



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

RELATÓRIO

AVALIAÇÃO DE PROVA DE CONCEITO (POC)

Prova de Conceito prevista no Anexo IV- PROVA DE CONCEITO (72786419) do Edital do Pregão Eletrônico para Registro de Preços N° 001/2024, para avaliação da solução de governo digital, ofertada pela licitante classificada em primeiro lugar **CIX CITIZEN EXPERIENCE S/A (07.917.303/0001-12)**.

Data: 05 de janeiro de 2023

Local: 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.

Ocorrência: Sessão realizada com a análise da solução tecnológica apresentada conforme o preenchimento do roteiro (80533217) previsto no Anexo IV- PROVA DE CONCEITO (72786419).

Presentes pelo PRODERJ (80534647):

Ramon Jesus Pinto de Sousa, Diretor de Transformação Digital, Id. Funcional: 5004734-1

Cristina da Silva Barros Drongitis, Id. Funcional: 509771-30

Presentes pela Secretaria de Estado de Transformação Digital (80534647)

Diego Henrique dos Santos Ferreira, Id. Funcional: 5029178-5

Presentes pela CIX CITIZEN EXPERIENCE S/A (80534647)

Vinicius Rodrigo dos Santos Silva

Fernando Soares Silva

Thiago Morina Gonçalves e Souza

Gabriel da Silva Martins

Ana Paula Pereira de Sousa

Fausto Manuel Tulengano

Santiago Peña Salazar

Najla Fonsêca de Souza

Marcus Fellipe de Brito

Valéria Campaner Siqueira

Ruan Gonçalves Louzada

Demais licitantes

Os demais licitantes não manifestaram interesse no acompanhamento da sessão.

Prva de Conceito (POC)

9h - chegaram ao local da prova de conceito os representantes da CIX CITIZEN EXPERIENCE S/A;

9h15min - foi iniciada a sessão da POC com a apresentação do roteiro pelo representante do PRODERJ, Ramon Sousa. Na sequência, foi apresentada a solução de governo digital em dois televisores, com computadores conectados à internet e iniciado a verificação nos termos do roteiro;

12h20min - foi realizado intervalo de 1 hora para almoço;

13h15min - foi reiniciada a sessão, dando sequência a análise dos itens do roteiro;

17h30min - após a verificação de todos os itens previstos no roteiro, a sessão foi encerrada e, na sequência, foi realizada a desmobilização dos equipamentos no ambiente.

Foi constatado que a solução proposta pelo licitante **CIX CITIZEN EXPERIENCE S/A** atende a todos os critérios nos termos dos itens dispostos no roteiro da POC (80533217).

Assim, **APROVAMOS/HABILITAMOS TECNICAMENTE** à licitante **CIX CITIZEN EXPERIENCE S/A - CNPJ nº 07.917.303/0001-12** classificada no Pregão Eletrônico para Registro de Preços N° 001/202.

É o relatório.

Ramon Jesus Pinto de Sousa

Diretor de Transformação Digital e Design de Serviços Digitais
Id. Funcional nº 5004834-1

Rio de Janeiro, 07 agosto de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Ramon Jesus Pinto de Sousa, Diretor**, em 07/08/2024, às 18:34, 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 **80528373** e o código CRC **D4205E25**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000044/2024

