, em casos de manchas irremovíveis, desgaste excessivo, rasgos ou descoloração.

9.5. Os uniformes devem ser confeccionados em tecido de alta qualidade, facilmente lavável, com costura e acabamento primorosos, disponíveis nos tamanhos 36 até 56, de acordo com as especificações abaixo elencadas.

9.6. Especificações dos Uniformes

• Uniforme feminino

• Camisa gola polo manga curta

- Tipo: tecido *piquet* (50% algodão e 50% poliéster).
- Bordado: bordado do logotipo em três pontos (peito e mangas).
- Cor: cinza.

• Calça jeans

- Tipo: tecido jeans.
- Cor: azul escuro.

• Saia jeans

- Tipo: tecido jeans.
- Cor: azul escuro.

• Bata para gestante

- Tipo: tecido *piquet* (50% algodão e 50% poliéster).
- Bordado: bordado do logotipo em três pontos (peito e mangas).
- Cor: cinza.

• Calça para gestante

- Tipo: tecido jeans, com cóc anatômico inteiro em toda a largura da cintura em tecido elástico.
- Cor: azul escuro.

• Uniforme masculino

• Camisa gola polo manga curta

- Tipo: tecido *piquet* (50% algodão e 50% poliéster).
- Bordado: bordado do logotipo em três pontos (peito e mangas).
- Cor: cinza.

• Calça jeans

- Tipo: tecido jeans.
- Cor: azul escuro.

9.7. Composição do kit de uniformes

9.7.1. A composição do kit de uniformes deve conter:

KIT DE UNIFORMES		
	Feminino	Masculino
Camisa polo	3	3
Calça jeans	2	2
Saia jeans	2*	
Bata para gestante	2	
Calça para gestante	2	

*A colaboradora poderá optar por: 2 calças jeans ou 2 saias jeans, ou, 1 calça jeans e 1 saia jeans.

9.7.2. Especificações dos crachás

9.7.2.1. Os crachás devem ser substituídos sempre que apresentarem desgaste excessivo que afete sua integridade ou legibilidade, em casos de quebra, dano ou falhas em componentes como cordões ou presilhas, e quando a imagem e informações impressas se tornarem ilegíveis, prejudicando a identificação precisa do colaborador.

9.7.2.2. Os colaboradores devem utilizar o crachá na altura do peito, de forma visível para o cidadão.

9.7.2.3. Os crachás deverão seguir as especificações apresentadas a seguir:

- Material PVC, na cor branca.
- Tamanho do crachá: 85,0 mm x 60,0 mm.

- O nome do integrante da equipe deve ser escrito em letra maiúscula.
- O cargo (Exemplo: “ATENDENTE”) deve ser escrito em letra maiúscula.
- Espaço reservado para a foto (digitalizada e com fundo branco).
- Logotipo do município.

9.7.2.4. A Contratada deverá fornecer o cordão de sustentação do crachá tamanho de 20 cm, com presilha tipo jacaré.

9.7.3. Demais acessórios

9.7.3.1. Os acessórios como sapatos e cintos devem ser sempre na cor preta e não serão fornecidos pela CONTRATADA, cabendo-a orientar os colaboradores conforme as informações abaixo:

- Os sapatos devem ser fechados, sem nenhum tipo de enfeite, tais como fivelas e laços.
- Os femininos devem ser de altura baixa ou média e com salto grosso.
- Os masculinos devem ser lisos e sem detalhes.
- Os cintos devem ter fivelas discretas, prata ou preta, e não muito grandes.

10. MATERIAL DE DIVULGAÇÃO

10.1. Para a inauguração da unidade de atendimento *phygital*, o CONTRATANTE deverá fornecer as diretrizes do material de divulgação para a CONTRATADA, que será responsável por apresentar a proposta do material e sua realização.

11. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

11.1. Implantação de atendimento *phygital* em municípios do Estado do Rio de Janeiro.

ITEM	RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA
1. IMPLANTAÇÃO	• acompanhamento do cronograma de implantação	• apresentação do cronograma de implantação
2. CARACTERIZAÇÃO DO ATENDIMENTO	• definição do horário de atendimento	• disponibilização dos serviços definidos pelo CONTRATANTE, conforme horário de atendimento e procedimentos para execução dos serviços
	• contratação da faixa de atendimento adequada à demanda do município	
	• definição da sistemática de atendimento	
	• definição dos procedimentos para execução dos serviços	
	• definição do cardápio dos serviços a serem prestados	
3. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES	• definição dos critérios para localização da unidade	• validação da localização da unidade em consonância com os critérios estabelecidos neste documento
	• fornecimento de terreno ou local público desimpedido para implantação da unidade	
4. DIMENSIONAMENTO DE RECURSOS	• estimativa de recursos necessários para o atendimento	• fornecimentos de recursos necessários para o atendimento
5. ESTRUTURAÇÃO DA UNIDADE	• definição do programa arquitetônico	• elaboração de projeto executivo das disciplinas correlatas • construção da unidade física e da infraestrutura atendendo às diretrizes técnicas estabelecidas
	• sugestão de <i>layout</i> referencial	
	• fornecimento de diretrizes técnicas de arquitetura e instalações hidrossanitárias, elétricas e de sistema de ar-condicionado	
	• liberação da unidade para início da operação	
6. MOBILIÁRIO	• definição de diretrizes técnicas	• fornecimento e instalação
7. COMUNICAÇÃO VISUAL	• definição de diretrizes técnicas	• elaboração de projeto conceitual • fornecimento e instalação
8. TELEINFORMÁTICA	• definição das especificações técnicas de: - equipamentos de informática e softwares - equipamentos de rede - sistema telefônico • especificação do <i>link</i> de dados • disponibilização de <i>link</i> público, caso necessário	• fornecimento, instalação e realização de testes • fornecimento de <i>link</i> de dados
9. EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS	• definição das especificações técnicas	• fornecimento, instalação e realização de testes
10. RECURSOS HUMANOS	• definição do quadro mínimo de atendentes	• contratação de RH conforme o dimensionamento estimado • administração da unidade • orientação, atendimento e educação digital do cidadão • fornecimento de treinamento conceitual, comportamental e de excelência na qualidade • fornecimento de infraestrutura e apoio logístico para todos os treinamentos • fornecimento de informações ao CONTRATANTE
	• definição do perfil e descrição das atividades	
	• disponibilização de servidores públicos	
	• elaboração de especificações técnicas	
	• articulação com os órgãos a participação no projeto	
	• elaboração e aplicação do treinamento técnico específico referente aos serviços	
11. UNIFORME E CRACHÁS	• fornecimento de especificações técnicas	• apresentar protótipos • fornecer e repor uniformes para todos os integrantes da equipe • fornecer crachás para todos os integrantes da equipe
	• aprovar protótipos	
12. NÍVEIS DE SERVIÇO	• definição de indicadores de qualidade dos serviços e especificação das necessidades	• implantar a operação de acordo com os indicadores de qualidade definidos
13. AUTOATENDIMENTO	• definição das especificações técnicas do equipamento	• fornecimento
14. DIVULGAÇÃO	• fornecimento de diretrizes	• apresentação de proposta
	• aprovação da proposta	• realização da divulgação
15. SISTEMAS (CFTV e outros)	• especificações técnicas da solução e dos equipamentos	• disponibilização de imagens da unidade para o CONTRATANTE em tempo real

ITEM	RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA
16. CONVÊNIO COM ÓRGÃOS PARTICIPANTES	<ul style="list-style-type: none"> • elaboração, encaminhamento e assinatura • disponibilização dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) 	<ul style="list-style-type: none"> • disponibilização de relatórios • harmonização da convivência de diferentes órgãos conforme as diretrizes estabelecidas

11.2. Operação e manutenção de itens para atendimento *phygital*.

ITEM	RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE	RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA
1. MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES		• prestação de serviço de manutenção
2. MOBILIÁRIO	• mudanças no mobiliário, antes de 12 meses	• prestação de serviço de manutenção
3. COMUNICAÇÃO VISUAL	• aprovação de eventuais alterações	• proposta de eventuais alterações
4. TELEINFORMÁTICA		<ul style="list-style-type: none"> • prestação do serviço de manutenção e atualização dos recursos de informática e de telefonia • manutenção do sistema de CFTV
5. EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS		• prestação de serviço de manutenção
6. INSUMOS		• fornecimento de todos os insumos (material específico, de informática e de escritório) utilizados pela administração da unidade e dos órgãos parceiros, com exceção daqueles cujo fornecimento é de responsabilidade do órgão
7. RECURSOS HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • contato com os órgãos para alocação de servidores públicos / cargos obrigatórios e supervisores dos órgãos • elaboração de diretrizes, conteúdo e acompanhamento da educação continuada 	
8. UNIFORMES E CRACHÁS	• elaboração de diretrizes para reposição de uniformes	• fornecimento e reposição de uniformes
9. LIMPEZA		• disponibilização do serviço
10. SEGURANÇA E VIGILÂNCIA		• disponibilização do serviço
11. COPA		• disponibilização do serviço
12. MALOTE		• disponibilização do serviço
13. SISTEMAS DE APOIO: CFTV e outros	• diretrizes gerais	• manutenção dos sistemas

12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

12.1. O CONTRATANTE, por intermédio de uma gestão fiscalizadora, irá avaliar a qualidade dos serviços fornecidos pela CONTRATADA e o cumprimento do objeto. Essa avaliação será conduzida por meio de visitas, análises documentais e elaboração de relatórios.

12.2. Com o objetivo de assegurar os padrões de eficiência e de qualidade na prestação dos serviços aos cidadãos e visando a transparência da gestão pública, o CONTRATANTE estabelece o Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou Service Level Agreement (SLA), para os itens especificados na Tabela abaixo, os quais serão constantemente monitorados e aprimorados, garantindo um compromisso constante com a excelência e a satisfação do público atendido.

Acordo de Nível de Serviço para o Atendimento *Phygital*

Tema	Item a ser avaliado	SLA	Métrica	Base dos dados
Qualidade do atendimento ao cidadão	Tempo Médio de Espera para Atendimento	30 minutos	Σ Tempos de Espera de cada senha \div Σ Total de Atendimentos	Relatório da gestão de atendimento
	Satisfação do Cidadão – Percentual de avaliações realizadas como “bom” e/ou “ótimo”	\geq 95% das avaliações	$(\Sigma$ de atendimentos avaliados com “ótimo” e “bom” \div Total de Atendimentos) x 100	Relatório da gestão de atendimento

Elaboração própria

12.3. A responsabilidade pela fiscalização da execução do contrato recai sobre o CONTRATANTE, que designará uma Comissão composta de 03 (três) membros, servidores públicos designados para o monitoramento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), e o cumprimento das obrigações contratuais.

