

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Apêndice XI – Especificações Técnicas de Solução de Atendimento ao Público

1. OBJETO

1.1. Este apêndice do Termo de Referência apresenta os requisitos técnicos funcionais, qualitativos e quantitativos para a contratação de solução de Gestão de Atendimento e Agendamento ao público, caracterizando: equipamentos, programas e serviços, com licenciamento e uso ilimitado para o CONTRATANTE. As aquisições destinam-se às Unidades de Atendimento do Programa Descomplica SP.

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar – ETP.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação e modelo de contratação

2.2. Da importância do programa Descomplica/SP para a Prefeitura de São Paulo e para a população.

2.3. A presente contratação tem como objetivo principal, viabilizar a continuidade da operação do Programa Descomplica SP nas 32 unidades do Município de São Paulo, na Unidade Descomplica SP 24 horas e dos 4 postos móveis, garantindo atendimento eficaz e organizado, a melhoria contínua, baixos tempo de espera, avaliação do atendimento e controle total de estatísticas de atendimento entre outros.

2.4. Todas essas funcionalidades estão em consonância à Política de Atendimento da Prefeitura de São Paulo regulamentada pelo Decreto n. 58.426, de 18 de setembro de 2018, que tem como diretrizes para todas as unidades de atendimento da Prefeitura de São Paulo, adequar seus atendimentos promovendo a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos. Tais ações devem promover e incentivar projetos, programas e iniciativas de inovação na prestação dos serviços públicos à população, adotando uma visão integrada que considere o princípio do “cidadão único” em interação com um “governo único”.

2.5. Devem, ainda, contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços mantenham como prioridade a satisfação dos cidadãos, bem como valorizar as atividades de atendimento como atribuições essenciais de toda a Administração Municipal, entre outras medidas.

2.6. A modalidade de contratação será a de locação da solução (equipamentos, software e data center), além do suporte, operação assistida e treinamento para os atendentes, coordenadores e envolvidos na operação dos sistemas.

2.7. Ressalta-se que a experiência acumulada com a Unidade Piloto do Descomplica SP – São Miguel Paulista, em funcionamento desde março de 2018, e posteriormente com a expansão para mais 32 unidades em operação, evidenciou a necessidade de um sistema estruturado de gestão de atendimento e agendamento, capaz de assegurar maior agilidade, eficiência e padronização no atendimento ao cidadão.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

2.8. A solução mais viável encontrada no mercado é a contratação de solução de gestão de atendimento e agendamento ao público, caracterizando: equipamentos, programas e serviços, com licenciamento e uso ilimitado para o **CONTRATANTE** com a modalidade de locação por se tratar de equipamentos e sistemas que sofrem atualizações e modernizações constantes, não se justificando a aquisição e manutenção pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT, em função do custo recorrente após um período de uso, além da manutenção e modernização do sistema.

3. LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

3.1. Os serviços serão executados em todas as unidades fixas e móveis do Programa Descomplica SP.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A solução deverá permitir a adaptação visual aos padrões adotados pela **CONTRATANTE**, possibilitar a total integração com seus sistemas legados, incluindo a instalação e operação assistida;

4.2. Deverá contemplar suporte, implantação e hospedagem em servidor corporativo de nuvem privada pelo prazo contratual;

4.3. Entregar a documentação completa: manual do usuário, manual de operação e monitoramento do sistema.

4.4. É de responsabilidades da **CONTRATADA**, fornecer todos os equipamentos, programas e serviços necessários para a operação e monitoramento do sistema contemplando 100% da solução.

4.5. Garantir operação assistida da solução;

4.6. Deverão estar inclusos os serviços de treinamento, garantia e suporte técnico, para os equipamentos a serem disponibilizados;

4.7. É de responsabilidade da **CONTRATADA** o fornecimento para as unidades de atendimento, conforme descrição a seguir:

- a) TVs de 40 polegadas com suporte de fixação no teto ou piso;
- b) Impressoras térmicas e bobinas de papel para emissão de senhas;
- c) Dispositivos eletrônicos de pesquisa de satisfação;
- d) Infraestrutura de Datacenter, para hospedagem da aplicação, sistema e dados do **CONTRATANTE**, conforme descrito no item. Caso seja adotado solução híbrida em nuvem, não será aceita a hospedagem ou processamento de dados fora do território nacional, conforme legislação vigente.
- e) Totens de Autoatendimento;
- f) Servidores locais com gabinete para instalação em rack padrão 19" (conforme descrito no item 5);
- g) Na integração e customização, no escopo deverá incluir o desenvolvimento e integração da solução com aplicações

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

da Prefeitura, conforme demanda da **CONTRATANTE**, por meio de horas previstas no subitem 7.1 deste Termo de Referência.

4.8. Os equipamentos, módulos e integrações adicionais poderão ser contratados sob demanda, para atender à abertura de novos postos de atendimento, sem obrigatoriedade de contratação inicial total.

4.9. A solução deverá contemplar a migração integral do histórico de dados gerados pelas unidades do Descomplica SP desde 2018, caso tais dados sejam disponibilizados pela solução anterior ou pela **CONTRATANTE**.

4.10. A **CONTRATADA** será responsável por:

4.10.1. Garantir a preservação, integridade e acessibilidade dos dados migrados no novo sistema contratado;

4.11. A funcionalidade do sistema de gestão de atendimento e agendamento deverá observar os princípios da eficiência e da eficácia, bem como as diretrizes da Política de Atendimento, preferencialmente com integração plena entre todas as unidades. A plataforma deverá permitir que o cidadão realize o agendamento de serviços, de forma integrada ao sistema das unidades, mediante senhas organizadas por data e horários, respeitando os horários previamente marcados. O sistema também deverá possibilitar que os gestores extraiam relatórios gerenciais (planilhas, gráficos e dashboards locais e WEB em tempo real), aptos a identificar eventuais problemas e subsidiar a definição de soluções, além de permitir que o cidadão avalie o atendimento recebido, garantindo transparência e melhoria contínua dos serviços.

4.12. Todos estes dados deverão ser compilados no módulo de gestão e relatórios, permitindo que gestores, Secretários e equipes, acompanhem os atendimentos e possam monitorar em tempo real. Esse modelo promove uma grande evolução na gestão baseada em dados que permite maior eficiência e reduza custos e esforços operacionais, melhorando o investimento de energia e recursos.

5. MONITORAMENTO E GESTÃO

5.1. A Solução deverá permitir que o atendimento nas Unidades Municipais seja monitorado a qualquer tempo e de qualquer local (pelo sistema e pela internet), possibilitando o controle remoto aos gestores públicos responsáveis pelas Unidades de Atendimento.

5.2. A solução também deverá permitir a gestão do atendimento de maneira eficiente, evitando filas e longas esperas;

5.3. A emissão de relatórios deverá permitir que relatórios gerenciais diários e periódicos sejam emitidos de maneira automatizada, possibilitando o registro dos dados estatísticos e a análise destes dados para a melhoria contínua do atendimento, dispensando pessoas para levantamento de dados e compilação manual.

5.4. A solução deverá permitir que o sistema de atendimento seja plenamente funcional não apenas nas unidades fixas do Descomplica SP, mas também em unidades móveis (VANS) equipadas com infraestrutura de conectividade móvel 5G ou por sistema de satélites de órbita baixa. Dada a natureza desse tipo de conexão, a solução deverá ser tecnicamente preparada para operar de forma estável mesmo diante de instabilidades ou interrupções temporárias no sinal de internet.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

5.5. A integração deverá incluir mecanismos de funcionamento offline com persistência local dos dados, permitindo a continuidade dos atendimentos mesmo na ausência de conexão ou indisponibilidade do servidor central. Tais dados deverão ser automaticamente sincronizados com os servidores centrais assim que a conectividade for restabelecida, garantindo a integridade, consistência e disponibilidade das informações.

5.6. A integração e continuidade deverá permitir que os dados sincronizados alimentem, em tempo hábil, os dashboards e sistemas de monitoramento centralizados, de modo a permitir a gestão unificada das unidades fixas e móveis. A arquitetura da solução deverá considerar protocolos de comunicação seguros, controle de conflitos de dados e estratégias de reenvio automático em caso de falhas de transmissão.

5.7. Por fim, a solução deverá permitir que o cidadão agende o seu atendimento, seja realizado em mais de uma Secretaria e efetue vários serviços com uma única senha, permitindo que os dados do cidadão sejam acessados em todas as unidades de atendimento, independente da Secretaria/Órgão, sem a necessidade de repetição de dados e burocracias que dificultam o acesso aos serviços públicos. A ferramenta auxiliará o gestor local na busca pela rapidez, eficiência e qualidade nos atendimentos das Unidades, com o menor custo e melhor benefício.

5.8. A solução deverá possibilitar a integração total com os sistemas de gestão de atendimento e agendamento utilizados em outras unidades da Prefeitura.

6. OS EQUIPAMENTOS

6.1. As TVs deverão ser utilizadas como painéis de chamada de senhas, devendo ser fixadas em posição suspensa, de forma a garantir adequada visualização e audição pelos cidadãos, inclusive a médias distâncias. A opção por equipamentos de dimensões relativamente maiores justifica-se pela necessidade de assegurar acessibilidade e eficiência na comunicação visual e sonora. Ressalta-se, ainda, que cada unidade contará com mais de uma TV, em quantidade variável conforme a metragem e o layout do espaço físico.

6.2. As impressoras térmicas serão utilizadas para a emissão das senhas, as quais deverão conter dados que facilitem a compreensão do cidadão sobre o atendimento que receberá, como número da senha, serviço, tempo médio de espera, prioridade da senha e qualquer informação julgada pertinente pela **CONTRATANTE** e que possa facilitar a compreensão do cidadão sobre a espera e o serviço a ser realizado;

6.3. Os dispositivos eletrônicos de pesquisa de satisfação mono-avaliação e multiavaliação, deverão ser instalados em todas as mesas de atendimento das unidades. A pesquisa de satisfação permitirá que a Administração Pública Municipal monitore a qualidade do atendimento prestado à população e desenvolva pesquisas específicas, sem a necessidade de contratação de serviços especializados de pesquisa e levantamento de dados;

6.4. A infraestrutura de Datacenter deverá permitir a hospedagem da aplicação, do sistema e dos dados do **CONTRATANTE**, e com base na média de atendimentos diários apurados no período de janeiro/2022 e agosto/2023 realizados nas Unidades do Descomplica SP com potencial de crescimento e considerando as demandas das próximas unidades que

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

devem ser implantadas, a infraestrutura inicial do Datacenter deve ser de 800 atendimentos diários por unidade de atendimento;

6.5. Os totens de autoatendimento deverão possuir acesso ao sistema de gestão de senhas, a fim de apoiar no monitoramento das senhas da unidade, emissão de senhas, acesso ao sistema de agendamento, acesso a serviços online e impressão de documentos entre outros.

6.6. Os servidores locais deverão permitir que mesmo com a queda do Link de Comunicação a Unidade continue funcional, organizada e que os dados sejam preservados.

7. HORAS DE DESENVOLVIMENTO E INTEGRAÇÃO

7.1. Pensando nas integrações com os sistemas legados das diversas Secretarias e Órgãos da Administração Municipal e nas customizações que podem ser requisitadas, o Termo de Referência.

7.2. As horas previstas serão utilizadas sob demanda da **CONTRATANTE**, não havendo obrigatoriedade de utilização, sendo pagas somente as horas efetivamente utilizadas.

7.3. A construção de novas funcionalidades não previstas neste Termo de Referência utilizará a métrica de Ponto por Função (FP) para medição dos custos. O Ponto de Função terá o tamanho de 10 (H/H) por ponto calculado.

7.4. As horas de desenvolvimento previstas neste Termo de Referência deverão ser utilizadas também, entre outras finalidades, para a migração do histórico de dados das soluções legadas que serão disponibilizados pela **CONTRATANTE** ou pela solução anterior, contemplando os dados gerados desde 2018.

8. ESTUDO DE DEMANDA

8.1. Para a disponibilização de infraestrutura de datacenter inicial foi realizado um estudo, considerando 20 Unidades de Atendimento em operação e que possuem um sistema de gestão de atendimento que nos permite a extração de dados, servindo como referência para que as empresas concorrentes disponibilizem a infraestrutura de partida, tendo em vista que independentemente da quantidade informada existe potencialidade de crescimento.

8.2. No gráfico abaixo, é possível verificar que o pico de atendimento mensal das unidades foi de **204.432 atendimentos em abril de 2024 e 194.138 em janeiro de 2025**, representando uma média de **5.524 atendimentos por mês e 251 atendimentos diários**, por unidade, considerando as variações de acordo com o tamanho da unidade e os serviços ofertados.

DEMANDA 2024

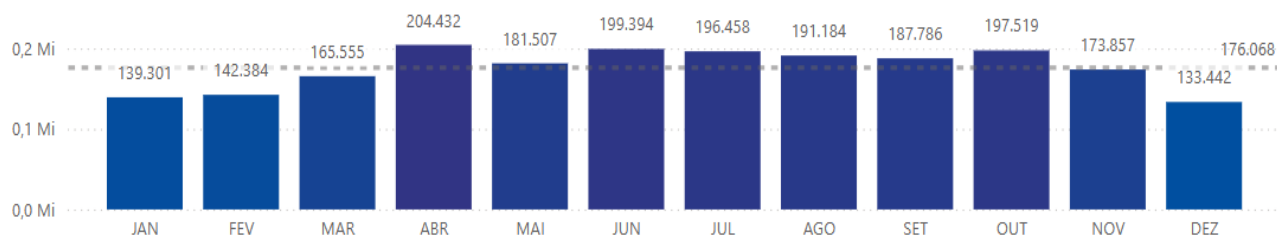


PREFEITURA DE SÃO PAULO

SECRETARIA
DE INOVAÇÃO
E TECNOLOGIA

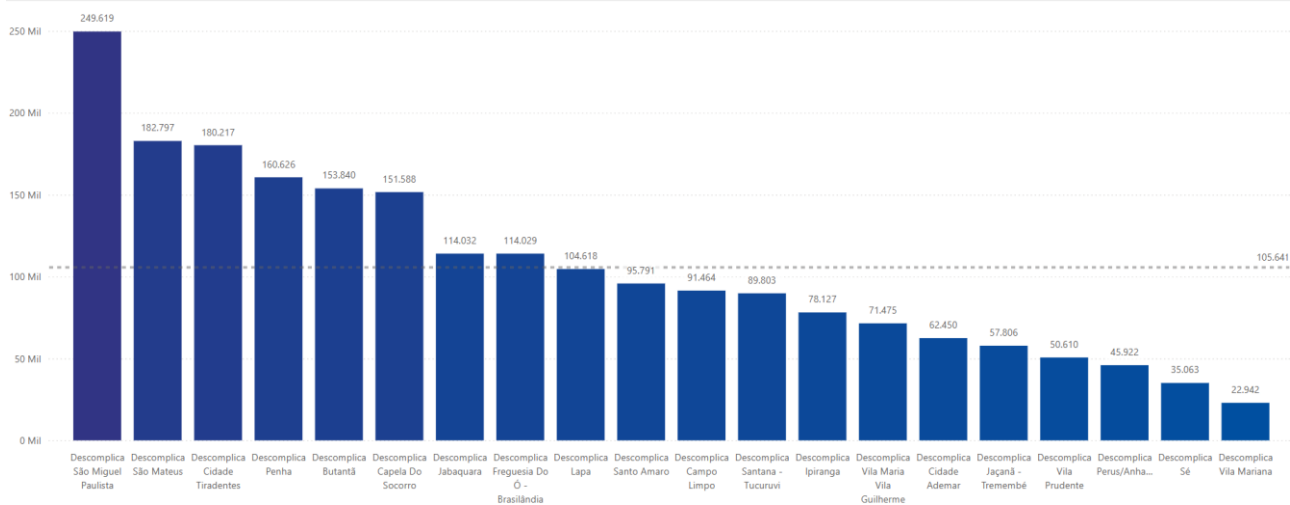
Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Atendimentos por Mês/Ano



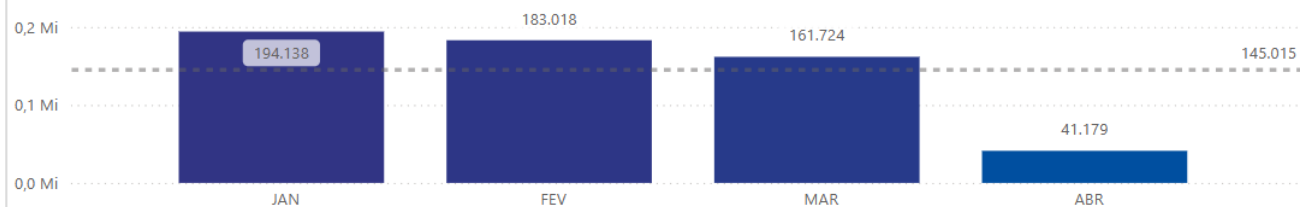
< Voltar ao relatório

ATENDIMENTOS POR UNIDADE

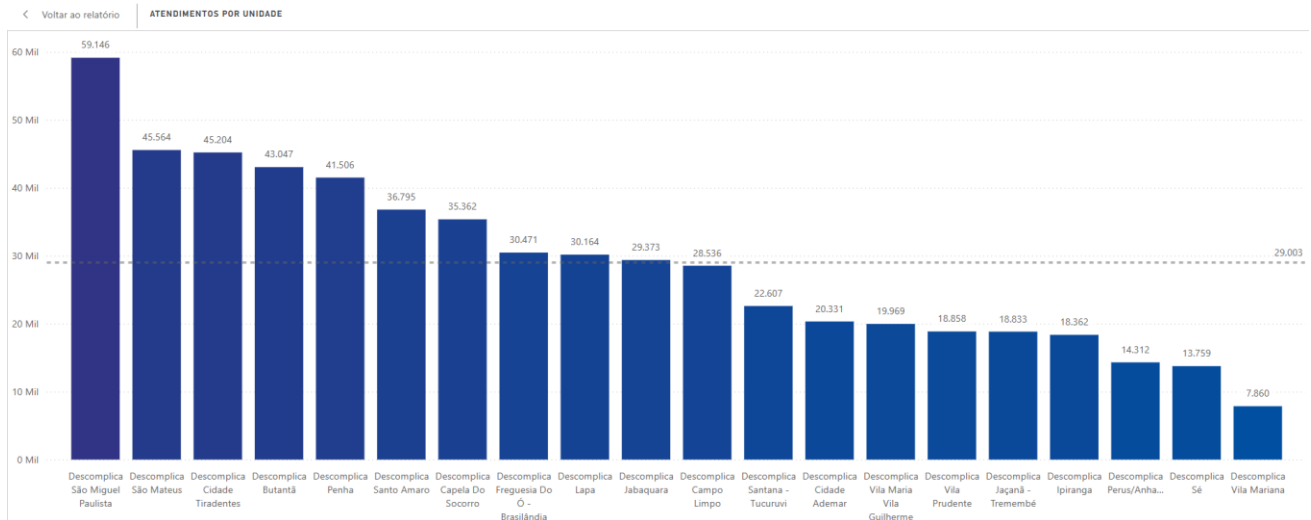


DEMANDA 2025

Atendimentos por Mês/Ano



Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)



9. INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER

9.1. A **CONTRATADA** deverá assegurar que o sistema de atendimento seja plenamente funcional não apenas nas unidades fixas do Descomplica SP, mas também em unidades móveis (VANS) equipadas com infraestrutura de conectividade móvel 5G ou por sistema de satélites de órbita baixa. Dada a natureza desse tipo de conexão, a solução deverá ser tecnicamente preparada para operar de forma estável mesmo diante de instabilidades ou interrupções temporárias no sinal de internet.

9.2. A sincronização entre o servidor central e os servidores locais, deverá ser feita de modo a permitir a emissão de relatórios gerenciais, gerais e subdividido por unidades de atendimento. A sincronização dos dados entre os servidores locais e o centralizador, não deve interferir no tempo de execução do sistema.

9.3. Deverá ter alta disponibilidade deste serviço com a possibilidade de incremento na infraestrutura, caso a **CONTRATANTE** julgue necessária em função da performance do sistema durante a alta demanda de atendimentos.