SEI nº 80528373

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



ANEXO - ROTEIRO PROVA DE CONCEITO

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.	Atende	
2	Portal Web	Possui cadastro de órgãos, setores e de dados institucionais.	Atende	
3	Portal Web	Possui cadastro de informações dos serviços oferecidos.	Atende	
4	Portal Web	Possui cadastro de requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço.	Atende	
5	Portal Web	Possui cadastro das principais etapas para o processamento do serviço.	Atende	
6	Portal Web	Possui cadastro de informações sobre previsão do prazo máximo para a prestao do serviço.	Atende	
7	Portal Web	Possui cadastro de informações sobre as formas de prestao do serviço.	Atende	
8	Portal Web	Permite que o usuário apresente uma manifestao a respeito da prestao do serviço.	Atende	
9	Portal Web	Possui integrao nativa com o sistema de login nico.	Atende	
10	Portal Web	Possui portal responsivo, podendo ser acessado de computadores, tablets e smartphones mantendo a usabilidade garantida ao usuário.	Atende	
11	Portal Web	O portal possui área para consulta de autenticidade de documentos gerados ao cidadão.	Atende	
12	Portal Web	O portal possui acessibilidade Web com ajuste de contraste, tamanho de fonte e acessibilidade para deficientes visuais.	Atende	
13	Portal Web	Permite reorganizar seções, imagens e contdo.	Atende	
14	Login nico	Permite utilizao de CPF para autenticao.	Atende	
15	Login nico	Permite habilitao automática do tipos de perfil, cidadão, empresa ou servidor com base nas integrações para o usuário autenticado.	Atende	
16	rea do cidadão	Possui integrao com o login.	Atende	
17	rea do cidadão	Possui a visualizao do perfil e alterao de dados, como e-mail, telefone, endereço, avatar do perfil e entre outro dados.	Atende	
18	rea do cidadão	Exibe os serviços agendados para atendimentos presenciais e online (chat ou videoconferência).	Atende	
19	rea do cidadão	Permite favoritar e exibir os serviços favoritados pelo cidadão no portal nico.	Atende	
20	rea do cidadão	Notifica eventos para o cidadão.	Atende	
21	rea do cidadão	Exibe atividades e histórico, como últimos serviços realizados pelo cidadão.	Atende	
22	rea do cidadão	Exibe um dashboard com as seções de banners por público alvo, serviços recomendados, serviços digitais e últimas solicitações do cidadão.	Atende	
23	rea do cidadão	Permite a classificao dos serviços pelo tipo de perfil: cidadão, empresa e servidor público.	Atende	
24	rea do cidadão	Permite o acesso facilitado para agendamento ou consumo de serviços digitais.	Atende	
25	rea do cidadão	Permite avaliao da experiência com a plataforma, de serviços consumidos e do atendimento.	Atende	
26	rea do cidadão	Exibe as manifestações realizadas sobre o serviço de ouvidoria geral ou específica a serviços públicos específicos.	Atende	
27	rea do cidadão	Exibe as solicitações realizadas via o sistema de solicitao de serviços.	Atende	
28	rea do cidadão	Exibe termos de uso aceitos pelo cidadão em conformidade com a LGPD.	Atende	
29	rea do cidadão	Exibe aplicações que acessam dados do cidadão.	Atende	
30	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de notícias com incluo de texto, imagens, vídeos e links.	Atende	
31	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de banners publicitários.	Atende	
32	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de vídeos informativos.	Atende	
33	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de categorias e tags de notícias;	Atende	
34	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de logomarcas, links e ícones de redes sociais da identidade visual do portal.	Atende	
35	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de programas e campanhas públicas.	Atende	
36	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de seções e subseções para criao de mapa de navegao do portal;	Atende	
37	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de fotos e imagens para exibio de galeria no portal.	Atende	
38	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de menus, submenus e páginas de contdo esttico;	Atende	
39	Gerenciamento de contdo (CMS)	O sistema possibilita o gerenciamento de notícias e página estticas a incluo de texto, imagens, vídeos e links.	Atende	
40	Carta de serviços	Permite a busca por serviços na barra de pesquisa.	Atende	
41	Carta de serviços	Permite a busca por serviços através de pesquisa por categoria.	Atende	
42	Carta de serviços	Permite a busca por serviços através de pesquisa por órgão/entidade.	Atende	
43	Carta de serviços	Permite a consulta a serviços ao cidadão.	Atende	
44	Carta de serviços	Permite a consulta a serviços ao servidor público.	Atende	
45	Carta de serviços	Permite a consulta a serviços  empresa.	Atende	
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 rgo.	Atende	

