

RETIFICADO

EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 065/2022

PROCESSO Nº 12999367 - Nº OS 16803

PROCESSO DE COMPRA Nº 5381006 023/2022

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO
PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.**

**ABERTURA DA SESSÃO DE PREGÃO: 10:00 HORAS
DO DIA 27/12/2022**

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO nº 065/2022

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.

A MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A. torna pública a realização da licitação sob a modalidade Pregão Eletrônico nº 065/2022, tipo “menor preço”, modo de disputa “aberto e fechado”, para efetuar **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO**. A sessão de abertura de Pregão será dia 27/12/2022, às 10:00 horas por meio do site www.compras.mg.gov.br. O Edital encontra-se à disposição dos interessados no seguinte endereço: Avenida Álvares Cabral, nº 200, 12º andar, Centro, Belo Horizonte/MG, de 08:00 às 12:00 horas e de 13:00 às 17:00 horas, nos dias úteis, e nos sites www.compras.mg.gov.br e www.mgs.srv.br.

Belo Horizonte, 12 de dezembro de 2022.

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 065/2022

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.

A MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A., empresa pública inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.224.254/0001-42, doravante denominada MGS, com sede na Av. Álvares Cabral, nº 200, 2º, 12º e 16º andares, Centro, Belo Horizonte/MG, por intermédio de sua Equipe do Pregão, realizará licitação, na modalidade Pregão Eletrônico em sessão pública, através do site www.compras.mg.gov.br, regida pela Lei Estadual nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002, Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decretos Estaduais nº 48.012, de 22 de julho de 2020, nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, nº 47.437, de 26 de junho de 2018, Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar Federal nº 147, de 07 de agosto de 2014, e pela Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e de forma subsidiária a Lei Federal 14.133 de 1º de abril de 2021, bem como pelas disposições contidas neste Edital e seus Anexos, objetivando selecionar a proposta mais vantajosa, através do MENOR PREÇO GLOBAL a ser ofertado para o(s) lote(s) da presente Licitação.

O pregão será realizado por Pregoeiro e Equipe de Apoio designados na Portaria POR/DOP/002/2022.

1. DO OBJETO

1.1. A presente Licitação tem por objeto CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO, conforme especificações e condições constantes dos Anexos I e III (Minuta do Contrato) deste Edital.

1.2. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no Portal de Compras e as especificações técnicas constantes no Anexo I do Edital (Termo de Referência), o licitante deverá obedecer às disposições contidas no Anexo I.

2. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. Esta licitação está aberta a todos aqueles que se interessem pelo seu objeto e que atendam às condições exigidas no presente Edital e seus Anexos, desde que previamente credenciados perante o Portal de Compras <http://www.compras.mg.gov.br/>.

2.1.1. A participação de empresas em consórcio somente será admitida mediante o cumprimento dos requisitos estabelecidos no Decreto Estadual nº 48.012/2020.

2.1.2. O enquadramento como Microempresa ou Empresas de Pequeno Porte dar-se-á nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar Federal nº 123/2006, em especial seu art. 3º, observando-se a inoccorrência de quaisquer dos impedimentos do § 4º deste mesmo artigo.

2.1.2.1 Os licitantes deverão apresentar declaração (Modelo no disposto no item 8.2.3.4 deste Edital), sob as penas da lei, de que cumprem os requisitos legais para a qualificação como Microempresa, Empresas de Pequeno Porte ou equiparada, e que não possuem quaisquer dos impedimentos previstos no §4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº

123/2006, estando aptos a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da referida Lei Complementar.

2.2. O lote desta licitação será destinado à ampla participação.

2.3. Não poderão participar da licitação as empresas:

2.3.1. Declaradas inidôneas, de acordo com o previsto no art. 47, § 2º, do Decreto Estadual nº 45.902/2012, e que não tenham a sua idoneidade restabelecida até a data de realização da sessão pública do Pregão;

2.3.2 Em regime de falência;

2.3.3. Que se encontrem impedidas de licitar e contratar com Empresas Públicas, nos termos do art. 38 da Lei Federal nº 13.303/2016, a saber:

I cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista contratante;

II suspensão pela Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista;

III declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

IV constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

V cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

VI constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VII cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

VIII que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

2.3.4. Aplica-se a vedação prevista no art. 38 da Lei Federal nº 13.303/2016:

I à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

II a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) dirigente de Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista;

b) empregado de Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) autoridade do ente público a que a Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista esteja vinculada.

III cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.

2.3.5. A observância das vedações para não participação é de inteira responsabilidade do licitante que se sujeitará às penalidades cabíveis, em caso de descumprimento.

2.4. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão concomitantemente, exclusivamente por meio do sistema, os documentos de habilitação exigidos no edital e a proposta INICIAL com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

2.4.2. Até o horário previsto para abertura da sessão pública, é permitido ao Licitante retirar ou substituir a proposta anteriormente enviada.

2.5. A abertura da sessão de Pregão será dia 27/12/2022, às 10:00 horas.

2.6. Para todas as referências de tempo contidas neste Edital, será observado o horário oficial de Brasília.

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. Para acesso ao sistema eletrônico o fornecedor deverá credenciar-se, nos termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018, por meio do site www.compras.mg.gov.br, na opção Cadastro de Fornecedores, no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data da sessão do Pregão.

3.2. Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo que o representante receberá uma senha eletrônica de acesso.

3.2.1. Não será permitido ao mesmo credenciado representar mais de um proponente no mesmo certame.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CAGEF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5. O fornecimento da senha é de caráter pessoal e intransferível, sendo de inteira responsabilidade do fornecedor e de cada representante qualquer transação efetuada, não podendo ser atribuídos ao provedor ou ao gestor do sistema eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.6. O licitante se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante, sendo que o credenciamento do representante do fornecedor implicará responsabilidade pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações, sob pena da aplicação de penalidades.

3.7. Informações complementares a respeito do cadastramento serão obtidas no site www.compras.mg.gov.br ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores, via email: cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br, com horário de atendimento de Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00h às 16:00h.

3.8. O fornecedor que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, disciplinados no Decreto Estadual nº.47.437, de 2018 deverá comprovar a condição de beneficiário no momento do seu credenciamento ou quando da atualização de seus dados cadastrais no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF, desde que ocorram em momento anterior ao cadastramento da proposta comercial.

3.9. Não havendo comprovação, no CAGEF, da condição de beneficiário até o momento do registro de proposta, o fornecedor não fará jus aos benefícios listados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

3.10. O credenciamento do Licitante junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico, sob pena da aplicação das sanções previstas no item 12 (doze) do Edital.

3.11. Caberá ao licitante interessado em participar do pregão, na forma eletrônica:

3.11.1. remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via Portal www.compras.mg.gov.br, os documentos de habilitação, a proposta e, quando necessário, os documentos complementares;

3.11.2. acompanhar as operações no sistema durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

3.11.3. comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

3.11.4. utilizar a chave de identificação e a senha de acesso ao sistema para participar do pregão na forma eletrônica;

3.11.5. solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso ao sistema por interesse próprio.

4. DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

4.1. No campo específico do sistema, o licitante poderá **incluir** informações do serviço/produto cotado. As referidas informações deverão ser incluídas na **Proposta Comercial**, nos termos do item 2.4.

4.2. As orientações para cadastro de proposta e envio dos documentos de habilitação encontram-se detalhadas no Manual Pregão Eletrônico - Decreto nº 48.012/2020 acessível pelo Portal de Compras.

4.3. Na proposta comercial, o licitante deverá informar o valor unitário e o valor global do lote.

4.3.1. A isenção do ICMS concedida aos fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais, prevista na Resolução Conjuntiva SEPLAG/SEF nº 4.670/2014 concomitante com o Decreto Estadual nº. 43.080, de 13 de dezembro de 2002, NÃO se aplica à MGS, devendo os fornecedores informar nas propostas enviadas os preços sem a dedução relativa ao mencionado imposto.

4.3.2. Os valores cadastrados no sistema para participação da etapa competitiva, deverão constar o preço com ICMS.

4.4. O prazo de validade das propostas será de 60 (sessenta) dias consecutivos, a contar da data marcada para a abertura das mesmas, nos termos do art. 48, §3º, do Decreto Estadual nº 48.012/2020.

4.5. Por recomendação do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, conforme Processo nº 1047937, nas propostas deverão estar incluídos:

a) o orçamento detalhado de custos com os quantitativos do material a ser adquirido ou do serviço a ser prestado, com os respectivos valores e custos diretos e indiretos, e outros custos que possam vir a ser previstos no instrumento editalício;

b) a especificação dos custos do material ou serviço, em termos de despesas diretas e indiretas bem como BDI (Bonificações e Despesas Indiretas) ou LDI (Lucros e Despesas Indiretas), especificando valores e quantidades, em termos unitários;

4.5.1. Os custos previstos nas alíneas “a” e “b” do item 4.5 ficarão a cargo única e exclusivamente da CONTRATADA.

4.6. É de inteira responsabilidade dos licitantes o conhecimento das características do objeto da licitação, cabendo-lhes observar as especificações, de forma a serem atendidas integralmente.

4.7. Deverá constar na proposta comercial conforme modelo estabelecido no Anexo II do presente Edital o preço global para o(s) lote(s) previsto(s) na Licitação, como também informar em sua proposta o preço unitário do produto ofertado, a fim de demonstrar, de forma discriminada, o resultado final/total do preço apresentado.

4.7.1 Esta exigência tem como objetivo favorecer, na fase de execução do objeto, o acompanhamento, identificação e fiscalização a serem executadas pela Administração em relação ao contrato firmado e evitar eventuais transtornos quanto à execução do objeto.

4.8. O Licitante detentor da oferta de menor preço informará em sua proposta, no ato do seu encaminhamento definitivo ao Pregoeiro da MGS, conforme procedimento estabelecido neste Edital, o número de sua Conta Bancária e respectiva Agência, visando operacionalizar o procedimento para pagamento previsto no Anexo I deste Instrumento Convocatório.

4.9. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após o encerramento da etapa de envio de lances da sessão pública.

4.10. A proposta do licitante melhor classificado será disponibilizada para avaliação do Pregoeiro e para acesso ao público após o encerramento do envio de lances.

4.11. Os documentos que compõem a habilitação do licitante somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o a aceitação da proposta.

4.12. O envio das propostas, nos termos acima dispostos, ocorrerá por meio de chave de identificação e senha de acesso ao sistema.

4.13. Os licitantes poderão retirar ou substituir os documentos de habilitação e a proposta inseridos no sistema até a abertura da sessão pública.

4.14. O valor estimado ou o valor máximo aceitável para a contratação, possuirá **caráter sigiloso** e será disponibilizado permanentemente aos órgãos de controle externo e interno, em conformidade ao que dispõe o art. 34 da Lei Federal 13.303/2016 c/c art. 15 do Decreto 48.012/2020.

4.15. O valor estimado ou o valor máximo aceitável para a contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias à elaboração das propostas

5. DA SESSÃO PÚBLICA

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, preservado o sigilo do licitante, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital e contenham vícios insanáveis.

5.2.1. A análise da proposta que trata o item anterior é uma análise prévia, e não poderá implicar quebra de sigilo do fornecedor, bem como não exime a Administração da verificação de sua conformidade com todas as especificações contidas neste edital e seus anexos, quando da fase de aceitabilidade da proposta do licitante detentor do menor preço para cada lote.

5.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo Pregoeiro, e somente essas participarão da etapa de envio de lances.

5.4. Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema.

5.4.1. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão pública e as regras estabelecidas no edital.

5.4.2. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, para o valor global do lote licitado, observado o intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

5.4.3. Não serão aceitos lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.

5.5. Durante o transcurso da sessão pública, serão divulgados, em tempo real, o valor e horário do menor lance apresentado pelos licitantes, bem como todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada a identificação do licitante.

5.5.1. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.6. O modo de disputa será ABERTO E FECHADO, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado, sendo a etapa de envio de lances da sessão pública com duração de quinze minutos.

5.6.1. Encerrado o prazo previsto no item 5.6, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

5.6.2. Encerrando o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá a oportunidade para que o licitante da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores de até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.6.3. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas acima, poderão os licitantes dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de mais três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

5.6.4. Após o término dos prazos estabelecidos acima, o sistema ordenará os lances conforme sua vantajosidade.

5.6.5. Na ausência de lance final fechado classificado na forma estabelecida nos subitens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de mais três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.6.6. Poderá o Pregoeiro, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atenda às exigências de habilitação.

5.7. Caso os Licitantes não realizem lances, prevalecerá a proposta de menor preço apresentada para efeito de classificação final.

5.8. A oferta única poderá ser aceita, desde que essa atenda a todas as exigências do Edital e que seu preço seja compatível com os praticados no mercado.

5.9. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o Pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

5.9.1. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24(vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.10. Todas as informações relevantes relativas à sessão pública do Pregão constarão em ata divulgada no sistema eletrônico.

5.10.1. Sempre que julgar necessário, o Pregoeiro estabelecerá prazo para que o Licitante titular da melhor oferta faça a entrega de nova composição de preços, readequada ao lance vencedor, desde que as informações previstas no item 2.4 deste Instrumento Convocatório já tenham sido apresentadas preliminarmente, em conjunto com a proposta comercial.

5.11. O intervalo de tempo entre lances será de 06 segundos.

6. DO CRITÉRIO DE DESEMPATE

6.1. Quando for o caso, para efeito de julgamento, será observado e aplicado o seguinte procedimento, disposto na Lei Complementar Federal nº123/2006

6.1.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte.

6.1.2. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte sejam iguais ou até 05% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada.

6.1.3. Constatado o empate nos termos do item anterior, a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado, caso atenda às demais exigências edilícias.

6.1.4. Para efeito do disposto no subitem anterior, a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte melhor classificada será convocada, após o encerramento da etapa de lances, para apresentar nova proposta, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos contados da convocação, sob pena de preclusão.

6.1.5. Não se efetivando a contratação da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, na forma dos subitens anteriores, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na condição estabelecida no subitem 6.1.2, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

6.1.6. Havendo equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que se encontrem no intervalo previsto no subitem 6.2.2, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.1.7. Na hipótese da não contratação de nenhuma Microempresa ou Empresas de Pequeno Porte participante do certame, que façam jus às prerrogativas legais acima descritas, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

6.1.7.1 Na hipótese de não haver vencedor para a cota reservada para participação exclusiva de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, esta poderá ser adjudicada ao vencedor da cota principal ou, diante de sua recusa, aos licitantes remanescentes, desde que pratiquem o preço do primeiro colocado da cota principal.

6.1.8. O presente procedimento somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por Microempresa ou Empresas de Pequeno Porte.

6.1.9. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7. DO JULGAMENTO

7.1. O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL ofertado para o (s) lote (s) da presente licitação.

7.2. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar pelo sistema contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço,

para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.

7.3 A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.4 Encerrada a negociação, o licitante terá o prazo de 2 (duas) horas, contadas da solicitação do Pregoeiro no sistema, para envio da proposta atualizada, bem como documentação complementar, adequados ao último lance ofertado.

7.4.1. O prazo poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante e formalmente aceita pelo Pregoeiro, formulada antes de findo o prazo.

7.5. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação no edital e verificará a habilitação do licitante conforme disposições do edital.

7.5.1. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, para todos os fins aqui dispostos, que não atender às exigências fixadas neste Edital, contenha vícios insanáveis, manifesta ilegalidade ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.

7.6. Quando julgar necessário, o Pregoeiro poderá solicitar ao Licitante que demonstre a exequibilidade de seus preços, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, devendo ser observados pelo Licitante os critérios previstos nos itens 4.5 e 4.5.1 deste Edital.

7.6.1. Na situação prevista no item 7.6 deste Edital, o Pregoeiro indicará ao Licitante o meio de envio da documentação solicitada.

7.7. Encerrada a etapa de negociação, o(a) Pregoeiro(a) convocará o licitante arrematante para enviar a amostra, no prazo e nos termos previstos, no Anexo I do Edital (Termo de Referência), caso seja solicitado.

7.7.1. A amostra solicitada (identificada com o nome do Fornecedor, número de Pregão e número do lote arrematado) deverá ser encaminhada diretamente para o Setor de Protocolo da MGS, destinado ao setor de LICITAÇÃO, sita na Av. Álvares Cabral, nº 200, 12º Andar, Centro, Belo Horizonte/ MG, no horário das 08h às 11h30min e das 13h às 16h30min, de segunda a sexta-feira.

7.7.2. Em caso de envio da amostra via serviços de entrega de mercadorias, a licitante deverá informar o código de postagem no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir do fim do prazo estabelecido no Anexo I do Edital (Termo de Referência), através do email licitacao@mgs.srv.br.

7.7.3. A não apresentação da amostra/ código de postagem nos prazos descritos nos subitens 7.7.1 e 7.7.2, ocasionará a desclassificação do Licitante.

7.8. Será vencedora a oferta de menor preço, desde que esta esteja em conformidade com o Edital. Se a proposta de menor valor não estiver em conformidade com o Edital, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

8. DA HABILITAÇÃO

8.1. Poderão participar da licitação empresas nacionais ou estrangeiras estabelecidas no Brasil, que comprovem sua habilitação para o fornecimento do objeto da presente licitação, conforme disposto neste item, registradas ou não no cadastro de empresas da MGS.

8.1.1. As exigências de habilitação das empresas estrangeiras serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados com tradução livre.

8.1.2. O licitante deverá ter procurador residente e domiciliado no Brasil, com poderes para receber citação, intimação e responder administrativa e judicialmente por seus atos, juntando o instrumento de mandato com os documentos de habilitação.

8.1.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser estrangeiro, para fins de assinatura do contrato, os documentos de que trata o item 8.1.1 serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do dispostos no Decreto Federal nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.2. A habilitação deverá ser comprovada pela análise dos documentos abaixo relacionados:

8.2.1. Declaração expressa de que o Licitante não emprega trabalhador nas situações previstas no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, assinado pelo Representante Legal do Licitante (modelo abaixo).

MODELO DE DECLARAÇÃO
DECLARAÇÃO DE EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA
A Empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu Representante Legal Sr. (a) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, DECLARA, EM CUMPRIMENTO AO INCISO XXXIII, DO ART. 7º DAS CONSTITUIÇÃO FEDERAL , que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menor de dezesseis anos.
Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz (...).
_____ (data)
_____ Assinatura, qualificação e Carimbo (Representante Legal)

8.2.2. Declaração de que o Licitante não possui quaisquer impedimentos para licitar/contratar com a Administração Pública, em especial o disposto no art. 38 da Lei Federal n.º 13.303/2016 (modelo abaixo).

MODELO DE DECLARAÇÃO
DECLARAÇÃO DE AUSÊNCIA DE IMPEDIMENTO PARA LICITAR E CONTRATAR COM EMPRESAS PÚBLICAS
A Empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu Representante Legal Sr. (a) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, DECLARA , sob as penas da Lei, que, até a presente data, não

possui quaisquer impedimentos para licitar/contratar com a Administração Pública, em especial o disposto no art. 38 da Lei Federal n.º 13.303/2016, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

(data)

Assinatura, qualificação e Carimbo
(Representante Legal)

8.2.3. HABILITAÇÃO JURÍDICA

8.2.3.1. Ato constitutivo, devidamente inscrito no caso de sociedades civis, comprovando que a Empresa desenvolve atividade compatível e pertinente ao objeto da presente licitação, acompanhado da documentação de eleição de seus administradores e da prova de constituição da diretoria em exercício; no caso de sociedades comerciais e cooperativas, estatuto ou contrato social, devidamente registrado na Junta Comercial; no caso de sociedade de ações, acompanhado de documentos de eleição ou designação de seus administradores e da(s) última(s) alteração(ões) referente(s) ao objeto e à administração da empresa ou a última alteração consolidada.

8.2.3.1.1. Cópias dos documentos pessoais dos representantes da empresa que irão assinar o contrato.

8.2.3.2. Registro comercial, em caso de empresa individual, comprovando que a Empresa desenvolve atividade compatível e pertinente ao objeto da presente licitação.

8.2.3.3. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.2.3.4. Na hipótese do Licitante enquadrar-se como Microempresa ou Empresas de Pequeno Porte, além da documentação retro exigida, deverá ainda apresentar declaração firmada pelo representante Legal da Empresa atestando que a mesma se enquadra no regime favorecido e diferenciado das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, não havendo nenhum dos impedimentos previstos no §4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006 (modelo abaixo).

MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NA LEI COMPLEMENTAR FEDERAL Nº 123/2006

A Empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu Representante Legal Sr.

(a) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, **DECLARA, PARA FINS DE CONTRATAÇÃO JUNTO À**

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A., que se inclui no regime diferenciado e favorecido das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, não havendo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006.

(data)

Assinatura, qualificação e Carimbo
(Representante Legal)

8.2.3.4.1 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 sujeitará o licitante às sanções estabelecidas em lei.

8.2.4 DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

8.2.4.1. Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

8.2.4.2. Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, fornecida pela Secretaria da Receita Federal ou pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional.

8.2.4.3. Certidão Negativa da Fazenda Estadual.

8.2.4.4. Certidão de Regularidade Perante o FGTS.

8.2.4.5. Certidão Negativa de Falência, de recuperação judicial ou de recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Esses documentos podem ser substituídos por cópia da decisão judicial de autorização de participação em licitações.

8.2.4.6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

8.2.4.7. Certidão Negativa da Fazenda Municipal (se serviço).

8.3. A falta de documentos exigidos para a presente licitação, ou a sua apresentação em desacordo com este Edital e os seus Anexos, poderá implicar na inabilitação e consequente desclassificação do Licitante, salvo o disposto no item 15.9 deste edital.

8.4. O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

8.4.1. A falsidade da declaração de que trata o item anterior sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital.

8.4.2. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Certificado de Registro Cadastral emitido pelo CAGEF.

8.4.2.1. Nesse caso os licitantes assinalarão em campo próprio no sistema a opção por utilizar a documentação registrada no CAGEF, não sendo necessário o envio dos documentos que estiverem vigentes.

8.4.2.2. Os documentos que constarem vencidos no CAGEF e os demais documentos exigidos para a habilitação, que não constem do CAGEF, deverão ser anexados no sistema nos termos do item 2.4 do edital.

8.4.2.3. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do CAGEF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

8.4.2.4 Caso as comprovações constantes do CAGEF vençam entre a data de envio da documentação concomitante ao cadastro da proposta e o momento da verificação da

habilitação, deverá ser solicitado pelo Pregoeiro ao licitante o envio da documentação atualizada, por meio de documentação complementar.

8.4.2.5. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 48.012/20.

8.5. Se houver dúvida em relação à integridade do documento digital, o Pregoeiro solicitará ao licitante que, no prazo de até 02 (dois) dias úteis contados da solicitação, envie à MGS o documento original físico.

8.6. O endereço para o envio do(s) documento(s) solicitado(s) pelo Pregoeiro é Av. Álvares Cabral, 200, 12º andar, Centro, Belo Horizonte/MG – CEP 30.170-000, telefones (31) 3239 - 8533 ou 3239 -8597. Documentos enviados sem a solicitação do Pregoeiro ou por meio distinto daquele solicitado serão desconsiderados e descartados.

8.7. Será fixada em 90 (noventa) dias, a partir de sua expedição, a validade dos documentos públicos que não trouxerem esta informação evidenciada.

8.8. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios eletrônicos oficiais de órgão e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, conforme estabelecido no § 3º do art. 43 do Decreto Estadual nº 48.012/2020.

8.9. Serão consideradas inabilitadas, não podendo participar da licitação, as empresas cujos registros no cadastro dos órgãos da Administração Pública direta ou indireta do Estado de Minas Gerais ou da Administração Federal estejam suspensos, cancelados ou com quaisquer problemas.

8.10. É facultado ao Pregoeiro da MGS, visando verificar e comprovar a veracidade da declaração prevista no subitem 8.2.3.4, exigir dos Licitantes documentos pertinentes a tal constatação, bem como realizar outras diligências necessárias e voltadas para este fim.