9.4. Deverá ser considerada para efeito de proposta, conforme este Termo de Referência, a infraestrutura de Data Center inicial para cada unidade de atendimento com 1.000 atendimentos diários, podendo variar de acordo com o aumento da demanda.

9.5. Também deverá ser considerada a emissão de relatórios gerenciais com grande volume de dados, abrangendo 33 unidades de atendimento e 4 unidades móveis, além de aproximadamente **1.000 atendimentos diários** e todas as dimensões previstas nas especificações do sistema.

9.6. O acréscimo de novos recursos de infraestrutura (memória, servidor, disco etc.) deverá ser realizado sempre que necessário para assegurar a manutenção dos níveis de serviço estabelecidos, cabendo à futura **CONTRATADA**, quando da execução decorrente desta ATA, comprovar que os referidos níveis estão sendo mantidos.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

9.7. Para aferição do uso dos recursos de infraestrutura deverá ser enviado pela **CONTRATADA** relatório mensal, ou quando solicitado pela **CONTRATANTE**, demonstrando que os níveis de serviços previstos estão sendo respeitados.

9.8. Além dos relatórios gerenciais gerais, subdivididos por unidades de atendimento, cada unidade de atendimento deverá também, ter os seus relatórios individualizados, conforme a necessidade de cada tipo de informação.

9.9. A solução tecnológica ofertada deverá incluir recurso ou dispositivo que assegure a continuidade da operação do sistema, de forma local, em caso de falha na comunicação entre a unidade de atendimento e o Data Center que hospeda o servidor central. Restabelecida a comunicação, o sistema deverá promover automaticamente o sincronismo entre os servidores.

10. SERVIDORES LOCAIS

10.1. O sistema deverá incluir mecanismos de funcionamento off-line com persistência local dos dados, permitindo a continuidade dos atendimentos mesmo na ausência de conexão. Tais dados deverão ser automaticamente sincronizados com os servidores centrais assim que a conectividade for restabelecida, garantindo a integridade, consistência e disponibilidade das informações.

10.2. A **CONTRATADA** será responsável por garantir que os dados sincronizados alimentem, em tempo hábil, os dashboards e sistemas de monitoramento centralizados, de modo a permitir a gestão unificada das unidades fixas e móveis. A arquitetura da solução deverá considerar protocolos de comunicação seguros, controle de conflitos de dados e estratégias de reenvio automático em caso de falhas de transmissão.

10.3. Serviços que devem ser mantidos, mesmo que ocorra a queda do link de comunicação entre o site e o Data Center:

- a) Cópia dos agendamentos das unidades, possibilitando a pesquisa, confirmação e baixa do agendamento;
- b) Pesquisa e finalização do protocolo de retirada do serviço previamente solicitado;
- c) Todas as funcionalidades que dependam de link de comunicação de dados deverão ser preservadas em ambiente local.

10.4. Quando da normalização do link de comunicação de dados, para cada hora de indisponibilidade do link deverá levar 30 minutos no máximo para sincronizar as informações do servidor local com o servidor central.

11. PROVA DE CONCEITO (POC)

11.1. Será exigida a realização de Prova de Conceito (POC) para a **LICITANTE** classificada com o menor preço, após negociação e aceite da proposta, como etapa destinada a demonstrar, em ambiente controlado, a aderência da solução ofertada às especificações técnicas constantes deste Termo de Referência.

11.2. A POC deverá ser iniciada em até **5 (cinco) dias úteis** contados da convocação, conforme definido em apêndice do TR.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

11.3. A **LICITANTE** convocada deverá disponibilizar até 2 (dois) técnicos qualificados para a execução da POC, a ser realizada de forma presencial, por meio de testes práticos ou comandos de configuração, permitindo a verificação da conformidade funcional do sistema.

11.4. Todos os requisitos apresentados na POC deverão corresponder integralmente às funcionalidades e características que serão entregues na fase de implantação, vedada a apresentação de recursos distintos ou versões experimentais.

11.5. A **LICITANTE** será desclassificada caso não atenda às condições definidas neste Termo de Referência, descumpra os prazos estabelecidos, abandone a execução da Prova de Conceito ou não atenda a qualquer requisito de caráter técnico.

11.6. Caso a **CONTRATANTE** constate que a **LICITANTE** não está seguindo o roteiro ou que a solução não atende aos requisitos, poderá suspender a Prova de Conceito a qualquer tempo e desclassificar a **LICITANTE** sem necessidade de completar a Prova de Conceito.

11.7. Concluída a Prova de Conceito da solução satisfatoriamente, portanto, sem anormalidades e/ou sanados todos os problemas detectados, a **CONTRATANTE** emitirá em até **03 (três) dias úteis** Termo de Aprovação.

11.8. A não comprovação dos requisitos exigidos na prova de conceito importará à desclassificação da **LICITANTE** classificadas no certame, quando o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos neste Termo de Referência.

11.9. A equipe de apoio formada por funcionários indicados pela **CONTRATANTE** assistirá à demonstração e verificará a conformidade do sistema proposto com o Termo de Referência.

11.10. Para execução da Prova de Conceito a proponente **LICITANTE** classificada em 1º Lugar do Pregão, deverá submeter à solução ofertada para avaliação, na qual devem ser demonstrados os seguintes requisitos:

11.10.1. Agendamento de serviços e os possíveis cenários;

11.10.2. Gerenciamento de usuários do sistema e possíveis cenários;

11.10.3. Triagem, atendimento na recepção e emissão de senhas e possíveis cenários;

11.10.4. Atendimento em mesa e possíveis cenários;

11.10.5. Geração de relatórios diário, semanais, mensais ou em qualquer período solicitado, tanto na modalidade de dados consolidados de todas as unidades de atendimento, quanto na modalidade individualizada por unidade de atendimento;

11.10.6. Geração de relatórios de acompanhamento e relatórios gerenciais, solicitado, tanto na modalidade de dados consolidados de todas as unidades de atendimento, quanto na modalidade individualizada por unidade de atendimento;

11.10.7. Monitoramento e supervisão do atendimento e possíveis cenários;

11.10.8. Monitoramento situacional de todos os postos de atendimento e possíveis cenários.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

12. PLANO DE TESTES

12.1. Não serão solicitadas para esta fase de testes de conformidade da solução com as integrações com sistemas legados.

12.2. Entende-se como Plano de Testes o documento que define e detalha a estratégia e abordagem que será utilizada nas etapas de testes do sistema.

12.3. Esse documento inclui também os tipos de testes que serão executados, os critérios de aceitação que serão definidos pela **CONTRATANTE**, as pré-condições e dependências de software, hardware e ambientes, os responsáveis e responsabilidades, as ferramentas utilizadas e a metodologia do processo de trabalho.

12.4. Serão prestadas as orientações necessárias para a equipe técnica da **LICITANTE** para a execução do Plano de Testes.

12.5. O Plano de Testes contém o roteiro de execução e o escopo que foi definido pela **CONTRATANTE**, referenciando quais testes serão executados no ambiente de testes.

12.6. A **LICITANTE** deverá informar, a configuração de hardware e do banco de dados que serão utilizados nos testes.

12.7. A **CONTRATANTE**, a seu critério, poderá solicitar que os testes sejam refeitos, complementados ou ampliados, visando à aferição do perfeito funcionamento e homologação do sistema.

12.8. Após a realização dos testes, os resultados servirão de base e elemento probatório, para avaliação da solução ofertada.

12.9. A **LICITANTE** será a responsável por gerar as evidências de execução de testes para análise da **CONTRATANTE**.

12.10. O Plano de Testes descreve as estratégias de testes a serem empregadas, considerando minimamente os testes descritos a seguir:

12.11. Testes de instalação

12.11.1. A **LICITANTE** será responsável por executar e evidenciar com os resultados dos testes de instalação do sistema, com apoio e acompanhamento dos analistas da **CONTRATANTE**, de forma a garantir que o sistema pode ser instalado e funcionará corretamente nos ambientes de testes e homologação, bem como no ambiente de produção.

12.11.2. Além do ambiente operacional do sistema, deverão ser fornecidos para os testes os seguintes equipamentos:

- 02 (dois) dispositivos eletrônicos de pesquisa de satisfação;
- 01 (um) Servidor Local;
- 02 (duas) TVs LED de 40" que serão utilizados como painel de senha e sala de situação;
- 2 (duas) impressoras térmicas com interface USB ou serial sendo uma para a impressão de senha de atendimento e uma para a impressão do protocolo;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- 02 (dois) Microcomputador desktop ou notebook nas funções operacionais como Triagem, Mesa de Atendimento etc;
- 1 (um) Totem de autoatendimento com a solução de ativação do agendamento.

12.11.3. A **CONTRATANTE** irá fornecer a infraestrutura elétrica e o acesso à Internet.

12.11.4. A **LICITANTE**, terá **5 (cinco) dias úteis** para instalar e configurar o ambiente de testes, com o apoio dos analistas da **CONTRATANTE**. Qualquer problema deverá ser solucionado no prazo máximo de 24 horas, não excedendo o prazo para disponibilização do ambiente.

12.11.5. Após a conclusão dos testes e emissão do **ATESTADO DE ATENDIMENTO DA SOLUÇÃO** ficará sob a guarda da **CONTRATANTE** os equipamentos listados acima para a montagem do ambiente de testes que ficará disponível para **CONTRATANTE** até a vigência da ATA.

12.12. Testes de Funcionais

12.12.1. Entende-se como Teste Funcional aquele que objetiva verificar uma ação, função específica ou funcionalidade da aplicação. Os testes funcionais visam assegurar que o sistema está em conformidade com os requisitos funcionais.

12.12.2. A **CONTRATANTE** poderá solicitar, a qualquer momento, que os testes funcionais sejam realizados ou refeitos com o intuito de garantir que o sistema atende aos requisitos, verificar se os testes foram realizados corretamente e validar as evidências.

12.13. Simulações de entrada em produção e aceite final

12.13.1. A **CONTRATANTE**, com apoio técnico presencial da **LICITANTE**, fará as simulações do sistema em ambiente de pré-produção e/ou de entrada em produção quantas vezes forem necessárias para assegurar que o sistema entrará em produção com sucesso. Os processos de simulação e homologação funcional para o sistema consistirão em:

- a) Simulação de execução, com registro de sequência, responsabilidades e tempos;
- b) Instalação e testes de integração do sistema na rede de dados;
- c) Simulação, com o usuário final em seu posto de trabalho, de entrada em produção do sistema para validar: rede, firewall, desempenho de transações, integração com outros sistemas etc.;

12.13.2. Diante do conhecimento obtido com o processo de simulação de entrada em produção, a **CONTRATANTE**, de comum acordo com a **LICITANTE**, definirá a melhor estratégia para entrada do sistema em produção: final de semana, feriado prolongado, final de mês ou outros.

12.13.3. Após a realização do teste de conformidade, a equipe Técnica da **CONTRATANTE** elaborará um relatório contendo o resultado do teste, com a aprovação ou reprovação da solução ofertada.

12.13.4. Somente após aprovação da **CONTRATANTE** no teste e conformidade e emissão do **ATESTADO DE ATENDIMENTO DA SOLUÇÃO** é que poderá ser celebrado a assinatura do contrato.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

13. ETAPAS PARA REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

13.1. Seguem relacionadas abaixo todas as etapas para realização da Prova de Conceito que será realizada após a verificação dos documentos de habilitação:

1	Realização dos Testes de Instalação
2	Realização dos Testes Funcionais
3	Simulação de entrada em produção
4	Elaboração pela CONTRATANTE de relatório dos testes
5	Emissão do atestado de Atendimento da Solução.

Tabela 03: Etapas para realização da Prova de Conceito

14. LOCAIS E PRAZOS DE ENTREGA

14.1. Endereços das Unidades de Atendimento:

14.1.1. Horário de atendimento para entrega: 09h às 12h e das 14h às 16h, com necessidade de agendamento prévio com o fiscal, sendo o frete, carga e descarga por conta do fornecedor conforme o local indicado.

15. PRAZOS

15.1. Após a assinatura do contrato, a **CONTRATADA** terá os seguintes prazos a cumprir:

15.2. Entrega de um Plano de Trabalho, em até 5 (cinco) dias corridos da emissão da Ordem de Serviço para a unidade de atendimento solicitada;

15.3. Instalação dos equipamentos e programas e customização da solução: 30 (trinta) dias corridos após a liberação de toda infraestrutura local, pela **CONTRATANTE**;

15.4. O prazo total para início da execução dos serviços compreenderá 30 (trinta) dias corridos, estando todos os demais prazos dentro desse prazo total.

15.5. Observar que as atividades serão executadas em paralelo.

15.6. Após o aceite final do sistema, quando este for implantado em produção, o prazo para prestação de serviços de suporte e garantia será o mesmo da vigência da ATA. Em caráter excepcional, devidamente justificado pela **CONTRATANTE**, os prazos poderão ser prorrogados por igual período até 60 meses, a critério da **CONTRATANTE**.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

15.7. Durante a execução dos serviços, a **CONTRATANTE** enviará uma Ordem de Serviço (O.S), para cada unidade **CONTRATADA**, informando os dados da localidade, módulos habilitados e equipamentos necessários.

15.8. Quando solicitado, a **CONTRATADA** deverá fornecer um **PLANO DE TRABALHO** de cada unidade de atendimento por O.S., para a **CONTRATANTE** no prazo de **5 (cinco) dias corridos**.

15.9. O **PLANO DE TRABALHO** deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Materiais utilizados para instalar os equipamentos em cada unidade de atendimento;
- b) Relação de equipamentos utilizados e profissionais alocados em cada unidade de atendimento;
- c) Horas de capacitação para cada unidade de atendimento;
- d) Horas de implantação (parametrização, homologação, instalação e operação assistida) para cada unidade de atendimento;
- e) Módulos habilitados para cada unidade de atendimento;
- f) Cronograma do Plano de Instalação;
- g) Cronograma de treinamento da unidade de atendimento;
- h) Fornecimento de cronograma de treinamento juntamente com conteúdo programático;
- i) Cronograma de implantação dos módulos indicando as atividades tais como: parametrização, instalação, homologação e operação assistida;

15.10. A **CONTRATANTE** deverá aprovar o **PLANO DE TRABALHO** ou solicitar modificações em até **05 (cinco) dias corridos**, sendo a **CONTRATADA** obrigada a apresentar o novo **PLANO DE TRABALHO** em até **02 (dois) dias úteis**.

15.11. A inobservância das modificações determinadas pela **CONTRATANTE** quando da reapresentação do novo **PLANO DE TRABALHO** será considerada infração contratual.

15.12. Deverá haver o controle por parte da **CONTRATADA** sobre qual módulo/equipamento está alocado ou habilitado para respectiva cada unidade de atendimento da prefeitura.

15.13. A **CONTRATANTE** poderá solicitar a execução simultânea, através de O.S. individual de cada unidade de atendimento.

16. LOCAL E ESTRUTURA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. Os serviços de instalação e configuração da solução serão realizados nas dependências da **CONTRATANTE**, com prévio agendamento através dos meios de contato que serão informados na Ordem de Serviço a ser emitida pela **CONTRATANTE**.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

16.2. A **CONTRATANTE** providenciará nas dependências da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, e das unidades do Descomplica SP, o mobiliário (mesa, cadeira e ramal telefônico) e conexão com a rede corporativa.

16.3. Os equipamentos e softwares necessários para execução dos serviços, testes, homologação e suporte são de total responsabilidade da **CONTRATADA**.

16.4. Os trabalhos deverão ser realizados em horário comercial, exceto quando houver necessidades técnicas que justifiquem a execução de serviços em outros horários. A execução de trabalhos fora do horário comercial na **CONTRATANTE** deverá ser precedida de solicitação e será condicionada a autorização da **CONTRATANTE**.

17. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO NAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

17.1. A IMPLANTAÇÃO compreende:

17.2. Apresentação, por parte da **CONTRATADA**, do **PLANO DE TRABALHO**, e aceite do mesmo, por parte da **CONTRATANTE**;

17.3. A realização da **parametrização**, instalação e homologação da solução e operação assistida;

17.4. Ao final, a **CONTRATANTE**, se de acordo, emitirá um Termo de Aceite do Plano de Trabalho;

17.5. Será dado início da **Implantação** da solução.

17.6. O serviço de implantação deverá ser composto pelas seguintes etapas:

17.6.1. **Parametrização**: são os parâmetros definidos pela **CONTRATANTE** e que se referem à configuração inicial de cada unidade de atendimento da **CONTRATANTE**, contemplando suas filias, serviços, perfis e usuários, chamada de senha em TV, configuração do agendamento, pesquisa de satisfação para o pleno funcionamento da solução em cada unidade de atendimento. É de responsabilidade da **CONTRATADA** realizar a execução da parametrização, conforme os parâmetros definidos pela **CONTRATANTE** e no prazo contratualmente estabelecido.

17.6.2. **Instalação**: instalação de todos os componentes da solução, equipamentos, programas e serviços;

17.6.3. **Operação Assistida**: atividade realizada pela **CONTRATADA**, sempre de forma presencial e que ocorre logo após as etapas descritas anteriormente do processo de implantação da solução e em cada uma das unidades de atendimento. Seu objetivo é acompanhar o início da utilização da nova solução na unidade, realizar pequenos ajustes na parametrização conforme solicitado pelo representante da **CONTRATANTE**. O período de operação assistida in loco deverá ser de 30 dias, podendo ser reduzido pela **CONTRATANTE** a seu critério.

17.6.4. **Homologação**: processo onde se realizam os testes com o objetivo de verificar se todas as funcionalidades estão em conformidade com a Parametrização realizada pela **CONTRATADA**.

17.6.5. Período de operação assistida se encerrará somente após a emissão do **TERMO DE ACEITE DE**

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

IMPLANTAÇÃO da unidade de atendimento.

17.6.6. Durante a operação assistida deverá ser homologada a solução no ambiente local (unidade de atendimento), realizando a emissão de senha, chamada no painel, conclusão de atendimento em mesa, transferência de senha, pesquisa de satisfação, acesso do módulo supervisor.

17.6.7. O acompanhamento da **OPERAÇÃO ASSISTIDA** deverá ser realizado por 01 (um) técnico da **CONTRATADA**, das 07h00 às 18h00.

17.6.8. O suporte técnico e a manutenção poderão ser prestados de modo remoto ou nas dependências da **CONTRATANTE** e incidirão sobre todos os itens que compõem a solução, durante o período de vigência contratual.

18. DOCUMENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

18.1. A documentação deverá conter no mínimo:

18.1.1. Modelagem de dados, informações de ambiente operacional, necessidades mínimas de hardware, tanto para o servidor quanto para as estações, arquivos de extração e carga de dados e demais informações pertinentes, preferencialmente em padrão UML;

18.1.2. Manual de Instalação e Procedimentos de Operação;

18.1.3. A documentação deverá ter apresentação clara e objetiva, com fácil identificação, data, título, sumário e demais itens, baseado nas experiências metodológicas na área de tecnologia e gestão da inovação, obedecendo a NBR 10719 - Informação e documentação - Relatório técnico e/ou científico - Apresentação, necessários à sua compreensão e arquivamento;

18.1.4. A documentação deverá ser entregue em mídia digital, em formato compatível com os editores de texto padrão de mercado, bibliotecas, APIs e frameworks, assim como a documentação dos produtos usados necessários para o perfeito entendimento por parte da **CONTRATANTE**;

18.1.5. Os scripts de carga de banco de dados no padrão SQL ANSI / DDL;

18.1.6. Os scripts para configuração de servidores WEB e de aplicação, caso seja necessário.

18.1.7. A documentação deverá incluir o detalhamento técnico do processo de migração dos dados históricos, disponibilizados pela **CONTRATANTE** ou pela solução anterior, especificando os formatos originais, métodos de extração, transformação e carga (ETL), bem como os critérios para validação da integridade dos dados migrados.

19. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE AMBIENTE

19.1. O sistema deverá atender os padrões abaixo descritos:

19.1.1. Estar disponível em plataforma web e compatível com os navegadores padrão do mercado Chrome, Firefox,

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Microsoft Edge e Safari em todos os dispositivos, seja em computador, seja em aparelhos celulares ou tablets.