Nº	CATEGORIA	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
47	Carta de serviços	Apresenta e busca informações sobre notícias usando termos de categorias, títulos e tags para busca no portal único.	Atende	
48	Carta de serviços	O portal permite ao cidadão favoritar serviços.	Atende	
49	Carta de serviços	Permite a realização de campanhas, enquetes e consultas públicas.	Atende	
50	Carta de serviços	Possui documentação de uso dos usuários sobre a plataforma e funcionalidades.	Atende	
51	Carta de serviços	O portal permite exibir a lista de secretarias e sua identidade organizacional.	Atende	
52	Notificações	O sistema de solicitações permite 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.	Atende	
53	Avaliação das informações do serviço	Permite avaliação da informação do serviço.	Atende	
54	Agendamento do atendimento	A solução permite que o cidadão faça o reagendamento de um atendimento.	Atende	
55	Agendamento do atendimento	A solução permite que o cidadão cancele um agendamento.	Atende	
56	Agendamento do atendimento	Permite ao cidadão revisar os requisitos para solicitar o serviço durante o agendamento.	Atende	
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.	Atende	
58	Agendamento do atendimento	A solução possui mecanismos que impeçam o cidadão de realizar dois ou mais agendamentos para uma mesma solicitação.	Atende	
59	Agendamento do atendimento	Possui controle de agendas que possa ser parametrizado por unidade e serviço.	Atende	
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.	Atende	
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.	Atende	
62	Gestão do atendimento presencial	Possui funcionalidade de chamada automática de senha quando da liberação de um guichê.	Atende	
63	Gestão do atendimento presencial	Possui funcionalidade para efetuar a transferência do atendimento para outro guichê.	Atende	
64	Gestão do atendimento presencial	Possui funcionalidade para cancelamento de uma senha.	Atende	
65	Gestão do atendimento presencial	Possui funcionalidade para suspender uma senha.	Atende	
66	Gestão do atendimento presencial	Realiza emissão de senhas prioritárias.	Atende	
67	Gestão do atendimento presencial	Permite a configuração da ordem de chamada das senhas de acordo com sua prioridade.	Atende	
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.	Atende	
69	Gestão do atendimento presencial	Permite a configuração de tempos máximo de atendimento, com configuração por unidade e por serviço.	Atende	
70	Gestão do atendimento presencial	Possui mecanismo de avaliação do atendimento, devendo apresentar ao menos 2 meios para realização da avaliação.	Atende	
71	Gestão do atendimento presencial	Permite a identificação da senha por tipo (agendadas ou não), serviço e prioridade.	Atende	
72	Gestão do atendimento presencial	Permite o registro dos pontos de atendimento.	Atende	
73	Gestão do atendimento presencial	Permite configurar os pontos de atendimento por serviços ou atividades por ele atendidas.	Atende	
74	Gestão do atendimento virtual	Possui funcionalidade que permita a realização de um atendimento online, onde o cidadão e o atendente interajam através de uma videoconferência dentro da plataforma tecnológica.	Atende	
75	Monitoramento de atendimento	Disponibiliza painéis de monitoramento em tempo real das unidades de 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.	Atende	
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.	Atende	
77	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de demanda do Órgão, Total de Atendimentos, Tempo Médio de Atendimento (TMA) e Tempo Médio de Espera (TME).	Atende	
78	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de senhas emitidas de um dia ou período, em uma determinada unidade de atendimento phygital, ou em várias unidades.	Atende	
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 phygital.	Atende	
80	Monitoramento de atendimento	A solução permite consolidar as informações da operação de todas as unidades de atendimento phygital, por meio de um único repositório, para mineração e utilização em Dashboards, Relatórios Gerenciais e Gráficos.	Atende	

Nº	CATEGORIA	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
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.	Atende	
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).	Atende	
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)).	Atende	
84	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Total de Atendimentos por Atendentes - comparativo da quantidade de atendimentos por atendentes.	Atende	
85	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Taxa de Ocupação dos Pontos de Atendimento - taxa de ocupação dos pontos de atendimento (PAs) da operação.	Atende	
86	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Total Atendimentos Realizados x Atendimentos Avaliados - quantidade de atendimentos realizados que foram avaliados.	Atende	
87	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Comparecimento de Atendimentos Agendados - efetividade do comparecimento dos cidadãos que realizaram agendamento.	Atende	
88	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Análise de Pico de Atendimento - analisar sazonalidade, período de maior volume de atendimento.	Atende	
89	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de Demanda de serviços por órgão – ranking dos órgãos e serviços com maior demanda na unidade.	Atende	
90	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de serviços mais demandados pela plataforma tecnológica.	Atende	
91	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de horários de pico na plataforma tecnológica.	Atende	
92	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de horários de pico por serviço.	Atende	
93	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de quantidade de cidadãos cadastrados.	Atende	
94	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de quantidades de atendimentos realizados por meio da plataforma.	Atende	
95	Monitoramento de atendimento	Apresenta informações de páginas mais visualizadas na plataforma tecnológica.	Atende	
96	Monitoramento de atendimento	As informações estão disponíveis no formato Web com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica.	Atende	
97	Manifestações	O sistema possui as três áreas, do cidadão, do atendente, e a área administrativa onde realizam as configurações.	Atende	
98	Manifestações	Permite avaliação da informação do serviço.	Atende	
99	Manifestações	O sistema de ouvidoria é nativamente integrado ao sistema administrativo e ao portal único.	Atende	
100	Manifestações	O sistema de ouvidoria deverá ser autenticado por login único.	Atende	
101	Manifestações	O sistema de ouvidoria está em conformidade com a LGPD no que tange ao consentimento e desconsentimento do uso dos dados pessoais.	Atende	
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.	Atende	
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.	Atende	
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.	Atende	
105	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema possui as três áreas, do cidadão, do atendente, e a área administrativa onde realizam as configurações.	Atende	
106	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema permite tramitar os pedidos de informações.	Atende	
107	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema de E-SIC é nativamente integrado ao sistema administrativo e ao portal único.	Atende	
108	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema de E-SIC deverá ser autenticado por login único.	Atende	
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.	Atende	
110	Gerenciamento de Pedido de informações	O sistema de E-SIC está em conformidade com a lei 12.527/2011.	Atende	
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.	Atende	
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.	Atende	
113	Administração de Serviços	O sistema permite cadastrar e editar serviços.	Atende	
114	Administração de Serviços	O sistema permite cadastrar e editar as etapas do serviço.	Atende	
115	Administração de Serviços	O sistema possibilita cadastro e gerenciamento de unidades de atendimento.	Atende	
116	Administração de Serviços	O sistema possibilita configurações de setores e postos de atendimento da unidade.	Atende	
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.	Atende	
118	Administração de Serviços	O sistema possibilita a gestão de categorias de serviços, tópicos e subtópicos.	Atende	

