

Coordenadoria de Atendimento Presencial

TESTE DE CONFORMIDADE PARA PROVA DE CONCEITO

1. A CONTRATANTE informará o local, data e horário de realização do Teste de Conformidade, bem como os recursos disponibilizados em ambiente controlado para tal finalidade.
2. O Teste de Conformidade terá duração máxima de 05 (cinco) dias úteis após a convocação oficial da licitante classificada através do sistema eletrônico, devendo ser realizado exclusivamente em horário comercial a ser definido pela CONTRATANTE.
3. Para referido Teste de Conformidade, a CONTRATADA designará uma Equipe Técnica, composta de representantes que acompanhará a licitante classificada em todas as etapas do teste.
4. O Teste de Conformidade será realizado em duas etapas: APRESENTAÇÃO DAS AMOSTRAS (Equipamentos e Softwares Ofertados no certame) e TESTE DE FUNCIONALIDADES do(s) sistema(s).
5. O Teste de Conformidade representará a preparação de um ambiente simulatório pela licitante classificada, onde possam ser testadas todos os requisitos funcionais previstos nesse termo de referência.
 - 5.1. Durante a demonstração não será permitido fazer ajustes ou modificações profundas nos softwares, objetivando assim, verificar a maturidade e adequação da solução ofertada.
 - 5.2. A licitante classificada realizará o TESTE DE CONFORMIDADE DA SOLUÇÃO, conforme os parâmetros constantes no caderno de TESTE DE CONFORMIDADE e o resultado da avaliação de cada item testado deverá ser preenchido em uma das colunas “cumpre” ou “não cumpre”, acompanhado do print de cada tela (poderá ser uma impressão direta ou gravação em um arquivo digital) salvo no local indicado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE, visando documentar e comprovar o item demonstrado.
 - 5.3. Após finalização do Teste de Conformidade, a Equipe Técnica da CONTRATANTE irá elaborar a Ata de Reunião e, por fim, elaboração do Relatório Final do Teste.
 - 5.4. Concluída a demonstração da licitante classificada e verificada a conformidade da proposta com o presente Termo de Referência, a Equipe Técnica emitirá relatório contendo resumo da análise, descrevendo as atividades realizadas comprovando ou não o atendimento das especificações obrigatórias.
 - 5.5. Caso a primeira classificada não tenha atendido as especificações obrigatórias, o pregoeiro convocará a próxima licitante classificada, respeitando a ordem de classificação, para demonstrarem seus sistemas.
 - 5.6. A Solução apresentada será rejeitada se:
 - Apresentar problemas de funcionamento/instabilidade durante o teste;
 - Apresentar divergência em relação às especificações técnicas da proposta;
 - O não cumprimento/demonstração total ou parcial dos itens e/ou das funcionalidades exigidos.

5.7. Todos os dados relativos a nomes, endereços e documentos de pessoas utilizados na demonstração do sistema deverão ser fictícios, exceto quanto ao CPF/CNPJ que são validados automaticamente pelo software, sendo que a licitante classificada poderá trazê-los em material impresso ou digital para facilitar a alimentação do sistema. A licitante classificada deverá estar em estrita observância ao disposto na LGPD com relação a manipulação de dados pessoais envolvidos neste teste.

CADERNO DO TESTE DE CONFORMIDADE

TESTE DE AMOSTRA e INSTALAÇÃO				
ITEM	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
1	02 (dois) dispositivos eletrônicos de pesquisa de satisfação;	Conferir se cada amostra apresentada está de acordo com o especificado no TR		
2	01 (um) Servidor Local;			
3	02 (duas) TVs de 40” que serão utilizados como painel de senha e sala de situação;			
4	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;			
5	02 (dois) Microcomputador desktop ou notebook nas funções operacionais como Triagem, Mesa de Atendimento, Dashboard e Descomplica Digital entre outros;			
6	1 Totem de Autoatendimento.			
TESTES DE FUNCIONAIS				
ITEM	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE

7	Os testes deverão ser realizados na(s) amostra(s) apresentada(s) no item 1 desse caderno.	Conferir se os Testes de Funcionalidade estão sendo realizados nos mesmos equipamentos já utilizados nas outras etapas do Teste.		
---	---	--	--	--

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 1. OBJETO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
8	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '1.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suíte Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 1. OBJETO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 5. MONITORAMENTO E GESTÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
9	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '5.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: 1. Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado); 2. Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade;		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 5. MONITORAMENTO E GESTÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
10	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '5.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 5. MONITORAMENTO E GESTÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		restabelecida, garantindo a integridade, consistência e disponibilidade das informações.	Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4) Cargas ocorrem nos horários definidos; 4. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6) Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
11	5.7	Por fim, a solução deverá permitir que o cidadão agende o seu atendimento, seja realizado em mais de uma Secre-taria 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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '5.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Ferramenta de API (Postman/Insomnia); Chaves/credenciais de teste Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Autenticar no endpoint (token/chave) e listar serviços de agendamento.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 5. MONITORAMENTO E GESTÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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.	2. Criar, editar, cancelar e consultar agendamento via API (ciclo completo). 3. Forçar erros (payload inválido, token expirado) e checar respostas HTTP e logs. 4. Testar idempotência, limites de taxa (rate limit) e latência média. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Endpoints seguem contrato (método, schema, códigos HTTP); 5. Logs registram requisições e correlações; 6. Erros tratados com mensagens claras.		
12	5.8	A solução deverá possibilitar a integração total com os sistemas de gestão de atendimento e agendamento utilizados em outras unidades da Prefeitura.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '5.8' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 5. MONITORAMENTO E GESTÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 6. OS EQUIPAMENTOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
13	6.5	Os totens de autoatendimento deverão possuir acesso ao sistema	Objetivo: Comprovar a aderência do item '6.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 6. OS EQUIPAMENTOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 6. OS EQUIPAMENTOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
14	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '6.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Equipamento específico citado; Ferramentas de diagnóstico (ping, traceroute, SNMP) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Instalar/ligar equipamento e aplicar configuração mínima exigida. 2. Validar conectividade (rede/serviço), monitoramento e logs. 3. Executar operação típica (e.g, imprimir senha, exibir conteúdo, servir aplicação). 4. Testar resiliência (reinício, perda de rede) e restauração do serviço. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Operação típica concluída sem erro; 5. Monitoramento reporta status correto; 6. Recuperação após falha dentro do tempo esperado.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 9. INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
15	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '9.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
16	9.9	A solução tecnológica ofertada deverá incluir recurso ou	Objetivo: Comprovar a aderência do item '9.9' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 9. INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Equipamento específico citado; Ferramentas de diagnóstico (ping, traceroute, SNMP) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Instalar/ligar equipamento e aplicar configuração mínima exigida. 2. Validar conectividade (rede/serviço), monitoramento e logs. 3. Executar operação típica (e.g, imprimir senha, exibir conteúdo, servir aplicação). 4. Testar resiliência (reinício, perda de rede) e restauração do serviço. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Operação típica concluída sem erro; 5. Monitoramento reporta status correto; 6. Recuperação após falha dentro do tempo esperado.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 10. SERVIDORES LOCAIS



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
17	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '10.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
18	10.3	Serviços que devem ser mantidos, mesmo que ocorra a queda do link de comunicação entre o site e o	Objetivo: Comprovar a aderência do item '10.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 10. SERVIDORES LOCAIS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		Data Center:	Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Equipamento específico citado; Ferramentas de diagnóstico (ping, traceroute, SNMP) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Instalar/ligar equipamento e aplicar configuração mínima exigida. 2. Validar conectividade (rede/serviço), monitoramento e logs. 3. Executar operação típica (e.g, imprimir senha, exibir conteúdo, servir aplicação). 4. Testar resiliência (reinício, perda de rede) e restauração do serviço. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Operação típica concluída sem erro; 5. Monitoramento reporta status correto; 6. Recuperação após falha dentro do tempo esperado.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 19. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE AMBIENTE

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
19	19.1.1	Estar disponível em plataforma web e compatível com os navegadores padrão do mercado Chrome, Firefox, Microsoft Edge e Safari em todos os dispositivos, seja em computador, seja em aparelhos celulares ou tablets.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '19.1.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
20	19.1.2	Utilizar protocolo HTTPS para tráfego de dados.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '19.1.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 19. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE AMBIENTE

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
21	19.1.7	Permitir integração com Correio Eletrônico corporativo possibilitando o envio e recebimento de mensagens e arquivos utilizando protocolo SMTP.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '19.1.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 19. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE AMBIENTE					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP; 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
22	19.1.17	O sistema deverá possuir help e wizard orientando o preenchimento de cada campo.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '19.1.17' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 19. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE AMBIENTE

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 20. DEFINIÇÕES GERAIS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
23	20.10	A solução deverá possuir API para integração com novos serviços fornecidos pela prefeitura, tanto para levantamento de dados quando para customização de	Objetivo: Comprovar a aderência do item '20.10' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 20. DEFINIÇÕES GERAIS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		fluxo de atendimento.	de rede; Ferramenta de API (Postman/Insomnia); Chaves/credenciais de teste Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado); Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Autenticar no endpoint (token/chave) e listar serviços de agendamento. 2. Criar, editar, cancelar e consultar agendamento via API (ciclo completo). 3. Forçar erros (payload inválido, token expirado) e checar respostas HTTP e logs. 4. Testar idempotência, limites de taxa (rate limit) e latência média. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Endpoints seguem contrato (método, schema, códigos HTTP); 5. Logs registram requisições e correlações; 6. Erros tratados com mensagens claras.		
24	20.11	A solução deverá permitir integração com os sistemas legados.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '20.11' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Ferramenta de API (Postman/Insomnia); Chaves/credenciais de teste Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 20. DEFINIÇÕES GERAIS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Autenticar no endpoint (token/chave) e listar serviços de agendamento. 2. Criar, editar, cancelar e consultar agendamento via API (ciclo completo). 3. Forçar erros (payload inválido, token expirado) e checar respostas HTTP e logs. 4. Testar idempotência, limites de taxa (rate limit) e latência média. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Endpoints seguem contrato (método, schema, códigos HTTP); 5. Logs registram requisições e correlações; 6. Erros tratados com mensagens claras.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
25	21.2	Prover funcionalidade para registro das transações efetuadas	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		(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.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando aplicável). 2. Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. 3. Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. 4. Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil. 5. Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Políticas de senha/bloqueio aplicadas; 5. Acesso seletivo conforme o perfil; 6. Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
26	21.3	A arquitetura da solução deverá considerar protocolos de	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		comunicação seguros, controle de conflitos de dados e estratégias de reenvio automático em caso de falhas de transmissão.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando aplicável). 2. Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. 3. Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. 4. Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil. 5. Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Políticas de senha/bloqueio aplicadas; 5. Acesso seletivo conforme o perfil; 6. Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
27	21.4	Os sistemas que os usuários terão acesso deverá ter a política de	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		privacidade em conformidade com a LGPD de fácil acesso e exibição no primeiro login.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. CrITÉrios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
28	21.5	O login no sistema deverá possibilitar o acesso a todas as transações permitidas ao usuário.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
29	21.6	As rotinas de segurança deverão permitir o controle do acesso de usuários a funcionalidades, transações, campos e telas.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando aplicável). 2. Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. 3. Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. 4. Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil. 5. Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Políticas de senha/bloqueio aplicadas; 5. Acesso seletivo conforme o perfil; 6. Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
30	21.7	Deverão garantir o acesso seletivo às informações, restringindo os usuários ao conjunto de informações passí-veis de autorização tais como, um órgão, funcionário etc.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando aplicável). 2. Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. 3. Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. 4. Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil. 5. Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Políticas de senha/bloqueio aplicadas; 5. Acesso seletivo conforme o perfil; 6. Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
31	21.9	Oferecer a possibilidade de bloqueio da utilização de senhas repetidas.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.9' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 1. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 2. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
32	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.10' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
33	21.11	Oferecer a possibilidade do bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário ao sistema.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.11' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: - Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. - Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. - Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Cargas ocorrem nos horários definidos; - Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; - Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
34	21.16	A CONTRATADA deve preservar o caráter privado das informações dos usuários, não as aproveitando em 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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.16' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			aplicável). - Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. - Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. - Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil. - Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Políticas de senha/bloqueio aplicadas; - Acesso seletivo conforme o perfil; - Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
35	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '21.19' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 21. SEGURANÇA DO SISTEMA

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			aplicável). - Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. - Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. - Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil. - Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Políticas de senha/bloqueio aplicadas; - Acesso seletivo conforme o perfil; - Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
36	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		SP, incluindo recepção e triagem.	de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
37	22.2.2	Ao chegar à unidade de atendimento, o cidadão será	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
38	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
39	22.2.5	TRIAGEM E EMISSORES DE SENHA	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			- Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); - Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; - Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
40	22.2.6	Os emissores poderão ser configurados escolhendo-se a cor, o posicionamento e a funcionalidade de cada botão visível na tela.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se áudio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: - Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). - Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. - Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. - Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). - Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. - Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. - Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
41	22.2.7	Os emissores devem permitir cadastro de mais de uma tela para o acesso ao serviço demandado pelo cidadão.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se áudio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
42	22.2.8	Deverá permitir a emissão da senha, com ou sem impressão.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.8' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF),		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
43	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.9' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
44	22.2.10	Definição de parâmetros da senha (Serviço, Prioridade, Categoria).	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.10' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
45	22.2.11	Permitir que o atendente da triagem defina se a senha será acionada no Painei, 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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.11' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF),		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
46	22.2.12	Adição de um ou mais serviços a mesma Secretaria/Órgão em uma única senha.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.12' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
47	22.2.13	Adição de um ou mais serviços de Secretarias/Órgãos distintas em uma única senha.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.13' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação:		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
48	22.2.15	Agendamento do horário para cada uma das atividades solicitadas.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.15' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
49	22.2.17	Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.17' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
50	22.2.18	Imprimir a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.18' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação:		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
51	22.2.19	Criar um comentário / observação vinculado à senha. Este comentário deverá ser visível por todos os atendentes que interagirem com esta senha.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.19' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			- Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; - Mensagens de erro claras em PT-BR; - Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
52	22.2.21	Visualizar um panorama das mesas de atendimento ativas e inativas.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.21' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: - Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. - Executar o fluxo principal previsto pela especificação. - Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. - Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
53	22.2.24	Gerar e anexar número de protocolo do atendimento relativo ao serviço demandado, e anexar à senha emitida.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.24' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
54	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.25' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
55	22.2.26	Permitir o cancelamento de senhas emitidas erroneamente onde cidadão desistiu do atendimento antes de ser chamado.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.2.26' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
56	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.3.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando aplicável). 2. Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. 3. Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. 4. Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil. 5. Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. CrITÉrios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Políticas de senha/bloqueio aplicadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			5. Acesso seletivo conforme o perfil; 6. Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
57	22.5.1	Cadastro e configurações mínimas de serviços e atividades, deverá ser parametrizável por unidade de atendimento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.5.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
58	22.6	PADRÃO DE ATENDIMENTO	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
59	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).	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.6.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado); Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
60	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.7.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
61	22.8	ATENDIMENTO DA SENHA	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.8' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
62	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.8.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.);		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
63	22.9	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PELO CIDADÃO	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.9' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Tablets ou dispositivos de avaliação; Conta de e-mail de teste Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar questionário (mono/multi) e público-alvo (por unidade/serviço/tempo). 2. Coletar avaliações em mesa e via e-mail; simular cenários de alto volume. 3. Gerar relatórios estratificados por atendente, serviço, seção e unidade. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Entrega/registro das avaliações sem perdas; 5. Estratificações corretas e exportáveis; 6. Dados aderem a LGPD (anonimização quando definida).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
64	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.9.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
65	22.9.4	Mono-Avaliação - características	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.9.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		(Pesquisa de Satisfação):	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Tablets ou dispositivos de avaliação; Conta de e-mail de teste Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar questionário (mono/multi) e público-alvo (por unidade/serviço/tempo). 2. Coletar avaliações em mesa e via e-mail; simular cenários de alto volume. 3. Gerar relatórios estratificados por atendente, serviço, seção e unidade. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Entrega/registro das avaliações sem perdas; 5. Estratificações corretas e exportáveis; 6. Dados aderem a LGPD (anonimização quando definida).		
66	22.9.5	Multi-Avaliação - características (Pesquisa de Satisfação Envio por e-mail):	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.9.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			de rede; Tablets ou dispositivos de avaliação; Conta de e-mail de teste Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar questionário (mono/multi) e público-alvo (por unidade/serviço/tempo). 2. Coletar avaliações em mesa e via e-mail; simular cenários de alto volume. 3. Gerar relatórios estratificados por atendente, serviço, seção e unidade. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Entrega/registo das avaliações sem perdas; 5. Estratificações corretas e exportáveis; 6. Dados aderem a LGPD (anonimização quando definida).		
67	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.9.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
68	22.10	SERVIÇOS NA RETAGUARDA – LANÇAMENTO E CONTROLE	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.10' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Leitor de código de barras; Impressora; E-mail/SMS Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Registrar entrada do serviço, gerar protocolo com código de barras e rastreabilidade. 2. Concluir serviço na retaguarda e liberar no balcão de retirada. 3. Enviar notificação (e-mail/SMS) ao cidadão. 4. No balcão, localizar serviço, ler código e registrar entrega. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. CrITÉrios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Rastreo ponta a ponta (entrada → conclusão → retirada); 5. Notificação enviada/recebida; 6. Relatórios consolidam status corretos.		
69	22.10.1	A solução deverá permitir que os serviços demandados sejam protocolados de forma automatizada e sua conclusão será realizada na retaguarda;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.10.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Leitor de código de barras; Impressora; E-mail/SMS Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Registrar entrada do serviço, gerar protocolo com código de barras e rastreabilidade.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			2. Concluir serviço na retaguarda e liberar no balcão de retirada. 3. Enviar notificação (e-mail/SMS) ao cidadão. 4. No balcão, localizar serviço, ler código e registrar entrega. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Rastreo ponta a ponta (entrada → conclusão → retirada); 5. Notificação enviada/recebida; 6. Relatórios consolidam status corretos.		
70	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.10.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
71	22.10.3	O sistema deverá permitir comunicação com o solicitante por sms, e-mails e outras modalidades de comunicação. para alertá-lo sobre o status do atendimento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.10.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos:		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
72	22.10.4	O Protocolo de Retirada deverá contemplar no mínimo as seguintes informações:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.10.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Leitor de código de barras; Impressora; E-mail/SMS Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Registrar entrada do serviço, gerar protocolo com código de barras e rastreabilidade.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			2. Concluir serviço na retaguarda e liberar no balcão de retirada. 3. Enviar notificação (e-mail/SMS) ao cidadão. 4. No balcão, localizar serviço, ler código e registrar entrega. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Rastreo ponta a ponta (entrada → conclusão → retirada); 5. Notificação enviada/recebida; 6. Relatórios consolidam status corretos.		
73	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.10.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
74	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.10.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF),		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
75	22.11	DESCOMPLICA DIGITAL	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
76	22.11.1	O Descomplica SP Digital é um espaço onde o atendimento tem configuração diferente dos atendimentos convencionais das mesas de atendimento e das Secretarias/Órgãos.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação:		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
77	22.11.2	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			- Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; - Mensagens de erro claras em PT-BR; - Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
78	22.11.3	Para que os atendimentos possam ser efetivados, contabilizados e avaliados, a solução deverá contar com as funcionalidades mínimas, listadas nos itens abaixo, os quais caracterizam o ambiente do Descomplica Digital.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: - Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. - Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. - Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
79	22.11.4	Caracterização do ambiente Descomplica SP Digital	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
80	22.11.5	Modalidades de Atendimento Digital	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
81	22.11.6	Funcionalidades Operacionais do Descomplica Digital	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR;		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
82	22.11.7	Para que os atendimentos possam ser contabilizados e avaliados, a solução deverá contar com as seguintes funcionalidades:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
83	22.11.8	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.8' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.);		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
84	22.11.9	Possibilitar que o atendente selecione a próxima senha a ser atendida sem a necessidade de chamada em painel;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.9' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
85	22.11.10	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.10' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.);		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
86	22.11.11	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;	"Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.11' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
87	22.11.12	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);	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.12' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.);		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
88	22.11.13	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.13' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
89	22.11.14	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.14' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
90	22.11.15	As opções indicadas para o atendimento no DESCOMPLICA	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.11.15' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado); Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
91	22.12	Canais de Atendimento Alternativos	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
92	22.12.1	O Descomplica Digital deve também fomentar e disponibilizar o uso dos canais alternativos de atendimento ao Cidadão, como por exemplo os serviços digitais	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		por webchat, site, e-mail e whatsapp.	de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado); Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
93	22.12.2	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		os serviços por ele demandados;	sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
94	22.12.3	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		demandados pela gestão do Descomplica Digital;	Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
95	22.12.4	A Solução deve configurar domínios e números de contatos para os canais digitais respectivos, conforme as indicações da administração do Descomplica Digital;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			aplicáveis. - Executar o fluxo principal previsto pela especificação. - Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. - Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; - Mensagens de erro claras em PT-BR; - Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
96	22.12.5	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
97	22.12.6	Possibilitar que o atendente selecione a próxima senha a ser atendida sem a necessidade de chamada em painel;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
98	22.12.7	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço,		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			prioridade, categoria). - Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. - Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. - Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). - Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. - Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. - Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); - Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; - Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
99	22.12.8	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12.8' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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;	Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
100	22.12.12	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.12.12' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			aplicáveis. - Executar o fluxo principal previsto pela especificação. - Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. - Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; - Mensagens de erro claras em PT-BR; - Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
101	22.13	CONTEÚDO AUDIOVISUAL PARA CHAMADA DE SENHAS	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.13' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; TV/Monitor grande-formato; Dispositivo player (mini-PC/box); Caixas de som Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: Instalar e registrar o player na plataforma de mídia.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			2. Configurar moldura/layout para exibir número da senha, guichê, serviço e prioridade. 3. Agendar playlists (vídeo, imagens, RSS/TV aberta) e validar divisão de tela. 4. Chamar senhas e verificar exibição da atual + últimas 3; áudio do chamador independente do áudio de mídia. 5. Medir legibilidade a médias distâncias e latência de atualização (<2s). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Layout atende campos mínimos e mantém contraste/acessibilidade; 5. Áudio do chamador e da mídia são controlados de forma independente; 6. Sem travamentos; logs sem erros críticos.		
102	22.13.1	A aplicação deverá possuir recursos específicos para configuração de molduras que possibilitem o seguinte:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.13.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos:		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
103	22.13.2	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).	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.13.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
104	22.13.3	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.13.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se áudio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
105	22.13.4	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.13.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se áudio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		(número da senha e do guichê de atendimento).	sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
106	22.13.5	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.13.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		sem afetar o volume do chamador de senha.	de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado); Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
107	22.14	REQUISITOS PARA GESTÃO DE CONTEÚDOS AUDIVISUAIS	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.14' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
108	22.14.1	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.14.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; TV/Monitor grande-formato; Dispositivo player (mini-PC/box); Caixas de som Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Instalar e registrar o player na plataforma de mídia. 2. Configurar moldura/layout para exibir número da senha, guichê, serviço e prioridade. 3. Agendar playlists (vídeo, imagens, RSS/TV aberta) e validar divisão de tela. 4. Chamar senhas e verificar exibição da atual + últimas 3; áudio do chamador independente do áudio de mídia. 5. Medir legibilidade a médias distâncias e latência de atualização (<2s). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Layout atende campos mínimos e mantém contraste/acessibilidade; 5. Áudio do chamador e da mídia são controlados de forma independente; 6. Sem travamentos; logs sem erros críticos.		
109	22.15.1	A solução ofertada deverá contemplar funcionalidades de agendamento para os serviços públicos disponibilizados pelas unidades do DESCOMPLICA SP.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.15.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável)		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
110	22.16.1	A solução ofertada deverá contemplar funcionalidades dedicadas aos cidadãos, acessadas	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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.	Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
111	22.16.2	A solução ofertada deverá possibilitar a integração com os sistemas legados das Secretarias/Órgãos da Prefeitura de São Paulo.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. CrITÉrios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
112	22.16.3	A solução ofertada deverá contemplar funcionalidades dedicadas aos cidadãos, acessadas via plataforma móvel e nas demais plataformas web.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
113	22.16.4	Todas as interfaces devem portar a tecnologia responsiva em suas visualizações.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
114	22.16.5	Todos os recursos do agendamento devem estar contemplados na estrutura gerencial e de configuração da solução.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos:		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
115	22.16.6	Deverá possibilitar a adequação do padrão de cores e logotipo da CONTRATANTE.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
116	22.16.7	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
117	22.16.8	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.8' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
118	22.16.9	O cidadão deverá agendar um determinado serviço para ser realizado em uma determinada unidade de atendimento, podendo	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.9' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		também alterar a unidade de atendimento, quando houver vaga disponível.	de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
119	22.16.10	A solução deverá dispor de barra de busca do serviço desejado para	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.10' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
120	22.16.11	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.11' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
121	22.16.12	Os bloqueios deverão indicar os dias nos quais o agendamento não pode ser solicitado, exemplo: feriado, recesso, indisponibilidades etc.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.12' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
122	22.16.13	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.13' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
123	22.16.14	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.14' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
124	22.16.15	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.15' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
125	22.16.16	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.16' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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.	4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
126	22.16.17	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.17' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos:		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
127	22.16.18	Deverá haver recurso para configurar o tempo mínimo entre uma operação de agendamento e o horário desejado para o atendimento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.18' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
128	22.16.19	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.19' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
129	22.16.20	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.20' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		agendamento do atendimento presencial para todos os serviços prestados pelo DESCOMPLICA-SP.	sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
130	22.16.21	O cidadão que utilizar o agendamento poderá estar previamente cadastrado no Portal SP156 ou outro cadastro definido	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.21' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		pela CONTRATANTE, ou de acordo com a decisão da CONTRATANTE, poderá se cadastrar no próprio módulo de Agendamento.	de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
131	22.16.22	Para possibilitar a realização de comunicações com o cidadão que	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.22' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		utiliza o agendamento, o Portal SP156 encaminhará, via recurso de integração (webservices), todas as informações de contato pertinentes.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
132	22.16.23	Deverá oferecer a unidade de atendimento considerando a menor distância entre unidade e a residência do cidadão.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.23' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
133	22.16.24	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.24' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas;		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
134	22.16.25	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.25' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
135	22.16.26	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.26' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
136	22.16.27	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.27' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
137	22.16.28	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.28' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
138	22.16.29	A responsabilidade pela contratação do pacote de dados para envio de SMS será da CONTRATANTE.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.29' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
139	22.16.30	A solução deverá permitir que o cidadão conclua o agendamento após consulta da disponibilidade do serviço e dos pré-requisitos no sistema Portal SP156.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.30' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
140	22.16.31	A solução deverá oferecer a pesquisa de vagas por dia, unidade de atendimento e serviço procurado.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.16.31' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
141	22.17.1	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 agendamento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.17.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
142	22.17.2	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.17.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
143	22.17.3	A solução deverá permitir a inserção de informações pela CONTRATANTE acerca do serviço agendado, bem como os procedimentos e documentos necessários ao atendimento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.17.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
144	22.17.4	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.17.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		informações de autenticação do Portal 156 sem a necessidade de recadastramento ou migração de dados entre sistemas.	sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
145	22.17.5	A solução deverá permitir, a critério da CONTRATANTE, a integração com o GOV.BR para fins de login tanto dos cidadãos	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.17.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		quanto para funcionários.	de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando aplicável). 2. Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. 3. Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. 4. Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil. 5. Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Políticas de senha/bloqueio aplicadas; 5. Acesso seletivo conforme o perfil; 6. Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
146	22.17.6	Caso a CONTRATANTE opte por utilizar Web Service ou outra tecnologia para integrar a autenticação de usuários cidadão, deverá estar contemplada dentro	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.17.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		da solução de integração do sistema de gestão de atendimento, sem ônus e custos adicionais para a CONTRATANTE.	de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando aplicável). 2. Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. 3. Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. 4. Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil. 5. Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Políticas de senha/bloqueio aplicadas; 5. Acesso seletivo conforme o perfil; 6. Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
147	22.18	HISTÓRICO DE AGENDAMENTOS	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.18' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
148	22.18.1	A solução deverá dispor de tela de histórico dos agendamentos, onde	"Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.18.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		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:	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
149	22.19	GERENCIAMENTO DAS FUNCIONALIDADES DE AGENDAMENTO	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.19' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
150	22.19.1	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.19.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
151	22.19.2	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.19.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
152	22.19.3	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, parcialmente atendidas e não atendidas.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.19.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			- Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; - Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; - Notificações chegam com conteúdo configurado; - Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
153	22.19.4	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.19.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: - Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). - Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. - Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). - Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. - Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. - Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. - Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. - Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
154	22.20.1	A solução deverá possuir consultas online e em tempo real, das seguintes informações:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.20.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
155	22.20.2	Lista das unidades de atendimento do DESCOMPLICA SP, com endereço e horário de funcionamento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.20.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação:		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
156	22.20.3	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '22.20.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas;		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 22. MÓDULOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 24. GERENCIAMENTO E GESTÃO DE USUÁRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
157	24.1	Os recursos relacionados abaixo devem estar disponíveis em todos os módulos contratados (por Unidade de Atendimento e Corporativos).	Objetivo: Comprovar a aderência do item '23.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 24. GERENCIAMENTO E GESTÃO DE USUÁRIOS					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
158	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '23.2.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando aplicável). 2. Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. 3. Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. 4. Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 24. GERENCIAMENTO E GESTÃO DE USUÁRIOS					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			5. Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Políticas de senha/bloqueio aplicadas; 5. Acesso seletivo conforme o perfil; 6. Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
159	24.2.2	Caso a CONTRATANTE julgue necessário, poderá ser solicitada a inclusão de mecanismos de autenticação adicional multifator à solução.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '23.2.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Authenticator (MFA) opcional; Conta de teste com papéis distintos Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar campos de login conforme necessidade (Portal 156/GOV.BR, quando aplicável). 2. Validar senhas fortes e política de bloqueio por tentativas/tempo de inatividade. 3. Testar bloqueio de acesso simultâneo do mesmo usuário. 4. Verificar restrição a funcionalidades, transações, campos e telas por perfil.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 24. GERENCIAMENTO E GESTÃO DE USUÁRIOS					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			5. Testar autorização de operação sensível exigindo senha de aprovador. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Políticas de senha/bloqueio aplicadas; 5. Acesso seletivo conforme o perfil; 6. Política de privacidade exibida no primeiro login (LGPD).		
160	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '23.3.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF),		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 24. GERENCIAMENTO E GESTÃO DE USUÁRIOS					
ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
161	24.3.3	A solução deverá permitir que outros perfis sejam criados, de acordo com a necessidade da CONTRATAN-TE.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '23.3.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 24. GERENCIAMENTO E GESTÃO DE USUÁRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 25. CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
162	25.1	A solução deverá oferecer funcionalidade de configuração através de ambiente único e centralizado. O ambiente de configuração deve dispor dos seguintes re-cursos:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '24.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 25. CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
163	26.1.1	Disponibilizar capacidade de criação de cubos de dados configurados pelo Usuário Gestor, sem a necessidade de intervenção ou auxílio do técnico.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
164	26.1.2	Disponibilizar a geração automatizada de relatórios diários e gerenciais periódicos, pré-configurados e automatizados incluindo textos e gráficos.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
165	26.1.3	A solução ofertada deverá possibilitar extração de relatórios gerenciais na arquitetura OLAP (Online Analytical Processing).	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			- Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. - Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Cargas ocorrem nos horários definidos; - Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; - Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
166	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: - Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. - Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
167	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;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
168	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).	"Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
169	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.18' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
170	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.19' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
171	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.20' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suíte Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
172	26.1.21	Análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.21' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF),		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
173	26.1.22	Análise dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.22' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
174	26.1.23	Análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.23' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
175	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.24' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
176	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.25' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			- Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Cargas ocorrem nos horários definidos; - Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; - Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
177	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.26' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: - Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). - Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. - Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). - Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. - Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. - Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. - Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. - Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
178	26.1.27	Relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes itens:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.27' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação:		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
179	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.28' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
180	26.1.29	Análise de satisfação dos Cidadãos com o atendimento prestado pelo CONTRATANTE em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.29' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos;		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
181	26.1.30	Análise quantitativa dos cancelamentos executados no sistema em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.30' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
182	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.31' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
183	26.1.32	Deverá ser possível gerar relatórios gerenciais composto pelas	"Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.32' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		informações coletadas em tempo real e formado por variáveis (campos) de acordo com as necessidades determinadas pela CONTRATANTE.	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
184	26.1.33	O módulo de relatórios deverá permitir consultas e análises que integrem o histórico completo dos dados migrados das soluções	Objetivo: Comprovar a aderência do item '25.1.33' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 26. MÓDULO RELATÓRIOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		anteriores, incluindo informações geradas desde 2018, disponibilizados pela CONTRATANTE ou pela solução anterior.	de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
------	------------------	---------------------------	--------------------------------------	--------	---------------



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
185	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
186	27.2	A solução deverá conter tela de monitoramento da fila em tempo	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		real de cada uma das Secretarias/Órgãos, de cada unidade de Atendimento, contendo listagem de:	(LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
187	27.2.1	Senhas na fila;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
188	27.2.2	Recurso visual que diferencie as senhas por prioridade;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado); Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
189	27.2.3	Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
190	27.2.5	Recurso visual que diferencie as mesas de atendimento por estado dele, em uso, ocioso, suspenso e pausado;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
191	27.2.6	Identificação do usuário logado na mesa caso exista;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
192	27.2.7	Se o atendente estiver em suspensão, deve ser possível identificar qual o motivo e o horário de início da suspensão.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos:		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
193	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.8' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se audio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço,		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			prioridade, categoria). - Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. - Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. - Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). - Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. - Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. - Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); - Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; - Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
194	27.2.8.1	Atendentes emissores logados;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.8.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Totem/emissor de senhas; Impressora térmica; Headset (se áudio) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Configurar botões (cor/posição/funcionalidade) e parâmetros da senha (serviço, prioridade, categoria). 2. Emitir senha com e sem impressão; associar cidadão (CPF/dados) quando aplicável. 3. Adicionar múltiplos serviços (mesma Secretaria e distintas) em uma única senha. 4. Definir chamada visual e sonora específica (acessibilidade para pessoas cegas). 5. Realizar atendimento em mesa, transferir, encerrar e registrar protocolo/observação. 6. Cancelar senha emitida erroneamente e verificar trilha de auditoria. 7. Validar associação entre protocolo legado e a senha do sistema (pesquisa pelo protocolo). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Impressão com conteúdo configurado (serviço, prioridade, tempo médio etc.); 5. Chamada em painel e áudio funcionam conforme configuração; 6. Trilha de auditoria registra eventos de emissão/atendimento/cancelamento.		
195	27.2.8.3	Quantidade de senhas emitidas pelo atendente;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.8.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
196	27.2.8.4	Quantidade de senhas não emitidas;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.8.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
197	27.2.8.5	Quantidade de descongelamentos;	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.8.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
198	27.2.9	Indicativo de suspensão (horário de suspensão e motivo da suspensão) caso esteja suspenso.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.9' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos:		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
199	27.2.10	Prover recurso que permita listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.10' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
200	27.2.11	Recurso que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada unidade de atendimento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.11' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
201	27.2.12	Possibilitar a realização de pesquisa de senhas por:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.12' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF),		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
202	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).	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.13' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
203	27.2.14	Permitir exportação dos dados de rastreamento de uma senha pelo menos nos formatos HTML e XLS ou ODS.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.14' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação:		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
204	27.2.15	Pesquisar senhas por cidadão específico, incluindo visualização todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.15' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			- Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; - Mensagens de erro claras em PT-BR; - Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
205	27.2.16	Pesquisar o cidadão por no mínimo, nome, documento principal e documento secundário. O resultado deverá indicar no mínimo:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.16' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: - Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. - Executar o fluxo principal previsto pela especificação. - Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. - Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
206	27.2.17	Monitorar todos os alarmes disparados em cada unidade de atendimento, com os seguintes filtros:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.17' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
207	27.2.18	Listagem de todos os agendamentos de cada unidade em uma data ou período específico. Esta visualização deverá conter filtro por:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.18' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. 8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas;		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			- Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; - Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; - Notificações chegam com conteúdo configurado; - Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
208	27.2.19	O sistema deverá possibilitar exportação da listagem de senhas agendadas para planilha tipo XLS ou ODS.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '26.2.19' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: - Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). - Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. - Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). - Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. - Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. - Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. - Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo. - Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 27. MÓDULO DE SUPERVISÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
209	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 CONTRATANTE, e em todas as plataformas da web, incluindo dispositivos móveis.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.1.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			- Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. - Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: - Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; - Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; - Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. - Cargas ocorrem nos horários definidos; - Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; - Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
210	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.1.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: - Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. - Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Crítérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
211	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).	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.1.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver).		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
212	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.1.4' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
213	28.1.5	A atualização das informações deverá ser feita de forma automática de acordo com o tempo configurado.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.1.5' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
214	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.1.6' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF),		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
215	28.1.7	Deverá possuir tabela de agendamentos, apresentando quantidade de agendamentos total, quantidade de comparecimento e quantidade de sem comparecimento.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.1.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Smartphone (iOS/Android); E-mail/SMS ativo (se aplicável) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Configurar serviço, unidade e janelas de disponibilidade (intervalo e capacidade). 2. Realizar busca por serviço (com sugestão/autocomplete) e selecionar data/horário. 3. Confirmar agendamento e receber comunicação (e-mail/SMS/PUSH, se previsto). 4. Acionar fluxo 'sem triagem' e validar chamada automática em TV no horário. 5. Acionar fluxo 'com triagem' e validar bloqueio/liberação conforme parâmetros. 6. Testar limites: múltiplos agendamentos por CPF e política de no-show/bloqueio. 7. Cancelar agendamento e verificar mensagens e desbloqueio automático por prazo.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			8. Exportar relatórios de absenteísmo e checar consolidação por unidade/órgão. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Busca com sugestão funciona e retorna serviços semelhantes; 5. Políticas de limite por CPF e no-show são aplicadas; 6. Notificações chegam com conteúdo configurado; 7. Relatórios e filtros retornam dados consistentes por período/unidade.		
216	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).	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.1.8' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Executar o fluxo principal previsto pela especificação. 3. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			4. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		
217	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:	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.2.1' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF),		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
218	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.	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.2.2' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Suite Office/Browser; Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Alternar exibição grid ↔ gráfico (barra/linha) e salvar estado de visualização. 2. Exportar relatórios (HTML, XLS/ODS, PDF, CSV, Imagem) e comparar totalizações. 3. Cruzar dados do sistema com fonte externa (amostra) e validar consistência. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema.		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cargas ocorrem nos horários definidos; 5. Exportações abrem sem corromper e mantêm formatação; 6. Consultas não degradam o sistema transacional perceptivelmente.		
219	28.3	MONITORAMENTO POR APLICATIVO MÓVEL	Objetivo: Comprovar a aderência do item '27.3' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Abrir a funcionalidade correspondente e revisar parâmetros/configurações aplicáveis. 2. Configurar o comportamento de todos os indicadores a serem monitorados em tempo real, incluindo cores e faixas. 3. Configurar as faixas de alarmes, conforme o usuário logado. 4. Disponibilizar lista das mensagens e notificações vinculadas à gestão online, via aplicativo móvel. 5. Habilitar e desabilitar a visualização dos indicadores, conforme a demanda do gestor. 6. Executar o fluxo principal previsto pela especificação.		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 28. MÓDULO SALA DE SITUAÇÃO

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
			7. Validar mensagens de erro/aviso e tratamento de exceções. 8. Registrar evidências e exportar relatórios associados (quando houver). Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Cobertura de 100% dos campos obrigatórios; 5. Mensagens de erro claras em PT-BR; 6. Sem regressões em módulos correlatos (sanity de fumaça).		

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 31. MODELOS DE DISPOSITIVOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
220	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	Objetivo: Comprovar a aderência do item '30.1.7' às especificações, validando comportamento, usabilidade, desempenho e conformidade normativa (LGPD/segurança), quando aplicável. Equip./Soft.: PC/Notebook; Navegador atualizado (Chrome/Firefox/Edge); Conexão de rede; Equipamento específico citado; Ferramentas de diagnóstico (ping, traceroute, SNMP) Pré-requisitos: Ambiente de POC homologado (rede isolada, logs habilitados, relógio		



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

Processo SEI n. XXXXXXXXXXXXXXXX

ADERÊNCIA APÊNDICE XI – 31. MODELOS DE DISPOSITIVOS

ITEM	ITEM (AP. XI)	DESCRIÇÃO DO REQUISITO	PROCEDIMENTO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	CUMPRE	NÃO CUMPRE
		DESCOMPLICA SP, nos equipamentos, seguindo as especificações definidas em documento específico que será fornecida pela área responsável pela identidade visual.	sincronizado).; Acesso de usuário com perfil adequado para executar/validar a funcionalidade.; Dados de teste mínimos previamente cadastrados (quando aplicável). Passos: 1. Instalar/ligar equipamento e aplicar configuração mínima exigida. 2. Validar conectividade (rede/serviço), monitoramento e logs. 3. Executar operação típica (e.g., imprimir senha, exibir conteúdo, servir aplicação). 4. Testar resiliência (reinício, perda de rede) e restauração do serviço. Evidências: Prints/telas, vídeos curtos (se necessário), exportações (CSV/XLS/PDF), logs de aplicação/servidor, configuração aplicada e número de versão do sistema. Critérios de aceitação: 1. Todos os passos executam sem erros ou mensagens não tratadas; 2. Resultados exibidos corretos e consistentes com a configuração e os dados; 3. Registros ficam disponíveis para auditoria (trilha/log) com data/hora/usuário/IP. 4. Operação típica concluída sem erro; 5. Monitoramento reporta status correto; 6. Recuperação após falha dentro do tempo esperado.		