19.1.2. Utilizar protocolo HTTPS para tráfego de dados.

19.1.3. A solução deverá utilizar banco de dados relacional amplamente reconhecido no mercado, que esteja em versão estável e com suporte ativo do fornecedor. Serão aceitas as seguintes tecnologias:

19.1.3.1. PostgreSQL versão 13 ou superior;

19.1.3.2. MySQL 8.0 ou superior (incluindo forks compatíveis como MariaDB);

19.1.3.3. Microsoft SQL Server 2019 ou superior, com licenciamento adequado à operação **CONTRATADA**.

19.1.4. É vedado o uso de versões descontinuadas, sem suporte oficial ou que apresentem vulnerabilidades conhecidas não corrigidas.

19.1.5. Utilizar servidores Linux (com suporte às distribuições Red Hat Enterprise Linux 8+, AlmaLinux, Debian 11+ ou equivalentes), com servidores de aplicação compatíveis com Apache Tomcat 9+, NGINX, ou similares ou Windows Server 2019 ou superior devidamente licenciados, com suporte ao servidor de aplicações IIS 10+.

19.1.6. O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor.

19.1.7. Permitir integração com Correio Eletrônico corporativo possibilitando o envio e recebimento de mensagens e arquivos utilizando protocolo SMTP.

19.1.8. Controlar a integridade referencial no banco de dados e na solução.

19.1.9. Todos os campos de preenchimento obrigatórios devem ser indicados na tela, através de símbolo.

19.1.10. Fazer uso da língua portuguesa do Brasil em todas as funções da solução ofertada.

19.1.11. Emitir sempre mensagem de erro ou aviso do sistema quando ocorrer insucesso em alguma operação.

19.1.12. Disponibilizar no sistema relação das alternativas de solução decorrentes das mensagens de erro ou de aviso do sistema.

19.1.13. Toda referência de data no sistema deverá, obrigatoriamente, apresentar o ano com quatro (4) dígitos e todos os dados numéricos, alfanuméricos, texto, monetários e datas deverão ser formatados segundo o padrão brasileiro.

19.1.14. Prover um console para administração e operação do sistema.

19.1.15. Permitir rollback de transação interrompida.

19.1.16. Em todo o sistema, manter o padrão de layout e operação (template) nas telas dos diversos módulos.

19.1.17. O sistema deverá possuir help e wizard orientando o preenchimento de cada campo.

19.1.18. A CONTRATANTE poderá, por opção, hospedar a solução e os dados em seu ambiente, na nuvem de outro

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

fornecedor ou em qualquer ambiente que julgar necessário, mediante consulta prévia ou aprovação da CONTRATADA.

19.1.19. A aplicação deverá funcionar em ambiente de alta disponibilidade com distribuição tanto entre os processadores de uma mesma máquina, quanto entre processadores de máquinas distintas.

19.1.20. Sendo necessário, e por solicitação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá comprovar a capacidade de executar a solução em ambiente de processamento com balanceamento de carga, visando responder à performance necessária à escala de atendimento do Descomplica SP.

20. DEFINIÇÕES GERAIS

20.1. O sistema deverá possibilitar, a partir de estruturas de menus, o acesso a todos os requisitos funcionais.

20.2. Os módulos e funções deverão ser totalmente integrados entre si e deverão garantir que uma transação executada pelo usuário desencadeie as ações pertinentes ou decorrentes, tornando os processos do sistema totalmente integrados entre si.

20.3. Deverá prover manual on-line com descrição de funções em todos os módulos operacionais do sistema.

20.4. Deverá possibilitar que os usuários possam extrair relatórios e permitir que sejam exibidas em tela, antes de sua impressão, ou armazenamento em arquivo para posterior recuperação.

20.5. Deverá possibilitar a geração de arquivos em formato texto, obedecendo a layout definido, com ou sem delimitadores, para exportação de dados a sistemas auxiliares.

20.6. A solução deve permitir a gestão integrada dos múltiplos canais de atendimento disponibilizados ao cidadão.

20.7. Que um mesmo cidadão poderá utilizar vários canais de atendimento de forma integrada para solicitação do seu serviço. O cidadão poderá dar início a uma solicitação num canal e dar continuidade em outros canais.

20.8. O sistema deverá disponibilizar visualizações sobre cada um dos canais acionados por um mesmo cidadão, para um ou mais serviços, como também, a visualização de todos os canais, de forma integrada.

20.9. Deve gerar ou manter um cadastro único do cidadão, com o qual ele poderá, apresentando um documento de identidade oficial, ter acesso a qualquer uma das unidades de atendimento do Município de São Paulo.

20.10. A solução deverá possuir API para integração com novos serviços fornecidos pela prefeitura, tanto para levantamento de dados quando para customização de fluxo de atendimento.

20.11. A solução deverá permitir integração com os sistemas legados.

20.12. Foco na avaliação quantitativa e qualitativa do atendimento.

20.13. Relacionamento preditivo para todas as situações em que o cidadão deverá ser informado ou alertado sobre os compromissos assumidos; sobre o status da sua solicitação; ou para avisá-lo de que o prazo originalmente fornecido, não

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

será cumprido.

21. SEGURANÇA DO SISTEMA

21.1. Funções que deverão ser disponibilizadas pelo sistema para garantir a segurança na sua utilização:

21.2. Prover funcionalidade para registro das transações efetuadas (trilha para auditoria). As informações a serem gravadas são: data e hora do evento auditado, usuário e IP da máquina ou rede de onde o evento foi comandado.

21.3. A arquitetura da solução deverá considerar protocolos de comunicação seguros, controle de conflitos de dados e estratégias de reenvio automático em caso de falhas de transmissão.

21.4. Os sistemas que os usuários terão acesso deverá ter a política de privacidade em conformidade com a LGPD de fácil acesso e exibição no primeiro login.

21.5. O login no sistema deverá possibilitar o acesso a todas as transações permitidas ao usuário.

21.6. As rotinas de segurança deverão permitir o controle do acesso de usuários a funcionalidades, transações, campos e telas.

21.7. Deverão garantir o acesso seletivo às informações, restringindo os usuários ao conjunto de informações passíveis de autorização tais como, um órgão, funcionário etc.

21.8. As rotinas de segurança também deverão garantir que cada funcionário tenha acesso apenas às informações sobre seus serviços associados aos cadastrados no sistema.

21.9. Oferecer a possibilidade de bloqueio da utilização de senhas repetidas.

21.10. Oferecer a possibilidade do bloqueio automático do usuário após um número de tentativas malsucedidas de login, após um número de dias de inatividade, após o fim de sua vigência; ou após um número de erros de segurança.

21.11. Oferecer a possibilidade do bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário ao sistema.

21.12. Oferecer a possibilidade de autorização de operações sensíveis, através da senha do próprio usuário ou senha de um segundo usuário aprovador.

21.13. O sistema deverá prover condições para configuração de backup do Banco de Dados, a partir de comando específico ou por rotina previamente programada.

21.14. O sistema ofertado também deve disponibilizar comando para restauração de backup para os mesmos dados de configuração.

21.15. Deverão ser realizados testes periódicos de integridade dos backups e das bases de dados referentes aos módulos operacionais a cada **30 (trinta) dias**.

21.16. A CONTRATADA deve preservar o caráter privado das informações dos usuários, não as aproveitando em

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

nenhuma hipótese para fins não condizentes com o objeto licitado, inclusive uso comercial, publicitário ou estatístico, em atendimento ao estabelecido na Lei n. 13.709/2018 Geral de Proteção de Dados Pessoais, e demais legislações sobre o tema.

21.17. Somente poderão ser repassadas as informações em seu poder à Prefeitura da Cidade de São Paulo, mediante prévia solicitação da **CONTRATANTE** ou da autoridade pública competente, sob fundado pedido judicial e/ou administrativo vinculante, sempre observando os preceitos constitucionais atinentes à intimidade e à privacidade dos dados pessoais.

21.18. O uso de informações em desacordo com a presente cláusula ou com as determinações da **CONTRATANTE** implica infração contratual grave, além de sujeitar a **CONTRATADA** e seus prepostos às cominações administrativas, civis e criminais aplicáveis conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

21.19. As políticas de proteção de dados pessoais estabelecidas pela **CONTRATANTE** e as previsões da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) prevalecerão sobre quaisquer disposições eventualmente diversas no presente Termo de Referência.

21.20. A **CONTRATADA** e a solução disponibilizada deverão estar em conformidade com a Lei n. 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e suas atualizações, ao Decreto Municipal n. 59.767, de 15 de setembro de 2020 (que regulamenta a aplicação da referida Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta) e suas atualizações, bem como demais legislações futuras aplicáveis, fornecendo à **CONTRATANTE**, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados da **CONTRATANTE**. Além disso, a **CONTRATADA** deverá observar o documento “Diretrizes para o Programa de Privacidade e Proteção de Dados da Prefeitura do Município de São Paulo”, bem como o documento “Cartilha de Boas Práticas de Proteção de Dados e Privacidade”, elaborados pela Controladoria Geral do Município de São Paulo e disponíveis no endereço eletrônico-co:https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/cartilhaboaspraticas2_publicacao_16_02_2021.pdf.

21.21. A **CONTRATADA** deverá mapear os processos (ciclo de vida) que envolvam o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, além de propor mecanismos e medidas de mitigação de riscos à essas informações. Para isso, deverá produzir o **RELATÓRIO DE IMPACTO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - RIPD**.

21.22. O **RIPD** deverá conter, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação a medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados.

21.23. A documentação e o processo de que trata o subitem acima deverá ser mantida atualizada durante toda a vigência da Ata. A **CONTRATADA** deverá entregar a primeira versão do **RIPD** e dos processos mapeados, durante a fase de implantação inicial da solução.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

21.24. A **CONTRATANTE** poderá solicitar o mapeamento e a produção do **RIPD** de processos específicos que envolvam a solução **CONTRATADA**, sendo acordado entre as partes o prazo para entrega.

21.25. Deverão ser garantidas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos dados armazenados no ambiente tecnológico gerenciado pela **CONTRATADA**.

21.26. A **CONTRATADA** deverá prestar esclarecimentos à **CONTRATANTE** sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.

21.27. A **CONTRATADA** deverá assegurar que os dados históricos migrados estejam em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), adotando medidas técnicas e organizacionais para garantir sua segurança e privacidade durante e após o processo de migração dos dados.

22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

22.1. O sistema de gestão de atendimento deverá ter sido desenvolvido de forma modular, e parametrizada, e prover facilidade e agilidade para a sua implantação em diferentes Órgãos e Entidades da Administração Municipal de São Paulo, dentro das unidades do Descomplica SP e nas retaguardas responsáveis pelos serviços disponibilizados nas Unidades do Descomplica SP.

22.2. MÓDULO DE ATENDIMENTO

22.2.1. A solução deverá disponibilizar funcionalidades de suporte e controle para as atividades de recepção do cidadão, na unidade de atendimento do Descomplica SP, incluindo recepção e triagem.

22.2.2. Ao chegar à unidade de atendimento, o cidadão será recepcionado por funcionários, que deverão prestar os devidos esclarecimentos iniciais e proceder ao seu encaminhamento para a etapa de triagem, garantindo organização e fluidez no atendimento.

22.2.3. A triagem identificará o(s) serviços(s) desejados(s) pelo cidadão, realizará conferência de documentos exigidos, emitirá uma senha com todos os serviços demandados de acordo com a interdependência entre eles e/ou de acordo com o tempo médio de espera de cada um deles, editará eventual agendamento dos serviços para o atendimento no mesmo dia e direcionará o cidadão para a espera do atendimento solicitado.

22.2.4. Exceto em casos que envolvam a customização, a solução deverá permitir a alteração das parametrizações iniciais das funcionalidades já definidas no presente termo de referência através de um perfil específico de coordenador, a qualquer momento e sem a necessidade de acionamento de suporte técnico da **CONTRATADA**.

22.2.5. TRIAGEM E EMISSORES DE SENHA

22.2.6. Os emissores poderão ser configurados escolhendo-se a cor, o posicionamento e a funcionalidade de cada botão visível na tela.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- 22.2.7. Os emissores devem permitir cadastro de mais de uma tela para o acesso ao serviço demandado pelo cidadão.
- 22.2.8. Deverá permitir a emissão da senha, com ou sem impressão.
- 22.2.9. Deverá permitir a edição e cadastro dos dados do cidadão requerente da senha, incluindo possibilidade de vinculação do cidadão à senha emitida. O **CONTRATANTE** deverá indicar quais dados irão compor este cadastro, incluindo as eventuais consistências por tipo do dado.
- 22.2.10. Definição de parâmetros da senha (Serviço, Prioridade, Categoria).
- 22.2.11. Permitir que o atendente da triagem defina se a senha será acionada no Pannel, com chamada de som ou apenas com chamada visual, visando atender especificamente pessoas cegas, sem a necessidade de acionar o som para todas as senhas emitidas.
- 22.2.12. Adição de um ou mais serviços a mesma Secretaria/Órgão em uma única senha.
- 22.2.13. Adição de um ou mais serviços de Secretarias/Órgãos distintas em uma única senha.
- 22.2.14. Alteração do serviço ou todos os serviços selecionados no momento da emissão.
- 22.2.15. Agendamento do horário para cada uma das atividades solicitadas.
- 22.2.16. Registrar que a senha não foi emitida, indicando que o requerente não será atendido. Este registro deverá ser acompanhado de um motivo pré-configurado, indicando a causa desta pessoa não ser atendida.
- 22.2.17. Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.
- 22.2.18. Imprimir a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.
- 22.2.19. Criar um comentário / observação vinculado à senha. Este comentário deverá ser visível por todos os atendentes que interagirem com esta senha.
- 22.2.20. Visualizar as senhas emitidas para Secretarias/Órgãos.
- 22.2.21. Visualizar um panorama das mesas de atendimento ativas e inativas.
- 22.2.22. Ativar e desativar senhas provenientes de agendamento.
- 22.2.23. Atender a senha emitida, com todos os recursos de atendente.
- 22.2.24. Gerar e anexar número de protocolo do atendimento relativo ao serviço demandado, e anexar à senha emitida.
- 22.2.25. Permitir que seja feita a associação entre o número do protocolo gerado pelo sistema legado da Prefeitura e a senha de atendimento gerada pelo sistema de gestão do atendimento, possibilitando pesquisa também pelo número de protocolo
- 22.2.26. Permitir o cancelamento de senhas emitidas erroneamente onde cidadão desistiu do atendimento antes de ser chamado.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

22.2.27. O sistema deve permitir a utilização de diferentes tipos de emissores de em uma mesma unidade de atendimento, sem limitação de quantidade. Os requisitos mínimos que devem ser parametrizáveis para esses equipamentos são os seguintes:

- Nome do equipamento, para identificação;
- Seleção de quais filas o dispositivo emitirá senhas, sem limitação de quantidade;
- Associação dos botões para cada fila de atendimento disponíveis no equipamento;
- Permitir a criação de tela personalizada para o dispositivo emissor de senha;
- Associação do layout personalizado a um ou vários dispositivos;

22.3. IMPRESSÃO DE SENHA

22.3.1. Permitir a configuração do formato de impressão de senha e respectiva impressão com opções de incluir/ excluir através de um perfil específico de Coordenador os seguintes itens:

- Textos estáticos que possam servir para orientar melhor o cidadão e que possam ser alterados a qualquer momento.
- Horário de emissão da Senha.
- Número da Senha.
- Lista de Atividades da Senha.
- Lista de Serviços e documentos da Senha.
- Categoria da Senha.
- Nome do Cidadão.
- Prioridade da Senha.
- Hora estimada para chamada
- Tempo médio de espera para a chamada do atendente.
- Número do Protocolo do atendimento.

22.4. ATENDIMENTO EM MESA

22.4.1. A solução deverá prever as seguintes configurações e recursos dos atendimentos em mesas:

- Somente usuários com perfil próprio poderão usar a mesa.
- A mesa deverá estar localizada em uma seção (Secretaria/Órgão) e possuir horário de funcionamento.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- A mesa de atendimento deverá possuir a avaliação do atendimento de forma obrigatória, e somente o perfil diretor da unidade ou supervisor poderá habilitá-la e desabilitá-la.
- A mesa deverá conter parametrização para a chamada automática da próxima senha.
- A mesa deverá conseguir alterar o tipo de serviço realizado quando a triagem, eventualmente, imprimir a senha errada.
- A mesa deverá permitir a visualização da senha antes de efetuar a chamada no painel.
- Durante a visualização no painel o sistema deverá permitir a rechamada da senha que deve ser configurada pelo perfil coordenador diretor da unidade ou supervisor, de acordo com o estabelecido pela **CONTRATANTE**.
- A rechamada por padrão deverá ocorrer 2 (duas) vezes. Em seguida o sistema possibilitará a inclusão desta senha com status pendente.
- A solução deverá permitir que as senhas pendentes sejam reinseridas no sistema, através da funcionalidade “reinsereir senha”. As regras de reinserção poderão ser definidas pela **CONTRATANTE**, mas por regra geral, deve permitir apenas no mesmo dia em que a senha foi emitida.
- O tempo de rechamada entre senhas deverá ser configurável, porém seu tempo padrão deve ser de 30 segundos.
- A mesa deverá permitir a visualização da quantidade total de senhas na fila elegíveis para serem chamadas;
- Deverá haver a possibilidade de agrupar as senhas na fila por prioridade e por atividade com proporcionalidade na chamada das prioridades ou não, por hora de chegada e estas funcionalidades devem ser permitidas os perfis de supervisor, diretor e coordenador.
- A mesa deverá permitir ao atendente visualizar os seus próprios dados de atendimento:
 - a) Quantidade de atendimentos realizados;
 - b) Senhas chamadas e cidadão ausente;
 - c) Senhas congeladas;
 - d) Senhas redirecionadas;
 - e) Tempo médio de atendimento;
 - f) Horário do primeiro login;
 - g) Tempo total logado;
 - h) Tempo total ocioso;
- O atendente logado poderá descongelar uma senha previamente congelada e atendê-la imediatamente (a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente).

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- O atendente logado poderá agendar o atendimento de qualquer atividade ainda não atendida. (a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente).
- O atendente logado poderá redirecionar a senha do cidadão em atendimento para serviços da mesma secretaria ou para serviços de outras secretarias. A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente.
- O atendente logado poderá editar os dados do cidadão vinculado à senha em deslocamento ou em atendimento. (A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente.)
- O atendente logado poderá alterar a atividade e prioridade da senha que está executando (a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente).
- O atendente logado poderá alterar o serviço, sempre que identificar que a senha emitida não corresponde ao serviço procurado (a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do atendente).
- O atendente poderá congelar a senha em atendimento para retorno futuro (a disponibilidade desta opção deve ser parametrizada por meio do perfil do atendente).
- O atendente poderá pausar o atendimento quando estiver nos intervalos intrajornada ou por motivos pré-configurados pelo gestor.
- No momento do congelamento deverá ser selecionado um motivo pré-configurado justificando a interrupção no atendimento da senha.
- A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada por meio do perfil do atendente.

22.5. SERVIÇOS/ATIVIDADES

22.5.1. Cadastro e configurações mínimas de serviços e atividades, deverá ser parametrizável por unidade de atendimento.

22.6. PADRÃO DE ATENDIMENTO

22.6.1. Um padrão de atendimento é o conjunto de configurações que define como cada mesa de atendimento deve funcionar em uma seção de atendimento (secretaria/órgão).

22.6.2. A solução deverá disponibilizar funcionalidades de configuração para todas as seções e suas respectivas mesas, considerando os seguintes recursos:

- a) As mesas deverão possuir filtros cadastrados para organizar melhor o atendimento. Estes filtros são de atividades, categorias e prioridades. A disponibilidade desta opção deverá ser parametrizada por meio do perfil do supervisor ou diretor.
- b) As mesas somente atendem senhas condizentes com o filtro ativo quando uma nova senha é alocada.
- c) Filtros adicionais poderão ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento de uma Secretaria/seção

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

ou de toda a unidade, de acordo com a necessidade/característica da Unidade ou Secretaria/Seção, de maneira que permita a configuração imediata de um novo padrão, visando a maior eficiência.

d) Deverá haver configuração de parâmetros que delimitem a ativação automática do padrão de atendimento, fazendo com que apenas aquela Secretaria/Seção se ajuste ou toda a unidade se ajuste automaticamente, de acordo com a dinâmica das demandas e das disponibilidades para o atendimento.

e) Cada modalidade de padrão de atendimento deverá automaticamente ser ativada mediante variações no número de pessoas/senhas na fila de espera da seção, prioridade das senhas, serviços/atividades, tempos de espera e competência do atendente, a partir da ativação da funcionalidade pelo perfil do supervisor ou diretor.

22.7. ALARMES

22.7.1. A solução ofertada deverá disponibilizar configuração e acionamento de alarmes, visando melhor distribuir as atenções dos Atendentes, Supervisores e Diretores das unidades de atendimento. Deverá acompanhar as seguintes funcionalidades:

- Cada modalidade de alarme deverá emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes.
- A solução deverá permitir que os alarmes sejam enviados a pessoas específicas, independente do perfil, considerando a seção na qual os alarmes foram disparados, evitando que todos os supervisores de diferentes Secretarias/Órgãos, recebam alarmes de toda a unidade.
- A solução deverá disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de alarmes e diferentes meios para publicação deles, conforme exemplos a seguir:
- Tempo máximo na fila da Secretaria/Órgão atingido: este alarme sinaliza excesso de tempo máximo objetivado para a espera do requerente Secretaria/Órgão. Este tempo é medido a partir da chegada do requerente na Secretaria/Órgão, até a sua chamada para a mesa de atendimento. Cada prioridade configurada no sistema terá um Tempo Máximo de Espera na Secretaria/Órgão, configurável a critério da CONTRATANTE, o tempo limite por prioridade deve ser configurável a critério da CONTRATANTE e deverá disponibilizar ao atendente as informações.
- Tempo máximo de suspensão do atendimento atingido: este alarme deverá sinalizar o excesso do tempo máximo permitido da suspensão do atendimento na mesa. Este tempo é medido entre a suspensão do atendimento na mesa e o respectivo retorno. Cada modalidade de suspensão do atendimento configurada no sistema deverá ter um tempo máximo estipulado.
- Quantidade Máxima de Pessoas na fila atingida: este alarme deverá sinalizar o excesso de cidadãos na fila de espera de uma Secretaria/Órgão. Cada Secretaria/Órgão configurada no Sistema terá um número máximo objetivado de Cidadãos na espera do atendimento.
- Os principais meios para publicação de alarmes serão:

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- a) **E-mail:** o sistema deverá transmitir por meio de e-mail, a mensagem de erro correspondente ao alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes. Deverá disponibilizar a configuração de um número aberto de endereços de e-mails para receber a mensagem do Alarme.
- b) **Módulo Supervisor:** o sistema deverá transmitir para o Módulo Supervisor a mensagem de erro correspondente ao alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de alarme gera uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes. Os Supervisores abertos e logados devem receber a mensagem do alarme correspondente apenas à sua Secretaria/Órgão, e havendo mais de um módulo de supervisor na mesma Secretaria/Órgão, todos devem receber mensagem do alarme simultaneamente. O módulo supervisor também poderá receber alarmes de todas as Secretarias/Órgãos, desde que a funcionalidade seja habilitada pelo perfil Diretor da Unidade.
- c) **Módulo Diretor:** poderá receber alarme de todas as Secretarias/Órgãos.

22.8. ATENDIMENTO DA SENHA

22.8.1. O ambiente operacional do presente objeto deverá constituir todas as funcionalidades dedicadas ao processo operacional da triagem e dos encaminhamentos do cidadão para o completo atendimento das suas demandas, no âmbito de uma unidade de Atendimento, assim, a solução deverá alcançar os seguintes segmentos e recursos:

- Comentário da Senha
- Iniciar Atendimento
- Alterar Serviço
- Adicionar Serviço
- Adicionar Atividades
- Alterar Atividade
- Alterar Prioridade
- Incluir Atividade Adicional
- Cancelar Atendimento
- Redirecionar Senha
- Cancelar Senha
- Agendamento Local Pop-up informativo
- Edição de Comentários na Senha o Desconectar

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Terminal do Atendente
- Pausar Atendimento
- Congelar Senha
- Próxima Senha
- Rechamar Senha
- Reinsrer senha
- Avaliação do Atendimento
- Acionar opção falada no dispositivo de avaliação, quando este não possuir código braile
- Finaliza atendimento

22.9. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PELO CIDADÃO

22.9.1. A solução ofertada deverá oferecer sistema de avaliação configurável. Este recurso possibilitará a edição e distribuição configurada da avaliação. O processo de apuração deverá adotar modelamento estatístico e estratificações das avaliações dos cidadãos por meio dos relatórios, esta estratificação das avaliações dos Cidadãos também permitirá ser feita por atendente, tempo médio de atendimento, de espera por serviço, por seção e por unidade.

22.9.2. Cada um dos recursos solicitados neste módulo de supervisão deverá ter seu acesso ao usuário configurado no grupo de usuários conforme mencionado anteriormente.

22.9.3. Configura recursos para a avaliação do atendimento: Dispositivo eletrônico de pesquisa de satisfação para mono-avaliação e envio de e-mail para multiavaliação com as seguintes características:

- Interface de comunicação USB com conector tipo A macho;
- Sinalizador indicativo de início do tempo para votação da opinião no dispositivo eletrônico de pesquisa de satisfação;
- Reconhecimento e instalação automáticos pelo sistema operacional Windows versão mais recente de 32 e/ou 64 bits e compatível com todas as outras versões em escala decrescente até o Windows 7, quando conectado em uma porta USB (Plug And Play) ou manual com o uso de driver de instalação compatível com plataforma MS Windows (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor), quando conectado em uma porta USB (Plug And Play) ou manual com o uso de driver de instalação compatível com plataforma MS Windows (O sistema operacional não poderá estar descontinuado pelo fornecedor)

22.9.4. Mono-Avaliação - características (Pesquisa de Satisfação):

- Deverá conter teclas ou botões em tela, dependendo do equipamento disponibilizado, em sequência, sendo: Ótimo,

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Bom, Regular e Ruim, para indicar a satisfação na pesquisa com o cidadão;

- A solução deverá permitir que a Mono-Avaliação seja realizada nas mesas de atendimento e no Descomplica Digital;
- O atendente logado deverá visualizar ao final de cada atendimento o momento imediato no qual o cidadão recebe a mensagem de mono-avaliação, assim como o tempo restante que o cidadão tem para concluir a avaliação.
- A solução deverá conter indicador sonoro tipo beep para confirmação das operações de avaliação pelo cidadão.

22.9.5. Multi-Avaliação - características (Pesquisa de Satisfação Envio por e-mail):

- Deverá permitir o envio de pesquisas, com múltiplas perguntas que permitam repostas padronizadas ou dissertativas a critério da CONTRATANTE. A multi-avaliação poderá ser enviada a todos os cidadãos que passarem por atendimento e tiverem e-mail cadastrado ou pode ser enviado a um grupo selecionado, de acordo com parâmetros cadastrados no sistema;
- O cadastro do sistema de avaliação deverá prover todas as informações e atributos necessários para o endereçamento automatizado das perguntas e respectivos grupos de respostas.

22.9.6. As avaliações deverão possibilitar o direcionamento a um público-alvo específico através da definição de no mínimo os itens abaixo, simultaneamente ou não:

- Serviço;
- Categoria;
- Prioridade;
- Atividade;
- Seção;
- Localidade;
- Unidade.

22.10. SERVIÇOS NA RETAGUARDA – LANÇAMENTO E CONTROLE

22.10.1. A solução **deverá permitir que os serviços demandados sejam protocolados de forma automatizada e sua conclusão será realizada na retaguarda;**

22.10.2. O sistema deverá, no momento da entrada do serviço no balcão ou na mesa de atendimento, identificar o solicitante, emitir automaticamente o protocolo de retirada com código de barras para o controle e permitir a rastreabilidade do serviço.

22.10.3. O sistema deverá permitir comunicação com o solicitante por SMS, e-mails e outras modalidades de comunicação

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

para alertá-lo sobre o status do atendimento.

22.10.4. O Protocolo de Retirada deverá contemplar no mínimo as seguintes informações:

- Nome do solicitante;
- Serviço(s) solicitado(s);
- Data da solicitação;
- Hora da solicitação;
- Data prevista da retirada (manual);
- Hora prevista da retirada (manual);

22.10.5. Após a finalização do serviço na “Retaguarda” ele será encaminhado ao “Balcão de Retirada”, que deverá registrar no sistema como disponível para a entrega e automaticamente enviará e-mail, SMS ou Push ao cidadão informando a disponibilidade para a retirada.

22.10.6. Quando o cidadão comparecer na unidade para a retirada, o sistema deverá disponibilizar a busca do serviço e o registro da entrega.

22.10.7. Para os atendimentos diferenciados, no qual o cidadão não passa na mesa de atendimento, exemplo: juramento à bandeira, a solução deverá permitir, no momento de entrada do serviço, identificar o cidadão ou não, permitindo a inclusão de múltiplos serviços, no final do atendimento o sistema deverá emitir um protocolo contemplando a relação de serviços e suas quantidades, permitindo assim a rastreabilidade deles.

22.10.8. Caso não seja necessária a identificação do cidadão, o módulo deverá permitir inclusão de vários serviços de igual natureza de uma só vez, possibilitando a otimização do tempo sem a perda de dados estatísticos. Este recurso deverá ser disponibilizado em ambiente consolidado para pesquisa e consulta, de maneira simultânea ao lançamento, bem como deve permitir a estratificação de dados e relatórios.

23. DESCOMPLICA DIGITAL

O DESCOMPLICA SP Digital é um espaço onde o atendimento tem configuração diferente dos atendimentos convencionais das mesas de atendimento e das Secretarias/Órgãos.

No DESCOMPLICA SP Digital o cidadão poderá fazer qualquer serviço de utilidade pública disponível na Internet, inclusive serviços ofertados pelas secretarias municipais desta prefeitura. Esse atendimento pode ser feito pelo cidadão, mediante apoio direto de um atendente local, ou mesmo de forma autônoma pelo próprio cidadão, sem o apoio do atendente.

Para que os atendimentos possam ser efetivados, contabilizados e avaliados, a solução deverá contar com as

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

funcionalidades mínimas, listadas nos itens abaixo, os quais caracterizam o ambiente do Descomplica Digital.

23.1. CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DESCOMPLICA SP DIGITAL

23.1.1. O DESCOMPLICA SP Digital é um espaço onde o atendimento tem configuração diferente dos atendimentos convencionais das mesas de atendimento e das Secretarias/Órgãos. O propósito central do Descomplica Digital é oferecer todos os recursos para o acesso aos serviços digitais providos pelo município, possibilitando ao cidadão o uso dos recursos de informatização necessários ao atendimento digital dos serviços. O Descomplica Digital deve prover acesso facilitado e gratuito a todos os serviços digitais disponíveis, inclusive através dos canais alternativos, como: site, whatsapp, e-mail e webchat. Um atendente com perfil de posso-ajudar local deve disponibilizar informações e orientações complementares, conforme a necessidade do cidadão usuário.

23.1.2. Modalidades de Atendimento Digital

23.1.3. No DESCOMPLICA SP Digital o cidadão poderá fazer qualquer serviço de utilidade pública disponível na Internet, através dos múltiplos canais digitais de atendimento. Esse atendimento pode ser feito na íntegra pelo atendente, pelo cidadão com o apoio do atendente, ou pode necessitar apenas de monitoramento do atendente, ou ainda, o cidadão poderá realizar sozinho.

23.1.4. Funcionalidades Operacionais do Descomplica Digital

23.1.5. Para que os atendimentos possam ser contabilizados e avaliados, a solução deverá contar com as seguintes funcionalidades:

- Possibilitar a emissão de senhas virtuais que podem ou não entrar em espera, podem ou não ser exibidas em painel de senhas, podem ou não ser impressas, mas devem estar imediatamente disponíveis para seleção pelo atendente para início de atendimento, vinculando o cidadão à rede de atendimento da unidade do DESCOMPLICA SP;
- Possibilitar que o atendente selecione a próxima senha a ser atendida sem a necessidade de chamada em painel;
- A solução deverá permitir que essa senha virtual seja alterada para uma senha real, seja impressa e redirecionada para as Secretarias/Órgãos que realizam atendimentos presenciais;
- Conter solução de atendimento no qual o atendente disparará o início do atendimento e indicará a modalidade do atendimento: autoatendimento ou atendimento monitorado e qual serviço será realizado. Nesse tipo de atendimento, deverá existir a possibilidade de configuração para que o atendente finalize o atendimento, oferecendo a avaliação mono ou multi-avaliação ou depois de 30 minutos o atendimento se encerre automaticamente, não necessitando do acompanhamento do atendente até o final da realização do serviço; A mudança de configuração de acordo com a necessidade, poderá ser realizado pelo próprio atendente;
- Conter solução de atendimento no qual o atendente realizará o serviço para o cidadão e, portanto, o próprio atendente realizará o início do atendimento, registrará um ou mais serviços realizados e finalizará o atendimento solicitando a

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

avaliação do cidadão, que poderá ser mono ou multi-avaliação, de acordo com a parametrização escolhida (para essa modalidade a solução deve ofertar os mesmos segmentos e recursos do atendimento em mesa);

- Conter solução de “planilhado digital”, onde o atendente deverá lançar manualmente, em interface independente, os atendimentos não contabilizados pelos módulos anteriores em decorrência de eventual característica do atendimento não prevista no ambiente de controle automatizado. Nesse módulo o atendente lançará cada um dos serviços realizados, devendo fazê-lo conforme a jornada dos atendimentos e durante o expediente de trabalho. Este recurso deverá ser disponibilizado em ambiente consolidado para pesquisa e consulta dos supervisores e diretor, de maneira simultânea ao lançamento, bem como deve permitir a estratificação de dados e relatórios relativos à completa gestão dos atendimentos ao cidadão;

23.1.6. A solução deve permitir que o cidadão avalie o atendimento recebido e realizado, pelo avaliador (mono-avaliação) respondendo se o atendimento foi ótimo, bom, regular ou ruim, bem como responda as perguntas parametrizáveis e enviadas por e-mail que podem ser alteradas a qualquer momento, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;

23.1.7. As opções indicadas para o atendimento no DESCOMPLICA DIGITAL, devem ser pré-parametrizáveis e acessíveis de forma amigável e rápida pelo atendente, através de uma única tela, com as configurações definidas pela CONTRATANTE.

23.2. CANAIS DE ATENDIMENTO ALTERNATIVOS

23.2.1. O Descomplica Digital deve também fomentar e disponibilizar o uso dos canais alternativos de atendimento ao Cidadão, como por exemplo os serviços digitais por webchat, site, e-mail e whatsapp.

23.2.2. Solução de Gestão do Atendimento deve ofertar todas as modalidades do atendimento digital no ambiente do Descomplica Digital, com ênfase na capacitação e na independência do cidadão para solicitar e receber os serviços por ele demandados;

23.2.3. A Solução proposta deve disponibilizar recursos funcionais para configuração e ativação dos serviços prestados pelo Descomplica; A Solução ofertada deve portar recursos para configurar e administrar o uso dos canais digitais alternativos, como Instagram, Messenger, WhatsApp, E-mail, e SMS, conforme demandados pela gestão do Descomplica Digital;

23.2.4. A Solução deve configurar domínios e números de contatos para os canais digitais respectivos, conforme as indicações da administração do Descomplica Digital;

23.2.5. Possibilitar a emissão de senhas virtuais que podem ou não entrar em espera, podem ou não ser exibidas em painel de senhas, podem ou não ser impressas, mas devem estar imediatamente disponíveis para seleção pelo atendente para início de atendimento, vinculando o cidadão à rede de atendimento da unidade do DESCOMPLICA SP;

23.2.6. Possibilitar que o atendente selecione a próxima senha a ser atendida sem a necessidade de chamada em painel;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

23.2.7. A solução deverá permitir que essa senha virtual seja alterada para uma senha real, seja impressa e redirecionada para as Secretarias/Órgãos que realizam atendimentos presenciais;

23.2.8. Conter solução de atendimento no qual o atendente disparará o início do atendimento e indicará a modalidade do atendimento: autoatendimento ou atendimento monitorado e qual serviço será realizado. Nesse tipo de atendimento, deverá existir a possibilidade de configuração para que o atendente finalize o atendimento, oferecendo a avaliação mono ou multi-avaliação ou depois de 30 minutos o atendimento se encerre automaticamente, não necessitando do acompanhamento do atendente até o final da realização do serviço; A mudança de configuração de acordo com a necessidade, poderá ser realizado pelo próprio atendente;

23.2.9. Conter solução de atendimento no qual o atendente realizará o serviço para o cidadão e, portanto, o próprio atendente realizará o início do atendimento, registrará um ou mais serviços realizados e finalizará o atendimento solicitando a avaliação do cidadão, que poderá ser mono ou multi-avaliação, de acordo com a parametrização escolhida (para essa modalidade a solução deve ofertar os mesmos segmentos e recursos do atendimento em mesa);

23.2.10. Conter solução de planilhado, onde o atendente deverá lançar manualmente, os atendimentos não contabilizados pelos módulos anteriores em decorrência da característica do atendimento. Nesse módulo o atendente lançará cada um dos serviços realizados, podendo fazê-lo de uma única vez. Este recurso deverá ser disponibilizado em ambiente consolidado para pesquisa e consulta dos supervisores e diretor, de maneira simultânea ao lançamento, bem como deve permitir a estratificação de dados e relatórios;

23.2.11. A solução deve permitir que o cidadão avalie o atendimento recebido e realizado, pelo avaliador (mono-avaliação) respondendo se o atendimento foi ótimo, bom, regular ou ruim, bem como responda as perguntas parametrizáveis e enviadas por e-mail que podem ser alteradas a qualquer momento, de acordo com a necessidade da **CONTRATANTE**.

23.2.12. As opções indicadas para o atendimento no DESCOMPLICA DIGITAL, devem ser pré-parametrizáveis e acessíveis de forma amigável e rápida pelo atendente, através de uma única tela, com as configurações definidas pela **CONTRATANTE**.

23.3. CONTEÚDO AUDIOVISUAL PARA CHAMADA DE SENHAS

23.3.1. A aplicação deverá possuir recursos específicos para configuração de molduras que possibilitem o seguinte:

23.3.2. No momento da chamada de uma senha, o Dispositivo de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas deverá exibir em mesma tela de exibição de conteúdo o número da senha, guichê de atendimento, serviço, tipo de prioridade, com vocalização em português e/ou sinal sonoro (configurável).

23.3.3. O layout da tela de chamada de senhas deverá apresentar no mínimo: nome do serviço, tipo de prioridade, letra e número de senha e guichê de atendimento;

23.3.4. A tela de programação deverá ser compartilhada simultaneamente entre as mídias (vídeos definidos pela **CONTRATANTE**, TV aberta, imagens e RSS) e as informações da senha chamada, e dos últimos 3 atendimentos (número da

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

senha e do guichê de atendimento).

23.3.5. Possibilitar que o áudio do chamador de senhas esteja desvinculado do áudio das mídias (vídeos etc.), possibilitando que o volume da mídia possa ser alterado sem afetar o volume do chamador de senha.

23.4. REQUISITOS PARA GESTÃO DE CONTEÚDOS AUDIVISUAIS

23.4.1. O software que fará a gestão da programação de conteúdo para TV Corporativa deverá ser acessível de qualquer computador, estar em idioma português do Brasil, deve também atender aos seguintes requisitos:

- Controle de acesso de usuários;
- Cadastro completo de arquivos (mídias);
- Padronizar automaticamente os vídeos enviados pelos usuários, permitindo a eles utilizarem o formato audiovisual que desejarem;
- Grupos de mídias (ex.: um mesmo cliente com vários arquivos de vídeo);
- Cadastro de Grade de Programação;
- Inserção por horários determinados;
- Possibilidade de remover um ou todos os programas selecionados;
- Cálculo do tempo total e horário automático;
- Visualização da mídia antes de incluir na programação;
- Visualização da grade de programação antes de publicar;
- Possuir publicador interno de feeds RSS, permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações dinâmicas enviadas aos Dispositivos de Controle de Mídias para Exibição em TV e Chamada de Senhas. Cada publicação poderá ter uma imagem, um título e um texto;
- Relatório da grade de programação;
- Permitir completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando cores, fontes, figura de fundo (background) e disposição dos elementos, como frame dos vídeos / TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas, numeração ou nome indicativo da TV para melhor localização pelo cidadão etc.;
- Formato horizontal ou vertical, com uma ou mais segmentações de tela simultâneas;
- Permitir configurar um formato padrão de vídeo adequado ao funcionamento do canal de comunicação e converter automaticamente os arquivos de vídeos antes de fazer upload dos arquivos para o servidor de mídias;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Chamada de várias senhas de forma simultânea;
- Chamada de senhas com acionamento de som em senhas específicas, como por exemplo nas senhas emitidas para pessoas cegas;
- Permitir reinicialização automática do equipamento (TV) e do sistema.

23.5. MÓDULO AGENDAMENTO DE SERVIÇOS

23.5.1. A solução ofertada deverá contemplar funcionalidades de agendamento para os serviços públicos disponibilizados pelas unidades do **DESCOMPLICA SP**.

23.6. RECURSOS DE AGENDAMENTO

23.6.1. A solução ofertada deverá contemplar funcionalidades dedicadas aos cidadãos, acessadas via plataforma móvel (smartphone e tablet) para sistemas operacionais IOS e Android. Com boa experiência de usabilidade (UX), tornando a experiência do usuário intuitiva, além de utilizar linguagem simples, conforme Decreto 59.067 de 11 de novembro de 2019, que institui o Programa Municipal de Linguagem Simples no âmbito da Administração Pública Municipal.

23.6.2. A solução ofertada deverá possibilitar a integração com os sistemas legados das Secretarias/Órgãos da Prefeitura de São Paulo.

23.6.3. A solução ofertada deverá contemplar funcionalidades dedicadas aos cidadãos, acessadas via plataforma móvel e nas demais plataformas web.

23.6.4. Todas as interfaces devem portar a tecnologia responsiva em suas visualizações.

23.6.5. Todos os recursos do agendamento devem estar contemplados na estrutura gerencial e de configuração da solução.

23.6.6. Deverá possibilitar a adequação do padrão de cores e logotipo da CONTRATANTE.

23.6.7. A solução não deverá possuir limitações quanto ao número de serviços, usuários, calendário de disponibilidade, número de unidades e atendentes, além do número de agendamentos simultâneos.

23.6.8. Os recursos de agendamento devem ser configuráveis somente através de perfil de usuários autorizados pela CONTRATADA e as alterações devem ser possíveis de maneira imediata.

23.6.9. O cidadão deverá agendar um determinado serviço para ser realizado em uma determinada unidade de atendimento, podendo também alterar a unidade de atendimento, quando houver vaga disponível.

23.6.10. A solução deverá dispor de barra de busca do serviço desejado para agendamento com algoritmo de sugestão, que deverá oferecer em tempo real o serviço mais adequado ao texto digitado. Caso o resultado não seja idêntico ao texto digitado, a solução deverá oferecer os serviços mais semelhante aos contidos na carta de serviço do DESCOMPLICA SP, que serão fornecidos pela CONTRATANTE.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

23.6.11. A solução deverá dispor de indicação dos dias disponíveis para receber agendamento, intervalos de tempo em minutos e a quantidade máxima de agendamentos possíveis dentro de cada intervalo, por unidade e serviço.

23.6.12. Os bloqueios deverão indicar os dias nos quais o agendamento não pode ser solicitado, exemplo: feriado, recesso, indisponibilidades etc.

23.6.13. A solução ofertada deverá permitir encaminhamento automático da senha para o atendimento sem a necessidade de intervenção da triagem. Neste caso, a solução deve possibilitar que o cidadão se dirija diretamente para a área de espera, até o horário agendado, para que a chamada da senha seja realizada automaticamente na TV.

23.6.14. A solução ofertada também deverá permitir que a ativação da senha agendada não seja automática e dependa da intervenção da triagem. A solução ofertada deverá disponibilizar a modalidade de encaminhamento para possibilitar o trabalho da triagem antes da liberação para o respectivo atendimento. Caso haja indicação de impedimento pela triagem, a senha agendada não será encaminhada para o atendimento, sendo que o atendente da triagem deverá ter recurso para o registro do motivo do não atendimento.

23.6.15. Deverá ser possível que de maneira simultânea se utilize as duas funcionalidades descritas acima (com triagem e sem triagem), assim, como deve permitir que a ativação de uma delas, desative a segunda.

23.6.16. O módulo de agendamento deverá possuir uma configuração de quantidade máxima de agendamentos em aberto que o cidadão pode ter simultaneamente. O módulo de agendamento deverá possuir uma configuração de quantidade máxima de agendamentos em aberto simultaneamente por CPF e por serviço agendado, sendo que dependendo da característica da Secretaria seja possível configurações diferentes, onde em determinada secretaria seja possível limitar a 1 agendamento por cidadão/cpf e em outra secretaria seja possível limitar a 5 agendamentos por cidadão/cpf. Deverá permitir ainda, configurar a quantidade máxima de vezes que o cidadão pode deixar de comparecer a um atendimento agendado. Caso o cidadão exceda este limite configurado, a solução deve, automaticamente, bloquear novas tentativas de agendamento pelo mesmo cidadão.

23.6.17. Deverá haver recurso para desbloqueio automático de cidadãos que excederam o limite de cancelamentos ou ausências permitidas. O sistema deve permitir a quantidade de dias em que o cidadão ficará bloqueado de acordo com a definição da CONTRATANTE.

23.6.18. Deverá haver recurso para configurar o tempo mínimo entre uma operação de agendamento e o horário desejado para o atendimento.

23.6.19. A solução deverá dispor de recurso para configurar o número de dias máximo entre a data da operação de agendamento e o dia pretendido do atendimento;

23.6.20. Disponibilizar Biblioteca de Serviços para a Internet (Web Service), objetivando a integração do Portal SP156 a todas as funcionalidades indicadas para a configuração, prospecção, efetivação e edição de agendamento do atendimento presencial para todos os serviços prestados pelo DESCOMPLICA-SP.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

23.6.21. O cidadão que utilizar o agendamento poderá estar previamente cadastrado no Portal SP156 ou outro cadastro definido pela CONTRATANTE, ou de acordo com a decisão da CONTRATANTE, poderá se cadastrar no próprio módulo de Agendamento.

23.6.22. Para possibilitar a realização de comunicações com o cidadão que utiliza o agendamento, o Portal SP156 encaminhará, via recurso de integração (webservices), todas as informações de contato pertinentes.

23.6.23. Deverá oferecer a unidade de atendimento considerando a menor distância entre unidade e a residência do cidadão.

23.6.24. Caso a CONTRATANTE venha a optar pela utilização do e-mail, SMS e PUSH do APP, o Gestor deverá contar com recurso para a edição personalizada da mensagem que será expedida para o endereço de e-mail, número telefônico para SMS e PUSH do APP do cidadão, previamente cadastrado. Além de informar o cidadão sobre todos os dados do agendamento efetivado, também servirá de resposta, não automática, visando à confirmação para a respectiva propagação do agendamento, até o efetivo atendimento do cidadão.

23.6.25. Visando garantir qualidade para o cidadão, a solução deverá dispor de recurso, habilitado ou não pelo Gestor, relativo à possibilidade de cancelamento prévio do atendimento agendado. Caso o cidadão opte pela efetivação do cancelamento, ele deverá receber uma mensagem de confirmação do cancelamento através de e-mail, SMS ou PUSH do APP do cidadão. O texto deve ser configurado pelo Gestor no ambiente de agendamento.

23.6.26. Deverá prever o envio de e-mail ao cidadão beneficiado pelo agendamento, como lembrete do compromisso assumido. Deverá permitir também que seja configurada a antecedência em dias que o e-mail deverá ser enviado.

23.6.27. Permitir o cadastro do cidadão para notificação através de e-mail/SMS ou PUSH quando houver inoperância do sistema de agendamento, assim como quando da sua normalização e registrar o período de indisponibilidade do Servidor Local, gerando um relatório identificando a unidade, data, hora de início e fim do evento.

23.6.28. A solução ofertada deverá disponibilizar recurso para maior conforto e agilidade do cidadão, como agendamento avançado, que deve permitir que o cidadão pesquise livremente o calendário de agendamentos, a partir da seleção de um serviço e da unidade de atendimento, com visibilidade a partir da data e horário do acesso a esta funcionalidade.

23.6.29. A responsabilidade pela contratação do pacote de dados para envio de SMS será da CONTRATANTE.

23.6.30. A solução deverá permitir que o cidadão conclua o agendamento após consulta da disponibilidade do serviço e dos pré-requisitos no sistema Portal SP156.

23.6.31. A solução deverá oferecer a pesquisa de vagas por dia, unidade de atendimento e serviço procurado.

23.7. FUNCIONALIDADES DE LOGIN

23.7.1. Deverá dispor de um texto explicativo sobre os recursos e procedimentos para a efetivação online do agendamento. Somente com o correto preenchimento dos campos solicitados o cidadão terá acesso às funcionalidades do

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

agendamento.

23.7.2. A solução deverá permitir a configuração dos campos necessários para o login de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, possibilitando a adição ou exclusão de itens.

23.7.3. A solução deverá permitir a inserção de informações pela CONTRATANTE acerca do serviço agendado, bem como os procedimentos e documentos necessários ao atendimento.

23.7.4. Deverá ser possível migrar os dados dos cidadãos cadastrados no Portal SP156 para o módulo de agendamento da solução ou ainda se for opção da CONTRATANTE, poderá ser feita uma integração com as informações de autenticação do Portal 156 sem a necessidade de recadastramento ou migração de dados entre sistemas.

23.7.5. A solução deverá permitir, a critério da CONTRATANTE, a integração com o GOV.BR para fins de login tanto dos cidadãos quanto para funcionários.

23.7.6. Caso a CONTRATANTE opte por utilizar Web Service ou outra tecnologia para integrar a autenticação de usuários cidadão, deverá estar contemplada dentro da solução de integração do sistema de gestão de atendimento, sem ônus e custos adicionais para a CONTRATANTE.

23.8. HISTÓRICO DE AGENDAMENTOS

23.8.1. A solução deverá dispor de tela de histórico dos agendamentos, onde o próprio cidadão possa consultar o status de cada um dos seus agendamentos efetuados. A lista com os agendamentos do cidadão deve apresentar os seguintes campos:

- Unidade de atendimento;
- Serviço;
- Data e horários selecionados;
- Status do agendamento;
- Número da senha gerada automaticamente.

23.9. GERENCIAMENTO DAS FUNCIONALIDADES DE AGENDAMENTO

23.9.1. O módulo de supervisão da unidade de atendimento deverá contar com visualização de todas as senhas agendadas de uma determinada data selecionada, ordenada por dia, horário agendado, Secretaria/Órgão e serviço.

23.9.2. A listagem em tela deverá mostrar inclusive quais senhas foram emitidas e a sua respectiva situação no ambiente do atendimento. Opcionalmente, esta listagem poderá permitir a exportação para o formato .XLS ou .ODS;

23.9.3. A solução deverá dispor de relatório que tenha como medidas o número de senhas provenientes de agendamento que foram emitidas, não emitidas ou que não compareceram, quantas destas senhas emitidas foram totalmente atendidas,

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

parcialmente atendidas e não atendidas.

23.9.4. Os relatórios deverão ser gerados considerando-se o total de senhas de agendamento emitidas para: todas as unidades do DESCOMPLICA SP, unidade específica do DESCOMPLICA SP, Secretaria /Órgão de todas as unidades e Secretaria/Órgão de determinada unidade, gerando principalmente um relatório de absenteísmo, ou seja, um relatório de faltas, que permitirá à CONTRATANTE, fazer a gestão do problema por meio de um relatório fácil e a mão.

23.10. CONSULTAS

23.10.1. A solução deverá possuir consultas online e em tempo real, das seguintes informações:

23.10.2. Lista das unidades de atendimento do DESCOMPLICA SP, com endereço e horário de funcionamento.

23.10.3. Informações sobre o número de pessoas na fila por serviço e por órgão e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta, por unidade.

24. GERENCIAMENTO E GESTÃO DE USUÁRIOS

24.1. Os recursos relacionados abaixo devem estar disponíveis em todos os módulos contratados (por Unidade de Atendimento e Corporativos).

24.2. AUTENTICAÇÃO DE USUÁRIO

24.2.1. A solução ofertada deverá contemplar recurso de autenticação segura por usuário e senha. Deverá registrar o usuário na unidade de atendimento, como condição para o acesso ao sistema de gestão do atendimento.

24.2.2. Caso a **CONTRATANTE** julgue necessário, poderá ser solicitada a inclusão de mecanismos de autenticação adicional multifator à solução.

24.3. GERENCIAMENTO DE USUÁRIOS

24.3.1. A solução deverá permitir o Gerenciamento dos Usuários, grupos de Usuários e suas habilitações referentes a grupos e elementos do sistema de gestão do atendimento. Os seguintes recursos por Usuários e suas autorizações deverão ser fornecidos:

- Cadastrar usuários do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de usuários.
- Cadastrar e validar a senha do usuário para acesso ao sistema.
- Obrigar a alteração de senha pelo próprio usuário no primeiro acesso.
- Permitir a criação de nova senha nos casos de esquecimento por parte do usuário.
- Permitir um número ilimitado de usuários.
- Possuir cadastro das permissões em elementos do sistema tais como telas, tabelas, visões, relatórios, consultas, campos,

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

menus, funções, entre outros.

- Fornecer diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários de acordo com a necessidade da **CONTRATANTE**.
- Associar usuário (ou grupo de usuários) a uma ou mais unidades de Atendimento do **CONTRATANTE**.
- Permitir que usuários tenham permissões diferentes a uma ou mais unidades de atendimento do **CONTRATANTE** a que estiver associado.
- Permitir controle de acesso de usuários por unidades de atendimento do **CONTRATANTE**.
- Garantir que o conjunto de permissões aplicadas a um usuário de forma individualizada, sempre prevaleça.
- Permitir o bloqueio de usuários de determinada unidade de atendimento.
- Permitir o bloqueio de usuários por unidade de atendimento e módulo do sistema.

24.3.2. A solução deverá dispor no mínimo dos perfis de usuários sugeridos abaixo:

- **Administrador:** O perfil do Administrador deverá acessar todos os recursos de configurações do sistema e administração do sistema, monitoração do atendimento e relatórios, e parâmetros operacionais;
- **Diretor de unidade:** O perfil de Diretor de unidade deverá acessar recursos de monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades de atendimento da unidade que ele está vinculado, ele pode estar vinculado a uma ou mais unidades;
- **Emissor/ Triagem:** O perfil Emissor/Triagem deverá realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do cidadão, incluindo cadastro, prioridade, apresentação de quesitos sobre o serviço demandado; registro de não emissão da senha, incluindo motivo; emissão da senha; ativação da chegada de agendados, além de registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo pré-configurado;
- **Atendente:** O perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de mesa.
- **Atendente do Descomplica Digital:** deverá acessar os recursos de atendente, emissor/triagem, monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades das Secretarias/Órgãos da sua Unidade de Atendimento.
- **Supervisor dos órgãos parceiros do CONTRATANTE:** deverá acessar os recursos de monitoração e parâmetros operacionais essenciais às funcionalidades da Secretaria/Órgão que ele está vinculado ou de todas as Secretarias/órgãos quando o Supervisor for da Administração;

24.3.3. A solução deverá permitir que outros perfis sejam criados, de acordo com a necessidade da **CONTRATANTE**.

25. CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

25.1. A solução deverá oferecer funcionalidade de configuração através de ambiente único e centralizado. O ambiente de configuração deve dispor dos seguintes recursos:

25.1.1. Possibilitar configuração de atendente para várias unidades de atendimento, sem exigir novo cadastro deste atendente.

25.1.2. Indicar horário de trabalho ao qual o usuário está associado.

25.1.3. Cadastro de grupos de usuários

25.1.4. A solução ofertada deve, através de grupos de usuários, definir quais são as permissões de seus usuários em relação aos itens de configuração supracitados.

25.1.5. Os relatórios acessíveis a um usuário devem ser definidos no grupo de usuário.

25.1.6. As telas de supervisão acessíveis a um usuário devem ser definidas no grupo de usuário.

25.1.7. Associar atendentes pertencentes ao grupo.

25.1.8. Cadastro de horário de trabalho: Possibilitar o registro de horário de chegada e saída por dia da semana: Ex. Segunda, Chegada – 08h00min, Saída – 17h00min; Terça, Chegada – 09h00min, Saída - 18h00min

25.1.9. Cadastro do perfil de atendente

25.1.10. Cadastro do perfil de terminal Emissor

25.1.11. Cadastro do perfil de diretor

25.1.12. Cadastro do perfil administrador

25.1.13. Cadastro do grupo de atendentes

25.1.14. Permitir associar múltiplos atendentes a múltiplos grupos de atendente.

25.1.15. Cadastro de seção (Secretaria/Órgão)

25.1.16. Cadastro de grupos de seção

25.1.17. Cadastro de numeradores de senhas

25.1.18. Cadastro de serviço

25.1.19. Cadastro de atividades

25.1.20. Cadastro de grupos de serviços

25.1.21. Cadastro de grupos de atividades

25.1.22. Cadastro de prioridades

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- 25.1.23. Cadastro de categorias
- 25.1.24. Cadastro de motivos de suspensão
- 25.1.25. Cadastro de motivos de pausa
- 25.1.26. Cadastro de motivos de não emissão de senha
- 25.1.27. Cadastro de motivos de cancelamento
- 25.1.28. Cadastro de unidades de atendimento
- 25.1.29. Cadastro de avaliação do atendimento
- 25.1.30. Cadastro de perguntas, suas respostas e respectivas notas a serem atribuídas para cada resposta.
- 25.1.31. Mensagens dispostas em senhas e painéis de senhas
- 25.1.32. Cadastro de servidores de e-mail
- 25.1.33. A solução deverá permitir o cadastro de texto de e-mail para envio ao cidadão dos eventos de agendamento, cancelamento de agenda etc.
- 25.1.34. A solução ofertada deverá possibilitar que textos de e-mail sejam formatados no modelo utilizado pelas principais plataformas de correio eletrônico em linguagem HTML com a possibilidade de inserção de imagens.
- 25.1.35. Deverá possibilitar configuração de assunto.
- 25.1.36. A solução ofertada deverá permitir pesquisa dos eventos de configuração realizados no sistema, por data do evento, mostrando nos seguintes dados no resultado:
- 25.1.37. Autor do evento;
- 25.1.38. Data e hora do evento;
- 25.1.39. Descrição da alteração na configuração.

26. MÓDULO RELATÓRIOS

26.1. RELATÓRIOS GERENCIAIS

- 26.1.1. Disponibilizar capacidade de criação de cubos de dados configurados pelo Usuário Gestor, sem a necessidade de intervenção ou auxílio do técnico.
- 26.1.2. Disponibilizar a geração automatizada de relatórios diários e gerenciais periódicos, pré-configurados e automatizados incluindo textos e gráficos.
- 26.1.3. A solução ofertada deverá possibilitar extração de relatórios gerenciais na arquitetura OLAP (Online Analytical Processing).