Nº	CATEGORIA	REQUISITO	ATENDE	NÃO ATENDE
119	Administração de Serviços	O sistema possibilita a realização de cancelamentos em massa de agendamentos.	Atende	
120	Administração de Serviços	O sistema deverá possibilitar o gerenciamento de notificações gerais, que devem ser exibidas no portal	Atende	
121	Administração de Serviços	O sistema possibilita configuração de feriados municipais e estaduais.	Atende	
122	Administração de Serviços	O sistema permite o gerenciamento de URLs dos canais de atendimento.	Atende	
123	Administração de Serviços	O sistema possibilita a gestão carrossel de aplicativos disponíveis no portal.	Atende	
124	Administração de Serviços	O sistema permite gerenciar serviços em destaque no portal por público-alvo.	Atende	
125	Administração de Serviços	O sistema gera relatórios de serviços.	Atende	
126	Administração de Serviços	O sistema possibilita criar termos de uso.	Atende	
127	Administração de Serviços	O sistema possibilita o gerenciamento de perfis de usuários.	Atende	
128	Backoffice Digital	Permite o realce e caixa de texto nos documentos em análise para facilitar a compreensão pelo cidadão da recusa do documento.	Atende	
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.	Atende	
130	Backoffice Digital	Permite a padronização da avaliação dos documentos, através da configuração de validações para cada tipo de documento.	Atende	
131	Sistema de Tracking	O sistema registra o consentimento do usuário para o compartilhamento de dados entre os serviços e sistema da plataforma.	Atende	
132	Sistema de Tracking	O sistema registra quais aplicações estão consumindo os dados do usuário e qual a jornada do dado dentro do sistema.	Atende	
133	Sistema de Tracking	Quando houver integração de sistemas externos, o sistema possui webservice que possibilitem que os sistemas externos compartilhem informações sobre quais dados ele usará através da integração e quando usará.	Atende	
134	Sistema de Tracking	Possibilita que o rastreamento seja feito em tempo real.	Atende	
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.	Atende	
136	Aplicativo Mobile	O aplicativo deverá ser disponibilizado para a plataforma Android e IOS.	Atende	
137	Atendimento Digital de Saúde	Possui visão geral de saúde de seus pacientes (representação digital do cidadão e histórico de saúde).	Atende	
138	Atendimento Digital de Saúde	Permite atendimento médico com prontuário eletrônico com CID, TUSS, CIAP, Diagnóstico de enfermagem.	Atende	
139	Atendimento Digital de Saúde	Permite realização de anamnese e classificação de risco para identificação inicial do estado de saúde do paciente.	Atende	
140	Atendimento Digital de Saúde	Permite captação contínua dos dados de saúde para o monitoramento e acompanhamento de pacientes.	Atende	
141	Atendimento Digital de Saúde	Permite módulo de linhas de cuidado para acompanhamento e monitoramento de pacientes.	Atende	

Ramon Jesus Pinto de Sousa
Diretor de Transformação Digital e Design de Serviços Digitais
Id. Funcional nº 5004834-1

Rio de Janeiro, 07 agosto de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Ramon Jesus Pinto de Sousa**, Diretor, em 07/08/2024, às 18:34, 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 **80533217** e o código CRC **8FBFD9E2**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000044/2024

SEI nº 80533217

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone: