



ANEXO I - B
REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA
SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES E DEMANDAS MUNICIPAIS

1	VISÃO GERAL DA SOLUÇÃO.....	3
1.1	TIPOS DE ATENDIMENTO	3
1.2	CANAIS DE ENTRADA	3
1.3	PERFIS DE USUÁRIOS	4
2	REQUISITOS DOS CANAIS DE ENTRADAS	5
2.1	CENTRAL DE ATENDIMENTO.....	5
2.2	PORTAL WEB E APLICATIVO MÓVEL	6
2.3	ATENDIMENTO ON-LINE	10
3	REQUISITOS DOS PERFIS	12
3.1	REQUISITOS DO PERFIL ADMINISTRADOR	12
3.2	REQUISITOS DO PERFIL ATENDENTE.....	23
3.3	REQUISITOS DO PERFIL GERENCIAL.....	32
3.4	REQUISITOS DO PERFIL OPERACIONAL.....	38
3.5	REQUISITOS DO PERFIL CONSULTOR	41
4	NOTIFICAÇÕES E ALERTAS.....	41
4.1	ALERTAS AOS MUNICÍPIES	41
4.2	NOTIFICAÇÕES AOS USUÁRIOS.....	42
5	RELATÓRIOS GERENCIAIS	43
5.1	FUNÇÃO RELATÓRIOS	43
5.2	REQUISITOS DOS RELATÓRIOS E DAS CONSULTAS	44
6	RESUMO DAS FUNCIONALIDADES.....	44
7	REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA	45
7.1	REQUISITOS DA SOLUÇÃO.....	46
7.2	IDENTIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO	48
7.3	REGRAS GERAIS DE ACESSO	48
7.4	MANUAIS DE OPERAÇÃO.....	49
7.5	ADAPTAÇÕES LEGAIS	49
7.6	SEGURANÇA DOS DADOS.....	50
7.7	ARMAZENAMENTO E BACKUP	51
8	REQUISITOS OPERACIONAIS E TÉCNICOS	52
8.1	REQUISITOS OPERACIONAIS	52
8.2	AMBIENTES OPERACIONAIS	53
8.3	REQUISITOS TÉCNICOS.....	54
8.4	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.....	55
9	REQUISITOS PARA IMPLANTAÇÃO	55
9.1	CUSTOMIZAÇÃO	55
9.2	MIGRAÇÃO / IMPORTAÇÃO DE DADOS.....	56
9.3	INTEGRAÇÃO.....	57
9.4	ETAPAS DA IMPLANTAÇÃO	59
9.5	PRODUTOS GERADOS	60
9.6	GARANTIA TÉCNICA	60
9.7	TREINAMENTO	60
10	SUORTE TÉCNICO	62
10.1	REGRAMENTO.....	62
11	ATENDIMENTO	63
11.1	REGRAS GERAIS.....	63



11.2	CLASSIFICAÇÃO DE EVENTOS	65
11.3	GRAUS DE PRIORIDADE	65
11.4	NÍVEIS DE SERVIÇOS	66
11.5	TEMPO DE RESOLUÇÃO	66
11.6	INCIDENTES	67
11.7	PROBLEMAS	67
11.8	REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	67
11.9	PENALIZAÇÕES	68
11.10	RELATÓRIO DE DESEMPENHO	68
12	CRONOGRAMA PARA EXECUÇÃO DO PROJETO.....	69
12.1	FASE 1 – IMPLANTAÇÃO.....	69
12.2	FASE 2 – OPERAÇÃO	70

1 Visão Geral da Solução

A Contratada deverá fornecer licenças ilimitadas de uso durante toda vigência do contrato para um Sistema integrado de informações e demandas municipais, que compreende uma ferramenta para atendimento ao munícipe e ao gestor municipal; fornecendo informações, realizando agendamentos, criando solicitações, fornecendo subsídios de planejamento, automatização e operações das demandas. O SISTEMA estará disponível em ambiente web e aplicativo móvel, a toda a administração municipal e entidades vinculadas.

1.1 Tipos de Atendimento

A Contratada fornecerá os canais de entrada e tipos de atendimento ao munícipe, onde deverão ser identificados e registrados como:

- 1.1.1 **Informações:** Dúvidas dos munícipes com respostas rápidas, precisas e claras.
- 1.1.2 **Transferências:** Direcionamento das ligações realizadas para o Paço Municipal, transferindo-as para o ramal de destino.
- 1.1.3 **Agendamentos:** Agendamentos para atendimentos presenciais nas unidades municipais.
- 1.1.4 **Elogios:** Elogios aos serviços e/ou servidores dentro do âmbito municipal.
- 1.1.5 **Sugestões:** Sugestões de qualquer natureza dentro do âmbito municipal.
- 1.1.6 **Reclamações:** Reclamações de serviços e/ou atendimentos executados.
- 1.1.7 **Solicitações:** Solicitações de demandas devidamente registradas e mapeadas.
- 1.1.8 **Denúncias:** Denúncias de qualquer natureza dentro do âmbito municipal.

1.2 Canais de Entrada

Os canais de entrada deverão ser integrados, sendo eles:

- 1.2.1 **Central de Atendimento:** Via 156, 153 e central telefônica do Paço Municipal.
- 1.2.2 **Portal Web:** Portal próprio de informações e atendimentos dentro do site da Prefeitura.
- 1.2.3 **Aplicativo móvel (app):** Disponíveis no Play Store (Google) e App Store (Apple).
- 1.2.4 **Atendimento on-line (chat):** Através do Portal web e das redes sociais.

1.3 Perfis de Usuários

O SISTEMA deverá oferecer interfaces e módulos, integrados nativamente para os seguintes perfis de usuários:

- 1.3.1 **Perfil Múncipe:** Interface voltada para o múnice como porta de entrada do relacionamento com a Prefeitura, permitindo as funções de todos os tipos de atendimentos, como, busca de informação, solicitação e agendamento de serviços públicos, acompanhamento dos status das solicitações, recebimento de notificações, avaliação da qualidade dos serviços prestados, interação “on-line” com os teleatendentes, entre outras. O Perfil Múncipe será de uso das pessoas físicas e jurídicas solicitantes dos serviços públicos e contará com *app* próprio.

As interfaces voltadas para atividades que percorrem o atendimento, registro, tratamento, planejamento e resoluções do múnice, deverão atender aos seguintes perfis:

- 1.3.2 **Perfil Administrador:** Responsável pela parametrização dos serviços, com funções de cadastros, criação, manutenção, mapeamentos e suas respectivas regras, gestão da integração dos sistemas e todas as informações necessárias para o atendimento ao múnice, gestão dos usuários e permissões dos perfis de acesso.
- 1.3.3 **Perfil Atendente:** Responsável por cadastrar múnice, ouvir e identificar as demandas, visualizar informações sobre os serviços, receber, registrar as solicitações, realizar avaliação da satisfação do serviço e aplicar pesquisas personalizadas. Esse usuário pode pertencer a um ou mais grupos de atendimento associados a serviços de diferentes pastas, temas e assuntos.
- 1.3.4 **Perfil Gerencial:** Responsável por operacionalizar o serviço público, realizar a gestão das solicitações, podendo completar, gerar novas, planejar, tramitar, roteirizar, realizar

despachos para as equipes e responder aos munícipes. O Perfil também administra e realiza a gestão de agenda quando necessário.

1.3.5 Perfil Operacional: Recebe os despachos feitos pelo Perfil Gerencial, planeja e informa a execução ou realiza a devolução do despacho. Em caso de Agendamento visualizar os dados, apontando presença ou falta do munícipe. Esse perfil terá um Aplicativo móvel exclusivo de acesso para realizar suas atividades.

1.3.6 Perfil Consultor: Perfil de livre acesso ao SISTEMA para visualização e consulta dos serviços disponíveis, parâmetros utilizados, solicitações recebidas, respostas executadas, históricos e painéis de gestão. Somente terá acesso a consultar o SISTEMA, não havendo a possibilidade de inclusão, alteração ou exclusão.

2 Requisitos dos Canais de Entradas

2.1 Central de Atendimento

A Central de Atendimento da Contratada é a responsável em receber as ligações telefônicas, sendo referência de informação pública ao munícipe, encarregada de identificar e atender suas necessidades, visando a resolutividades da demanda durante o primeiro contato. As ligações poderão ser recebidas em três formatos diferentes, sendo elas: Via tri dígito 156, encaminhando para os departamentos caso seja necessário; As ligações para o telefone do Paço Municipal, caso necessite, executando transferências de chamadas aos ramais, previamente mapeados e autorizados por cada departamento; Via tri dígito 153, são as entradas de assuntos de resolutividade imediata, predeterminados pelo Gestor da pasta.

2.1.1 O SISTEMA deverá ser integrado com o sistema telefônico, a permitir captação de vários dados, como: Origem da ligação (156, 153 ou paço municipal), identificação do número de origem da chamada telefônica.

- 2.1.2 Disponibilizar o controle de todas as chamadas, para a elaboração de dados estatísticos sobre o desempenho, tais como os números de ligações recebidas/perdidas, horários, número de ligações por período, tempo de espera, tempo médio da duração das chamadas; números de linhas ocupadas no período, números de linhas com chamadas, quedas, desistências, entre outras.
- 2.1.3 O SISTEMA permitirá o registro de todas as solicitações e pedidos de informação, receptivas e ativas, dentro de sua plataforma e integrado com a central telefônica.
- 2.1.4 O SISTEMA deverá gravar e arquivar 100% (cem por cento) das chamadas ativas e receptivas, e quando necessário, permitir a recuperação da gravação assim que solicitado, sendo por teleatendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada e permitir exportação para o formato MP4.

2.2 Portal web e Aplicativo móvel

O Portal de Atendimento deve ser referência de informação pública municipal ao cidadão, permitindo entradas de todos os tipos de atendimento, visando a resolutividades da demanda durante o primeiro contato do cidadão com o Portal.

- 2.2.1 A Contratada deverá disponibilizar no site da Prefeitura de São José dos Campos, o “Portal Web”, que funcionará na versão mais recente dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer e Safari, adaptando para as versões de maneira responsiva aos navegadores Google Chrome e Safari.
- 2.2.2 A Contratada deverá disponibilizar nas lojas Play Store (Google) e App Store (Apple), o aplicativo móvel para download gratuito.

2.2.3 O Portal e o app deverão ser práticos, dinâmicos, e de fácil acesso, conter as mesmas funcionalidades na criação de protocolos que a Central de Atendimento, contudo, todas as solicitações geradas via “Portal web” e via “app” emitem um número de protocolo provisório que será revisado e aprovado por um teleatendente da Central de Atendimento, e após a validação deverá gerar um ou mais números de protocolos para acompanhamento do munícipe através do Portal ou Aplicativo móvel.

2.2.4 O Portal *web* e *app* deverão disponibilizar aos munícipes a função “chat” conforme descrito no item 2.3.1.

2.2.5 Acesso e Cadastro

2.2.5.1 O usuário deverá realizar a baixa e a instalação do aplicativo nas lojas Play Store (Google) e/ou App Store (Apple), autorizando o acesso à localização (GPS) durante o uso e permitir notificações na tela inicial do celular (push).

2.2.5.2 O SISTEMA deverá conter o recurso de notificações para o sistema operacional do dispositivo móvel, com intuito de auxiliar na divulgação de campanhas ou comunicados que vierem a serem criados pela Contratante.

2.2.5.3 Para acesso ao Portal de Atendimento web e app o munícipe deverá realizar o cadastro para login, como pessoa física ou pessoa jurídica, contendo a função de lembrar login, facilitando o próximo acesso. Não permitindo duplicidade no cadastro e gerando acesso ao “Portal web” e “app”.

2.2.5.4 Os dados de cadastro deverão obedecer às mesmas regras descritas nos item 3.2.1.

2.2.5.5 Cadastro poderá ser criado e editado pelo próprio “Perfil Munícipe”.

2.2.6 Cadastrar Solicitação

- 2.2.6.1 O Portal e o app deve permitir que o munícipe crie sua própria solicitação, respeitando os campos conforme o cadastro do formulário, tendo o mesmo padrão de informação exigidos pelo teleatendente.
- 2.2.6.2 Os campos do formulário para preenchimento na tela de cadastro de solicitação devem conter os mesmos parâmetros e obrigações conforme solicitações geradas via Central de Atendimento.
- 2.2.6.3 Opção para manter sigilo, que permite ao munícipe realizar solicitações sigilosas ou identificadas (não sigilosas).
- 2.2.6.4 Preencher de forma automática os dados do munícipe, quando o mesmo não optar por sigilo.
- 2.2.6.5 Opção de seleção de assunto (em formato de lista, sugerindo os assuntos cadastrados na base de dados do SISTEMA).
- 2.2.6.6 Opção de seleção de subassunto (em formato de lista, sugerindo os subassuntos cadastrados na base de dados do SISTEMA). Os campos para preenchimento do formulário ficarão disponíveis conforme regra criada para cada “subassunto”, conforme o serviço selecionado.
- 2.2.6.7 Selecionar o campo “Tipo de Atendimento”, como descrito no item 1.1.
- 2.2.6.8 Endereço completo do local da solicitação: O munícipe poderá visualizar em um mapa (georeferenciado) a sua posição atual, podendo registrar o protocolo neste endereço ou escolher outro.
- 2.2.6.9 Descrição da solicitação: Campo aberto para digitação.
- 2.2.6.10 Munícipe poderá incluir anexos, limitar em até três arquivos por solicitação, permitindo serem imagens ou documentos. Função de compactação de arquivo para fazer upload.
- 2.2.6.11 Caso o “subassunto” selecionado possibilite o resposta ao munícipe, ele poderá escolher esse retorno via telefone ou WhatsApp.
- 2.2.6.12 O SISTEMA deverá registrar todas as respostas aos protocolos, independente da escolha do munícipe, as mesmas deverão ficar registradas em seu cadastro, no campo histórico, ficando disponível para consulta, através do app ou Portal web.



- 2.2.6.13 Caso o munícipe selecione como tipo de atendimento a opção “Informações”, o mesmo será direcionado para a tela do Chat Online e o teleatendente online passará a atendê-lo.

2.2.7 Realizar Agendamento

- 2.2.7.1 O Portal e o app deverão ter uma ferramenta que permite ao munícipe realizar o agendamento de acordo com as regras preenchidas no formulário do serviço selecionado e a disponibilidade de vaga.
- 2.2.7.2 O munícipe poderá cancelar ou alterar o agendamento realizado por ele, incluindo uma justificativa, dentro de uma brevidade de horas previamente cadastrada.

2.2.8 Consulta e Comunicação

- 2.2.8.1 O Portal e app deverão disponibilizar o menu “ Meus Chamados” que permitirá a visualização do histórico e do andamento atualizado das solicitações em aberto e os respectivos prazos de atendimento por status,, conforme execução das etapas do fluxo de trabalho interno, graficamente em uma timeline (linha do tempo) com a duração da fase atual.
- 2.2.8.2 O Município poderá aceitar ou não a resposta da sua solicitação.
- 2.2.8.3 Caso munícipe não aceite a resposta, o protocolo retornará ao responsável, com as observações apontadas pelo munícipe.
- 2.2.8.4 Caso aceite a resposta, o SISTEMA o encaminha direto para a tela de “Pesquisa”, onde o munícipe poderá responder um questionário criado de acordo com o formulário de cada serviço, sendo opcional a resposta da pesquisa, seguido pelo encerramento do protocolo.
- 2.2.8.5 A funcionalidade de aceitação da resposta dos itens 2.2.8.2, 2.2.8.3 e 2.2.8.4, deverão estar disponíveis também nas respostas enviadas via e-mail.
- 2.2.8.6 O Município poderá consultar todos históricos de seus agendamentos.
- 2.2.8.7 Em um menu “Meu Cadastro” o usuário tem acesso a suas informações cadastrais e senhas, podendo editar caso necessário.
- 2.2.8.8 Portal deve conter todos os alertas e notificações descritas no item 4.1.



- 2.2.8.9 O SISTEMA deverá ser interativo a todo e qualquer momento com o munícipe, permitindo complementar informações aos protocolos, aceitar as respostas e realizar as pesquisas direcionadas a ele.
- 2.2.8.10 Ao acessar o Portal web ou aplicativo móvel, o solicitante deve ter acesso a todas as solicitações criadas por ele e o SISTEMA deverá demonstrar o prazo do protocolo, identificando se estão dentro ou fora do prazo de resposta, sinalizando essa informação no histórico do documento.
- 2.2.8.11 O Portal web e o app deverá demonstrar o menu “Pesquisas” que permiti o usuário a responder pesquisas temáticas de toda e qualquer assunto que lhe for direcionado.
- 2.2.8.12 O app e o Portal devem prever um espaço de comunicação e informação ao munícipe, como um push. O espaço será de uso da Prefeitura para enviar notificações de qualquer natureza, este recurso somente estará disponível quando o Munícipe autorizar o recebimento de notícias do município ao baixar o app.
- 2.2.8.13 O app deve prever um espaço de fácil acesso a ser definido pela Contratante para a inclusão dos Serviços Emergenciais conforme descritos no item 3.1.5.2.

2.3 Atendimento on-line

Entradas de todos os “Tipos de Atendimentos”, sendo via chat do site da Prefeitura municipal, Portal web, app e diversas redes sociais, visando a resolutividades da demanda durante o acesso do munícipe ao chat, possibilitando uma solução automatizada/robotizada, minimizando a utilização de atendimento humano.

2.3.1 Chat on-line

- 2.3.1.1 O SISTEMA deverá possuir uma interface de chat para interação entre teleatendentes e munícipes.
- 2.3.1.2 O SISTEMA deverá permitir integração entre o chat com soluções de assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots).
- 2.3.1.3 O atendimento on-line considera os chats: via site da Prefeitura municipal, Portal web, app.



- 2.3.1.4 Permitir que o munícipe solicite informações ou realize solicitações por meio do chat on-line. O SISTEMA permitirá upload e download de arquivos.
- 2.3.1.5 O SISTEMA deverá permitir que os dados cadastrais de um munícipe logado sejam exibidos automaticamente na interação com o teleatendente e registrados na informação ou solicitação.
- 2.3.1.6 O munícipe deverá ver sua posição na fila de atendimento em tempo real e estimativa de tempo para o atendimento.
- 2.3.1.7 O SISTEMA permitirá que o munícipe visualize todo o histórico de comunicação na interface de atendimento e possa enviar a conversa do chat para um e-mail.
- 2.3.1.8 O SISTEMA deverá permitir que o munícipe registre sua solicitação através de um formulário caso o chat não esteja disponível.
- 2.3.1.9 O registro de informação e solicitações através do chat deverá seguir as mesmas regras de atendimento via fone.
- 2.3.1.10 Após o encerramento do atendimento o SISTEMA permitirá realizar pesquisas com o munícipe, de acordo como o cadastrado no formulário.
- 2.3.1.11 O SISTEMA deverá registrar toda e qualquer informação ou solicitação com abertura de protocolo.

2.3.2 Redes Sociais

- 2.3.2.1 O SISTEMA deverá possuir integração com as redes sociais definidas pela Contratante, como exemplo: Facebook, Facebook Menssager, Instagram, Twitter, Whatsapp e Telegram, possibilitando a comunicação do munícipe com a Central de Atendimento, conforme suas políticas de privacidade e publicação. A Contratante definirá quais as redes sociais serão de responsabilidade da Contratada, podendo alterar a qualquer momento durante toda execução do contrato.
- 2.3.2.2 O SISTEMA deverá possuir uma caixa de entrada nativa das mensagens identificadas em todas as redes sociais monitoradas e permitir resposta por meio da mesma.
- 2.3.2.3 O SISTEMA deverá permitir integração das redes sociais com assistentes virtuais inteligentes (chatbots).
- 2.3.2.4 Permitir que o munícipe solicite informações ou realize solicitações por meio das redes sociais. O SISTEMA permitirá upload e download de arquivos, sempre que a rede social em questão possuir este recurso.

- 2.3.2.5 Permite que o teleatendente interaja com o munícipe por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada ao SISTEMA.
- 2.3.2.6 O registro de informação e solicitações através das redes sociais deverá seguir as mesmas regras de atendimento via fone.
- 2.3.2.7 Após o encerramento do atendimento o SISTEMA permitirá realizar pesquisas com o munícipe, de acordo como o cadastrado no formulário.
- 2.3.2.8 O SISTEMA deverá registrar toda e qualquer informação ou solicitação com abertura de protocolo.

3 Requisitos dos Perfis

3.1 Requisitos do Perfil Administrador

A Contratada tem a responsabilidade do Perfil Administrador, sendo ela supervisionada pela Contratante através da Secretaria de Governança, podendo a Contratante ter acesso aos perfis descritos e executar as configurações necessárias.

O Perfil Administrador tem a responsabilidade de realizar o mapeamento dos serviços, informações, parâmetros para inclusão input no SISTEMA e a gestão dos usuários.

3.1.1 Cadastro e Gestão dos Serviços disponíveis

O Mapeamento atual deverá ser migrado para o SISTEMA contratado e entrará na atividade de rotina, para manutenção, complemento de informações e aperfeiçoamento dos processos.

A criação e configuração dos serviços disponíveis devem ser feitos em uma interface específica sem a necessidade de programação, onde a equipe de gestão da Central de Atendimento disponha de autonomia e liberdade para criação dos formulários, de acordo com a necessidade da Contratante.

O Perfil Administrador terá as opções de cadastro e alteração da estrutura organizacional, estrutura dos serviços, formulário dos serviços, serviços emergenciais, equipes operacionais, ramais para transferências, pesquisas, áreas de atuação, grupos de trabalho e usuários.

3.1.2 Cadastro da Estrutura Organizacional

- 3.1.2.1 O SISTEMA deverá ter como base do cadastro a estrutura organizacional da Prefeitura, e manter-se atualizado conforme os serviços disponíveis.
- 3.1.2.2 Para o cadastro da estrutura deverão ser considerados três níveis, sendo o primeiro a Entidade (Secretarias e Autarquias), segundo Diretoria e a terceira Divisão, estes devem ser cadastrados com os campos de: sigla, descrição, nome do responsável, telefone e e-mail. Lembrando que todo nível inferior deve ser atrelado a um nível superior.
- 3.1.2.3 É de obrigação de a Contratada manter as informações atualizadas conforme as necessidades da Contratante.

3.1.3 Cadastro da Estrutura dos Serviços

- 3.1.3.1 Além da estrutura organizacional, serão criados subníveis, sendo eles: “Assunto” e “Subassunto”. O “Assunto” deverá ser vinculado a uma “Divisão” e conter os campos de descrição, endereço completo (opcional) e Região e/ou Bairros de atuação.
- 3.1.3.2 Entende-se que para cada serviço cadastrado, teremos níveis de modo a organizar e sistematizar, imputando uma lógica de informação ao serviço disponibilizado. Cada serviço cadastrado deverá seguir a sequência lógica de: Entidade (secretarias e órgãos), Diretoria, Divisão e Assunto. O nível mais baixo do serviço será o “Subassunto” completando a arquitetura da estrutura e submetendo-se ao nível “Assunto”.

3.1.4 Cadastro do nível “Subassunto” e Formulário

O nível “Subassunto” é o serviço fim a ser solicitado, e deverá ser vinculado a um ou mais “Assuntos”, sendo identificado pela sua descrição. Para a elaboração do nível “Subassunto” deverá ser criado um formulário, de acordo com o mapeamento realizado na Entidade, contendo as informações abaixo:



- 3.1.4.1 **Canais de Entradas:** Devem ser apresentadas em formato de múltipla escolha, tendo como escolha uma ou mais opções de acordo com o item 1.2.
- 3.1.4.2 **Exclusivo para 153:** Caso “sim”, abertura da solicitação só poderá ocorrer se a origem da ligação for o tri dígito “153”. O teleatendente poderá transferir ligação, identificando entrada da solicitação de maneira correta.
- 3.1.4.3 **Serviço Interno ou Externo:** Serviço será para uso interno (usuários) ou externo (município).
- 3.1.4.4 **Agendamento:** O Serviço permite gerar agendamento de atendimento presencial, sim ou não?
- 3.1.4.5 **Endereço:** Preenchimento opcional, somente sendo necessário para quando o nível “Subassunto” for alguma unidade de atendimento, neste caso, devem conter os campos: tipo de logradouro, logradouro, número, bairro e região.
- 3.1.4.6 **Bairros de Atuação:** Escolher qual é a região e/ou bairro de atuação do serviço.
- 3.1.4.7 **Texto explicativo:** Campo aberto com a descrição de cada “subassunto”, com a finalidade de auxiliar o atendimento do “Perfil Atendente”.
- 3.1.4.8 **Anexo de Imagem:** Opção para usuário adicionar imagem, para utilização dos teleatendentes, no Portal web ou app, a fim de facilitar o entendimento quanto ao serviço.
- 3.1.4.9 **Urgente:** Serviço pode ser cadastrado como Urgente, sim ou não.
- 3.1.4.10 **Sigiloso:** O serviço pode ser cadastrado como sigiloso, sim ou não. (O Município se identifica, mas mantém seus dados cadastrais ocultos para a entidade).
- 3.1.4.11 **Anônimo:** O serviço pode ser cadastrado com anônimo, sim ou não. (O município não se identifica). Protocolos anônimos só poderão ser abertos via telefone.
- 3.1.4.12 **Notificação a cada nova entrada:** Sim ou não? Permite alertar os usuários a cada nova solicitação criada. Notificação via SISTEMA e e-mail.
- 3.1.4.13 **Resposta ao Município:** O serviço deverá ter retorno ao município, sim ou não.
- 3.1.4.14 **Recusa da Resposta:** O Município pode recusar a resposta, devolvendo a solicitação ao responsável, sim ou não. O número de recusa deverá ser limitado em até três vezes.

- 3.1.4.15 **Prazo de Resposta (em dias):** Cadastro do "Service Level Agreement" (SLA) acordo de nível de serviço.
- 3.1.4.16 **Notificações de SLA aos níveis superiores (em dias):** Possibilidade de cadastrar três níveis de notificação, sendo: para Divisão, Diretoria e Entidade contendo os dados das solicitações, enviadas via SISTEMA e e-mail.
- 3.1.4.17 **Pesquisas:** Serviço terá realização de pesquisa no retorno ao munícipe. Caso "sim", o SISTEMA deverá abrir as opções das pesquisas previamente cadastradas, poderá ser escolhida uma ou mais pesquisas a serem realizada com o munícipe.
- 3.1.4.18 **Dados Importantes:** O SISTEMA deverá fornecer além dos campos pré-formatados no momento da criação do serviço, um formulário dinâmico, com possibilidade de adicionar questões/ campos extra que o munícipe deverá responder. Usuário decidirá sobre o layout da pergunta, se será de múltipla escolha, escolha única, texto descritivo, obrigatório (s/n) entre outros, o SISTEMA deverá permitir um número ilimitado de questões.
- 3.1.4.19 **Dados da Execução:** Serviço terá formulário para preenchimento na conclusão do atendimento (S/N).
- 3.1.4.20 **Dados Importantes da Execução:** Caso serviço necessite de dados da execução, o SISTEMA abrirá uma função de formulário dinâmico, com possibilidade de adicionar questões/ campos extra que o responsável pelo serviço deverá responder. Usuário decidirá sobre o layout da pergunta, se será de múltipla escolha, escolha única, texto descritivo, obrigatório (s/n) entre outros, o SISTEMA deverá permitir um número ilimitado de questões.
- 3.1.4.21 **Inativar:** Opção para Ativar ou Inativar o Serviço. Ao inativar, o mesmo não poderá ser utilizado, bloqueando assim criação de novos protocolos, contudo as solicitações já criadas deverão continuar em trâmite e disponíveis para ações dos usuários.
- 3.1.4.22 O SISTEMA deverá dispor de uma função para adicionar parâmetros ou regras de integração com outros sistemas. A integração poderá ocorrer no início ou durante o projeto, de acordo com a necessidade e enquanto o contrato estiver em vigência.

3.1.5 Serviços Emergenciais

Os serviços emergências estarão disponíveis apenas através do app, terão um atalho (botão) rápido e específico dentro do app. Apenas munícipes pré-selecionados poderão acioná-lo, e quando acionado os usuários responsáveis receberão alertas instantâneas, sem interação com a equipe da Central de Atendimento. O app também deverá ter uma função de conexão via bluetooth de um dispositivo externo para o acionamento.

3.1.5.1 Cadastro dos Serviços Emergenciais

- 3.1.5.1.1 No cadastro do serviço deverá conter a estrutura da organização, Nome e Descrição, essas informações ficarão disponíveis aos munícipes.
- 3.1.5.1.2 Inserir Munícipes: Opção para inserir um ou mais logins de munícipes, que terão a permissão de acionar o serviço emergencial. O usuário conterà com opções de filtros para seleção dos munícipes.
- 3.1.5.1.3 Responsável pelo Atendimento: Opção para inserir um ou mais Grupos de Trabalhos que serão responsáveis no atendimento à demanda emergencial gerada.

3.1.5.2 Fluxo e Alertas dos Serviços Emergenciais

- 3.1.5.2.1 Serviço disponível para entrada através do app ou dispositivo externo, disponibilizando um atalho rápido e de fácil acesso.
- 3.1.5.2.2 Ferramenta estará disponível somente aos Munícipes autorizados e uma vez instalado e cadastrado no celular, não necessitará mais login e senha.
- 3.1.5.2.3 Ao ser acionado pelo munícipe, o SISTEMA deverá gerar um protocolo definitivo.
- 3.1.5.2.4 Em seguida, deverá ativar uma gravação do som ambiente durante os próximos dois minutos, como material de apoio para a compreensão do contexto da emergência e será transmitido em tempo real ao usuário responsável.
- 3.1.5.2.5 Os Responsáveis receberão alerta a cada abertura desse tipo de solicitação. Alertas que serão enviados via SISTEMA, e-mail e sms.

- 3.1.5.2.6 Solicitação imediatamente entrará em primeiro lugar na tela dos responsáveis cadastrados. Deverá aparecer em destaque e emitir um som de alerta, que será desligado apenas quando solicitação for aberta.
- 3.1.5.2.7 Ao abrir solicitação, usuário deverá ter acesso à localização geoespacializada do solicitante.
- 3.1.5.2.8 As funcionalidades de gravação de som ambiente e localização devem operar de forma independentemente, de modo que, caso a vítima feche o aplicativo, isso não interfira no seu funcionamento.
- 3.1.5.2.9 Após solicitação estar com os responsáveis, seguirá o fluxo normal de tramitação e resposta, porém usuário terá a opção de encerramento do protocolo, incluindo uma justificativa para tal.

3.1.6 Cadastro das Equipes Operacionais

- 3.1.6.1 Perfil Administrador é o responsável por criar as Equipes Operacionais, a criação e configuração das equipes deverão ser feitas em uma interface específica sem necessidade de programações, onde a gestão da Central de Atendimento deverá ter liberdade e autonomia para criar, configurar, alterar, ou inativar as equipes.
- 3.1.6.2 A Equipe Operacional deverá conter no seu cadastro, o código da equipe, nome da equipe e descrição, sendo atrelado a um ou mais "Grupos de Trabalhos", "Assunto" ou "SubAssuntos" previamente cadastrados.
- 3.1.6.3 Respostas ao Munícipe: A equipe poderá responder diretamente ao munícipe, sim ou não?
- 3.1.6.4 Controle de Expediente: A equipe deverá fazer o controle do expediente, sim ou não?

3.1.7 Cadastro dos Ramais para Transferência

- 3.1.7.1 O SISTEMA deverá fornecer a possibilidade de um cadastro de ramais, para confiabilidade do serviço de transferência disponível.
- 3.1.7.2 Cadastro de Ramais: Com base na estrutura organizacional cadastrada, deverão ser incluídas as informações de ramais, descrição de atividade, com opção de vincular a algum subassunto pré-cadastrado, os nomes das pessoas do departamento, autorização de transferência (sim ou não) e a opção de inativar ramal.

3.1.8 Cadastro de Pesquisa com o Município

- 3.1.8.1 As pesquisas utilizadas pela Central de Atendimento, ou por qualquer outro meio de comunicação deste contrato devem ser cadastradas de forma organizada e estruturada.
- 3.1.8.2 O SISTEMA deve permitir a criação de pesquisas de satisfação, opinião ou temática, de qualquer natureza ou em prol de melhorias dos serviços públicos e dos municípios.
- 3.1.8.3 O Cadastro da pesquisa deve conter: data de criação, tipo da pesquisa (satisfação, opinião, temática, outras), nome da pesquisa, descrição, público alvo (campo aberto) e perguntas.
- 3.1.8.4 A pesquisa poderá ser conectada aos serviços disponíveis, vinculando a todos os serviços, ou a um ou mais Entidades, Diretorias, Divisões, Assuntos ou Subassuntos. Quando vinculado a um nível superior automaticamente os inferiores passam a obedecer a mesma regra.
- 3.1.8.5 O SISTEMA deverá permitir configurar as perguntas (sem limitação de quantidade) e seu formato de exibição, que poderão ser configuradas das seguintes formas: caixa de seleção, múltipla escolha, seleção de data em calendário, seleção de hora completa (hora, minuto e segundo), lista de opção (sem limitação), classificação de itens, pontuação e texto livre.
- 3.1.8.6 Função Pesquisa Programada: quando selecionada essa função, os seguintes parâmetros devem ser apresentados, data de início, data de fim, quantidade da amostra, cadência da Pesquisa (quantidade diária de disparos por período: manhã, tarde ou noite) e meio da pesquisa (sendo SMS e/ou outros canais de comunicação do contrato).
- 3.1.8.7 A seleção do Público Alvo pode ser manual ou automática, caso manual: será realizado um upload da base de telefones para realização da pesquisa e caso automática: O SISTEMA deve gerar o banco de dados através de diversos filtros, sendo, por itens e percentuais em relação à amostra, como, rua, bairro, região, sexo, idade, pessoa física ou jurídica.

- 3.1.8.8 O SISTEMA deverá gerar relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes, a qualquer momento.

3.1.9 Criação das Áreas de Atuação

- 3.1.9.1 O SISTEMA deverá fornecer a função de criar Área de Atuação, que no cadastro deverá conter: nome, descrição, Entidade responsável, serviços de responsabilidade e a área de atuação geográfica.
- 3.1.9.2 Área de atuação geográfica: O SISTEMA deverá permitir o cadastro da área do serviço disponibilizado, o usuário definirá de forma livre (criação de polígonos) em um mapa georreferenciado.
- 3.1.9.3 O SISTEMA deve ter como base o banco de dados da Prefeitura, com os limites e descrições das Regiões e dos Bairros. Por definição da Contratante, o SISTEMA poderá contar com integrações dos sistemas interno de georeferenciamento.

3.1.10 Cadastro dos Grupos de Trabalho

- 3.1.10.1 O SISTEMA permitirá criação de Grupos de Trabalho, que no cadastro deverá conter: sigla, descrição, Divisão de responsabilidade, serviços, permissões e área de Atuação.
- 3.1.10.2 Divisão de Responsabilidade: Usuário poderá escolher uma entre as Divisões existentes na estrutura.
- 3.1.10.3 Serviços: A seleção dos serviços de responsabilidade será através de uma chave composta de Assunto, SubAssunto e Regiões e/ou Bairros. Usuário poderá escolher um ou mais Subassuntos que serão de responsabilidade deste grupo.
- 3.1.10.4 Permissões: Usuário deverá escolher quais as permissões do Grupo em relação aos Serviços listados, como: Consultar, Criar, Editar e Exportar.
- 3.1.10.5 Área de Atuação: Usuário poderá escolher uma ou mais Áreas de Atuação já cadastradas no SISTEMA.

3.1.11 Criação do Livro de Ocorrências

- 3.1.11.1 Para criar um livro de ocorrência, usuário deverá cadastrar: Nome do livro, Descrição, Objetivo do Livro e estrutura organizacional.
- 3.1.11.2 O SISTEMA deverá fornecer no momento da criação do Livro, um formulário dinâmico, com possibilidade de adicionar questões/ campos extra que deverá ser respondido. Usuário decidirá sobre o layout da pergunta, se será de múltipla escolha, escolha única, texto descritivo, obrigatório (s/n) entre outros, o SISTEMA deverá permitir um número ilimitado de questões.
- 3.1.11.3 O Livro de Ocorrência criado deverá estar atrelado a um ou mais Grupos de Trabalho.

3.1.12 Cadastro e Gestão dos Usuários

- 3.1.12.1 O cadastro de usuários deve ser realizado conforme o mapeamento dos “subassuntos”, tornando-se uma atividade de rotina, para manutenção, complemento de informações, inclusão ou inativação de usuários.
- 3.1.12.2 A criação de novos usuários e configuração dos acessos deverá ser feita em uma interface específica sem necessidade de programação, onde a gestão da Central de Atendimento terá liberdade e autonomia para criar, configurar, alterar, ou inativar os acessos.
- 3.1.12.3 A liberação de acesso será permitida após o preenchimento do um cadastro, com os dados pessoais, como; Nome, Entidade, Departamento, Divisão, Cargo, Telefone comercial, Celular, e-mail corporativo, matrícula e dados de acesso; como o Perfil de Usuário.
- 3.1.12.4 As permissões serão vinculadas ao Usuário através dos "Grupos de Trabalho", ou níveis superiores, como: a "Divisão", "Diretoria" ou "Entidade".
- 3.1.12.5 O Perfil Gerencial permitirá tomar ações em relação aos assuntos cadastrados na cadeia do nível de acesso liberado.
- 3.1.12.6 O Perfil Atendente permitirá enxergar todos os dados relacionados aos assuntos liberados e imputar ações de acordo com os parâmetros sistêmicos e regras do formulário.
- 3.1.12.7 O Perfil Consultor permitirá consultar todas as informações relacionadas na cadeia do nível de acesso liberado.

- 3.1.12.8 Ao associar o Usuário ao Grupo de Trabalho, automaticamente o usuário deverá visualizar os protocolos que foram criados para o serviço vinculado. O Perfil Gerencial será o responsável pelo serviço no órgão.
- 3.1.12.9 Caso o perfil de cadastro seja o Perfil Operacional, esse acesso deverá ser atrelado a uma ou mais Equipe Operacional previamente cadastrada no SISTEMA.
- 3.1.12.10 O SISTEMA permitirá a criação de Perfis personalizados, com liberação de acordo com as funcionalidades existentes no SISTEMA, cadastrando permissões como: Consultar, Criar, Editar e Exportar.
- 3.1.12.11 Ativar: Opção para Ativar ou Inativar o cadastro. Quando inativar o cadastro, esse não terá mais acesso ao SISTEMA.
- 3.1.12.12 Servidor público: Identificar se o usuário é funcionário da Prefeitura, sim ou não.
- 3.1.12.13 AD (Active Directory): Conexão via AD (Active Directory), sim ou não? Caso o usuário seja servidor, login e senha poderão ser o mesmo da conexão de rede com a Prefeitura.
- 3.1.12.14 O SISTEMA deverá permitir alteração no cadastro, no perfil, no nível de acesso e reenviar ou redefinir senha.

3.1.13 Parâmetros Iniciais do SISTEMA

O SISTEMA deverá permitir a configuração de parâmetros para o funcionamento da solução, conforme indicado abaixo:

- 3.1.13.1 Dados do administrador do SISTEMA: Um ou mais contatos poderão ser incluídos, Nome, telefones e e-mail para receber mensagens de erros e inconsistências que o SISTEMA venha a gerar. Caso seja uma falha, o administrador poderá criar um pedido de suporte técnico.
- 3.1.13.2 Tentativas de contato: Quantidade de tentativas para que o protocolo seja finalizado automaticamente.

- 3.1.13.3 Dias para conclusão automática: Quantidade de dias em que um protocolo deve aguardar a resposta do cidadão via app, Portal web ou e-mail.
- 3.1.13.4 Dias para inativação de usuários: Quantidade de dias sem usar o SISTEMA para inativar o usuário.
- 3.1.13.5 Cadastro dos Tipos de “Atendimento não Realizado”: Cadastro das opções para escolha do teleatendente.

3.1.14 Requisitos Gerais do Perfil Administrador

- 3.1.14.1 As pesquisas realizadas pela Central de Atendimento autorizada pela Secretaria de Governança deverão estar disponíveis no SISTEMA, para gerar relatórios ou consultas em qualquer momento pelo Perfil Administrador.
- 3.1.14.2 O Perfil Administrador terá as mesmas permissões e funcionalidades que o, Perfil Atendente Gerencial e Operacional.
- 3.1.14.3 O perfil Administrador poderá tramitar as solicitações entre todos os níveis de acesso.
- 3.1.14.4 O perfil Administrador poderá alterar o Subassunto, Assunto, meio de resposta, entre outros dados dos Protocolos. Itens com permissão de alteração deverá ser definida pela Contratante.

3.1.15 Relatórios dos Cadastros

- 3.1.15.1 O Perfil Administrador poderá a qualquer momento extrair relatórios do SISTEMA de qualquer tipo de cadastro realizado, considerando diversas opções de filtros, como perfis e níveis de acessos.
- 3.1.15.2 Emissão de Relatórios dos “Subassuntos” criados, considerando diversos filtros de acordo com as opções dos formulários de cadastro.

3.1.16 Dashboards de Acompanhamento

- 3.1.16.1 O Perfil Administrador acompanhará através de gráficos os logs de acesso ao SISTEMA, de todos os usuários, podendo enxergar de forma total ou aplicando diversos tipos de filtros, como perfis e níveis de acesso, visualizando informações como data, hora e duração do acesso.
- 3.1.16.2 O Perfil Administrador acompanhará através de gráficos as metas de contrato estabelecidas no "Anexo I-A - Requisitos Técnicos da Central de Atendimento", item 9 "Acordo de Níveis de Serviço", com atualizações diárias.

3.2 Requisitos do Perfil Atendente

O usuário alocado na central telefônica ou com necessidade de realizar input de dados dentro do SISTEMA. O Perfil Atendente tem a função de identificar e cadastrar o munícipe, ouvir, compreender sua demanda, identificar o assunto através do SISTEMA, e com as informações coletadas orientar o munícipe, com foco na resolução rápida e efetiva da demanda no primeiro contato, caso necessário, realizar a abertura de uma solicitação.

3.2.1 Cadastro do Munícipe

- 3.2.1.1 A base de cadastro atual dos munícipes deverá ser migrada para o SISTEMA contratado e não deverá aceitar dados duplicados na migração.
- 3.2.1.2 O SISTEMA deverá permitir o cadastro e a correta identificação do munícipe, sendo ele pessoa Física ou Jurídica, com o objetivo de impedir cadastros duplicados, sendo eles de munícipes, empresas, ruas ou bairros.
- 3.2.1.3 O cadastro de Pessoa Física no SISTEMA deverá obrigatoriamente conter as seguintes informações: CPF, Nome completo, endereços (CEP, tipo de logradouro, logradouro, número, complemento, bairro, região, cidade, estado e país), telefones de contato, e-mail, sexo e data de nascimento.
- 3.2.1.4 O SISTEMA deverá reconhecer entre CPF válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido.
- 3.2.1.5 Ficará disponível para preenchimento como itens não obrigatórios: ponto de referência do endereço, nome da mãe, profissão, grau de instrução, nome social e documentos opcionais como tipo do documento (RG, CRA, título de eleitor, NIS e



etc..) e número do documento, estes, sem limites de acréscimo. Caso munícipe registre um protocolo no SISTEMA referente à saúde, ou outros, onde são preenchidos dados importantes como nome da mãe, CRA, ponto de referência do endereço, aproveitar tais dados para inserir e/ou completar o cadastro do munícipe.

- 3.2.1.6 Para o cadastro de profissão e grau de instrução, deverá constar uma base já predeterminada para com opções.
- 3.2.1.7 O SISTEMA permitirá como opcional o cadastro de veículos do munícipe, com as opções de Tipo (bicicleta, moto, carro, van, ônibus ou caminhão), marca, modelo, ano e placa, com a opção de no máximo cinco cadastros.
- 3.2.1.8 O cadastro da Pessoa Jurídica no SISTEMA deverá obrigatoriamente conter as seguintes informações: CNPJ, Razão Social, Nome Fantasia, Ramo de Atividade (padrão CNAE), endereço (CEP, tipo de logradouro, logradouro, número, complemento, bairro, região, cidade, estado e país), telefones de contato e e-mail.
- 3.2.1.9 O SISTEMA deverá reconhecer entre CNPJ válido e inválido, impedindo o cadastro caso inválido.
- 3.2.1.10 Ficará disponível para preenchimento como itens não obrigatórios: o ponto de referência do endereço, inscrição estadual, inscrição municipal e site.
- 3.2.1.11 O SISTEMA terá a possibilidade de adicionar um número ilimitado de telefones e endereços de contato, com o objetivo de criar um histórico do cidadão no SISTEMA.
- 3.2.1.12 Os telefones deverão ter a opção de classificação como: preferencial, fixo, celular, comercial, recado entre outros, status de ativo e inativo, juntamente com um campo aberto para “Observações do Telefone”.
- 3.2.1.13 Os endereços deverão conter classificações, como: moradia atual, moradia, temporário, comercial entre outros e status de ativo e inativo.
- 3.2.1.14 Tipo de Solicitante: Cidadão, Vereador, Policial, entre outros. Função disponível apenas para cadastro do Perfil Atendente e Perfil Administrador.
- 3.2.1.15 Toda pessoa jurídica deve ter pelo menos uma pessoa física associada a ela. Na associação da pessoa física é necessário informar o cargo que ocupa na empresa.
- 3.2.1.16 Cadastros devem ter status de ativo ou inativo.
- 3.2.1.17 O Cadastro poderá ser criado e editado pelo próprio “Perfil Munícipe” ou pelo “Perfil Atendente”.

3.2.1.18 Item de cadastro deve ser disponível para o preenchimento do próprio cidadão via aplicativo móvel e plataforma web.

3.2.2 Atendimento Receptivo

Atendimentos receptivos são realizados quando munícipe entra em contato com a Central de Atendimento.

3.2.2.1 Regras Iniciais para o Atendimento

- 3.2.2.1.1 O atendente poderá acompanhar o tamanho da fila de atendimento, acompanhar o tempo de espera, priorização de grupo (caso exista), metas de nível de serviço (caso exista), função sopro, e mensagem inicial padrão (caso exista).
- 3.2.2.1.2 O SISTEMA deverá ter a funcionalidade de estacionamento de chamadas, ou seja, as chamadas podem ser estacionadas (colocadas em espera), recebendo uma mensagem institucional ou música até o momento em que for recuperada;
- 3.2.2.1.3 O SISTEMA deverá permitir que um ramal participe de vários grupos de chamada. Possibilitar a transferência de chamadas direta, ou seja, redirecionamento de chamada para outro usuário sem anúncio do chamador, possibilitando a identificação do chamador.
- 3.2.2.1.4 Ao receber a ligação, o SISTEMA deverá gerar o protocolo de atendimento, reconhecer a origem da ligação entre 156, 153 ou telefone do Paço Municipal, e registrar o início do atendimento demonstrando as informações como, data e hora completa, código gerado, origem da ligação e login do teleatendente.
- 3.2.2.1.5 Na sequência, o SISTEMA deve identificar o número de telefone de origem do munícipe, reconhecendo caso exista cadastro e histórico de solicitações, o que permite ao teleatendente consultar e/ou incluir um novo protocolo, a fim de facilitar a consulta de pedidos realizados anteriormente.

- 3.2.2.1.6 Caso munícipe não tenha cadastro, o teleatendente realiza o cadastro conforme descrito no item 3.2.1.
- 3.2.2.1.7 O SISTEMA deve permitir uma busca fácil e rápida pelo cadastro dos munícipes, sendo como pessoa física ou jurídica, e pelos protocolos já abertos, as buscas devem ser realizadas, por Nome, CPF, CNPJ, Razão Social, Nome fantasia, número do protocolo e entre outros.
- 3.2.2.1.8 O SISTEMA deverá disponibilizar a função “Atendimento não realizado”. Permite que o teleatendente encerre o protocolo em aberto, será usado quando houver alguma intercorrência que não permita o registro de informação no SISTEMA: como engano, não competência da Prefeitura, Queda da ligação, Ligações transferidas, Trote, Desistência por parte do munícipe, entre outros. Mantendo o registro do atendimento.
- 3.2.2.1.9 Os protocolos criados devem ser identificados pelo canal de entrada utilizado, de acordo com as opções do item 1.2.
- 3.2.2.1.10 O SISTEMA deverá permitir que a qualquer momento o teleatendente vincule o munícipe ao protocolo de atendimento gerado. O número de protocolos abertos por chamada ser ilimitado.

3.2.2.2 **Identificação da Solicitação**

- 3.2.2.2.1 O teleatendente deverá ouvir o munícipe e identificar o interesse, selecionando, o “Assunto” e o “Subassunto”, de maneira fácil e coesa. O SISTEMA deverá disponibilizar o formulário do serviço selecionado, o formulário deverá então ser demonstrado ao teleatendente de maneira clara e organizada para auxílio no atendimento da demanda. Quando necessário, o teleatendente deverá acessar os sistemas integrados ou apontados pelo formulário, em busca do atendimento a demanda do munícipe.
- 3.2.2.2.2 O SISTEMA deverá apontar ao teleatendente todos os itens solicitados e parametrizados no formulário para preenchimento. De acordo com o serviço selecionado, os campos para preenchimento do formulário da solicitação podem mudar, conforme as regras para cada um dos serviços que foram incluídos.

3.2.2.2.3 O SISTEMA deverá permitir que o teleatendente descreva a necessidade do munícipe, de forma clara, simples e compreensível para que o responsável pelo serviço possa realizar o andamento.

3.2.2.2.4 Anônimo: Caso o "Subassunto" escolhido pelo munícipe permita a opção de "anônimo", o atendimento segue sem identificação do solicitante e a descrição dos dados será anônima.

3.2.2.2.5 Sigilo: Caso o "Subassunto" escolhido pelo munícipe permita a opção de "Sigilo", os dados pessoais para a municipalidade serão identificados como sigiloso.

3.2.2.3 Identificação do Tipo de Atendimento

O teleatendente deverá identificar e registrar o “tipo de atendimento” conforme descrito no item 1.1, que seguirão com fluxos diferentes como descrito no item 3.2.2.4. A identificação deverá seguir as seguintes regras:

3.2.2.3.1 **Informações:** O objetivo da Central de Atendimento da Contratada deverá ser o pronto atendimento às necessidades do munícipe, onde o foco é atender e resolver sua demanda em um único atendimento. Caso o atendimento iniciar e encerrar no teleatendente será identificado como “Informações”.

3.2.2.3.2 **Transferências:** Origem de ligações vindas do paço municipal, quando o teleatendente não conseguir atender as necessidades imediatas do cidadão e teve que realizar a transferência para algum ramal do paço municipal a pedido do munícipe. Esse atendimento deve ser identificado como “Transferência”. O SISTEMA deverá criar a regra para que transferências só ocorram se o telefone discado foi o do paço municipal.

3.2.2.3.3 **Agendamentos:** Identificando a necessidade do munícipe em agendar algum serviço que esteja disponível nesta função, o teleatendente realizará o agendamento de acordo com as regras preenchidas no formulário do serviço e disponibilidade de vaga. Esse atendimento deve ser identificado como “Agendamento”.

- 3.2.2.3.4 **Elogios:** Identificar esse atendimento, quando forem elogios de qualquer natureza dentro do âmbito municipal.
- 3.2.2.3.5 **Sugestões:** Identificar esse atendimento, quando forem sugestões de qualquer natureza dentro do âmbito municipal.
- 3.2.2.3.6 **Reclamações:** Identificar esse atendimento, quando forem reclamações de qualquer natureza dentro do âmbito municipal.
- 3.2.2.3.7 **Solicitações:** Identificar esse atendimento, quando forem solicitações dos serviços públicos disponíveis de qualquer natureza dentro do âmbito municipal.
- 3.2.2.3.8 **Denúncias:** Identificar esse atendimento, quando forem denúncias quanto a procedimento público de qualquer natureza dentro do âmbito municipal.

3.2.2.4 Fluxos por tipo de atendimento

Para cada “Tipo de Atendimento” identificado o SISTEMA deverá respeitar os seguintes fluxos:

- 3.2.2.4.1 Caso o “Tipo de atendimento” identificado tenha sido: “Informações”. O SISTEMA deverá conduzir o teleatendente para a pesquisa cadastrada no formulário, seguido pelo encerramento da chamada e do protocolo.
- 3.2.2.4.2 Caso o “Tipo de atendimento” identificado tenha sido: “Transferências”. O SISTEMA deverá permitir ao teleatendente realizar uma transferência de chamada para os ramais devidamente cadastrados e autorizados, consultando a base de dados do item 3.1.7, e registrando o ramal transferido, seguido pelo encerramento da chamada e do protocolo.
- 3.2.2.4.3 Caso o “Tipo de atendimento” identificado tenha sido: “Agendamento”. O SISTEMA deverá conduzir o teleatendente para tela de Agendamento, possibilitando o registro de acordo com a disponibilidade da agenda criada pelo Perfil Gerencial, sequencialmente o SISTEMA deverá conduzir para a pesquisa cadastrada no formulário, seguido pelo encerramento da chamada. O protocolo será encerrado quando apontado o desfecho desse agendamento pelo Perfil Operacional, ou cancelamento pelo próprio munícipe.

- 3.2.2.4.4 Caso o “Tipo de atendimento” identificado seja: “Elogio”, “Sugestões”, “Reclamações”, “Solicitações” ou “Denúncias”, o SISTEMA deverá seguir os passos seguintes a baixo.
- 3.2.2.4.5 Caso o Subassunto selecionado possibilite a resposta ao munícipe, poderá ele escolher a forma de retorno, via telefone ou whatsapp, até optar por não receber.
- 3.2.2.4.6 Toda resposta registrada no SISTEMA, independente da escolha do munícipe, deverá ficar registrado em seu cadastro, como histórico e disponível para consulta, através do aplicativo móvel e Portal web.
- 3.2.2.4.7 Endereço do local da Solicitação: O SISTEMA deverá trazer ao teleatendente como opção de preenchimento rápido, o endereço do munícipe e o endereço cadastrado no formulário, caso teleatendente identifique que não é nenhum dos dois, ele deverá cadastrar o endereço correto para o protocolo de forma completa (tipo de logradouro, logradouro, número, bairro e região), um campo aberto de ponto de referência, deve estar disponível caso haja necessidade. Teleatendente deverá visualizar o endereço no mapa para diminuir a possibilidade de erro neste cadastro.
- 3.2.2.4.8 Caso o endereço do local da Solicitação não exista no banco de dados de endereços, o teleatendente deverá realizar o cadastro do endereço e via SISTEMA, conforme definição da Contratada, este endereço deverá passar por uma aprovação superior. A Contratada definirá a responsabilidade e o prazo desta aprovação.
- 3.2.2.4.9 Vínculo na solicitação: Caso exista solicitação contendo o mesmo endereço e assunto, o SISTEMA deverá identificar e demonstrar ao teleatendente, sugerindo a opção de vínculo, levando em consideração o Subassunto, Assunto e Endereço do local da Solicitação, em um raio pré-determinado pela Contratante. O recurso “Vínculo” tem o objetivo de facilitar o momento da resposta, encerrando um ou mais protocolos vinculados. Caso o serviço solicitado não seja exatamente igual à solicitação visualizada, o teleatendente

deverá criar uma nova solicitação, e esta será gravada normalmente, porém, sem o vínculo.

3.2.2.4.10 Após a criação do protocolo ele seguirá regras de fluxos de acordo com o cadastrado no formulário.

3.2.2.4.11 Ao criar o protocolo, este deverá estar disponível aos usuários que tenham permissão de acesso e pertençam aos grupos de trabalho que foram vinculados ao protocolo durante o atendimento.

3.2.2.4.12 Munícipe poderá complementar dados de uma solicitação aberta por ele, até que o responsável pelo serviço faça a leitura da solicitação.

3.2.2.4.13 O SISTEMA deverá permitir que o teleatendente apenas visualize o conteúdo completo do formulário de cadastro, não permitindo alterações, porém disponibilizando um campo de observação do teleatendente que poderá sugerir alterações e/ou incluir observações aos responsáveis pelo serviço no órgão.

3.2.2.5 **Atendimento via Portal web, Aplicativo móvel (app), Chats e Redes Sociais.**

3.2.2.5.1 As solicitações geradas via Portal web, aplicativo móvel ou redes sociais devem gerar um protocolo provisório e serem encaminhadas para os teleatendentes da Central de Atendimento, como o objetivo de validar as informações, completar os dados caso necessário e encaminhar aos “subassuntos” corretos, gerando um ou mais protocolos de atendimento, seguindo os passos de atendimento conforme descritos no item 3.2.2.2.

3.2.2.5.2 O protocolo provisório deverá ser registrado no SISTEMA, podendo ser consultado, e acompanhará o protocolo definitivo até o seu encerramento.

3.2.2.6 **Atendimento Ativo**

Os atendimentos ativos são realizados quando a Central de Atendimento entra em contato com o munícipe.

- 3.2.2.6.1 Os protocolos que estão na Central de Atendimento para contato, são de responsabilidade da equipe de gestão da Central, que deverá parametrizar as regras da fila dos protocolos, de acordo com definições da Contratante.
- 3.2.2.6.2 O SISTEMA deverá ter uma interface para gestão de fila dos protocolos, que de forma automática e sistêmica deverá enviar para os teleatendentes executarem o procedimento de encerramento e/ou contato com o munícipe. Caso o munícipe tenha escolhido receber resposta da solicitação via ligação, a Central de Atendimento deverá entrar em contato para finalizar o protocolo.
- 3.2.2.6.3 Ao receber a ligação, o munícipe terá a opção de aceitar ou não a resposta.
- 3.2.2.6.4 Caso o munícipe não aceite a resposta, o protocolo retornará ao responsável, com as observações apontadas pelo munícipe.
- 3.2.2.6.5 Caso o munícipe aceite a resposta, o SISTEMA deverá levar o teleatendente a realizar as pesquisas cadastradas no formulário, em seguida encerrará o protocolo.
- 3.2.2.6.6 O munícipe deverá ter a opção de não responder a pesquisa.
- 3.2.2.6.7 Deverá ser possível notificar via SISTEMA que o contato com o cidadão não foi realizado. Se o número total de não contato superar o número máximo de tentativas estipulado nas configurações, o protocolo deve ser concluído e o histórico deve mencionar que a conclusão foi por falta de contato.
- 3.2.2.6.8 A Central de Atendimento deverá realizar ligações aos munícipes, caso o responsável pelo serviço tenha solicitado complemento de dados. O teleatendente completa os dados juntamente com o munícipe, de acordo com o solicitado. Em sequência o protocolo deverá retornar ao responsável pelo serviço no órgão.

3.2.2.7 Pesquisas Temáticas

- 3.2.2.7.1 As solicitações de pesquisas temáticas serão autorizadas apenas pela Secretaria de Governança.
- 3.2.2.7.2 A Contratante definirá tema, metodologia, público alvo, amostra, questionários, cronograma de execução e forma de entrega.
- 3.2.2.7.3 A Contratada deverá planejar através da equipe de gestão da central a execução da pesquisa, conforme autorizado pela Secretaria de Governança.
- 3.2.2.7.4 A pesquisa estará integrada ao SISTEMA. Terá a equipe de gestão da central, realizar o cadastro conforme descrito no item 3.1.8.
- 3.2.2.7.5 A pesquisa estará disponível no SISTEMA, para gerar relatórios e consultas a qualquer momento pelo Perfil Administrador.

3.2.2.8 Relatórios dos Atendimentos

O SISTEMA de relatórios deverá ser nativo do sistema de telefonia e deve conter as seguintes informações: Chamadas recebidas, atendidos, não atendidos, tempos médios, tempo totais falados, chamadas originadas, protocolos abertos por tipo de atendimento, porcentagem de resolução, entre outros, para constante melhoria da Central de Atendimento.

3.3 Requisitos do Perfil Gerencial

Os usuários alocados na Prefeitura ou em órgãos parceiros, que irá gerenciar cada solicitação, operacionalizando a demanda ou a execução do serviço. Podendo despachar as solicitações para as Equipes Operacionais vinculadas aos assuntos, realizar e/ou aprovar as respostas aos munícipes encerrando o protocolo. Sendo permitido criar despachos automatizados e periódicos. Caso o assunto permita, deve realizar a gestão da agenda de sua unidade para atendimento presencial ao munícipe.

3.3.1 Visualização dos Protocolos

- 3.3.1.1 O usuário ao acessar o SISTEMA deverá ter uma visão geral dos protocolos sob sua responsabilidade, demonstrado em números: os protocolos totais, os dentro e fora



do prazo, os próximos do vencimento, seu tempo médio de resposta e os totais de “Urgentes”.

- 3.3.1.2 Os protocolos cadastrados como “Urgente”, deverão ter destaque na visualização do usuário.
- 3.3.1.3 O SISTEMA deverá filtrar os protocolos por todos os campos de cadastro no formulário, demonstrando o resultado em uma tabela de fácil compreensão, a mesma deverá disponibilizar os campos de status, código, solicitante, assunto, subassuntos e endereço.
- 3.3.1.4 Visualização da Solicitação: Ao selecionar uma linha, a tabela apresentará os campos de cadastro da solicitação de forma ordenada por sessões, sendo elas: cabeçalho, dados do solicitante e da solicitação, histórico do protocolo, anexos, respostas aplicadas ao protocolo e outros protocolos do cidadão.
- 3.3.1.5 Cabeçalho: Informa os dados gerais do protocolo, ou seja, Tipo de solicitação, número do protocolo, data de criação, status, etc.
- 3.3.1.6 Dados do Solicitante: São dados que se referem ao solicitante do serviço, como: nome, dados de contato, endereço, entre outros.
- 3.3.1.7 Dados da Solicitação: São dados que se referem à solicitação, como: subassunto, assunto, descrição da solicitação, endereço da solicitação, entre outros.
- 3.3.1.8 Histórico do Protocolo: São dados que se referem a qualquer atividade realizada no protocolo.



3.3.1.9 Respostas aplicadas ao protocolo: São dados que se referem a qualquer resposta aplicada ao protocolo, sendo usuário ou munícipe.

3.3.1.10 Outros protocolos do cidadão: Protocolos com o mesmo solicitante, assunto e subassunto, mesmo que finalizados ou pendentes.

3.3.2 Gestão dos Protocolos

3.3.2.1 Abaixo da tabela mencionada no item 3.3.1.3, o SISTEMA disponibilizará a visualização dos protocolos de maneira georreferenciada, contendo um ícone representado cada protocolo, respeitando os filtros realizados.

3.3.2.2 As informações e status do protocolo deverão ser demonstrados ao selecionar o ícone no mapa.

3.3.2.3 Usuário terá a opção de visualizar as áreas de atuação vinculadas a ele, selecionando uma ou mais, demonstradas no mapa em forma de camadas.

3.3.2.4 O SISTEMA deverá permitir que o usuário visualize os formulários de criação dos assuntos de sua responsabilidade, porém não permita alteração.

3.3.2.5 O SISTEMA deverá permitir agrupamento dos protocolos, de forma aleatória, ou por filtros de diversos tipos, como: rua, bairro, região, assunto, entre outros, disponibilizando ao usuário uma opção de nomeação ao agrupamento. O Usuário terá a opção de editar o agrupamento.

3.3.2.6 O SISTEMA deverá permitir a inclusão de observações na solicitação, de forma aleatória, no agrupamento ou vínculo realizado.

3.3.2.7 Caso o teleatendente tenha selecionado a função de "Vínculo", será opção do responsável em tratar os protocolos de maneira vinculados ou não.



- 3.3.2.8 O SISTEMA deverá permitir ao usuário realizar a roteirização manual ou automática, apontando a melhor rota do agrupamento criado, podendo visualizar o roteiro no mapa.
- 3.3.2.9 O SISTEMA deverá permitir a impressão da solicitação, de forma aleatória, agrupada ou vinculada.
- 3.3.2.10 O SISTEMA deverá permitir o despacho do protocolo às equipes operacional.

3.3.3 Despachos as Equipes Operacionais

- 3.3.3.1 No momento da realização dos despachos, o SISTEMA deverá disponibilizar de maneira georreferenciada a localização das equipes no mapa através do seu código e status, que será identificado pelas cores, sendo elas: Vermelho (não disponível), Amarela (em atendimento), Verde (disponível), possibilitar que ao selecionar a Equipe, caso o status esteja Amarelo, demonstre os seguintes dados: número dos protocolos em atendimento e duração do atendimento.
- 3.3.3.2 O usuário poderá despachar os protocolos de forma aleatória ou agrupada, escolhendo para qual equipe de sua responsabilidade despachar.
- 3.3.3.3 O usuário deverá ter a opção de visualizar os protocolos despachados em uma tabela única ou em forma de kanban, informando de forma resumida os dados desses protocolos, como: status em tempo real, código e equipe operacional responsável.
- 3.3.3.4 No histórico de cada protocolo despachado, deverá conter os seguintes registros: horário de recebimento pelo Perfil Gerencial, horário de despacho, horário de início do atendimento do Perfil Operacional e horário do fim do atendimento.
- 3.3.3.5 O SISTEMA permitirá ao Usuário visualizar no mapa, o histórico da localização e o trajeto realizado pela equipe operacional, conforme uma linha do tempo escolhida. O Usuário poderá extrair relatórios desse histórico.

3.3.4 Solicitações Internas

- 3.3.4.1 O Perfil Gerencial terá a permissão de criar solicitações, podendo elas ser disparadas no ato da criação, ou programadas.



- 3.3.4.2 Para solicitações internas programadas o usuário optará em agendar dia e horário para que o SISTEMA inicie o fluxo, sendo programações únicas ou periódicas.
- 3.3.4.3 Solicitação criada internamente deverá ser identificada como “solicitação interna”.
- 3.3.4.4 A criação das solicitações internas e seu fluxo seguirão todas as regras definidas no formulário de criação do subassunto.
- 3.3.4.5 As solicitações internas poderão ser abertas via app.

3.3.5 Respostas dos Protocolos

- 3.3.5.1 Ao acessar uma solicitação o usuário poderá responder ao solicitante, ou seja, incluir a resposta que deseja aplicar ao serviço e repassada ao munícipe.
- 3.3.5.2 O SISTEMA deverá permitir a resposta final ou parcial ao munícipe. A resposta parcial deverá ser comunicada através de e-mail, Portal e app.
- 3.3.5.3 O SISTEMA deverá permitir incluir até três anexos às respostas, sendo eles fotos em JPEG ou arquivos em .PDF, .XLS ou .DOC. Função de compactação de arquivo para fazer upload.
- 3.3.5.4 O SISTEMA deverá permitir as seguintes opções de respostas, quando o serviço for executado, informará a data da execução, caso o serviço não for executado deverá incluir a justificativa e para serviço programado deverá informar a data da programação.
- 3.3.5.5 Solicitar Parecer Técnico: O usuário do grupo de trabalho responsável pelo serviço deverá ter a opção de solicitar parecer de outro usuário do SISTEMA. Possibilitando a solicitação estar disponível para os dois usuários envolvidos.
- 3.3.5.6 Responder Parecer: O usuário que solicitou o parecer deverá visualizar o protocolo com a sinalização de que o parecer foi respondido.
- 3.3.5.7 Solicitar complemento de dados: Ao solicitar complemento, SISTEMA abrirá um campo para descrição. O protocolo voltará para a Central de Atendimento, para que este entre em contato com o munícipe e complementar os dados. O protocolo também estará disponível no app e Portal web com a solicitação de complementação de dados diretamente ao munícipe.
- 3.3.5.8 Tramitar protocolo: O usuário poderá tramitar o protocolo entre a mesma entidade. Caso seja tramitado para outra entidade, a equipe de gestão da central receberá o protocolo e avaliará o motivo do trâmite para então dar sequência ao tramite.



- 3.3.5.9 Cada ação dos usuários em um protocolo deverá ser registrada no histórico, incluindo informações sobre o usuário, data e hora do histórico, descrições e justificativas.

3.3.6 Gestão da Agenda

- 3.3.6.1 A função de gestão da agenda deverá ficar disponível quando o assunto e subassunto de responsabilidade do usuário estiverem liberados a função de agendamento.
- 3.3.6.2 Essa função permite ao usuário gerenciar a agenda da unidade, grupos de atendimento presencial, considerando os dias, horários, tempo de atendimento e servidores disponíveis, permitindo alteração a qualquer momento. O SISTEMA deverá reconhecer a capacidade de atendimento por hora e por dia da unidade.
- 3.3.6.3 O usuário poderá alterar a qualquer momento esses dados, desde que nenhum agendamento já tenha sido realizado.

3.3.7 Livro de Ocorrências

- 3.3.7.1 A funcionalidade "Livro de Ocorrência" será liberada para o Usuário, quando o Grupo de Trabalho em que ele faz parte, tenha um Livro de Ocorrência cadastrado.
- 3.3.7.2 Ao acessar a funcionalidade, o usuário deverá criar Ocorrência (registro) e responder/preencher os campos criados no livro.
- 3.3.7.3 Os registros no Livro deverão ser arquivados e disponibilizados para consulta a qualquer momento.

3.3.8 Dashboards da Gestão dos Protocolos

Para auxílio na gestão dos protocolos, o perfil Gerencial deverá ter acesso aos diversos dados em painéis gráficos e mapas, de acordo com seu nível de acesso. Um painel pode conter dados gráficos de diversos estilos, como: pizza, barras ou colunas, sendo simples ou acumuladas, gráficos de linha e tabelas. Podendo haver números absolutos e ou porcentagens. Devendo haver possibilidade de diversos tipos de filtros oriundos dos dados do SISTEMA, possibilitando ao usuário extrair relatórios dos dados para planilhas em Excel ou arquivos em PDF. A Secretaria de Governança poderá solicitar ajustes nos painéis mencionados abaixo.



- 3.3.8.1 Mapas: O usuário poderá visualizar os protocolos de maneira geoespacializada em forma de Mapa de Calor, Mapa Cluster (fazendo agrupamentos dos protocolos) e Mapa Normal (com marcadores dos protocolos), usuário deverá ter liberdade de opção de diversos filtros nos Mapas.
- 3.3.8.2 Solicitações: O Painel demonstrará as entradas das solicitações por diversos períodos (ano, mês, média de entrada dos dias da semana e do mês), status, prazos, dias de atraso, lidas, tipo de respostas. Análise gráfica das solicitações pelos seis níveis, por região, bairro e rua dos solicitantes e das solicitações, identificando seus status.
- 3.3.8.3 Índice de Satisfação: O painel demonstrará os indicadores das pesquisas de Satisfação realizadas com os munícipes em índices, por solicitações pelos níveis.
- 3.3.8.4 Movimentação Diária: O painel demonstrará entradas e saídas dos protocolos em diversos períodos (ano, mês, semana, dia), pelos níveis.
- 3.3.8.5 Histórico de Pendências: O painel demonstrará um histórico das pendências, por solicitações e pelos níveis, em diversas dimensões de tempos.
- 3.3.8.6 Tempo de Resposta: O painel demonstrará os tempos de atendimento dos protocolos, porcentagens de atendimento dentro e fora do prazo, tempo médio das respostas em dias, análise de tempos de atendimento dos protocolos despachados, em diversas dimensões de tempos e níveis da estrutura.
- 3.3.8.7 O SISTEMA deverá permitir e dar liberdade ao usuário criar painéis exclusivos e customizáveis de acordo com a sua necessidade.

3.4 Requisitos do Perfil Operacional

O Perfil Operacional recebe os despachos através do Perfil Gerencial, tendo a opção de planejar e roteirizar ou não os despachos recebidos, informa a execução ou faz devolução do despacho. Caso seja de agendamento, o usuário visualizará os dados de agendamento realizado pelo munícipe, apontando sua presença ou falta.

O perfil operacional deverá ser disponibilizado em um aplicativo móvel (app) específico e no modo web, quando utilizado em modo app o SISTEMA deverá reconhecer a localização do aparelho (GPS), e quando não houver sinal de internet salvar as informações imputadas, e

logo que se estabeleça a conexão, o SISTEMA deverá transmitir as informações armazenadas.

3.4.1 Controle de Expediente

O Controle de Expediente é definido no cadastro da equipe operacional, permitindo que seja realizado um controle sobre as atividades externas.

- 3.4.1.1 Ao iniciar o app ele deverá conter um campo obrigatório para preenchimento do início do expediente e para os dados do veículo utilizado, checklist do veículo, modelo, placa, quilometragem inicial, número do veículo e equipe de trabalho e campos observações.
- 3.4.1.2 O SISTEMA deverá fornecer a opção para a equipe atribuir o status “disponível” ou “não disponível”, caso esteja “não disponível” deverá incluir a justificativa.
- 3.4.1.3 Ao concluir o expediente o usuário deverá preencher os campos de horário de encerramento e atualização da quilometragem do veículo e campos de observação.
- 3.4.1.4 Campo de preenchimento poderá ser alterado conforme necessidade da Contratante.

3.4.2 Visualização e Gestão dos Protocolos

- 3.4.2.1 Cada Equipe Operacional, somente terá acesso aos protocolos destinados a ela.
- 3.4.2.2 Os protocolos deverão ser identificados pelo usuário através dos status: “Aguardando”, “Em Atendimento” ou “Finalizado”.
- 3.4.2.3 O usuário poderá escolher como visualizar os status de operação, na forma de tabela ou kanban.
- 3.4.2.4 O SISTEMA emitirá um sinal sonoro a cada solicitação recebida e o conteúdo deverá ser atualizado sem a necessidade de atualizar a página.
- 3.4.2.5 O usuário terá as mesmas opções de visualização, forma de consulta e gestão dos protocolos que o perfil Gerencial, descritas no item 3.3.1 e 3.3.2.
- 3.4.2.6 Os agrupamentos e rotas planejadas pelo Perfil Gerencial deverão ser bloqueados para alterações pelo Perfil Operacional.

3.4.3 Respostas dos Protocolos

- 3.4.3.1 A equipe operacional responderá os protocolos conforme permissão determinada na sua criação, sendo ela, direta ao munícipe ou para aprovação final do perfil Gerencial.
- 3.4.3.2 O SISTEMA deverá possibilitar a inclusão de até três anexos às respostas, sendo eles fotos em JPEG ou arquivos em PDF, XML ou .DOC. Função de compactação de arquivo para fazer upload.
- 3.4.3.3 O SISTEMA deverá permitir as seguintes opções de respostas: quando o serviço for executado, informarem a data da execução, se o serviço não for executado deverá incluir a justificativa e para serviço programado informar a data da programação.
- 3.4.3.4 O SISTEMA permitirá que o usuário adicione informações ao protocolo, de forma aleatória ou agrupada conforme escolha.
- 3.4.3.5 O SISTEMA permitirá ao usuário coletar assinatura digital e/ou gravação de áudio (até três áudios de até três minutos cada), para o encerramento da solicitação.
- 3.4.3.6 O usuário terá a permissão de devolver a solicitação, incluindo uma justificativa.

3.4.4 Visualização da Agenda

- 3.4.4.1 O usuário deverá visualizar os agendamentos realizados para sua unidade, como forma de um calendário, tendo a opção de ver os agendamentos do dia, da semana ou mês.
- 3.4.4.2 Ao selecionar o agendamento, o usuário terá acesso a todas as informações e dados sobre a solicitação e do munícipe.
- 3.4.4.3 Deverá atribuir: Presença ou Falta (com opções de justificativa) e um campo para observação.
- 3.4.4.4 Usuário poderá realizar cancelamento do agendamento, caso seja solicitado pelo munícipe, incluindo a justificativa.
- 3.4.4.5 O usuário também poderá realizar agendamentos, respeitando todas as regras do Subassunto cadastradas no formulário.

3.4.5 Dashboards da Operação

Os Dashboards da operação são os mesmos do perfil Gerencial, mudando apenas o nível de acesso. A visão do usuário se restringe aos protocolos despachados ao seu perfil.

3.5 Requisitos do Perfil Consultor

Perfil de acesso ao SISTEMA para visualização e consulta dos serviços disponíveis, parâmetros utilizados, solicitações recebidas, respostas executadas, históricos e painéis de gestão. Não sendo permitida qualquer interação de input com o SISTEMA.

3.5.1 Visualização e Pesquisa de Protocolos

- 3.5.1.1 Este usuário terá acesso a todas as informações disponíveis dos protocolos, de acordo com o nível de acesso atribuído.
- 3.5.1.2 As visualizações, consultas e relatórios poderão ser feitas com as mesmas ferramentas descritas no item 3.3.1.
- 3.5.1.3 O Perfil Consultor deverá ter permissão de visualização igual aos da gestão dos protocolos, como descritos no item 3.3.2, relatórios, filtros, mapas georreferenciados, localização das equipes, status das equipes, protocolos e demais disponibilidades do SISTEMA, não sendo permitidas alterações ou interações nas solicitações.
- 3.5.1.4 O SISTEMA deverá manter um registro de todas as consultas realizadas e disponibilizar no histórico do protocolo.

3.5.2 Dashboards permitidos

A visualização do Perfil Consultor será a mesma do Perfil Gerencial, sendo limitada de acordo com seu nível de acesso.

4 Notificações e Alertas

4.1 Alertas aos Municípios

- 4.1.1 No Portal web e app, deve disponibilizar um ícone com as mensagens de alertas.
- 4.1.2 O munícipe receberá uma mensagem de alerta, sempre que ocorrer alterações ou inclusões em seu protocolo. Os alertas deverão ser via e-mail, app (push) e Portal web e WhatsApp.

- 4.1.3 Solicitação de Complemento de dados: O alerta para complementar os dados, deverá ser enviado via e-mail, app (push), Portal web, mensagem de SMS e whatsapp diretamente no celular do munícipe.
- 4.1.4 Agendamentos: O SISTEMA enviará alertas 24 horas antes de cada agendamento realizado, em formato de lembrete, disponibilizando as informações do agendamento. Via e-mail, app (push), Portal web, mensagem de SMS e WhatsApp diretamente no celular do munícipe.

4.2 Notificações aos Usuários

- 4.2.1 O SISTEMA e o app operacional deverão conter um ícone informando as notificações recebidas.
- 4.2.2 Protocolo Atrasado: O SISTEMA deverá identificar o prazo de resposta dos protocolos no intuito de enviar alertas notificando os responsáveis, informando o vencimento do prazo de acordo com o SLA (Service Level Agreement) cadastrado no item 3.1.4.15. Notificação via SISTEMA e e-mail.
- 4.2.3 Excedido tempo do SLA: Notificações devem ser enviadas aos níveis superiores, de acordo com as regras pré-definidas no formulário. Via SISTEMA e via e-mail. Toda vez que um nível acima receber o e-mail de notificação, os níveis abaixo receberão uma cópia.
- 4.2.4 Alerta de nova solicitação: A cada nova solicitação aberta, um alerta deve ser enviado, via SISTEMA e e-mail, somente se a funcionalidade estiver selecionada no item 3.1.4.12 do formulário.
- 4.2.5 Abertura de Solicitação Urgente: A cada nova solicitação aberta como urgente, um alerta deverá ser criado. Alertas deverão ser enviados via SISTEMA e e-mail.
- 4.2.6 Recusa de Resposta: O número de recusa pelo munícipe deve ser limitado em até três vezes. O SISTEMA deverá enviar alerta aos responsáveis cadastrados na estrutura organizacional, de acordo com as seguintes regras: Na primeira recusa, alertas ao responsável pela solicitação e pela Divisão, na segunda recusa, alerta ao Diretor, na terceira recusa, alerta ao responsável máximo da Entidade cadastrada. Alertas deverão ser enviados via SISTEMA e-mail.

5 Relatórios Gerenciais

O SISTEMA deverá ter disponível para cada usuário de acordo com seu nível de acesso, a ferramenta de relatórios gerenciais que deverá cumprir todos os requisitos abaixo:

5.1 Função Relatórios

- 5.1.1 O SISTEMA disponibilizará a opção de relatórios gerenciais, sendo eles gerados através da aplicação de diversos filtros dos campos disponíveis nos cadastros.
- 5.1.2 Caso um filtro não esteja disponível, a Contratante tem permissão em solicitar a inclusão de novos, conforme for necessário.
- 5.1.3 Deve ser possível adicionar colunas ao relatório, modificando sua estrutura em tempo de execução.
- 5.1.4 Os relatórios disponíveis no SISTEMA deverão responder às demandas das entidades que utilizam o SISTEMA. Entre os relatórios gerenciais básicos, destacam-se: quantidade de Solicitações por Serviço/Categoria; por Bairro e Região; por Entidade, Diretoria, Unidade e Grupo de trabalho; por Status; Quantidade de Solicitações Concluídas e Não Concluídas; com serviço executado e serviço não executado; Quantidade de Solicitações por Ano, Mês e Dia; Quantidade de Solicitações dentro do prazo e fora do prazo Atraso; Lidas e Não Lidas; Quantidade de Solicitações a vencer nos próximos 2, 4, 6 e 10 dias.
- 5.1.5 Relatórios personalizados deverão ser solicitados pela Contratante a qualquer momento, e disponibilizados a todos os usuários conforme permissão do perfil.
- 5.1.6 A Contratada deverá enviar Relatórios Mensais, conforme definido pela Contratante, contendo um resumo estratégico, podendo ele ser: dados sobre as solicitações de serviços, pedidos de informação, tempo de atendimento, SLA dos serviços/ níveis e demais variáveis a fim de se ter um extrato das ações realizadas pelos responsáveis na execução dos serviços.
- 5.1.7 A ferramenta de “Relatórios” ficará disponível a todos os usuários, limitando a liberação aos dados de acordo com o seu nível de acesso.

5.2 Requisitos dos Relatórios e das Consultas

Os relatórios e consultas disponibilizados pelo SISTEMA deverão obedecer, no mínimo, os seguintes requisitos gerais:

- 5.2.1 Possuir relatórios e consultas pré-definidos e padronizados, que atendam às necessidades operacionais dos Usuários;
- 5.2.2 Todos os relatórios devem possuir, no mínimo, as seguintes informações: nome do relatório, brasão da Contratante, numeração de páginas, total de páginas, filtro de quantidade de registros por página, totalização de valores (parciais e globais), total de registros, data/hora de emissão, informação dos filtros aplicados e o Usuário emissor do relatório;
- 5.2.3 Devem possuir opção de pré-visualização;
- 5.2.4 Permitir consultas e emissão de relatórios após prévia seleção (tais como por período) e classificação de informações e dados;
- 5.2.5 Possibilitar a exportação dos relatórios em arquivos em formatos tais como: CSV, PDF, TXT, XLS, XML e demais formatos definidos pela Contratante;
- 5.2.6 Devem possuir opção de geração de relatórios dinâmicos em tela, com filtros, ordenações e agrupamentos definidos pelo Usuário Interno (colunas, períodos, dentre outros), com opção de pré-visualização, para posterior exportação em formatos tais como: CSV, PDF, TXT, XLS, XML e demais formatos definidos pela Contratante, com a possibilidade de gravar, em nível de Usuário, o layout criado;
- 5.2.7 Informar o progresso do processo de geração do relatório, desde o início até a sua conclusão.

6 Resumo das Funcionalidades

Funcionalidades	Item
Estrutura Organizacional	3.1.2
SubAssunto	3.1.4
Serviços Emergenciais	3.1.5.1

Equipes Operacionais	3.1.6
Ramais para Transferência	3.1.7
Pesquisas	3.1.8
Áreas de Atuação	3.1.9
Grupos de Trabalho	3.1.10
Criação do Livro de Ocorrências	3.1.11
Usuários	3.1.12
Parâmetros Iniciais	3.1.13
Tramitação do Protocolo	3.1.14.3
Alteração do Protocolo	3.1.14.4
Cadastro do Munícipe	3.2.1
Abertura de Protocolo	3.2.2.2
Visualização dos Protocolos	3.3.1
Gestão dos Protocolos	3.3.2
Despachos as Equipes Operacionais	3.3.3
Solicitações Internas	3.3.4
Respostas dos Protocolos	3.3.5
Gestão da Agenda	3.3.6
Livro de Ocorrências	3.3.7
Controle de Expediente	3.4.1
Visualização da Agenda	3.4.4
Relatórios e Dashboards	Item
Relatórios dos Cadastros	3.1.15
Dashboards de Acompanhamento	3.1.16
Relatórios dos Atendimentos	3.2.2.8
Dashboards da Gestão dos Protocolos	3.3.8
Dashboards da Operação	3.4.5
Relatórios Gerenciais	5

7 Requisitos Gerais do SISTEMA

O SISTEMA deverá cumprir todos os requisitos abaixo:

7.1 Requisitos da Solução

- 7.1.1** O SISTEMA deverá ser executável em plataformas online, sendo responsivo para os navegadores Firefox e Google Chrome, Internet Explorer, Microsoft Edge e Opera sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o browser.
- 7.1.2** O SISTEMA deverá permitir que as parametrizações, configurações e ajustes a serem realizados pelo “Perfil Administrador” possam ser realizados através de interface gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação e dando autonomia às equipes da Central de Atendimento e Prefeitura de São José dos Campos.
- 7.1.3** O SISTEMA deverá permitir a criação de “Perfis Personalizados”, controlando os acessos através de permissões das funcionalidades existentes no SISTEMA, conforme a necessidade da Contratante.
- 7.1.4** O SISTEMA deverá dispor de interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas.
- 7.1.5** Compatibilidade com dispositivos móveis, sendo responsiva para uso em celular, tablet e mobile, enfatizando que servidores utilizarão estando em campo.
- 7.1.6** O SISTEMA deverá dispor de capacidade de sugestão para correção ortográfica no idioma português (Brasil), aplicando às regras como de acentuação.
- 7.1.7** Caso outras redes sociais ou serviços de mensageria instantânea venham a ser integrada ao SISTEMA pela Contratada, não haverá custos adicionais para que a Contratante possa atender os munícipes utilizando as novas redes.
- 7.1.8** As imagens vinculadas aos protocolos poderão ser visualizadas sem a necessidade de download, contudo a funcionalidade de download deverá manter-se disponível.
- 7.1.9** São de responsabilidade da Contratada todos os softwares e licenças necessárias para que não ocorra erros ou falhas na utilização do SISTEMA.

- 7.1.10** São de responsabilidade da Contratada todos os custos de envio para os serviços de notificação ao Múncipe e ao Usuário, como descrito no item 4.
- 7.1.11** Os dados imputados no SISTEMA permanecerão no banco de dados para possíveis ações de auditorias, sendo assim, as informações não poderão deletadas, somente poderão ser inativadas.
- 7.1.12** O SISTEMA armazenará as gravações de todas as ligações receptivas e ativas cuja finalidade seja solicitar informações ou demandas para as entidades vinculadas à Prefeitura Municipal de São José dos Campos.
- 7.1.13** O SISTEMA deverá realizar gravações de log e registros das operações realizadas pelos usuários, informando quem realizou a operação, o que foi realizado durante a operação, registrando o endereço lógico e a data e hora (UTC-3) que foi realizada a operação, disponibilizado em interfaces de consulta e emissão de relatórios dos registros para os usuários com perfil autorizado em caso de auditoria.
- 7.1.14** O SISTEMA deverá identificar automaticamente o status e histórico do protocolo, apresentando sempre como informação essencial, as regras e opções de status e histórico devem ser padronizadas e definidas pela Contratante.
- 7.1.15** Toda interação com o protocolo deverá ser sinalizada no seu histórico e identificada automaticamente pelo SISTEMA. As regras e opções de histórico deverão ser padronizadas e definidas pela Contratante.
- 7.1.16** O SISTEMA deverá ser disponibilizado em ambientes de homologação, treinamento e produção, com a possibilidade de realizar exportação/importação de processos sem necessidade de tempo de inatividade (downtime).
- 7.1.17** O SISTEMA deverá gerenciar e coordenar todas as solicitações, independentemente do canal de atendimento utilizado para abertura, mantendo uma fila única de solicitações as quais serão distribuídas automaticamente observando as regras e critérios definidos pela Contratante.

- 7.1.18 O SISTEMA contará com mecanismos de segurança da informação relacionados à integridade, privacidade e autenticidade dos dados, sendo o processo de concessão de acesso validado pela Contratante.
- 7.1.19 O SISTEMA deverá atender todas as normas descritas na Lei nº 13.709/2018 LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e suas atualizações.
- 7.1.20 Todos os dados gerados através do Sistema Integrado de Informações e Demandas Municipais são de propriedade da Contratante, e podendo ela solicitar a qualquer momento, integrações via webservice, dados estáticos, entre outros, de forma periódica ou não, durante todo período do contrato.
- 7.1.21 O SISTEMA deverá permitir que o usuário aplique filtros, ordenação e a exportação dos dados consultados em tela, para arquivo nos formatos, .XLS, .PDF e .CSV.

7.2 Identificação da Solução

- 7.2.1 O SISTEMA deverá permitir a inserção da marcas/logotipos da Contratante em telas, dashboards, portais, aplicativo móvel, interfaces, relatórios e e-mails, substituindo as marcas da Contratada, de fornecedores, desenvolvedores, integradores e outros intervenientes do funcionamento do SISTEMA.
- 7.2.2 O SISTEMA deverá permitir as configurações das interfaces da solução, seguindo os padrões de cores e identidade visual da Contratante.
- 7.2.3 O Portal e aplicativo móvel do SISTEMA deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela Contratante.

7.3 Regras Gerais de Acesso

- 7.3.1 O SISTEMA deverá permitir a parametrização de chave de login, senha e tentativas de acessos inválidas a serem definidos pela Contratante, aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação.
- 7.3.2 Todo usuário do SISTEMA deverá ter a possibilidade de alterar sua senha e solicitar recuperação de senha através de envio de e-mail institucional.

- 7.3.3 O SISTEMA deverá permitir inativar usuários após determinado período sem acessos. A quantidade de dias deverá ser configurada conforme sugestão da Contratante.
- 7.3.4 O SISTEMA deverá permitir a função de envio de e-mail ou SMS para criação e ativação de cadastro e confirmação de alteração dos dados de acesso, independente do canal utilizado no cadastro.
- 7.3.5 O SISTEMA deverá permitir a recuperação dos dados de acesso pelo Portal de Atendimento web e Aplicativo Móvel.
- 7.3.6 O SISTEMA deverá garantir a unicidade do cadastro do munícipe, inclusive entre os diversos canais de atendimento.
- 7.3.7 A Contratante definirá um ou mais usuário da sua estrutura para ter acesso irrestrito ao SISTEMA para fins de auditoria em segurança e/ou qualidade.

7.4 Manuais de Operação

- 7.4.1 O SISTEMA terá manuais de utilização por perfil de usuário, com todas suas funcionalidades, regras e parâmetros. Os manuais deverão estar disponíveis para consulta do usuário a qualquer momento, sendo eles em arquivos PDF e em vídeos de demonstração.
- 7.4.2 A Contratada deverá fornecer aos munícipes manuais de instrução e vídeos demonstrativos de uso de todas as funcionalidades do aplicativo móvel e Portal web de forma clara e efetiva, em versão PDF.
- 7.4.3 O SISTEMA irá dispor de ajuda ao usuário, na utilização dos campos das telas, exibindo o conteúdo detalhado e dicas ao passar o mouse sobre os campos.

7.5 Adaptações Legais

- 7.5.1 Adaptações do SISTEMA para atendimento às legislações, normas, comunicados e instruções vigentes e editadas (municipais, estaduais e federais), além de orientações dos tribunais e pareceres normativos;

- 7.5.2 O acompanhamento da legislação, normas, comunicados e instruções e suas adaptações no SISTEMA contratado são de responsabilidade da Contratada, devendo ser comunicadas aos Fiscais do Contrato da Contratante;
- 7.5.3 O atendimento de Requisições de Serviços, que se refiram às Adaptações Legais, deverá ser priorizado, de forma que não venha a comprometer o cumprimento das normas e prazos legais;
- 7.5.4 Esse serviço deverá ser prestado durante toda vigência do contrato, sem nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.

7.6 Segurança dos Dados

Neste item serão definidas as seguintes políticas de segurança que deverão, no mínimo, ser seguidas pela Contratada a fim de garantir um serviço confiável:

- 7.6.1 Toda troca de dados entre o cliente (browser) e o servidor deverá ser feita através de uma camada de conexão criptografada utilizando SSL (Secure Sockets Layer) / HTTPS, nos ambientes de produção e homologação do SISTEMA;
- 7.6.2 O SISTEMA deverá possuir controle de tempo de conexão e criptografia de sessões do “Browser Internet” para evitar fraudes e aumentar a segurança dos dados;
- 7.6.3 A segurança e confidencialidade das informações deverão ser garantidas pelos diferentes perfis de acesso definidos para cada Usuário do SISTEMA;
- 7.6.4 O SISTEMA deverá prover controle de acesso, com diferentes perfis de Usuários (em todos os níveis hierárquicos), mediante usuário e senha, com a exigência de troca de senha no primeiro acesso;

- 7.6.5 O SISTEMA deverá disponibilizar rotina que permita ao Usuário recuperar sua senha de acesso, em caso de esquecimento, por meio de seu endereço eletrônico (e-mail);
- 7.6.6 O SISTEMA deverá permitir somente a utilização de senhas “fortes” compostas de números e letras, *case sensitive*, de no mínimo 8 (oito) caracteres, armazenando todas as senhas dos Usuários criptografadas em forma de HASH, MD5 ou SHA1;
- 7.6.7 A Contratada será responsável pela segurança e autenticidade dos autores dos códigos do SISTEMA, bem como, por eventuais custos de aquisições de certificados digitais que assegurem a legitimidade do código fonte em todas as plataformas;
- 7.6.8 O SISTEMA deverá possuir auditoria de todas as operações realizadas pelos Usuários para eventuais validações de acessos e cumprimentos de legislações pertinentes (tais como a LGPD).

7.7 Armazenamento e Backup

- 7.7.1 Todos os dados deverão ser gravados e armazenados de forma contínua, em banco de dados relacional, nas próprias instalações da Contratada, ou em instalações externas, sendo que essas instalações deverão estar localizadas em território brasileiro;
- 7.7.2 A Contratada poderá subcontratar terceiros para a execução desses serviços, desde que a Contratante seja previamente comunicada;
- 7.7.3 A Contratada deverá manter a Contratante informada, durante toda a vigência do contrato, do endereço das instalações onde os dados serão gravados e armazenados;
- 7.7.4 A Contratada deverá manter o ambiente de hospedagem do SISTEMA de forma segura, tanto lógica como fisicamente, a partir de recursos tecnológicos na forma de programas ou de equipamentos físicos, que coíbam acessos indevidos, com políticas ou regras de segurança, preservando a identidade dos Usuários e a integridade dos dados;
- 7.7.5 A Contratante deverá ter acesso imediato a qualquer dado armazenado e, quando aplicável, a todos arquivos originais transmitidos pelos Usuários, durante toda a vigência do contrato;

- 7.7.6** A Contratada deverá manter absoluto sigilo sobre todos os dados armazenados do SISTEMA, sendo que qualquer entendimento técnico relacionado a eles só deverá ser estabelecido e tratado com a Contratante;
- 7.7.7** A Contratada deverá providenciar o gerenciamento e a execução de rotinas diárias de backup dos dados armazenados do SISTEMA, por no mínimo 30 (trinta) dias corridos, utilizando recursos adequados de armazenamento que possibilitem uma rápida restauração, se necessário;
- 7.7.8** Até o terceiro dia útil de cada mês, e ao término do contrato, a Contratada deverá gravar e disponibilizar, numa área de armazenamento acessível, no mínimo, via FTP, a cópia integral (backup full) de todos os dados e arquivos do SISTEMA armazenados durante o mês anterior, acompanhados do dicionário de dados e MER / DER do banco de dados;
- 7.7.9** Essa área de armazenamento deverá ser mantida de forma segura e controlada, até sua regravação no início do mês posterior, ou até 30 (trinta) dias após o término do contrato, e será acessível somente para os Técnicos da Contratante, que poderão efetuar acesso remoto e download desses dados via Web a qualquer momento.

8 Requisitos Operacionais e Técnicos

8.1 Requisitos Operacionais

A Contratada será responsável pela disponibilização do SISTEMA adequado, no mínimo, aos seguintes Requisitos Operacionais:

- 8.1.1** O SISTEMA deverá operar em plataforma Web;
- 8.1.2** O SISTEMA deverá ser executado em qualquer navegador (browser) popular disponível na internet (Microsoft Internet Explorer, Edge, Firefox, Apple Safari, Opera, Google Chrome, dentre outros), em suas versões vigentes, e independente do sistema operacional;

- 8.1.3 O SISTEMA deverá ser responsivo, permitindo também ser acessado por meio de dispositivos móveis tais como: smartphones ou tablets, independentemente da plataforma utilizada, tais como: Android, iOS;
- 8.1.4 O SISTEMA deverá utilizar Bancos de Dados Relacional, de uso comercial ou livre, adequado às necessidades da Contratante e que ofereça performance e segurança compatíveis com o volume de dados e acessos simultâneos esperados para o volume de Usuários;
- 8.1.5 O SISTEMA deverá permitir acessos ilimitados de Usuários;
- 8.1.6 O SISTEMA deverá utilizar a língua portuguesa para toda e qualquer comunicação com os Usuários, inclusive em mensagens de erros;
- 8.1.7 O SISTEMA deverá operar com usuário de acesso limitado ao Sistema Operacional desktop, ou seja, não deverá ter a necessidade de o usuário ser administrador da máquina;

8.2 Ambientes Operacionais

- 8.2.1 É de responsabilidade da Contratada toda a infraestrutura necessária para atendimento dos serviços (Item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**), tais como: hardwares, softwares, licenças, certificados; durante toda a vigência do contrato;
- 8.2.2 Os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção do SISTEMA (hardwares e softwares / licenças), serão de responsabilidade da Contratada;
- 8.2.3 O ambiente de homologação será com acesso compartilhado entre os técnicos da Contratada e os técnicos da Contratante;
- 8.2.4 As homologações serão acompanhadas e validadas pelos Técnicos e Usuários Chaves da Contratante, responsáveis pelo SISTEMA;
- 8.2.5 Durante toda a vigência do contrato, todo item preparado para ser disponibilizado em produção deverá, obrigatoriamente, ser validado previamente no ambiente de homologação pelos Técnicos e Usuários Chaves da Contratante, responsáveis pelo SISTEMA.

8.3 Requisitos Técnicos

A seguir serão listados Requisitos Técnicos gerais, às quais todas as funcionalidades do SISTEMA devem obedecer:

- 8.3.1 O SISTEMA poderá ser modular, e deverá ser integrado total e automaticamente, de forma que os dados sejam armazenados com consistência (datas válidas, CPF/CNPJ válidos, dentre outros) e Integridade Referencial e sejam acessíveis por todos os módulos, minimizando digitação e entrada de dados de forma redundante;
- 8.3.2 O SISTEMA deverá ter uma construção padrão e homogênea, mantendo os mesmos padrões tais como: telas, relatórios, cores, botões, diálogos, ajudas, auditoria, logs, manuais;
- 8.3.3 Os Usuários deverão possuir link e login únicos de acesso ao SISTEMA para realizar todas as operações relacionadas ao seu respectivo perfil;
- 8.3.4 Tratar erros do SISTEMA por meio de mensagens, que descrevam o erro e indiquem providências a serem tomadas para corrigi-lo. As mensagens exibidas devem estar escritas de forma clara, intuitiva e em língua portuguesa;
- 8.3.5 As ocorrências de erro deverão ser registradas em uma tabela de LOG para consultas futuras;
- 8.3.6 Todas as telas do SISTEMA deverão ter um ícone de atalho no mesmo local para manual online, contendo todas as informações e instruções necessárias à utilização do mesmo, atualizadas, com consulta context sensitive, ou seja, apresentar o texto referente à tela atual, permitindo que os Usuários também acessem o texto completo do manual;
- 8.3.7 As configurações regionais do Sistema Operacional, nas estações dos Usuários, tais como: formato de datas, moedas, hora, separadores de milhares e decimais, não deverão influenciar no funcionamento do SISTEMA;
- 8.3.8 O SISTEMA deverá ser parametrizável pelos Usuários Chaves, em telas de fácil compreensão e atualização, garantindo a integridade referencial das informações;
- 8.3.9 A parametrização do SISTEMA deverá possuir uma funcionalidade de configuração que permita aos Usuários Chaves realizarem as alterações, sem que essa atividade necessite

de um técnico ou programador, e que todas as referências (tais como: cálculos, arrecadações, descrições, dentre outros) praticadas anteriormente sejam mantidas;

8.3.10 Prever a importação e exportação de arquivos digitais em formatos tais como: CSV, PDF, TXT, XLS, XML e demais formatos definidos pela Contratante;

8.3.11 O SISTEMA deverá exibir o progresso do processo de importação e exportação dos arquivos digitais desde o início até a sua conclusão;

8.3.12 Não exigir a instalação de sistemas/programas/plug-ins pagos e/ou proprietários nas estações dos Usuários, exceto plug-ins gratuitos, assegurando a compatibilidade de suas versões atualizadas com o SISTEMA.

8.4 Informações Complementares

Todas as características descritas no Item 8 - Requisitos Operacionais e Técnicos, deverão ser atendidas:

8.4.1 Na etapa de implantação do SISTEMA;

8.4.2 Na etapa de homologação do SISTEMA;

8.4.3 Quando da entrada em produção;

8.4.4 Sempre que for feito o aceite de alterações pós implantação.

9 Requisitos para Implantação

A seguir são apresentados os requisitos e processos que deverão ser seguidos na implantação do SISTEMA.

9.1 Customização

Nesta etapa as funcionalidades serão customizadas e parametrizadas para que possam ser implantadas, conforme abaixo:

- 9.1.1 A customização e parametrização do SISTEMA deverão obedecer às regras de negócios e particularidades da Contratante;
- 9.1.2 Será de responsabilidade da Contratada identificar as informações e variáveis necessárias para a customização e parametrização do SISTEMA;
- 9.1.3 A Contratada deverá solicitar à Contratante todas as informações necessárias para os trabalhos de customização e parametrização;
- 9.1.4 A customização e parametrização deverão ser acompanhadas e validadas pelo Gerente de Projeto da Contratada.

9.2 Migração / Importação de Dados

- 9.2.1 A Contratante disponibilizará os dados e documentação existentes dos sistemas atuais;
- 9.2.2 A Contratada deverá elaborar um plano de migração de dados, o qual deverá ser aprovado pela Contratante;
- 9.2.3 O plano de migração de dados deverá definir, no mínimo: quais tabelas serão transferidas para o SISTEMA, as tabelas que não deverão ser transferidas, os problemas encontrados e as soluções que deverão ser adotadas durante o processo de migração;
- 9.2.4 A conferência dos dados migrados será de responsabilidade da Contratante, utilizando o plano de migração de dados fornecido pela Contratada, o qual informará eventuais não conformidades para as providências de correções;
- 9.2.5 As atividades para a migração serão realizadas pela Contratada em ambiente de homologação, antes da implementação em ambiente de produção, e acompanhadas por Técnicos da Contratante;
- 9.2.6 Efetivada a conferência e o término bem-sucedido das atividades, a migração dos dados será homologada, aceita pela Contratante e implantada em produção;
- 9.2.7 Para atingir esse objetivo, a Contratada deverá:



- 9.2.7.1 Extrair, converter e migrar todos os dados das bases existentes para o novo SISTEMA, sendo que todo custo e responsabilidade dessa ação ficarão a cargo da Contratada;
- 9.2.7.2 Importar os dados definidos no plano de migração, considerando também as devidas integrações com os sistemas da Contratante, descritas no Item 9.3, previamente em ambiente de homologação, mesmo que para isso seja necessária a criação ou adaptação em tabelas, campos, telas ou relatórios;
- 9.2.7.3 Analisar os dados recebidos e enviar relatório apontando as possíveis irregularidades e inconsistências encontradas, tais como: endereço incompleto, CPF/CNPJ inválido, dentre outros. A Contratante em parceria com a Contratada definirá a estratégia a ser adotada nesses casos;
- 9.2.7.4 Fornecer, ao final desta etapa, relatórios que evidenciem a correta migração dos dados recebidos, assinado pelo Gerente de Projetos da Contratada, contendo no mínimo dados quantitativos e comparativos, a serem definidos pela da Contratante.

9.3 Integração

- 9.3.1 O SISTEMA deverá permitir a integração com os sistemas utilizados pela Contratante, em especial com:
 - 9.3.1.1 Active Directory Windows Server para autenticação de usuários;
 - 9.3.1.2 Sistema de Atendimento Municipal de Saúde;
 - 9.3.1.3 Outros sistemas utilizados ou que venham a ser utilizados pela Contratante.
- 9.3.2 A integração deverá ocorrer também, se necessário, entre as bases de dados dos sistemas utilizados pela Contratante e a base de dados do SISTEMA da Contratada e vice-versa;
- 9.3.3 A integração deverá ser desenvolvida e operacionalizada com a participação de representantes técnicos da Contratada e da Contratante, contemplando, obrigatoriamente, as seguintes atividades:

- 9.3.4 A integração com os sistemas da Contratante deverá ser realizada previamente em ambiente de homologação com acessos via Web Services e/ou um processo padronizado de geração e recepção de arquivos e/ou dados;
- 9.3.5 A Contratada deverá fornecer o *layout* contendo todas as especificações técnicas para o estabelecimento da integração, que contemple garantias de segurança e privacidade das informações trocadas, além de preservar os históricos das movimentações;
- 9.3.6 A Contratada, de comum acordo com a Contratante, deverá estabelecer as rotinas de importação, exportação e atualização de dados, bem como a sua periodicidade, escopo, regras de negócio, tecnologia adequada a ser utilizada, dentre outros requisitos do projeto de integração;
- 9.3.7 A integração deverá ser validada pelas partes envolvidas (Contratada e Contratante), em ambiente de homologação, antes da implementação em ambiente de produção;
- 9.3.8 A Contratada deverá fornecer informações de monitoramento dos processos de integração, em meio a ser acordado com os técnicos da Contratante (tais como: página web, e-mails, logs) que permitam o acompanhamento de todas as ocorrências, sinalizando os sucessos e eventuais falhas;
- 9.3.9 Em eventual falha nos processos da integração, a Contratada deverá comunicar por e-mail os Fiscais do Contrato e Técnicos da Contratante informando: quais processos afetados, a causa raiz, o plano de ação e prazos para restabelecimento;
- 9.3.10 Os processos de integração serão realizados na fase de implantação e durante toda a vigência do contrato;
- 9.3.11 O ambiente de homologação deverá ser mantido com as integrações realizadas, e só poderá ser atualizado de acordo com entendimentos prévios com os Técnicos da Contratante;
- 9.3.12 A Contratada deverá comunicar antecipadamente a Contratante, qualquer modificação no SISTEMA contratado que afete as integrações, para o planejamento da sua realização;

9.3.13 A Contratada deverá adequar o processo de integração mediante comunicado da Contratante, em função de necessidades de alterações nos sistemas previstos neste Item;

9.3.14 Características técnicas dos sistemas em uso pela Contratante: Banco de dados Oracle versão 11g, 12c e 18c; Ambiente operacional Windows Server 2012 ou superior, Interface de integração Web Services.

9.4 Etapas da Implantação

9.4.1 A implantação do SISTEMA ocorrerá em três etapas, da forma descrita abaixo:

9.4.1.1 Configuração: É a primeira etapa do processo que consiste na customização e parametrização do SISTEMA de acordo com as regras de negócios da Contratante;

9.4.1.2 Homologação: O SISTEMA deverá ser acessado pelos Fiscais do Contrato e Usuários Internos, em ambiente de homologação, para a validação da customização, parametrização, migração e integração;

9.4.1.3 Produção: Após a homologação e a formal aprovação pela Contratante, o SISTEMA deverá ser disponibilizado em Produção e será acompanhado pelos profissionais da Contratada (Operação Assistida) pelo período de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

9.4.2 A Contratada deverá disponibilizar Gerente de Projeto, alocado nas dependências da Contratante, que deverá acompanhar a implantação em todas as suas etapas;

9.4.3 A Contratada deverá disponibilizar todos os recursos técnicos necessários para o cumprimento das etapas da implantação (tais como: microcomputadores, impressoras, softwares, dentre outros) atendendo as políticas de segurança da Contratante, que servirá de apoio ao Gerente de Projeto.

9.5 Produtos Gerados

- 9.5.1 Documento de Listagem de Requisitos, contendo todas as funcionalidades e regras de negócio, formalmente aprovadas pela Contratante (eletrônico);
- 9.5.2 Roteiro com os cenários de testes realizados pela Contratada (eletrônico);
- 9.5.3 Formulário de Validação e Testes fornecido pela Contratante e assinado pela Contratada (papel e eletrônico);
- 9.5.4 SISTEMA customizado e parametrizado, dados migrados, integrado com os sistemas previstos, conforme legislação, regras e definições da Contratante;
- 9.5.5 Manual de operação do SISTEMA (eletrônico) a ser fornecido pela Contratada.

9.6 Garantia Técnica

- 9.6.1 A Contratada deverá garantir a atualização do SISTEMA ofertado, mantendo-o sempre em conformidade com a legislação (Federal, Estadual, Municipal, pertinente ao objeto), sem nenhum ônus adicional à Contratante, durante toda a vigência do Contrato;
- 9.6.2 A Contratada poderá ofertar versões do SISTEMA atualizadas com novas tecnologias de mercado, mediante avaliação de capacidade de adequação dos recursos de infraestrutura da Contratante;
- 9.6.3 A Contratada deverá fornecer a documentação atualizada do banco de dados, contendo no mínimo: dicionário de dados e MER / DER, a qual deverá estar anexa à fatura para cobrança das parcelas mensais do contrato;
- 9.6.4 Ao término do contrato, a Contratada deverá participar e colaborar na migração dos dados para outro sistema contratado ou desenvolvido pela Contratante.

9.7 Treinamento

- 9.7.1 A Contratada deverá realizar o processo de treinamento para o quantitativo mínimo de 310 (trezentos e dez) servidores ou pessoas indicadas pela Contratante, as quais irão utilizar e gerenciar o SISTEMA,, sendo Fiscais do Contrato, Usuários Chaves e demais

Usuários designados formalmente pela Contratante, conforme Item 9.7.3 – Tabela Resumo dos Treinamentos. O treinamento deverá ser realizado de forma prática e os participantes deverão ser capazes de:

- 9.7.1.1 Permitir aos Usuários que operem o SISTEMA sem qualquer dificuldade;
- 9.7.1.2 Definir tipos de Usuários, conferindo-lhes níveis de acesso diferenciados;
- 9.7.1.3 Operar o SISTEMA, adaptando a configuração às suas necessidades;
- 9.7.1.4 Replicar os conhecimentos obtidos, no âmbito da Contratante;
- 9.7.1.5 Compreender os objetivos para os quais os relatórios e consultas foram idealizados;
- 9.7.1.6 Realizar as parametrizações necessárias no SISTEMA.

9.7.2 Disposições Gerais do Treinamento

Os treinamentos deverão ser realizados de acordo com os seguintes itens:

- 9.7.2.1 Ocorrer imediatamente após a homologação do SISTEMA pela Contratante;
- 9.7.2.2 Deverão ser ministrados por pessoal capacitado / qualificado em treinamentos, e com conhecimentos do SISTEMA e das regras de negócio da Contratante;
- 9.7.2.3 Apresentar demonstrações práticas de funcionamento do SISTEMA;
- 9.7.2.4 Apresentar material didático para utilização do SISTEMA, que deve estar disponível para consulta e ser entregue pela Contratada em formato digital para cada participante, antes do início do treinamento;
- 9.7.2.5 Todos os treinamentos deverão ser realizados em ambiente específico configurado pela Contratada para este fim, o qual deverá refletir as mesmas características, funcionalidades e regras do ambiente de produção;
- 9.7.2.6 A Contratada e a Contratante acordarão entre si sobre o local para realização e os equipamentos a serem utilizados quando do treinamento das equipes da Contratante;
- 9.7.2.7 As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, dentre outros, serão de responsabilidade da Contratada;

- 9.7.2.8 O treinamento e o respectivo material didático deverão ser em idioma português;
- 9.7.2.9 A Contratada deverá, em até 5 (cinco) dias úteis anteriores à realização dos treinamentos, apresentar formalmente a Contratante, documento contendo:
- 9.7.2.9.1 Comprovação de que o ambiente de treinamento está disponível para uso e sem interferências durante a realização do mesmo;
 - 9.7.2.9.2 Conteúdo programático com os cenários a serem abordados, o qual deverá ser validado pela Contratante;
 - 9.7.2.9.3 Comprovação de que todos os participantes, quando for o caso, estejam cadastrados com seus respectivos logins e perfis de acesso.
- 9.7.2.10 A Contratada deverá ao final dos treinamentos, sem nenhum ônus adicional à Contratante, enviar certificado e pesquisa de satisfação, para cada participante.

9.7.3 Tabela Resumo dos Treinamentos

Descrição da Turma	Qtde. Turmas	Duração Horas/Turma	Qtde. Pessoas/Turma
- Perfil Gerencial	10	8	20
- Perfil Operacional	10	4	10
- Perfil Administrador	1	8	10
Total			310

- 9.7.3.1 Tal quantitativo poderá ser revisto, conforme necessidade da Contratante.

10 Suporte Técnico

10.1 Regramento

- 10.1.1 O Suporte Técnico compreende toda atuação de profissional qualificado e devidamente capacitado para o atendimento e resolução das solicitações (Incidentes, Problemas e Requisições de Serviços - definidas no Item 11.2) dos Usuários do SISTEMA, seja remotamente ou nas dependências da Contratante.
- 10.1.2 O Suporte Técnico deverá abranger todas as funcionalidades do SISTEMA;

- 10.1.3** Deverá emitir protocolo para todas as solicitações e atendimentos realizados no SISTEMA, independente do meio utilizado;
- 10.1.4** Todo atendimento aos Incidentes, Problemas, além das Requisições de Serviços, definidas no Item 11.2, deverão ser executadas e aprovadas no ambiente de homologação do SISTEMA;
- 10.1.5** O Suporte Técnico do SISTEMA será de responsabilidade da Contratada obedecendo ao horário e calendário de funcionamento da Contratante;
- 10.1.6** É de responsabilidade da Contratada a disponibilização de toda a infraestrutura necessária (tais como: microcomputadores, impressoras, softwares, dentre outros), para uso dos profissionais que realizarão o Suporte Técnico;
- 10.1.7** No caso das Requisições de Serviços, definidas no Item 11.2, a Contratada juntamente com a Contratante, deverá realizar o levantamento dos dados e elementos necessários (Levantamento de Requisitos). O levantamento de requisitos deverá ser efetuado em reunião com a participação dos Fiscais do Contrato e/ou Usuários Chaves e demais Usuários designados formalmente pela Contratante e profissionais da Contratada com conhecimento técnico e das regras de negócio.
- 10.1.7.1** A Contratada deverá realizar a Ata da Reunião onde será fixado prazo para apresentação de relatório com a descrição dos serviços, bem como o prazo de execução. Este relatório deverá ser aprovado pelos Fiscais do Contrato e/ou Usuários Chaves;
- 10.1.7.2** O prazo para a apresentação do relatório acima citado, deverá ser de no máximo 16 (dezesesseis) horas úteis.

11 Atendimento

11.1 Regras Gerais

O atendimento deverá ser realizado pela Contratada, durante toda a vigência do contrato, por diferentes meios tais como: telefone, e-mail, e ferramenta específica disponibilizada pela mesma.

O atendimento será operacionalizado segundo os itens abaixo:

- 11.1.1** A Contratada deverá disponibilizar ferramenta para abertura e acompanhamento de Ordens de Serviços online via Internet, onde serão registradas todas as solicitações dos Usuários, fornecendo obrigatoriamente um identificador (número da Ordem de Serviço);
- 11.1.2** A ferramenta deverá permitir: a identificação do solicitante, a classificação do evento (conforme Item 11.2), o grau de prioridade (conforme Item 11.3), descrição da solicitação, funcionalidade envolvida, data/hora da abertura e encerramento, anexar documentos, dentre outras informações, para o acompanhamento dos prazos e níveis de serviço (conforme Item 11.4);
- 11.1.3** A ferramenta deverá permitir a emissão de relatórios pela Contratante, contendo as informações necessárias ao controle das solicitações, das soluções fornecidas, do atendimento a prazos e níveis de serviço (conforme Item 11.4);
- 11.1.4** A abertura das Ordens de Serviços será realizada pela Contratada, permitindo ainda, caso necessário, que a Contratante também o possa realizar;
- 11.1.5** A Contratada deverá documentar as soluções de todas as solicitações na própria ferramenta;
- 11.1.6** Após a homologação e aceite da Ordem de Serviços realizada pelo Usuário, a Contratada deverá disponibilizar a solicitação para o ambiente de produção, e encerrar a Ordem de Serviço;
- 11.1.7** A Ordem de Serviço disponibilizada para homologação do Usuário solicitante, que não for homologada no prazo de 3 (três) dias úteis, deverá ser encerrada automaticamente pela ferramenta;
- 11.1.8** Caso o Usuário não homologue a Ordem de Serviço, o prazo para fins de SLA será considerado a data/hora da disponibilização da solicitação em ambiente de homologação pela Contratada;
- 11.1.9** Para o gerenciamento do atendimento, a Contratada deverá fazer o efetivo acompanhamento (e possibilitar que a Contratante também o faça) dos registros das

solicitações (Incidentes, Problemas e Requisições de Serviço - definidas no Item 11.2) e o andamento de suas soluções;

11.1.10 O prazo para realização do serviço será contado a partir do momento que for registrada a Ordem de Serviço junto à Contratada. No caso da indisponibilidade da ferramenta, o prazo será considerado a partir do contato por qualquer outro meio de comunicação.

11.2 Classificação de Eventos

Os atendimentos que envolvam solicitações de serviços, devem ser registrados com a seguinte classificação de eventos:

- 11.2.1 Incidente:** Compreende toda falha, erro, mau funcionamento, lentidão, indisponibilidade ou outras situações que impeçam ou dificultem o uso/acesso ao SISTEMA pelos Usuários. Sua solução se dá com a restauração do serviço ou a minimização de impactos negativos sobre o mesmo;
- 11.2.2 Problema:** Compreende a causa de um ou mais incidentes, que deve ser investigada a partir do diagnóstico de incidentes recorrentes. Sua solução se dá com a eliminação definitiva da causa do surgimento dos eventos indesejados;
- 11.2.3 Requisição de Serviço:** Compreende adaptações do SISTEMA para atendimento às legislações, normas, comunicados e instruções vigentes e editadas (municipais, estaduais e federais), além de orientações dos tribunais e pareceres normativos, termos de cooperação, contratos, convênio. Podem ser feitas ainda para melhoria de desempenho através de otimização de códigos ou recursos, e atendimento as solicitações necessárias para integrações conforme Item 9.3.

11.3 Graus de Prioridade

Os graus de prioridade devem atribuir a **Incidentes** um nível de criticidade para a sua execução. Essas solicitações serão classificadas em graus que vão de 1 (um) a 3 (três), em ordem decrescente de urgência.

11.3.1 Grau 1 (Prioridade Alta)

- 11.3.1.1 Incidentes que impeçam o acesso e/ou a utilização do SISTEMA;
- 11.3.1.2 Incidentes que causem indisponibilidade total de qualquer das funcionalidades do SISTEMA;
- 11.3.1.3 Incidentes que impactem no próprio registro e abertura da solicitação de atendimento.
- 11.3.1.4 Serviços que envolvam atendimentos de urgência, tais como: Serviços emergenciais, serviços atendidos pelo 153, dentre outros.

11.3.2 Grau 2 (Prioridade Média)

- 11.3.2.1 Incidentes que causem indisponibilidade parcial de qualquer das funcionalidades do SISTEMA;
- 11.3.2.2 Incidentes ocorridos nas integrações entre os sistemas da Contratante, de empresas terceiras ou conveniadas, ou ainda entre as funcionalidades do SISTEMA;

11.3.3 Grau 3 (Prioridade Baixa)

- 11.3.3.1 Demais incidentes que não forem enquadrados nos graus anteriores.
- 11.3.4 Em caso de reincidência de incidentes Grau 2 e Grau 3, o mesmo será reclassificado como Grau 1.

11.4 Níveis de Serviços

O Acordo de Nível de Serviços (**Service Level Agreement - SLA**) tem por objetivo medir o desempenho dos serviços prestados, estabelecer metas a fim de garantir que o serviço atenda às necessidades do negócio devendo-se reportar seus resultados através de relatórios.

11.5 Tempo de Resolução

Todos os prazos estabelecidos abaixo serão contados a partir do registro da solicitação. No caso da indisponibilidade da funcionalidade do **Item 11.1.1**, o prazo será considerado a

partir do contato por qualquer outro meio de comunicação disponível (tais como: telefone, e-mail);

11.6 Incidentes

11.6.1 Grau 1 (Prioridade Alta): até 04 (quatro) horas corridas;

11.6.2 Grau 2 (Prioridade Média): até 16 (dezesesseis) horas úteis;

11.6.3 Grau 3 (Prioridade Baixa): até 24 (vinte e quatro) horas úteis;

11.6.4 Qualquer alteração ou prorrogação dos prazos acima estabelecidos, deverão ser justificados por e-mail pela Contratada ao Fiscal Operacional da Contratante, informando novo prazo, desde que não ultrapasse o prazo do grau atual e limitado apenas a uma prorrogação.

11.7 Problemas

11.7.1 A Contratada deverá comunicar formalmente a Contratante da existência de Problemas no SISTEMA, mencionando: Descrição técnica detalhada, impactos aos Usuários, solução adotada, prazo para resolução definitiva. Essa comunicação deverá ocorrer logo que detectado o problema, e novamente quando for dada a sua solução.

11.8 Requisição de Serviço

11.8.1 Para os casos de requisição de serviços, devem ser obedecidos os prazos acordados entre a Contratante e a Contratada informados na fase de Levantamento dos Requisitos, conforme item 11.2.3;

11.8.2 Surgindo a necessidade da prorrogação do prazo acordado, estando condicionada a apenas uma prorrogação, a mesma deverá ser encaminhada para análise do Fiscal Operacional da Contratante, desde que o novo prazo seja igual ou inferior ao prazo inicial;

- 11.8.3** O acordo de prazos não se aplica para os casos de Adaptações Legais, conforme Item 7.5, prevalecendo o prazo legal.

11.9 Penalizações

- 11.9.1** Para cada hora ou fração de hora de atraso nos atendimentos técnicos (Item 11.4), a Contratada será penalizada no valor correspondente a 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total mensal do contrato, limitado a 10% (dez por cento);
- 11.9.2** Em caso de indisponibilidade total do SISTEMA que ultrapasse 10 (dez) horas/mês acumulativas ou mais de 5 (cinco) interrupções/mês, a Contratada será penalizada no valor correspondente até 30% (trinta por cento) sobre o valor total mensal do contrato;
- 11.9.3** Não serão contabilizadas como indisponibilidades as paradas solicitadas pela Contratante e as pré-programadas pela Contratada, desde que agendadas e aprovadas pela Contratante com, no mínimo, 2 (dois) dias úteis de antecedência.

11.10 Relatório de Desempenho

A Contratada deverá emitir, mensalmente, relatório de desempenho que evidenciarão a qualidade e quantidade de serviços prestados. As informações contidas no relatório servirão de base para verificar se os serviços foram prestados em conformidade com o acordo de nível de serviços **(Item 11.4)**:

- 11.10.1** Deverá ser entregue em até 2 (dois) dias úteis, antes da emissão da nota fiscal, em formato de planilha eletrônica, para aprovação prévia das informações apresentadas. Caso existam penalidades referentes ao mês de referência serão descontadas do pagamento da fatura;
- 11.10.2** Deverá estar disponível aos Fiscais do Contrato ou Usuários Chaves na própria ferramenta (Item 11.1.1);
- 11.10.3** Deverá ser entregue cópia impressa do relatório juntamente com a apresentação da nota fiscal, após o disposto no Item 11.10.1;

11.10.4 Deverá conter no relatório de desempenho, no mínimo, as seguintes informações:

- 11.10.4.1 Total de Ordens de Serviços abertas mensalmente, inclusive as abertas em meses anteriores e não solucionadas;
- 11.10.4.2 Total de Ordens de Serviços abertas por classificação de evento (Item 11.2) e por grau de prioridade (Item 11.3);
- 11.10.4.3 Número da Ordem de Serviço, descrição da solicitação, funcionalidade afetada, data e hora da abertura, classificação do evento, grau de prioridade, data e hora de conclusão, tempo do atendimento, status, prazo de atendimento das Ordens de Serviços em aberto.

12 Cronograma para Execução do Projeto

Os prazos descritos abaixo serão realizados sequencialmente, totalizando ao final o prazo máximo de até **24 (vinte e quatro) meses** e terão as fases compostas dos seguintes itens e seus subitens:

12.1 Fase 1 – Implantação

A fase de implantação do SISTEMA (**Item 9**) consiste nas seguintes etapas:

- 12.1.1 Customização do SISTEMA (Item 9.1);
- 12.1.2 Migração / Importação de Dados (Item 9.2);
- 12.1.3 Integração (Item 9.3);
- 12.1.4 Homologação do SISTEMA (Item 9.4);
- 12.1.5 Treinamento dos Usuários (Item 9.7).

Todas as etapas devem ser executadas tanto em ambiente de homologação como em produção, para cada item do cronograma de implantação.

12.1.6 Cronograma de Implantação

Prazo de execução: até 3 meses.

Cronograma de Implantação	Meses
---------------------------	-------



Item	Funcionalidade	1	2	3
1	Perfil Administrador - (mapeamentos, cadastros e migrações) - 3.1	X		
2	Perfil Atendente - (funcionalidades) - 3.2	X		
3	Canais de entrada - (<i>app</i> , portal, chat e redes sociais) - 1.2	X		
4	Perfil Munícipe - 1.3.1	X		
5	Perfil Gerencial - (funcionalidades) - 3.3		X	
6	Perfil Operacional - (<i>app</i> e funcionalidades) - 3.4		X	
7	Integrações Necessárias - 9.3		X	
8	Perfil Consultor - 3.5		X	
9	Notificações e Alertas - 4			X
10	Relatórios Gerenciais - 5			X

12.2 Fase 2 – Operação

12.2.1 Suporte Técnico (Item 10.1.1);

12.2.2 Atendimento (Item 11).

12.2.3 A Licença de Uso terá início após a conclusão da Implantação.