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- 26.1.4. A solução ofertada deverá dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos para extrair relatórios gerenciais;
- 26.1.5. A solução deverá dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;
- 26.1.6. A solução deverá alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo, barra e linha) e vice-versa;
- 26.1.7. A solução OLAP deverá permitir exportação, no mínimo para os seguintes formatos: HTML, XLS ou ODS, PDF, CSV e Imagem (JPG ou similar).
- 26.1.8. Criação de cubos OLAP que permitam que as informações oriundas do sistema possam ser cruzadas com informações de outros sistemas e acessadas por aplicativos de escritório como pacote Office e afins.
- 26.1.9. Modelagem visual dos cubos OLAP para que usuários com pouca expertise em TI consigam administrar e criar os cubos na ferramenta de BI;
- 26.1.10. Os cubos OLAP devem estar desacoplados da base de dados transacional do sistema, permitindo assim que a execução do sistema não seja onerada em períodos de carga.
- 26.1.11. O Módulo de relatórios não deverá exigir que o usuário possua algum software específico para a visualização dos dados. Deve ser compatível com os navegadores mais utilizados atualmente.
- 26.1.12. Permitir que usuário possa cruzar os dados de informações de horário de atendimento para prover informações para que os gestores possam organizar melhor a alocação de atendentes
- 26.1.13. Permitir o agendamento das cargas dos cubos OLAP em horários configuráveis.
- 26.1.14. A ferramenta OLAP deverá permitir impressão direta do conteúdo exibido sem necessidade de exportação;
- 26.1.15. A solução ofertada deve fornecer cubos OLAP contemplando as seguintes dimensões mínimas:
- 26.1.15.1. Localidade (por nível na hierarquia);
- 26.1.15.2. Grupo de unidade;
- 26.1.15.3. Unidade;
- 26.1.15.4. Prioridade de senha;
- 26.1.15.5. Categoria;
- 26.1.15.6. Secretaria/Órgão
- 26.1.15.7. Grupo de Secretarias Órgãos
- 26.1.15.8. Serviços;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

26.1.15.9. Grupo de serviço;

26.1.15.10. Atividade;

26.1.15.11. Grupo de atividade;

26.1.15.12. Atendente;

26.1.15.13. Grupo de atendente;

26.1.15.14. Avaliação;

26.1.15.15. Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano, trimestre, mês, dia e hora.

26.1.16. A solução deverá prever customização futura de seus relatórios já existentes e inclusão de novos relatórios para atender as necessidades evolutivas dos processos operacionais e de gestão do **CONTRATANTE**.

26.1.17. A solução ofertada deverá oferecer cubos OLAP (Online Analytical Processing) capazes de auxiliar na resolução das seguintes questões: quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades de Atendimento e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, parcialmente atendido, senhas canceladas previamente, congeladas, agendadas emitidas, não emitidas e não atendido) em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

26.1.17.1. Localidade;

26.1.17.2. Grupo de unidade;

26.1.17.3. Unidade;

26.1.17.4. Prioridade;

26.1.17.5. Categoria;

26.1.17.6. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.18. Análise detalhadas dos agendamentos, incluindo a quantidade total de vagas, a quantidade que compareceram, a quantidade que não compareceram (com índice de absenteísmo), a quantidade que cancelaram o agendamento, devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

26.1.18.1. Localidade;

26.1.18.2. Grupo de unidade;

26.1.18.3. Unidade;

26.1.18.4. Prioridade;

26.1.18.5. Categoria;

26.1.18.6. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

26.1.18.7. Fila Virtual (Diferença entre a data agendada e a data de emissão do agendamento);

26.1.18.8. Tempo médio, tempo máximo e tempo mínimo no período selecionado

26.1.19. Análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos). Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

26.1.19.1. Localidade;

26.1.19.2. Unidade;

26.1.19.3. Grupo de unidade;

26.1.19.4. Serviço;

26.1.19.5. Grupo de Serviço;

26.1.19.6. Prioridade;

26.1.19.7. Categoria;

26.1.19.8. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.20. Análise detalhada dos tempos médio, máximo, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

26.1.20.1. Localidade;

26.1.20.2. Unidade;

26.1.20.3. Grupo de unidade;

26.1.20.4. Secretaria/Órgãos

26.1.20.5. Grupo de Secretarias/Órgãos

26.1.20.6. Serviço;

26.1.20.7. Grupo de Serviço;

26.1.20.8. Atividade;

26.1.20.9. Grupo de Atividade;

26.1.20.10. Prioridade;

26.1.20.11. Categoria;

26.1.20.12. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.21. Análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas em período configurável. Devendo conter

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

no mínimo as seguintes dimensões:

26.1.21.1. Atendente;

26.1.21.2. Grupo de Atendente;

26.1.21.3. Seção;

26.1.21.4. Motivo de Suspensão;

26.1.21.5. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.22. Análise dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

26.1.22.1. Atendente;

26.1.22.2. Grupo de Atendente;

26.1.22.3. Seção;

26.1.22.4. Grupo de Secretarias/Órgãos

26.1.22.5. Motivo de pausa;

26.1.22.6. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.23. Análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

26.1.23.1. Atendente;

26.1.23.2. Grupo de Atendente;

26.1.23.3. Motivo de Não Emissão;

26.1.23.4. Serviço;

26.1.23.5. Grupo de Serviço;

26.1.23.6. Prioridade;

26.1.23.7. Categoria;

26.1.23.8. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.24. Análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

26.1.24.1. Localidade;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

26.1.24.2. Unidade;

26.1.24.3. Grupo de unidade;

26.1.24.4. Secretarias/Órgãos

26.1.24.5. Grupo de Secretarias/Órgãos

26.1.24.6. Serviço;

26.1.24.7. Grupo de Serviço;

26.1.24.8. Atividade;

26.1.24.9. Grupo de Atividade;

26.1.24.10. Prioridade;

26.1.24.11. Categoria;

26.1.24.12. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.25. Análise da quantidade, tempo total e médio dos congelamentos executados nas unidades de atendimentos em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

26.1.25.1. Localidade;

26.1.25.2. Unidade;

26.1.25.3. Grupo de unidade;

26.1.25.4. Motivo de Congelamento;

26.1.25.5. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.26. Análise quantitativa das senhas (Emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) emitidas por agendamento pelo Cidadão. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

26.1.26.1. Localidade;

26.1.26.2. Unidade;

26.1.26.3. Serviço;

26.1.26.4. Atendente;

26.1.26.5. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.27. Relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes itens:

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

26.1.27.1. Tempo médio de suspensão;

26.1.27.2. Quantidade de suspensões;

26.1.27.3. Tempo médio de pausa;

26.1.27.4. Quantidade de pausas;

26.1.27.5. Quantidade de atendimentos;

26.1.27.6. Tempo médio de atendimento;

26.1.27.7. Quantidade de congelamentos realizados;

26.1.27.8. Quantidade de descongelamentos realizados;

26.1.27.9. Dias trabalhados;

26.1.27.10. Tempo médio de deslocamento;

26.1.27.11. Quantidade deslocamentos;

26.1.27.12. Quantidade de emissões de senhas ao Cidadão;

26.1.27.13. Tempo médio de disponibilidade;

26.1.27.14. Tempo médio de ociosidade;

26.1.27.15. Tempo médio de ociosidade real.

26.1.28. Classificação das esperas das unidades de atendimento em faixas de tempo configurável (por exemplo: esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 e acima de 30 minutos), em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

26.1.28.1. Localidade;

26.1.28.2. Unidade de atendimento;

26.1.28.3. Secretaria/Órgão

26.1.28.4. Serviço;

26.1.28.5. Atividade;

26.1.28.6. Prioridade;

26.1.28.7. Categoria;

26.1.28.8. Classificação de espera;

26.1.28.9. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

26.1.29. Análise de satisfação dos Cidadãos com o atendimento prestado pelo **CONTRATANTE** em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

26.1.29.1. Atendente;

26.1.29.2. Secretaria/Órgão

26.1.29.3. Serviço;

26.1.29.4. Atividade;

26.1.29.5. Prioridade;

26.1.29.6. Categoria;

26.1.29.7. Avaliação;

26.1.29.8. Resposta;

26.1.29.9. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.30. Análise quantitativa dos cancelamentos executados no sistema em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

26.1.30.1. Localidade;

26.1.30.2. Unidade;

26.1.30.3. Grupo de unidade;

26.1.30.4. Secretaria/Órgão

26.1.30.5. Grupo de Secretaria/Órgão

26.1.30.6. Serviço;

26.1.30.7. Grupo de serviço;

26.1.30.8. Prioridade;

26.1.30.9. Categoria;

26.1.30.10. Motivo de cancelamento;

26.1.30.11. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.31. Análise quantitativa e qualitativa de senhas redirecionadas e atendimentos realizados em conjunto por mais de uma Secretaria órgão. Devendo conter as seguintes dimensões:

26.1.31.1. Localidade;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

26.1.31.2. Unidade;

26.1.31.3. Secretaria/Órgão

26.1.31.4. Grupo de Secretaria/Órgão

26.1.31.5. Serviço;

26.1.31.6. Grupo de serviço;

26.1.31.7. Prioridade;

26.1.31.8. Categoria;

26.1.31.9. Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

26.1.32. Deverá ser possível gerar relatórios gerenciais composto pelas informações coletadas em tempo real e formado por variáveis (campos) de acordo com as necessidades determinadas pela CONTRATANTE.

26.1.33. O módulo de relatórios deverá permitir consultas e análises que integrem o histórico completo dos dados migrados das soluções anteriores, incluindo informações geradas desde 2018, disponibilizados pela **CONTRATANTE** ou pela solução anterior.

27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

27.1. A solução ofertada deverá dispor de área de supervisão e gerencial, desde o ambiente da unidade de atendimento, até o contexto corporativo do CONTRATANTE.

27.2. A solução deverá conter tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das Secretarias/Órgãos, de cada unidade de Atendimento, contendo listagem de:

27.2.1. Senhas na fila;

27.2.2. Recurso visual que diferencie as senhas por prioridade;

27.2.3. Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço;

27.2.4. Mesas;

27.2.5. Recurso visual que diferencie as mesas de atendimento por estado dele, em uso, ocioso, suspenso e pausado;

27.2.6. Identificação do usuário logado na mesa caso exista;

27.2.7. Se o atendente estiver em suspensão, deve ser possível identificar qual o motivo e o horário de início da suspensão.

27.2.8. Tela de monitoramento do fluxo de emissão de senhas de cada uma das triagens de senha em cada unidade de atendimento. O monitor de triagem deverá listar no mínimo:

27.2.8.1. Atendentes emissores logados;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- 27.2.8.2. Dados individuais de cada emissor;
- 27.2.8.3. Quantidade de senhas emitidas pelo atendente;
- 27.2.8.4. Quantidade de senhas não emitidas;
- 27.2.8.5. Quantidade de descongelamentos;
- 27.2.9. Indicativo de suspensão (horário de suspensão e motivo da suspensão) caso esteja suspenso.
- 27.2.10. Prover recurso que permita listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento.
- 27.2.11. Recurso que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada unidade de atendimento.
- 27.2.12. Possibilitar a realização de pesquisa de senhas por:
 - 27.2.12.1. Número da senha;
 - 27.2.12.2. CPF do cidadão;
 - 27.2.12.3. Por nome do cidadão;
 - 27.2.12.4. Por dia;
 - 27.2.12.5. Por Secretaria/Órgão;
 - 27.2.12.6. Por serviço;
- 27.2.13. Recurso que possibilite ao gestor rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independente do seu estado atual (finalizada ou ativa).
- 27.2.14. Permitir exportação dos dados de rastreamento de uma senha pelo menos nos formatos HTML e XLS ou ODS.
- 27.2.15. Pesquisar senhas por cidadão específico, incluindo visualização todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento.
- 27.2.16. Pesquisar o cidadão por no mínimo, nome, documento principal e documento secundário. O resultado deverá indicar no mínimo:
 - 27.2.16.1. Número da senha
 - 27.2.16.2. Horário de emissão
 - 27.2.16.3. Unidade de atendimento
- 27.2.17. Monitorar todos os alarmes disparados em cada unidade de atendimento, com os seguintes filtros:
 - 27.2.17.1. Por data
 - 27.2.17.2. Por tipo do alarme

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

27.2.18. Listagem de todos os agendamentos de cada unidade em uma data ou período específico. Esta visualização deverá conter filtro por:

27.2.18.1. Estado do agendamento (confirmado, cancelado, pendente de confirmação);

27.2.18.2. Serviço e atendente, se aplicável.

27.2.19. O sistema deverá possibilitar exportação da listagem de senhas agendadas para planilha tipo XLS ou ODS.

28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

28.1. DASHBOARD

28.1.1. A solução ofertada deverá dispor de recurso de geração e distribuição de informações corporativas do atendimento, em ambiente de dashboard e sala de situação, acessível de forma controlada para todos os níveis gerenciais do CON-TRATANTE, e em todas as plataformas da web, incluindo dispositivos móveis.

28.1.2. O sistema deverá possuir um painel que reúne informações do atendimento em uma única tela com diversos gráficos, permitindo imediata percepção na evolução das principais métricas do sistema e com isso agilidade e assertividade nas intervenções.

28.1.3. Nessa tela deverá ser possível visualizar as informações do atendimento em qualquer agrupamento de unidades ou regiões, com opção de se fazer comparações entre elas frente a uma determinada meta em comum, configurada pelo sistema (ex.: Meta do tempo de espera ou de atendimento).

28.1.4. Deverá também ser possível adicionar, remover ou alterar a distribuição de gráficos dos tipos pizza, barras, linhas, para as mais diversas grandezas de atendimento medidas pelo sistema.

28.1.5. A atualização das informações deverá ser feita de forma automática de acordo com o tempo configurado.

28.1.6. O layout de visualização dos gráficos deverá ser personalizável por usuário, que ao realizar login na ferramenta automaticamente encontra a distribuição dos elementos conforme configurado na última utilização.

28.1.7. Deverá possuir tabela de agendamentos, apresentando quantidade de agendamentos total, quantidade de comparecimento e quantidade de sem comparecimento.

28.1.8. Deverá possuir mapa referenciado de todas as unidades com alertas de coloração do status da unidade (ex. azul com os tempos dentro da meta, amarelo, com tempos próximos da meta e vermelho com tempos acima da meta).

28.2. PAINEL DE MONITORAMENTO

28.2.1. A solução ofertada deverá disponibilizar painel de monitoramento, em tempo real, de localidades e unidades, capaz de exibir no mínimo as seguintes informações:

28.2.1.1. Tempo Médio de Atendimento (TMA) atual, por serviço;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- 28.2.1.2. Tempo Médio de Espera (TME) atual, por serviço;
- 28.2.1.3. Tempo de espera da senha mais antiga na fila
- 28.2.1.4. Quantidade atendimentos realizados
- 28.2.1.5. Quantidade de mesas logados.
- 28.2.1.6. Quantidade de mesas suspensos.
- 28.2.1.7. Quantidade de emissores logados.
- 28.2.1.8. Quantidade de avaliações recebidas
- 28.2.1.9. Quantidade de recusas de avaliação
- 28.2.1.10. Quantidade de atendimentos por prioridade
- 28.2.1.11. Quantidade de atendimentos por categoria
- 28.2.1.12. Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado
- 28.2.1.13. Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado
- 28.2.1.14. Quantidade de senhas classificadas por faixa de espera configurável o Ex. senhas que esperaram entre 0 e 10 minutos, de 10 a 20 minutos e acima de 20 minutos;
- 28.2.1.15. Quantidade de senhas classificadas por faixa de atendimento configurável: o Ex. senhas cujo tempo de atendimento foi entre 0 e 10 minutos, de 10 a 20 minutos e acima de 20 minutos;
- 28.2.2. Disponibilizar Painéis de Situação on-line com apresentação de informações e indicadores em textos e gráficos, compatível com todos os browsers adotados pela CONTRATANTE.
- 28.3. MONITORAMENTO POR APLICATIVO MÓVEL
 - 28.3.1. Todos os serviços disponíveis nas unidades de atendimento, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento a partir do horário da consulta deverão estar disponíveis para consulta em um aplicativo para celular (IOS e Android). Este aplicativo deverá conter:
 - 28.3.1.1. Total de pessoas em espera, por unidade e por seção de atendimento;
 - 28.3.1.2. Tempo médio de atendimento, por unidade e por seção de atendimento;
 - 28.3.1.3. Índice de satisfação e qualidade do atendimento, por unidade de atendimento;
 - 28.3.1.4. Total de atendimentos no dia e acumulado do mês;
 - 28.3.1.5. Tempo Médio de espera, por unidade e por seção de atendimento;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

29. PRAZOS E ESCOPO PARA EXECUÇÃO DE INTEGRAÇÃO

29.1. Caso seja identificada a necessidade das integrações, será formalizada a necessidade pelo responsável da **CONTRATANTE** e serão utilizadas as horas disponíveis neste Termo de Referência para execução desta atividade.

29.2. Será utilizada a métrica de Ponto por Função (FP) para medição dos custos das integrações com outros sistemas que não estão identificados neste Termo de Referência.

29.3. O Ponto por Função terá o tamanho de 10 (H/H) por ponto calculado.

29.4. Deverá ser emitida uma Ordem de Serviço

29.5. Após a aprovação da Ordem de Serviço pela **CONTRATANTE** dos valores calculados e convertidos para homem hora (H/H) pela **CONTRATADA**.

29.6. Não serão aceitas cobranças de integrações feitas sem a devida aprovação do responsável na **CONTRATANTE** e cumprimento das normas estabelecidas neste Termo de Referência.

29.7. Recebido provisoriamente a **CONTRATANTE** terá 04 (quatro) dias úteis para avaliar e realizar os testes de homologação da solução.

29.8. Havendo rejeição do serviço, no todo ou em parte, a **CONTRATADA** deverá refazê-lo no prazo de 05 (cinco) dias úteis, observando as condições estabelecidas para a prestação. Nesta hipótese, a **CONTRATANTE** terá mais 01 (um) dia útil para avaliar e realizar os testes de homologação da solução.

29.9. Na impossibilidade de ser refeito o serviço rejeitado, ou na hipótese de não ser o mesmo executado, o valor respectivo será desconsiderado do total devido à **CONTRATADA** sem prejuízo das sanções cabíveis.

29.10. O recebimento desse serviço dar-se-á definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório, ou no prazo de 02 (dois) dias úteis da data de conclusão da correção efetuada, uma vez verificada a execução satisfatória do serviço, mediante **TERMO DE ACEITE DA INTEGRAÇÃO**, firmado pelo responsável na **CONTRATANTE**.

29.11. A **CONTRATADA** será responsável pela execução da migração dos dados históricos das soluções legadas, abrangendo o período desde março de 2018 até a data de início da operação do novo sistema.

30. PRAZOS E ESCOPO PARA EXECUÇÃO DE CUSTOMIZAÇÃO

30.1. Caso seja identificada pela **CONTRATANTE** a necessidade de customização de funcionalidades, será formalizada a necessidade pelo responsável na **CONTRATANTE**.

30.2. Será utilizada a métrica de Ponto por Função (FP) para medição dos custos das alterações que não estão identificados neste Termo de Referência. Deverá ser emitida uma Ordem de Serviço (OS), após a aprovação pela **CONTRATANTE** dos valores calculados e convertidos para homem hora (H/H) pela **LICITANTE**.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

30.3. O Ponto de Função terá o tamanho de 10 (H/H) por ponto calculado.

30.4. Não serão aceitas cobranças de customizações ou alterações no sistema feito sem a devida aprovação do responsável na CONTRATANTE e cumprimento das normas estabelecidas neste Termo de Referência.

30.5. Recebido provisoriamente a **CONTRATANTE** terá 02 (dois) dias úteis para avaliar e realizar os testes de homologação da solução.

30.6. Havendo rejeição do serviço, no todo ou em parte, a **CONTRATADA** deverá refazê-lo no prazo de 05 (cinco) dias corridos a partir da notificação de recusa, observando as condições estabelecidas para a prestação. Nesta hipótese, a CONTRATANTE terá mais 01 (um) dia útil para avaliar e realizar os testes de homologação da solução.

30.7. Na impossibilidade de ser refeito o serviço rejeitado, ou na hipótese de não ser o mesmo executado, o valor respectivo será descontado da importância devida à **CONTRATADA** sem prejuízo das sanções cabíveis.

30.8. O recebimento desse serviço dar-se-á definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório, ou no prazo de 02 (dois) dias úteis da data de conclusão da correção efetuada, uma vez verificada a execução satisfatória do serviço, mediante **TERMO DE ACEITE DA SOLUÇÃO**, firmado pelo responsável na **CONTRATANTE**.

31. MODELOS DE DISPOSITIVOS

31.1. ESPECIFICAÇÕES GERAIS

31.1.1. Todos os equipamentos disponibilizados pela solução deverão ser novos e em perfeito estado de funcionamento.

31.1.2. A comunicação de dados entre o Terminal Emissor de Senha (TES) e o Pannel deverá suportar a tecnologia de rede sem fio (wireless) assim como a tecnologia de rede cabeada, sendo que, a solução deve ser entregue de forma a possibilitar a utilização de ambas as tecnologias (wireless e cabeada) sem que para isso seja necessário o acréscimo de nenhum dispositivo de hardware ou software.

31.1.3. A **CONTRATADA** será responsável pelo provimento de todos os acessórios necessários para a instalação dos equipamentos fornecidos pela contratação, incluindo cabos elétricos, cabos lógicos, parafusos, pedestais, buchas, adaptadores, hastes e suportes.

31.1.4. Todos os dispositivos (adaptadores, portas, antenas, cabos etc.) necessários para a comunicação de dados da solução, seja ela sem fio (wireless) ou cabeada, deverão ser providos pela **CONTRATADA**. Caso necessário, será disponibilizado pela **CONTRATANTE** um ponto de rede até o local do equipamento.

31.1.5. Caberá ao **CONTRATANTE**, durante a fase de planejamento da implantação, a definição sobre a forma de comunicação de dados (wireless ou cabeada) entre o Terminal Emissor de Senha e o Pannel a ser utilizada em cada Unidade.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

31.1.6. Todos os equipamentos deverão guardar total compatibilidade com os demais componentes (hardware e software) e requisitos da solução.

31.1.7. Poderá ser solicitado, a critério da **CONTRATANTE**, a identificação do padrão visual dos equipamentos para adequação à unidade de atendimento correspondente. Trata-se de colocação de adesivos e logotipos da Prefeitura, do **DESCOMPLICA SP**, nos equipamentos, seguindo as especificações definidas em documento específico que será fornecida pela área responsável pela identidade visual.

31.1.8. Os equipamentos utilizados deverão estar em conformidade com as regras da ANATEL, ABNT e outras aplicáveis, especialmente quanto a sua homologação.

31.2. TELEVISORES

31.2.1. Não existirá restrição quanto à marca de um fabricante específico de TV. Os requisitos mínimos para as TV's são:

- Tipo: Smart TV
- Tela: LED, LCD ou OLED
- Polegadas: 40
- Resolução: 1920x1080 (full hd)
- Conexões mínimas: 2 HDMI, 2 USB, 1 vídeo-componente, 1 entrada AV, 1 saída de Ethernet e 1 RF
- Sem uso anterior

31.2.2. A maioria das TV's ficará presa e suspensa à um suporte de piso ou teto que será fornecido pela **CONTRATADA**, portanto, não serão aceitos equipamentos que possam comprometer a estrutura física de sustentação devido ao peso.

31.2.3. A fim de se manter o padrão estético e visual do posto de atendimento do **DESCOMPLICA SP**, não serão aceitos equipamentos de TV's de diferentes marcas e modelos em uma mesma unidade de atendimento sem a concordância explícita da **CONTRATANTE**.

31.2.4. O Painel deverá possuir fonte de alimentação elétrica full range (100 – 240V) com seleção automática de voltagem.

31.2.5. O Painel deverá vir acompanhado de kit de instalação completo para piso, parede, coluna ou teto, conforme necessidade de cada local. Em qualquer caso, a instalação deverá permitir que o painel fique na posição horizontal ou vertical.

31.2.6. O computador padrão será utilizado para a transmissão do conteúdo gerenciado pela solução, incluindo imagens e vídeos, diretamente para o Painel. Para realizar a transmissão deverá utilizar, obrigatoriamente, um canal de comunicação HDMI (High-Definition Multimedia Interface) ou mais recente entre o Painel e o computador. Os cabos deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

31.2.7. O equipamento deverá possibilitar a exibição simultânea e coordenada de conteúdo relativo aos sistemas de Gerenciamento de Atendimento e veiculação de mídia produzida pela prefeitura.

31.2.8. A CPU deverá ser instalada junto ao painel sem que limite as possibilidades de localização da instalação do conjunto (Painel / Dispositivo de Controle) que deve ser instalado onde quer que seja possível instalar o Painel.

31.3. IMPRESSORAS TÉRMICAS

31.3.1. Não existirá restrição quanto à marca de um fabricante específico de impressora térmica. Os requisitos mínimos para as impressoras térmicas são:

- Método de impressão: térmica direta de linhas
- Interface: USB 2.0 e serial
- Velocidade mínima: 100 mm/s
- Largura da impressão: entre 64mm e 76mm
- Largura do papel: entre 57,5mm e 80 mm

31.4. TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

31.4.1. Gabinete Estrutura em aço resistente; Formato quiosque; Pintura na cor branca ou cinza-claro; Modelo de piso; Sistema de ventilação adequado para evitar superaquecimento; Segurança contra acesso não autorizado aos componentes internos. Tamanho entre 160 e 165 centímetros de altura compreendendo gabinete e monitor.

31.4.2. Monitor Tela touchscreen capacitiva de 23 a 24 polegadas; Resolução Full HD ou superior; Proteção contra vandalismo; Brilho adequado para ambientes internos bem iluminados.

31.4.3. Equipado com impressora de impressão térmica direta; Largura do papel entre 57,5mm e 80mm; Diâmetro da bobina de 120mm ou superior; Velocidade de impressão mínima de 2 linhas por segundo; Guilhotina para corte automático do papel.

31.4.4. Leitor de Código de Barras e QR Code Compatível com padrões 1D e 2D; Capacidade de leitura de QR Codes em telas de dispositivos móveis.

31.4.5. Hardware Processador Intel i5 de geração atual ou equivalente; Memória RAM de no mínimo 8GB; Armazenamento SSD de 256GB ou superior.

31.4.6. Conectividade e Interfaces Interface de rede Ethernet 100BASE-TX; Wi-Fi integrado; Mínimo de 4 portas USB 3.0; Entrada HDMI e saída de áudio.

31.4.7. Fonte de Alimentação Fonte full range (100-240V) com seleção automática de voltagem.

31.4.8. Pin Pad para Pagamentos Eletrônicos Compatível com pagamentos por cartão e tecnologia contactless; Deve

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

possuir a opção de ser removido; Suporte a múltiplos bancos e bandeiras de cartões.

31.4.9. Sistema Operacional Windows 10 ou superior (32 ou 64 bits); Compatibilidade com sistemas utilizados pela Prefeitura; Capacidade de atualização e gerenciamento remoto.

31.4.10. Deverá ser composto por softwares para a realização de autoatendimento do cidadão em relação aos serviços públicos municipais, exclusivamente aqueles disponíveis online, visando a inclusão digital com experiência de usuário mobile.

31.4.11. Deverá permitir o acesso online a todos módulos de atendimento e de gestão especificados nesse termo de referência.

31.4.12. O equipamento deverá possuir formas de monitoramento e manutenção remota.

31.4.13. Deverá possuir gabinete para abrigar internamente os dispositivos, não permitindo o acesso dos usuários a cabos ou conectores.

31.4.14. O equipamento deverá ter comunicação visual com logotipo do **DESCOMPLICA SP**, se for o caso, seguindo as especificações definidas em documento específico que será fornecido pela área responsável pela identidade visual.

31.4.15. Todas as licenças de software para o equipamento deverão ser fornecidas pela **CONTRATADA**.

31.4.16. Acesso à rede:

- Poderá ser feito via rede sem fio exclusivamente pela rede escolhida pela **CONTRATANTE**;
- Poderá ser feito via cabo, desde que não utilize métodos e equipamentos que ofereçam risco à segurança de quaisquer redes informadas pela **CONTRATANTE**;

31.4.17. Conforme estabelecido nos testes de aceitação, os equipamentos disponibilizados deverão ser compatíveis em termos de funcionalidades aos utilizados na prova de conceito.

31.4.18. Todos os equipamentos substituídos ou atualizados por marcas e modelos que não foram testados deverão ser remetidos a testes pela **CONTRATANTE**, caso julgue necessário.

31.4.19. Um equipamento não deverá ser substituído sem o consentimento prévio da **CONTRATANTE**.

31.4.20. A substituição de equipamentos deverá ser feita em igual ou superior padrão de funcionalidade e especificações técnicas.

31.5. OUTROS EQUIPAMENTOS

31.5.1. Não serão definidos fabricantes ou modelos específicos para dispositivos eletrônicos de satisfação e servidores locais.

31.5.2. Todos os servidores locais deverão ter dimensão e próprios para alocação em rack padrão 19". Não serão aceitos

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

servidores de gabinete não compatíveis (tipo torre) com a instalação em rack a ser disponibilizado pela **CONTRATANTE**.

31.5.3. Todas as licenças de software para os equipamentos e servidores locais deverão ser fornecidas pela **CONTRATADA**.

31.5.4. Todos os equipamentos deverão funcionar em ambientes operacionais Windows 10/11 Professional ou superior de 64 bits., também deverão ser compatíveis com Windows 10. Não poderá ser utilizado em hipótese alguma versão ou modelo de sistema operacional sem suporte ou manutenção ou descontinuado pelo fabricante/desenvolvedor.

31.5.5. Conforme estabelecido nos testes de aceitação, os equipamentos disponibilizados deverão ser compatíveis em termos de funcionalidades aos utilizados na prova de conceito.

31.5.6. Todos os equipamentos substituídos ou atualizados por marcas e modelos que não foram testados deverão ser submetidos à testes pela **CONTRATANTE**, caso julgue necessário.

31.5.7. Um equipamento não deverá ser substituído sem o consentimento prévio da **CONTRATANTE**.

31.5.8. A substituição de equipamentos deverá ser feita em igual padrão de funcionalidade e especificações técnicas.

32. NÍVEIS DE SERVIÇO

32.1. Os níveis de serviço estabelecidos entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE** serão compostos dos elementos descritos abaixo:

32.2. INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE ENTREGA (ICPE)

32.2.1. Este indicador tem como objetivo definir critérios mínimos a serem atendidos pela **CONTRATADA** no que se refere ao cumprimento de prazos de entregas previstas neste Termo de Referência.

32.2.2. Na conclusão de cada entrega o indicador será aferido pela **CONTRATANTE**, sendo que a **CONTRATADA** será considerada inadimplente caso ocorra atraso.

32.2.3. No caso de inadimplência, a **CONTRATADA** estará sujeita as sanções e penalidades.

32.2.4. O indicador será calculado de acordo com a fórmula a seguir:

32.2.5. $ICPE = \text{Dias de Atraso da Entrega} = \text{Data Real da Conclusão da Entrega} - \text{Data Prevista da Conclusão da Entrega} - \text{Dias de Avaliação da Entrega}$

Onde:

- Dias de Atraso da Entrega: dias de atraso na conclusão da entrega.
- Data Real da Conclusão da Entrega: data na qual a **CONTRATANTE** assina o TERMO DE ACEITE relativo à entrega prevista da Conclusão da Entrega: data prevista para conclusão da entrega prevista no Plano de Projeto.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Dias de Avaliação da Entrega: número de dias entre a entrega formal dos produtos previstos no plano de entrega à **CONTRATANTE** e a data real da conclusão da entrega.

32.2.6. O atraso ocorre quando os dias de atraso da entrega são superiores a zero.

32.3. INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO TOTAL (ICPT)

32.3.1. Este indicador tem como objetivo definir critérios mínimos a serem atendidos pela CONTRATADA no que se refere ao cumprimento do prazo final de conclusão do projeto.

32.3.2. Na conclusão do projeto o indicador será aferido pela CONTRATANTE, sendo que a CONTRATADA será considerada inadimplente caso ocorra atraso.

32.3.3. No caso de inadimplência, a CONTRATADA estará sujeita as sanções e penalidades conforme previsto no subitem 32.3.4.

32.3.4. O indicador será calculado de acordo com a fórmula a seguir:

$$\text{ICPT} = \text{Dias de Atraso do Projeto} = \text{Data Real da Conclusão do Projeto} - \text{Data Prevista da Conclusão do Projeto} - \text{Dias de Avaliação do Projeto}$$

Onde:

- Dias de Atraso do Projeto: dias de atraso na conclusão do projeto.
- Data Real da Conclusão do Projeto: data na qual a CONTRATANTE assina o termo de aceite final do projeto.
- Data Prevista da Conclusão do Projeto: data prevista para conclusão do projeto prevista no Plano de Projeto, Dias de Avaliação do Projeto:
- número de dias entre a data de entrega do projeto e a data real da conclusão do projeto.

32.3.5. O atraso ocorre quando os dias de atraso do projeto são superiores a zero.

32.4. INDICADOR DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE MANUTENÇÃO (ICPM)

32.4.1. Este indicador tem como objetivo definir critérios mínimos a serem atendidos pela CONTRATADA no que se refere ao cumprimento de prazos atendimento a defeitos na execução da solução previstos neste Termo de Referência.

32.4.2. No caso de inadimplência, a CONTRATADA estará sujeita as sanções e penalidades conforme previsto no subitem 32.4.3.

32.4.3. O indicador será calculado de acordo com a fórmula a seguir:

$$\text{ICPM} = \text{Soma do tempo de atendimento por prioridade} / \text{N. atendimento por prioridade de atendimento no mês.}$$

Onde:

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- Soma do tempo de atendimento por prioridade: é o somatório do tempo para execução e finalização de todos os atendimentos, abertos e fechados pela CONTRATADA para cada tipo de prioridade no mês de referência.
- N. atendimento por prioridades de atendimento no mês: refere-se à quantidade de atendimentos efetuada no mês de referência por tipo de atendimento, ou seja, somente aqueles que foram computados suas horas.

32.4.4. O limite tolerável para ICPM é de 20% maior que o tempo definido para cada tipo de atendimento.

32.5. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE

32.5.1. A disponibilidade dos módulos de sistema de Agendamento e Gestão de Atendimento será de 99% mensal.

32.5.2. O índice de disponibilidade mensal por localidade “D” é calculado pela seguinte fórmula:

$$D=M/T$$

Onde “M” é o período de disponibilidade mensal medido na localidade dividido por “T” que é o tempo de disponibilidade total de um mês.

32.5.3. O tempo de disponibilidade total em um mês será medido em minutos, considerando o funcionamento de 24 horas por dia, 7 dias por semana, compreendendo um mês comercial. Desta forma, salvo disposição específica, o valor de “T” será de 43200 minutos.

32.5.4. As unidades de atendimento específicas poderão ter horários de funcionamento diferenciado, sendo que, nesses casos o tempo de disponibilidade “T” será adequado aos padrões previamente informados pela **CONTRATANTE**.

32.5.5. Para os casos de horários de funcionamento diferenciado, poderá ser permitido que os serviços de manutenção ocorram fora do horário padrão, de modo a não comprometer o prazo razoável para sua execução.

32.5.6. Mensalmente a **CONTRATADA** deverá apresentar um Relatório de Disponibilidade da solução, envolvendo a operacionalidade de sistemas, equipamentos e serviços, por unidade de atendimento. A **CONTRATANTE** disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis para validação ou contestações do Relatório de Disponibilidade e apresentação do valor a ser faturado. Será descontado cada minuto de indisponibilidade, seguindo os critérios do Anexo III e nos casos de indisponibilidade abaixo de 99%, serão aplicadas as penalidades descritas no presente termo de referência.

32.6. PRIORIDADE DO CHAMADO E PRAZOS PARA O ATENDIMENTO

32.6.1. Todos os eventos de segurança deverão ser registrados em relatório operacional específico, detalhando as ações tomadas e suas consequências, sendo encaminhados à **CONTRATANTE** em meio eletrônico, aberto e manipulável e legível por máquinas.

32.6.2. Para chamados de severidade crítica, média ou baixa não solucionados remotamente, será necessária a visita técnica presencial, sendo o início dos atendimentos realizados e os prazos de solução especificados na tabela abaixo.

32.6.3. A tabela abaixo apresenta os níveis de criticidade por tipo de ocorrência de problemas na solução e prazos para o

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

atendimento, que devem ser respeitados pela **CONTRATADA**.

32.6.4. Tabela – Nível de criticidade de ocorrência de problemas e prazos para atendimento e resolução do incidente (aplicado à equipamentos e aos módulos de sistema)

Severidade	Descrição	Prazo Máximo para solução do chamado
Crítica	Eventos que causam uma parada no funcionamento do Data Center, Servidores Locais, impressoras térmicas e/ou interrupção do sistema (todos os módulos) em unidades de atendimento	2 (duas) horas
Média	Eventos que causam uma redução na funcionalidade ou no desempenho do sistema (todos os módulos), TVs, mini PCs acoplados ou reduzem a sua tolerância a falhas, mas não causam interrupção dos serviços da solução.	4 (quatro) horas
Baixa	Problemas, incidentes ou dúvidas que não afetam a operação. Dispositivo eletrônico de pesquisa de satisfação Totens de autoatendimento	8 (oito) horas

Tabela 05: Criticidade e prazo para atendimento de ocorrências.

32.6.5. Caso um equipamento apresente o mesmo defeito por 3 (três) vezes, no período de 30 (trinta) dias, a **CONTRATADA**, deverá substituí-lo, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**, por um equipamento novo, sem uso anterior, com a mesma configuração ou superior. Esta substituição deverá ser feita no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após manifestação formal da **CONTRATANTE**.

32.6.6. Não são aplicáveis à garantia falhas e/ou defeitos decorrentes de razões não imputáveis à **CONTRATADA**, a saber, eventuais falhas e/ou defeitos decorrentes de culpa da **CONTRATANTE**, de terceiros, de caso fortuito ou de força maior.

32.6.7. A **CONTRATADA** deverá desinstalar os equipamentos, removê-los e reinstalá-los em caso de mudança de local de instalação, e ainda, desinstalá-los e removê-los ao término dos serviços, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**.

32.7. OUTROS INDICADORES

32.7.1. A solução não poderá ficar indisponível por mais de 3 horas por mês.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

32.7.2. As páginas do site não podem ficar inacessíveis por mais de 5 minutos/dia, medidas em uma estação de trabalho instalada na rede da prefeitura.

32.7.3. Tempo que o site leva para exibir uma página solicitada deve ser em média de até 5 segundos.

32.7.4. A **CONTRATADA** deverá divulgar endereços eletrônicos para envio de mensagens por e-mail, que poderão ser utilizadas pela **CONTRATANTE** como comprovantes de comunicação, para fins de penalidade ou de mensuração de níveis de serviço.

32.7.5. As indisponibilidades indicadas nos chamados abertos, por localidade, serão contabilizadas mensalmente e serão aplicadas as penalidades, caso a **CONTRATADA** ultrapasse:

- Dois chamados em um mesmo dia para o mesmo problema, independente da unidade de atendimento;
- Oito chamados em um mesmo mês para o mesmo problema, independente da unidade de atendimento;

32.7.6. A **CONTRATADA** deverá nomear gerente(es) da prestação de serviços, para fins de comunicação com a **CONTRATANTE**.

33. SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

33.1. Os serviços de suporte e manutenção consistem em atendimentos a dúvidas técnicas quanto ao uso da solução, reparos de falhas ou paralisações do sistema, troca dos equipamentos fornecidos pela **CONTRATADA** e atualizações de versões para correções de eventuais problemas identificados, seguindo os prazos previstos com os níveis de criticidade por tipo de ocorrência de problemas na solução e prazos para o atendimento, que deverão ser respeitados pela **CONTRATADA**.

33.2. Esses serviços se iniciam imediatamente após aceitação da implantação da solução, conforme os critérios de recebimento que deverão ser estabelecidos no Plano de Trabalho de cada unidade de atendimento e permanecem por todo o período restante de vigência do contrato.

33.3. Desde a implantação da solução na primeira unidade de atendimento, e por todo o período restante de vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá:

33.4. Manter disponível uma central de suporte técnico, de acordo com o horário de funcionamento das unidades, podendo variar entre 07h00 e 19h00;

33.5. Disponibilizar sistema de abertura de chamado técnico disponível para todas as unidades que utilizam a solução.

33.6. A **CONTRATADA** deve manter no sistema os registros completos dos chamados por toda vigência do contrato.

33.7. Os atendimentos realizados presencialmente por profissionais da **CONTRATADA** poderão ser iniciados ou estendidos por horários excedentes aos do expediente normal da unidade, conforme necessidade e mediante autorização de representantes da **CONTRATANTE**.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

33.8. A **CONTRATADA** será responsável por qualquer defeito de projeto, materiais entregues ou dos equipamentos fornecidos e, se necessário, deverá substituir qualquer componente da solução, nos prazos previstos neste termo de referência, respeitando os níveis de criticidade por tipo de ocorrência de problemas na solução.

33.9. A **CONTRATADA** deverá garantir que as correções fornecidas não afetam as funções já desenvolvidas para a solução, e que sejam compatíveis com o “status” anterior da solução.

33.10. Entende-se por abertura do chamado a data e hora em que o foi feito acionamento da **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE**.

33.11. Entende-se como prazo máximo para solução do chamado o tempo em horas para o pleno restabelecimento da solução (equipamentos e softwares), incluindo, quaisquer procedimentos corretivos que se façam necessários.

33.12. A conclusão do atendimento será registrada no sistema de abertura de chamado, dedicado às ocorrências da assistência técnica da solução, anotando-se o tempo de atendimento e todos os eventos relacionados a cada chamado. Essa informação será utilizada para averiguar o cumprimento dos acordos de nível de serviço previstos neste documento.

33.13. O aceite da conclusão do chamado deverá ser efetuado pela unidade requisitante ou pessoa responsável pela abertura do chamado, devendo ser considerado como parâmetro para aderência aos níveis de serviço os registros dos horários de abertura e de conclusão do chamado.

33.14. Deverá ser fornecido número de protocolo para todos os chamados realizados pela **CONTRATANTE**, devendo o mesmo ser registrado em Relatório de Atendimento Técnico, padronizado e obrigatório para todos os atendimentos a serem realizados em campo.

33.15. Se houver a necessidade de desligamento de equipamento para substituição de peças, este procedimento deverá ser autorizado previamente pela unidade de atendimento, em função do impacto causado nas atividades de atendimento. A **CONTRATANTE** poderá solicitar um adiamento do processo de reparo para uma nova data e horário.

33.16. A **CONTRATANTE** poderá, a qualquer tempo, utilizar-se de ferramentas e ou softwares próprios que possibilitem aferir a performance da operacionalização dos equipamentos e softwares, visando obter informações sobre a influência dos processos do sistema sobre eles. Poderá ainda, a seu critério, realizar diligências no ambiente Data Center da **CONTRATADA**.

33.17. Todas as despesas decorrentes da necessidade de substituição de equipamentos, peças e componentes dos equipamentos serão de responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CONTRATANTE**.

33.18. No caso da impossibilidade de execução dos serviços de manutenção corretiva no local onde se encontrarem instalados, os equipamentos poderão ser retirados e levados para reparo, sendo os mesmos substituídos por outros de igual capacidade no ato da retirada. Todo o serviço de retirada, transporte, substituição e instalação de novos equipamentos, e reinstalação de equipamentos reparados, correrão a expensas da **CONTRATADA**.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

33.19. Despesas decorrentes de serviços tais como, deslocamento de técnicos, estadia, alimentação, despesas de transporte de equipamentos e outras porventura necessárias correrão por conta da **CONTRATADA**.

33.20. As remoções serão realizadas somente após autorização prévia e expressa da **CONTRATANTE** e os custos decorrentes correrão por conta da **CONTRATADA**, tanto nas retiradas, quanto nas devoluções, bem como aqueles advindos de quaisquer danos ou avarias, porventura causados nos equipamentos durante o transporte.

33.20.1. As atualizações de software/firmware deverão ser efetuadas sempre que necessário, de modo a manter a segurança do ambiente e qualidade do serviço.

33.20.2. Em caso de incidência de atos graves e fortuitos, em equipamentos utilizados pela **CONTRATANTE** que não são de seu controle ou em equipamentos de seu controle, que gerem indisponibilidade, esses atos serão avaliados pela **CONTRATANTE** em sua gravidade e poderão, após apresentação formal das razões do não cumprimento do SLA pela **CONTRATADA** e avaliação da **CONTRATANTE**, poderão ser abonados nos SLAs.

34. ACESSO REMOTO

34.1. O acesso remoto via VPN aos servidores e equipamentos instalados na rede da prefeitura serão concedidos após a solicitação formal e preenchimento de formulário específico, com as informações de origem e de segurança da rede de origem da **CONTRATADA**.

35. VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

35.1. A Ata de Registro de Preços terá validade de até 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, admitida, de forma excepcional e devidamente justificada, a prorrogação por igual período, observada o limite máximo de 24 (vinte e quatro) meses.

35.2. Restando 6 (seis) meses para o término do contrato que vier a ser firmado com base nesta ARP, a futura contratada deverá apoiar a Administração, informando os requisitos necessários à nova contratação, de modo a mitigar riscos de prejuízos ou interrupção dos serviços durante eventual processo de migração entre a solução em uso e a que vier a substituí-la.

35.3. Todos os dados gerados durante a execução do contrato decorrente desta Ata serão de propriedade da Administração, devendo a futura contratada repassá-los integralmente por ocasião do término da vigência contratual ou em caso de rescisão.

35.4. O descumprimento dos prazos estipulados somente poderá ser relevado pela Administração em situações devidamente justificadas de caso fortuito ou força maior, comprovadas mediante solicitação escrita e fundamentada.

35.5. Em caso de inobservância dos prazos estipulados por culpa da **CONTRATADA**, esta estará sujeita à incidência de penalidades.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

36. MIGRAÇÃO DE DADOS

36.1. A **CONTRATADA** deverá prestar suporte técnico para a **CONTRATANTE** e realizar a migração da base de dados de sistemas legados, de maneira que se mantenha o histórico de dados de atendimento e agendamento.

36.2. Ao final da execução dos serviços, a **CONTRATADA** deverá fazer a transferência da base de dados do sistema, de maneira que a **CONTRATANTE** mantenha indefinidamente o histórico de dados de atendimento e agendamento como única detentora das informações geradas.

37. TREINAMENTO PRESENCIAL

37.1. A **CONTRATADA** deverá realizar treinamento presencial com o objetivo de capacitar a equipe da unidade de atendimento abrangendo todo conteúdo voltado à configuração, operacionalização e gerenciamento da ferramenta, conforme especificado nos itens a seguir:

37.2. O treinamento deverá contemplar os seguintes tópicos:

- Configuração da solução na unidade de atendimento, com a finalidade de maior familiaridade à ferramenta e conhecimento de suas funcionalidades.
- Treinamento focado na consolidação dos dados através de ferramenta OLAP, para a manipulação dos dados gerados pelas retaguardas, prevendo também o acesso às unidades através de drill down;
- Treinamento para os técnicos de TIC;
- Acompanhamento da sala de situação e Dashboards prevendo comparativos entre unidades de atendimento.
- Parametrização da grade de agendamento por unidade, acompanhamento do Supervisor / Diretor da unidade nas ferramentas de apoio à gestão (Dashboards, Relatórios, Estatística dentre outros itens necessários à gestão da unidade).
- Perfis de Emissor de Senha e Mesa de Atendimento, e suas funcionalidades, como Pesquisa de Satisfação e demais itens de apoio ao atendimento.
- A **CONTRATADA** deverá realizar o treinamento, prover o material didático em português do Brasil, notebook e projetor, necessários para o treinamento.
- Deverá ser ministrado um treinamento, nos moldes definidos pela **CONTRATADA**, para capacitar os usuários nos casos de evolução do sistema, customização ou novas funcionalidades dos módulos do sistema.
- A **CONTRATANTE** poderá solicitar que o treinamento seja refeito, caso julgue necessário.
- O treinamento só estará completo após a emissão pela unidade de atendimento do **TERMO DE ACEITE DO TREINAMENTO**.

38. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

38.1. Todas as vezes que for solicitada formalmente, a CONTRATADA deverá dispor de profissional e documentação adequada para entendimento do sistema de Gestão de Atendimento e equipamentos alocados nas unidades de atendimento.

39. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

39.1. Cumprir todos os requisitos deste Termo de Referência, quando da execução do contrato decorrente desta Ata.

39.2. Assegurar a boa e eficiente execução dos serviços, em conformidade com o Termo de Referência, proposta apresentada e legislação vigente.

39.3. Indicar preposto para representar a futura contratada perante a Administração, durante toda a execução do contrato.

39.4. Comunicar à Administração, no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que eventualmente impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

39.5. Declaração emitida pela licitante, contendo a qualificação e experiência da equipe técnica e do ferramental disponível e compatível com os serviços a executar.

39.6. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução dos serviços.

39.7. Providenciar a troca ou manutenção dos equipamentos que apresentarem incorreções no prazo estipulado pela **CONTRATANTE** e sem qualquer ônus para a Administração.

39.8. A **CONTRATADA** deverá garantir que os equipamentos e os serviços, estão dentro das especificações estabelecidas durante todo o período da contratação;

39.9. A fiscalização exercida pela **CONTRATANTE** não exclui e nem diminui a responsabilidade da **CONTRATADA**, pelo cumprimento de prazos, pela perfeita execução dos serviços ou por quaisquer danos eventualmente causados a terceiros.

39.10. A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados diretamente à **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo durante a execução dos serviços a serem prestados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado;

39.11. Prestar os serviços de manutenções em geral, dentro dos prazos estabelecidos neste Ata, no seu respectivo local de instalação, a fim de manter o equipamento da **CONTRATADA** em perfeito funcionamento.

39.12. Os técnicos da **CONTRATADA** deverão obedecer às normas de segurança vigentes, utilizando-se de EPI's e EPC's necessários à boa execução das atividades, ficando a **CONTRATANTE** isenta de quaisquer responsabilidades

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

pelo uso indevido e/ou ausência dos Equipamentos de Proteção pelos Técnicos da **CONTRATADA**.

39.13. A **CONTRATANTE** poderá, inclusive, cancelar eventuais atividades caso seja identificado a falta de EPI, EPC, identificação (uniformes, crachás etc.) e ferramental adequados para a execução delas, advertindo a **CONTRATADA** e em casos de reincidência, a **CONTRATADA** estará sujeita a multas.

39.14. Manter, durante toda a execução dos serviços, em compatibilidade com as demais obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento licitatório;

39.15. Promover a adequação das inconformidades apontadas pela fiscalização dos serviços;

39.16. Fornecer em qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto do edital e seus anexos, que a **CONTRATANTE** julgue necessário conhecer ou analisar;

39.17. É responsabilidade da **CONTRATADA** a correção das falhas decorrentes de erros durante as atividades e os serviços, sejam eles operacionais, por mau funcionamento, configuração, instalação, customização, migração e demais serviços realizados, responsabilizando-se por todos os custos envolvidos na correção desses desvios e problemas que impeçam o perfeito funcionamento do equipamento e seus associados em questão, ou que impeçam a conclusão do serviço;

39.18. Os custos para correção das falhas apontadas neste inciso, não deverão ser contados para fins de faturamento;

39.19. Arcar com todos os custos e correções que seja obrigada a fazer em consequência de danos causados por negligência, vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da execução dos serviços;

39.20. Indicar em até 05 (cinco) dias após a assinatura da Ata de Registro de Preços, um preposto para representá-la perante o **CONTRATANTE** para fins operacionais com poderes para receber comunicações ou notificações relativas à execução dos serviços e para acompanhar em caráter de supervisão cada serviço demandado, bem como fornecer todos os contatos (telefone 0800, e-mail para que o **CONTRATANTE** possa realizar qualquer solicitação de abertura de chamados) do mesmo e da sede da **CONTRATADA**;

39.21. O preposto indicado pela **CONTRATADA** deverá ser aceito pelo **CONTRATANTE**, para representar na execução dos serviços, o qual não poderá em hipótese alguma ser algum profissional alocado para execução dos serviços de manutenção e assistência técnica. O preposto responsabilizar-se-á pelo fiel cumprimento dos serviços e pelos atos dos empregados da **CONTRATADA**. Esse preposto deverá estar disponível para o **CONTRATANTE** durante todo o período da prestação dos serviços.

39.22. Substituir, sempre que exigido pelo Gestor, qualquer um dos seus profissionais, cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço;

40. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- 40.1. Fornecer as informações sobre a identidade visual do programa para a adequação de equipamentos identificáveis, conforme previsto neste termo de referência.
- 40.2. Fornecer à **CONTRATADA** todos os elementos indispensáveis para cumprimento da ARP.
- 40.3. Fornecer todos os dados necessários para a configuração da solução.
- 40.4. Esclarecer, prontamente, as dúvidas que lhe sejam apresentadas pela **CONTRATADA**.
- 40.5. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Termo de Referência e das disposições legais que o regem.
- 40.6. Emitir e encaminhar à **CONTRATADA**, ordem de serviço.

41. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

41.1. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

- 41.1.1. Até o 3º dia útil do mês subsequente à execução dos serviços a **CONTRATADA** deverá enviar o relatório de medição para análise da fiscalização da **CONTRATANTE**;
- 41.1.2. A autorização para faturamento será realizada pelo Fiscal, a partir da aprovação do Relatório de Disponibilidade, que deverá detalhar os serviços prestados por módulos contratados e por Unidade de Atendimento e suas respectivas disponibilidades em minutos;
- 41.1.3. Se houver rejeição do relatório de medição, a **CONTRATADA** deverá apresentar o documento corrigido em até 1 dia útil;
- 41.1.4. Uma vez aprovado o relatório, a **CONTRATADA** deverá enviar a nota fiscal/fatura em até 1 dia útil a contar da aprovação expressa da **CONTRATANTE**.
- 41.1.5. A glosa seguirá os seguintes parâmetros de aferição:
- calculado o valor da glosa em minutos e cada minuto de indisponibilidade, será descontado do valor mensal contratual, sem prejuízo de aplicação das demais penalidades.
 - O valor mensal a ser pago pelo serviço em cada localidade, em reais, “P” corresponde ao valor mensal contratado da localidade “V” subtraído da glosa mensal “G”, resultando na seguinte fórmula:

41.2. $P = V - G$

- 41.2.1. Os preços deverão considerar todos os tributos, diretos e indiretos, custos e despesas necessários à perfeita prestação de serviços, não podendo a **CONTRATADA** alegar desconhecimento sobre sua incidência ou mensuração.

41.3. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 41.3.1. O Relatório de Disponibilidade deverá ser emitido e encaminhado à **CONTRATANTE**.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

41.3.2. Após o recebimento do Relatório de Disponibilidade, a **CONTRATANTE** disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite, aprovando os serviços prestados.

41.3.3. Após o recebimento da Nota Fiscal de Serviços, a **CONTRATANTE** disporá de até 05 (cinco) dias úteis para análise e aprovação da documentação relativa à alocação de mão de obra, após o recebimento completo da documentação necessária.

41.3.4. Juntamente à emissão da Nota Fiscal de Serviços, a **CONTRATADA** deverá apresentar as certidões de regularidade fiscal previstas na Portaria SF n. 170/2020 e legislações pertinentes.

41.3.5. O prazo para pagamento será de 30 dias a contar a partir da entrega da Nota Fiscal.

41.3.6. Caso a Nota Fiscal de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a **CONTRATANTE** ficará obrigada a comunicar a empresa **CONTRATADA**, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal de Serviços, devidamente, regularizada pela **CONTRATADA**, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela **CONTRATANTE**.

41.3.7. O pagamento será feito por crédito em conta corrente, no Banco do Brasil S/A, conforme estabelecido no Decreto n. 51.197/2010.

42. PENALIDADES

42.1. Treinamento

42.1.1. Caso o treinamento não tenha sido adequado para absorção de toda a operação do sistema e tenha baixa aprovação dos alunos (média abaixo de 3 de uma escala de 1 a 5 após a avaliação da pesquisa de satisfação respondida pelos alunos no término do treinamento), será aplicada uma multa de 10% sobre o valor total cobrado da unidade de atendimento.

42.1.2. O valor cobrado mensalmente de forma recorrente até a realização de um novo treinamento que deverá atingir uma nota maior que 3.

42.2. Manutenção e migração de dados

42.2.1. A recusa em fornecer os dados a qualquer momento e o suporte à migração de dados ao final da contratação acarretará uma multa de 20% sobre o valor total global de todas as unidades de atendimento.

42.3. Servidores locais

42.3.1. O não cumprimento do prazo para sincronia de dados, após inoperância do Link de comunicação, acarretará multa de 30% do valor total mensal cobrado da Unidade de Atendimento.

42.4. Suporte, Manutenção e Indisponibilidade

42.4.1. O não cumprimento dos prazos para atendimento de ocorrência, definidos nos termos desse Termo de Referência,

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

acarretará multa de acordo com o nível de criticidade da ocorrência (aplicado à equipamentos e aos módulos de sistema), conforme segue:

- Severidade Crítica: 30% do valor mensal contratado da unidade de atendimento;
- Severidade Média: 20% do valor mensal cobrado da unidade de atendimento;
- Severidade Baixa: 10% do valor mensal cobrado da unidade de atendimento;

42.4.2. O descumprimento dos indicadores previstos no item 32. deste termo, acarretará multa de 30% do valor mensal cobrado da unidade de atendimento.

42.4.3. A indisponibilidade dos serviços de suporte e manutenção pelo período definido neste Termo de Referência acarretará uma multa de 20% sobre o valor total cobrado da unidade de atendimento.

42.4.4. Será comprovada a indisponibilidade por meio de abertura de chamados na empresa **CONTRATADA** ou envio de e-mail para os responsáveis da **CONTRATADA**.

42.4.5. A indisponibilidade de sistemas e equipamentos além do período definido neste Termo de Referência acarretará uma multa de 30% sobre o valor total cobrado da unidade de atendimento.

43. VISTORIA

43.1. Em caso de haver interesse de vistoria às unidades em operação, a visita deverá ser agendada através do e-mail: raquelbarros@prefeitura.sp.gov.br

43.2. Não é obrigatória.

43.3. Se houver interesse em realizá-la, a proponente deverá apresentar “Certificado de Visita Técnica”. anexo III

43.4. A visita técnica tem como objetivo verificar as condições locais para a execução do objeto da contratação, permitindo aos interessados verificar localmente as informações que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.

43.5. Poderão ser feitas tantas visitas técnicas quantas cada interessado considerar necessário. Cada visita deverá ser agendada por e-mail (raquelbarros@prefeitura.sp.gov.br) e poderá ser realizada até o dia imediatamente anterior à sessão pública, no período das 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00.

43.6. Competirá a cada interessado, quando da visita técnica, fazer-se acompanhar dos técnicos e especialistas que entender suficientes para colher as informações necessárias à elaboração da sua proposta.

43.7. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados, ou de

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

informações sobre o local em que serão executados os serviços objetos da contratação.

43.8. Para a visita técnica, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

43.9. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

43.10. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

44. PRAZOS

44.1. A inobservância aos prazos estabelecidos neste Termo de Referência após a contratação acarretará uma multa de 10% sobre o valor total cobrado da unidade de atendimento ou parcela correspondente.

44.2. UNIDADE DE ATENDIMENTO E PENALIDADES

44.2.1. Para efeitos de penalidade, entende-se que a unidade é composta por equipamentos e módulos de sistemas com os seus custos e demandas individualizados.

45. MATRIZ DE RISCOS

45.1. Considerando a premissa de obtenção da melhor relação custo-benefício mediante a alocação de riscos à parte que detenha maior capacidade de gerenciá-los e absorvê-los, as partes identificam os principais riscos relacionados à gestão da Ata de Registro de Preços (ARP), bem como aos procedimentos de adesão, contratação e fornecimento decorrentes.

45.2. A Matriz de Riscos com a descrição dos riscos identificados, suas possíveis consequências e os respectivos responsáveis encontra-se em Apêndice deste Termo de Referência, e deverá ser observado tanto na fase de gestão da ARP quanto nas contratações dela decorrentes, sem prejuízo de outras previsões estabelecidas neste documento ou nos contratos individuais firmados pelos órgãos participantes ou aderentes.

46. DA GARANTIA CONTRATUAL

46.1. Para os contratos que vierem a ser celebrados com base nesta Ata de Registro de Preços, poderá ser exigida garantia correspondente a até 4% (quatro por cento) do valor do contrato, a ser prestada na forma de seguro-garantia, caução em dinheiro ou outra modalidade aceita pela Administração, conforme prevista no § 1º, e seguintes do artigo 96 da Lei federal nº 14.133/2021.

46.2. A exigência de garantia será formalizada no contrato, após a celebração, não implicando obrigação financeira imediata para a licitante vencedora no momento da assinatura da Ata.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

46.3. A garantia prestada poderá ser substituída, mediante requerimento da **CONTRATADA**, respeitadas as modalidades acima previstas.

46.4. Sempre que o valor contratual for aumentado, a **CONTRATADA** será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma porcentagem estabelecida.