12.4. As ações de fiscalização pelo CONTRATANTE não eximem a CONTRATADA de suas responsabilidades legais e contratuais, especialmente aquelas relacionadas à qualidade dos serviços executados, que deverão obedecer a todas as normas técnicas aplicáveis e em especial àquelas expedidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

12.5. A Comissão, sob pena de responsabilidade administrativa, anotarà em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos identificados. Caso ultrapasse a sua competência, comunicará o fato à autoridade superior em 10 (dez) dias para ratificação.

12.6. Ressalta-se que a atuação da fiscalização do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA de manter fiscalização própria.

12.7. Todo mês deverão ser fornecidos, pela CONTRATADA para o CONTRATANTE, relatórios consolidados apresentando as ocorrências.

12.8. No caso de eventuais indisponibilidades ou deficiências que provocarem prejuízo ao atendimento, seja total ou parcial, a Contratada estará sujeita a penalidades, de acordo com a medição abaixo:

Medição do Resultado – Qualidade do Atendimento ao Cidadão

Indicador	Tempo Médio de Espera	Satisfação do Cidadão	Aplicação
SLA	≤ 30 minutos	≥ 95% “bom e/ou ótimo”	não se aplica penalidade
SLA	> 30 e ≤ 45 minutos	≥ 85 a < 95% “bom e/ou ótimo”	Desconto 1% sobre valor da faixa de atendimento
SLA	> 45 minutos	< 85%	Desconto 1,5% sobre valor da faixa de atendimento

Elaboração própria

12.9. A aplicação do desconto será de forma individual por cada SLA, possibilitando ser somado aos outros SLA's na Mensuração da Qualidade prevista acima.

12.10. No período de até 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços, a apuração do ANS terá flexibilidade dos SLA's e métricas, não sendo aplicadas penalidades, como forma de ajuste operacional do atendimento.

12.11. As situações contempladas pelo Acordo de Nível de Serviços (ANS) referem-se a eventos cotidianos da execução do contrato, sem eximir a CONTRATADA de suas demais responsabilidades ou das sanções legalmente estipuladas.

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Barros Mendonça Valente, Gerente**, em 24/04/2024, às 16:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Albert da Rocha, Assistente**, em 24/04/2024, às 17:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ágatha de Oliveira Borges Marques, Assessora**, em 24/04/2024, às 17:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **72787636** e o código CRC **C691AEAA**.



ANEXO III CATÁLOGO DE SERVIÇO

1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS REFERENTES À UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO - UST

1.1. Corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no design, modelagem, ajuste, parametrização da solução para disponibilização de um novo serviço para a sociedade por meio da solução tecnológica.

1.1.1. O modelo de serviço adotado para este projeto é UST, o qual é recomendado pelo TCU (Acórdão 2037/2019-TCU).

1.1.2. A Unidade de Serviço Técnico (UST) tem como base uma hora de trabalho. Isso significa que cada hora de trabalho dedicada a uma atividade ou tarefa relacionada a serviços técnicos especializados será considerada 1 (uma) UST.

1.1.3. A métrica de 1 UST por 1 hora de trabalho é projetada para melhorar a precisão e a eficiência na gestão de projetos e no monitoramento do desempenho dos serviços técnicos.

1.1.4. As UST equivalem às horas de trabalho previamente pactuadas para a execução de atividades e realização de entregas, conforme definido em Catálogo de Serviços.

1.1.5. O Catálogo de Serviços poderá ser revisado a qualquer momento pelo CONTRATANTE, que pode alterar, incluir ou excluir serviços. Portanto, o Catálogo apresenta uma desagregação não-exaustiva dos serviços de TIC, transformação, design e digitalização dos serviços públicos digitais previstos.

1.1.6. O Catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de determinada demanda, isto é, o número de USTs não poderá ser atualizado retroativamente. Os aprendizados sobre o número de USTs necessário para determinada atividade poderão ser utilizados para atualização do catálogo.

1.2. A quantidade de USTs foi calculada conforme o serviço e a complexidade do mesmo, conforme tabela abaixo:

Serviços	QTD de UST por Complexidade		
	Baixa	Média	Alta
1	Conceber o Design do Serviço Digital		
1.1	10	16	30
1.2	40	80	160
2	Integrar e Implementar Serviço Digital		
2.1	30	60	100
3	Implementar o Serviço no Front End		
3.1	24	36	54
3.2	16	30	50

1.3. Os critérios de enquadramento da complexidade das USTs seguem os parâmetros da tabela abaixo:

Serviços	QTD de UST por Complexidade			Entregável
	Baixa	Média	Alta	
1	Conceber o Design do Serviço Digital			
1.1	<ul style="list-style-type: none">Processo únicoProcesso já rodando	<ul style="list-style-type: none">Processo únicoProcesso não implementado	<ul style="list-style-type: none">Múltiplos processosProcesso não implementado	<ul style="list-style-type: none">Documento de visão do serviçoProposta comercial
2	Integrar e Implementar Serviço Digital			
2.1	<ul style="list-style-type: none">Criar a API em um banco de dadosPouca lógicaSomente consulta	<ul style="list-style-type: none">Criar a partir de um banco de dadosBastante lógicaConsulta e inserção	<ul style="list-style-type: none">Criar a partir de banco de dados ou SistemaBastante lógicaConsulta e inserção	<ul style="list-style-type: none">API REST implementada
3	Implementar o Serviço no Front End			
3.1	<ul style="list-style-type: none">Tela de consultaSem novos componentesSem lógica na tela	<ul style="list-style-type: none">Tela de consulta ou cadastroSem novos componentesPouca lógica na tela	<ul style="list-style-type: none">Tela de consulta ou cadastroNovos componentesBastante lógica na tela	<ul style="list-style-type: none">Tela implementada no IO e Android

3.2	Implementar o Serviço no Front End da Plataforma - Portal e Sites (navegadores)	<ul style="list-style-type: none"> • Tela de consulta • Sem novos componentes • Sem lógica na tela 	<ul style="list-style-type: none"> • Tela de consulta ou cadastro • Sem novos componentes • Pouca lógica na tela 	<ul style="list-style-type: none"> • Tela de consulta ou cadastro • Novos componentes • Bastante lógica na tela 	<ul style="list-style-type: none"> • Tela implementada no portal
-----	---	---	---	--	---

2. DO SERVIÇOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

2.1. Os serviços de transformação digital compreendem:

- Modelagem de processos
- Design e digitalização de serviços

2.1.1. Modelagem de processos

2.1.1.1. Este item corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no mapeamento, modelagem, análise, desenho de determinado processo administrativo ou de negócio para implementação na solução tecnológica.

2.1.1.2. Nos serviços de levantamento de processos, a CONTRATADA, deverá entender o processo de serviço ou de negócio, realizando o *As Is* e verificar as adequações e integrações que serão necessárias com vistas à sua automação e propor um novo desenho para o processo (*To Be*).

2.1.1.3. Os processos deverão sofrer ajustes, tendo em vista particularidades inerentes a atendimentos automatizados, oportunidades de simplificação e de integração de dados, bem como características e limitações da solução tecnológica que será utilizada para tanto.

2.1.1.4. A CONTRATADA alocará tantos analistas de processo quantos forem necessários, lembrando que serão esses profissionais que conversarão com as diferentes unidades dos órgãos para entendimento dos processos referentes aos serviços públicos.

2.1.1.5. Para adaptação do processo, a CONTRATADA deverá:

- Identificar os atores envolvidos no processo e a dinâmica de relacionamento entre eles, recursos utilizados, parceiros/fornecedores, canais de relacionamento, regras de negócio e controles, e as adequações que o processo sofrerá com o uso da solução tecnológica.
- Precisar todas as entradas e saídas do processo (como formulários, documentos etc.).
- Levantar os sistemas de informação e bases de dados que se relacionam com o processo em análise, bem como eventuais etapas realizadas sem o apoio de sistemas de software.
- Mapear a situação atual do processo (*As Is*), seus padrões de desempenho, indicadores e gargalos, construindo um entendimento comum sobre o processo junto aos atores nele envolvidos.
- Identificar os ajustes que serão necessários no processo, considerando etapas que possam ser suprimidas e outras que devam ser inseridas por conta de particularidades da solução tecnológica utilizada.
- Identificar as integrações que serão feitas a sistemas de informação e bases de dados, assim como as atividades que serão realizadas manualmente.
- Desenhar a situação futura do processo (*To Be*), de forma que possa ser implantada com o uso da solução tecnológica.

2.1.2. Design e digitalização de serviços

2.1.2.1. Corresponde ao conjunto de tarefas envolvidas no *design*, modelagem, ajuste, parametrização da solução para entrada de um novo serviço para a sociedade, por meio da solução tecnológica.

2.1.2.2. Conhecer o usuário dos serviços: aprender o possível sobre as formas como os usuários interagem com o serviço, incluindo as ferramentas utilizadas e as etapas *offline*.

2.1.2.3. Resolver o problema dos usuários por inteiro: a partir da identificação da necessidade do usuário, desenhar serviços que atendam às necessidades dos usuários, mesmo se envolverem diferentes secretarias ou instituições.

2.1.2.4. Desenvolver serviços simples de usar, intuitivos e compreensíveis: testar com usuários reais e potenciais frequentemente, certificando-se que atendam suas necessidades com o mínimo de ajuda.

2.1.2.5. Desenvolver serviços acessíveis e inclusivos: testar com usuários reais e potenciais para garantir que atendam à necessidade de pessoas com deficiências, pessoas com baixas competências em tecnologia, com pouco acesso à internet etc.

2.1.2.6. Utilizar métodos ágeis: organizar em *Sprints* (de duas a quatro semanas), disponibilizando o serviço a usuários reais o mais rápido possível, gerar dados sobre como são usados e iterar o serviço com base nos aprendizados. Se possível, disponibilizar versões alfa e beta dos serviços para aprimorar os serviços disponibilizados.

2.1.2.7. Melhorar o serviço com frequência: melhorias vão além da manutenção básica, uma vez que respondem a mudanças nas necessidades do usuário, surgimento de novas tecnologias ou alterações políticas do governo durante a vida útil do serviço.

2.1.2.8. Utilizar ferramentas de design e digitalização de serviços, como por exemplo: Persona, Jornada do(a) Usuário(a), Safári de Serviços, Sombra, Entrevista, *Blueprint* do Serviço, Prototipação de experiências e outros.

2.2. Catálogo preliminar de serviços

2.2.1. O modelo de serviço adotado para este projeto é UST, o qual é recomendado pelo TCU (Acórdão 2037/2019-TCU),

2.2.2. A Unidade de Serviço Técnico (UST) tem como base uma hora de trabalho. Isso significa que cada hora de trabalho dedicada a uma atividade ou tarefa relacionada a serviços técnicos especializados será considerada 1 (uma) UST.

2.2.3. A métrica de 1 UST por 1 hora de trabalho é projetada para melhorar a precisão e a eficiência na gestão de projetos e no monitoramento do desempenho dos serviços técnicos.

2.2.4. Para efeito do entendimento de sua complexidade, os processos estão classificados da seguinte forma

- Baixa complexidade: 50 UST = São processos que possuem até 30 etapas/atividades, até 30 campos e até 2 integrações. Média complexidade: 60 UST = São processos que possuem até 50 etapas, até 50 campos e até 5 integrações, geração de documentos automática e recursos de assinatura eletrônica e/ou digital.
- Alta complexidade: 70 UST = São processos de mais de 50 etapas, mais de 50 campos e mais de 5 integrações, geração de documentos automática e recursos de assinatura eletrônica e/ou digital.

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Barros Mendonça Valente, Gerente**, em 24/04/2024, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Albert da Rocha, Assistente**, em 24/04/2024, às 17:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ágatha de Oliveira Borges Marques, Assessora**, em 24/04/2024, às 17:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **72786709** e o código CRC **D6921E17**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000044/2024

SEI nº 72786709

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



ANEXO IV

PROVA DE CONCEITO

1. PROVA DE CONCEITO

1.1. Será necessária a realização de prova de conceito (POC), tendo em vista que trata-se de Contratação de empresa especializada para implantação e disponibilização de solução de governo digital composta por solução tecnológica de plataforma digital, contemplando portal único com seus respectivos sistemas (módulos) e aplicativo, sistema de governança de dados e indicadores, serviços de customização de software, serviços de consultoria em processos (transformação digital), serviços de treinamento, serviços de treinamento, bem como implantação e gestão de atendimento phygital.

1.2. O LICITANTE será responsável por todos os custos inerentes à realização da prova de conceito, tais como despesas com viagens, estadas, equipe técnica, equipamentos, assim como, pela geração dos dados simulados que deverá ser capaz de viabilizar a execução de todos os procedimentos operacionais descritos neste anexo. As informações utilizadas na POC deverão, obrigatoriamente, ser de caráter fictício.

1.3. A Prova de Conceito deve ser iniciada em até 5 (cinco) dias úteis a partir da convocação pela CONTRATANTE, e ser finalizada em até 5 (cinco) dias úteis.

1.4. A Prova de Conceito poderá ser acompanhada por todos os interessados, independentemente de sua classificação, bastando para tanto o interessado comunicar formalmente o pregoeiro do interesse.

1.5. Para a prova de conceito o licitante classificado em primeiro lugar, deverá apresentar a solução de forma presencial em lugar definido pela CONTRATANTE. A solução deverá ser acessada via web no ambiente da licitante.

1.6. Se a solução apresentada não for aprovada, a proposta da empresa será eliminada, e se procederá à realização da convocação da empresa subsequente, nos mesmos moldes da anterior, observando a ordem de classificação estabelecida no final do processo competitivo, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações.

1.7. O acesso ao ambiente utilizado para a Prova de Conceito deverá ser franqueado à técnicos do PRODERJ e mantido durante toda a fase de Prova de Conceito para que sejam efetuadas as confrontações técnicas necessárias. O acesso poderá ser revogado pela empresa ao término da Prova de Conceito, cabendo a ela a responsabilidade pela retirada.

1.8. A prova de conceito (POC) deve ser precedida em horário comercial, das 9h às 12h e das 14h às 18h.

1.9. Após a realização da Prova de Conceito, será emitido relatório resumido de análise, descrevendo as atividades realizadas e contendo a aprovação ou não da proposta.

1.10. A prova será realizada no ambiente do PRODERJ, a ser definido no ato da convocação em um dos endereços abaixo mencionados:

a) Data Center – Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). End.: R. São Francisco Xavier 524, 2º andar, bloco “F”, Maracanã, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20550-013;

b) Data Center – Centro Integrado de Comando e Controle (CICC). End.: Rua Carmo Neto s/nº, Cidade Nova, Rio de Janeiro – RJ - CEP 20210-051; ou

c) Sede – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Governo do Estado do Rio de Janeiro (PRODERJ). End.: R. da Conceição 69, 24º e 25º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ CEP 20051-011

1.11. Será necessária a realização de prova de conceito (POC) para os itens de 1 a 4 do lote único que contemplam a plataforma digital, conforme tabela de requisitos abaixo:

Nº	CATEGORIA	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
1	Portal Web	Possui sistema administrativo para alimentar as informações 100% em conformidade com a Lei 13.460/2017, contemplando a carta de serviços.		
2	Portal Web	Possui cadastro de órgãos, setores e de dados institucionais.		
3	Portal Web	Possui cadastro de informações dos serviços oferecidos.		
4	Portal Web	Possui cadastro de requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço.		
5	Portal Web	Possui cadastro das principais etapas para o processamento do serviço.		
6	Portal Web	Possui cadastro de informações sobre previsão do prazo máximo para a prestação do serviço.		
7	Portal Web	Possui cadastro de informações sobre as formas de prestação do serviço.		
8	Portal Web	Permite que o usuário apresente uma manifestação a respeito da prestação do serviço.		
9	Portal Web	Possui integração nativa com o sistema de <i>login</i> único.		
10	Portal Web	Possui portal responsivo, podendo ser acessado de computadores, tablets e smartphones mantendo a usabilidade garantida ao usuário.		
11	Portal Web	O portal possui área para consulta de autenticidade de documentos gerados ao cidadão.		
12	Portal Web	O portal possui acessibilidade <i>Web</i> com ajuste de contraste, tamanho de fonte e acessibilidade para deficientes visuais.		
13	Portal Web	Permite reorganizar seções, imagens e conteúdo.		
14	Login único	Permite utilização de CPF para autenticação.		
15	Login único	Permite habilitação automática do tipos de perfil, cidadão, empresa ou servidor com base nas integrações para o usuário autenticado.		
16	Área do cidadão	Possui integração com o <i>login</i> .		
17	Área do cidadão	Possui a visualização do perfil e alteração de dados, como e-mail, telefone, endereço, avatar do perfil e entre outro dados.		
18	Área do cidadão	Exibe os serviços agendados para atendimentos presenciais e <i>online</i> (<i>chat</i> ou videoconferência).		
19	Área do cidadão	Permite favoritar e exibir os serviços favoritados pelo cidadão no portal único.		
20	Área do cidadão	Notifica eventos para o cidadão.		
21	Área do cidadão	Exibe atividades e histórico, como últimos serviços realizados pelo cidadão.		
22	Área do cidadão	Exibe um dashboard com as seções de banners por público alvo, serviços recomendados, serviços digitais e últimas solicitações do cidadão.		
23	Área do cidadão	Permite a classificação dos serviços pelo tipo de perfil: cidadão, empresa e servidor público.		
24	Área do cidadão	Permite o acesso facilitado para agendamento ou consumo de serviços digitais.		

Nº	CATEGORIA	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
25	Área do cidadão	Permite avaliação da experiência com a plataforma, de serviços consumidos e do atendimento.		
26	Área do cidadão	Exibe as manifestações realizadas sobre o serviço de ouvidoria geral ou específica a serviços públicos específicos.		
27	Área do cidadão	Exibe as solicitações realizadas via o sistema de solicitação de serviços.		
28	Área do cidadão	Exibe termos de uso aceitos pelo cidadão em conformidade com a LGPD.		
29	Área do cidadão	Exibe aplicações que acessam dados do cidadão.		
30	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de notícias com inclusão de texto, imagens, vídeos e links.		
31	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de <i>banners</i> publicitários.		
32	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de vídeos informativos.		
33	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de categorias e <i>tags</i> de notícias;		
34	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de logomarcas, links e ícones de redes sociais da identidade visual do portal.		
35	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de programas e campanhas públicas.		
36	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de seções e subseções para criação de mapa de navegação do portal;		
37	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de fotos e imagens para exibição de galeria no portal.		
38	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de menus, submenus e páginas de conteúdo estático;		
39	Gerenciamento de conteúdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de notícias e página estáticas a inclusão de texto, imagens, vídeos e links.		
40	Carta de serviços	Permite a busca por serviços na barra de pesquisa.		
41	Carta de serviços	Permite a busca por serviços através de pesquisa por categoria.		
42	Carta de serviços	Permite a busca por serviços através de pesquisa por órgão/entidade.		
43	Carta de serviços	Permite a consulta a serviços ao cidadão.		
44	Carta de serviços	Permite a consulta a serviços ao servidor público.		
45	Carta de serviços	Permite a consulta a serviços à empresa.		
46	Carta de serviços	Apresenta e busca informações institucionais dos órgãos, contemplando dados do gestor, informações gerais dos órgãos e os serviços correlacionados ao respectivo órgão.		
47	Carta de serviços	Apresenta e busca informações sobre notícias usando termos de categorias, títulos e tags para busca no portal único.		
48	Carta de serviços	O portal permite ao cidadão favoritar serviços.		
49	Carta de serviços	Permite a realização de campanhas, enquetes e consultas públicas.		
50	Carta de serviços	Possui documentação de uso dos usuários sobre a plataforma e funcionalidades.		
51	Carta de serviços	O portal permite exibir a lista de secretarias e sua identidade organizacional.		
52	Notificações	O sistema de solicitações permite integração com o portal e aplicativo <i>mobile</i> para notificações de eventos sobre o atendimento da solicitação, podendo notificar pelo portal, aplicativo ou outros meios como o uso do e-mail do cidadão.		
53	Avaliação das informações do serviço	Permite avaliação da informação do serviço.		
54	Agendamento do atendimento	A solução permite que o cidadão faça o reagendamento de um atendimento.		
55	Agendamento do atendimento	A solução permite que o cidadão cancele um agendamento.		
56	Agendamento do atendimento	Permite ao cidadão revisar os requisitos para solicitar o serviço durante o agendamento.		
57	Agendamento do atendimento	No momento do agendamento permite que o cidadão escolha o local de atendimento, a data e o horário durante o agendamento.		
58	Agendamento do atendimento	A solução possui mecanismos que impeçam o cidadão de realizar dois ou mais agendamentos para uma mesma solicitação.		
59	Agendamento do atendimento	Possui controle de agendas que possa ser parametrizado por unidade e serviço.		
60	Gestão do atendimento presencial	Possui um cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a exibição de forma cíclica e contínua.		
61	Gestão do atendimento presencial	Permite a total administração dos perfis de grupos de usuários que são geridos por um administrador que tem permissão de manter os acessos.		
62	Gestão do atendimento presencial	Possui funcionalidade de chamada automática de senha quando da liberação de um guichê.		
63	Gestão do atendimento presencial	Possui funcionalidade para efetuar a transferência do atendimento para outro guichê.		
64	Gestão do atendimento presencial	Possui funcionalidade para cancelamento de uma senha.		
65	Gestão do atendimento presencial	Possui funcionalidade para suspender uma senha.		
66	Gestão do atendimento presencial	Realiza emissão de senhas prioritárias.		
67	Gestão do atendimento presencial	Permite a configuração da ordem de chamada das senhas de acordo com sua prioridade.		
68	Gestão do atendimento presencial	Permite configurar que os atendimentos de senhas agendadas sejam chamados automaticamente no horário previsto, ou mediante a ativação da senha no momento em que o cidadão se apresentar na unidade para o atendimento presencial.		
69	Gestão do atendimento presencial	Permite a configuração de tempos máximo de atendimento, com configuração por unidade e por serviço.		
70	Gestão do atendimento presencial	Possui mecanismo de avaliação do atendimento, devendo apresentar ao menos 2 meios para realização da avaliação.		
71	Gestão do atendimento presencial	Permite a identificação da senha por tipo (agendadas ou não), serviço e prioridade.		

Nº	CATEGORIA	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
72	Gestão do atendimento presencial	Permite o registro dos pontos de atendimento.		
73	Gestão do atendimento presencial	Permite configurar os pontos de atendimento por serviços ou atividades por ele atendidas.		
74	Gestão do atendimento virtual	Possui funcionalidade que permita a realização de um atendimento <i>online</i> , onde o cidadão e o atendente interajam através de uma videoconferência dentro da plataforma tecnológica.		
75	Monitoramento de atendimento	Disponibiliza painéis de monitoramento em tempo real das unidades de atendimento <i>hygital</i> , com 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.		
76	Monitoramento de atendimento	Disponibiliza painel de monitoramento que apresente a quantidade de pontos de atendimento logados, ociosos, em atendimento, aguardando senha, pausados, fechados e suspensos.		
77	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de demanda do Órgão, Total de Atendimentos, Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Tempo Médio de Espera (TME).		
78	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de senhas emitidas de um dia ou período, em uma determinada unidade de atendimento <i>hygital</i> , ou em várias unidades.		
79	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de senhas emitidas por cidadão, que permite pesquisar e visualizar todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento <i>hygital</i> .		
80	Monitoramento de atendimento	A solução permite consolidar as informações da operação de todas as unidades de atendimento <i>hygital</i> , por meio de um único repositório, para mineração e utilização em Dashboards, Relatórios Gerenciais e Gráficos.		
81	Monitoramento de atendimento	Apresenta 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.		
82	Monitoramento de atendimento	Apresenta 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).		
83	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Efetividade de Atendimento (EFA) - quantidade de senhas canceladas da operação (Senhas Atendidas (SA) em relação às Senhas Emitidas (SE)).		
84	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Total de Atendimentos por Atendentes - comparativo da quantidade de atendimentos por atendentes.		
85	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Taxa de Ocupação dos Pontos de Atendimento - taxa de ocupação dos pontos de atendimento (PAs) da operação.		
86	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Total Atendimentos Realizados x Atendimentos Avaliados - quantidade de atendimentos realizados que foram avaliados.		
87	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Comparecimento de Atendimentos Agendados - efetividade do comparecimento dos cidadãos que realizaram agendamento.		
88	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Análise de Pico de Atendimento - analisar sazonalidade, período de maior volume de atendimento.		
89	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Demanda de serviços por órgão – ranking dos órgãos e serviços com maior demanda na unidade.		
90	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de serviços mais demandados pela plataforma tecnológica.		
91	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de horários de pico na plataforma tecnológica.		
92	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de horários de pico por serviço.		
93	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de quantidade de cidadãos cadastrados.		
94	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de quantidades de atendimentos realizados por meio da plataforma.		
95	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de páginas mais visualizadas na plataforma tecnológica.		
96	Monitoramento de atendimento	As informações estão disponíveis no formato <i>Web</i> com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica.		
97	Manifestações	O sistema possui as três áreas, do cidadão, do atendente, e a área administrativa onde realizam as configurações.		
98	Manifestações	Permite avaliação da informação do serviço.		
99	Manifestações	O sistema de ouvidoria é nativamente integrado ao sistema administrativo e ao portal único.		
100	Manifestações	O sistema de ouvidoria deverá ser autenticado por <i>login</i> único.		
101	Manifestações	O sistema de ouvidoria está em conformidade com a LGPD no que tange ao consentimento e desconsentimento do uso dos dados pessoais.		
102	Manifestações	O sistema de ouvidoria está em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.		
103	Manifestações	O sistema de ouvidoria é integrado nativamente com o sistema de E-SIC e permite que uma manifestação possa virar um pedido de informação e vice-versa.		
104	Manifestações	O sistema gera relatórios sobre todos os dados de manifestações por tipo e tudo que necessita para a gestão do sistema de ouvidoria.		
105	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema possui as três áreas, do cidadão, do atendente, e a área administrativa onde realizam as configurações.		
106	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema permite tramitar os pedidos de informações.		
107	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema de E-SIC é nativamente integrado ao sistema administrativo e ao portal único.		
108	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema de E-SIC deverá ser autenticado por <i>login</i> único.		
109	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema de E-SIC está em conformidade com a LGPD no que tange ao consentimento e desconsentimento do uso dos dados pessoais.		
110	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema de E-SIC está em conformidade com a lei 12.527/2011.		
111	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema de E-SIC está integrado nativamente com o sistema de Ouvidoria e permitir que um pedido de informação possa virar uma manifestação e vice-versa.		
112	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema permite gerar relatórios sobre todos os dados de pedidos de informações por tipo e tudo que necessita para a gestão do sistema de ouvidoria.		

Nº	CATEGORIA	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
113	Administração de Serviços	O sistema permite cadastrar e editar serviços.		
114	Administração de Serviços	O sistema permite cadastrar e editar as etapas do serviço.		
115	Administração de Serviços	O sistema possibilita cadastro e gerenciamento de unidades de atendimento.		
116	Administração de Serviços	O sistema possibilita configurações de setores e postos de atendimento da unidade.		
117	Administração de Serviços	O sistema possibilita o cadastro e edição da identidade organizacional dos órgãos, seus dados de contato, gestor da pasta, localização e horário de funcionamento.		
118	Administração de Serviços	O sistema possibilita a gestão de categorias de serviços, tópicos e subtópicos.		
119	Administração de Serviços	O sistema possibilita a realização de cancelamentos em massa de agendamentos.		
120	Administração de Serviços	O sistema deverá possibilitar o gerenciamento de notificações gerais, que devem ser exibidas no portal		
121	Administração de Serviços	O sistema possibilita configuração de feriados municipais e estaduais.		
122	Administração de Serviços	O sistema permite o gerenciamento de URLs dos canais de atendimento.		
123	Administração de Serviços	O sistema possibilita a gestão carrossel de aplicativos disponíveis no portal.		
124	Administração de Serviços	O sistema permite gerenciar serviços em destaque no portal por público-alvo.		
125	Administração de Serviços	O sistema gera relatórios de serviços.		
126	Administração de Serviços	O sistema possibilita criar termos de uso.		
127	Administração de Serviços	O sistema possibilita o gerenciamento de perfis de usuários.		
128	Backoffice Digital	Permite o realce e caixa de texto nos documentos em análise para facilitar a compreensão pelo cidadão da recusa do documento.		
129	Backoffice Digital	Possui mecanismo de liberação de solicitações vinculadas a um determinado agente, com o objetivo de que a análise seja feita por outro.		
130	Backoffice Digital	Permite a padronização da avaliação dos documentos, através da configuração de validações para cada tipo de documento.		
131	Sistema de Tracking	O sistema registra o consentimento do usuário para o compartilhamento de dados entre os serviços e sistema da plataforma.		
132	Sistema de Tracking	O sistema registra quais aplicações estão consumindo os dados do usuário e qual a jornada do dado dentro do sistema.		
133	Sistema de Tracking	Quando houver integração de sistemas externos, o sistema possui <i>webservices</i> que possibilitem que os sistemas externos compartilhem informações sobre quais dados ele usará através da integração e quando usará.		
134	Sistema de Tracking	Possibilita que o rastreamento seja feito em tempo real.		
135	Aplicativo Mobile	O aplicativo mobile possui e permite acesso às principais funcionalidades do portal web, tais como acesso à carta de serviços, agendamentos, manifestações, solicitações, login único integrado e notificações, com uma visão e experiência de aplicativo.		
136	Aplicativo Mobile	O aplicativo deverá ser disponibilizado para a plataforma Android e IOS.		
137	Atendimento Digital de Saúde	Possui visão geral de saúde de seus pacientes (representação digital do cidadão e histórico de saúde).		
138	Atendimento Digital de Saúde	Permite atendimento médico com prontuário eletrônico com CID, TUSS, CIAP, Diagnóstico de enfermagem.		
139	Atendimento Digital de Saúde	Permite realização de anamnese e classificação de risco para identificação inicial do estado de saúde do paciente.		
140	Atendimento Digital de Saúde	Permite captação contínua dos dados de saúde para o monitoramento e acompanhamento de pacientes.		
141	Atendimento Digital de Saúde	Permite módulo de linhas de cuidado para acompanhamento e monitoramento de pacientes.		

Rio de Janeiro, 24 de abril de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Barros Mendonça Valente, Gerente**, em 24/04/2024, às 16:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Matheus Albert da Rocha, Assistente**, em 24/04/2024, às 17:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ágatha de Oliveira Borges Marques, Assessora**, em 24/04/2024, às 17:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **72787226** e o código CRC **0EC50431**.