8.11. Quanto à comprovação da regularidade fiscal das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, será observado o disposto nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar Federal nº123/2006.

8.12. Para fins de habilitação, é facultada ao Pregoeiro a verificação de informações e o fornecimento de documentos que constem de sítios eletrônicos de órgãos e entidades das esferas municipal, estadual e federal, emissores de certidões, devendo tais documentos ser juntados ao processo. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos necessários para verificação, o licitante será inabilitado.

8.13. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda e negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9. DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

9.1. Constatado o atendimento pleno às exigências edilícias, será declarado o Licitante vencedor do lote, sendo-lhe adjudicado o respectivo objeto licitado.

9.2. A adjudicação do objeto ao ofertante da proposta de menor preço será feita pelo Pregoeiro, quando não houver recurso. Havendo recurso, a adjudicação do objeto do certame ao Licitante vencedor será feita pela Autoridade Competente, após o devido julgamento.

9.3. O Pregoeiro encaminhará o processo devidamente instruído à Autoridade Competente, após a adjudicação, propondo a homologação.

9.4. Uma vez homologado o resultado da licitação, será feita a divulgação do ato homologatório através de publicação no Portal da MGS ou publicação na imprensa, conforme preceitua a lei, sendo convocado o adjudicatário para a celebração de instrumento contratual.

9.5. A empresa vencedora deste certame deverá fornecer o objeto da Licitação de acordo com as necessidades da MGS e nos termos das regras dispostas no presente Edital e seus anexos, sob pena de aplicação das penalidades previstas em lei e neste Instrumento Convocatório.

9.6. A recusa injustificada da empresa adjudicatária em fornecer o objeto ora licitado caracterizará o descumprimento total das obrigações, ocasionando a aplicação das penalidades previstas em lei e no Capítulo 12 deste Edital (Sanções Administrativas), sem prejuízo da indenização à MGS do acréscimo do custo decorrente da contratação de outro Licitante, na ordem de classificação, ou, se for o caso, da realização de nova licitação.

9.7. Ocorrendo a hipótese do Licitante vencedor ser convocado e não assinar o instrumento contratual no prazo e condições estabelecidos, a MGS poderá adjudicar o objeto da presente licitação aos Licitantes remanescentes desde que cumpridos todas as regras do Edital

9.8. Os contratos oriundos desta licitação poderão ser rescindidos pela MGS, independentemente de ação ou interpelação judicial, se:

9.8.1. Previamente notificada, deixar a empresa Contratada de cumprir qualquer obrigação prevista no presente instrumento convocatório dentro do prazo nele fixado.

9.8.2. A Contratada transferir, no todo ou em parte o fornecimento acordado ou os direitos dele decorrentes, sem anuência prévia e expressa da MGS.

9.8.3. A Contratada se tornar insolvente ou falida.

9.8.4. Verificar-se o inadimplemento de quaisquer das condições e obrigações previstas neste Edital por parte da Contratada.

9.9. A rescisão unilateral do contrato, por ato da MGS, pelos motivos enumerados no item anterior, acarretará à Contratada a aplicação das penalidades previstas no Capítulo 12 deste Edital, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

9.10. Conforme julgamento da Administração, o instrumento de Contrato poderá ser substituído por emissão de Autorização de Fornecimento (AF) ou documento equivalente.

10. DOS RECURSOS

10.1. Declarado o vencedor, será concedido o prazo de no mínimo 10 (dez) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

10.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

10.3. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

10.4. A falta de manifestação motivada do Licitante da sua intenção de recorrer, na forma, meio de envio e prazo estabelecidos no item 10.1, importará na decadência do direito de interposição de recurso e a adjudicação, pelo Pregoeiro, do objeto da licitação ao vencedor na própria sessão.

10.4.1. Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais.

10.5. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias úteis para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias úteis, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

10.6 A apresentação de documentos complementares, em caso de indisponibilidade ou inviabilidade técnica ou material da via eletrônica, devidamente identificados, relativos aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, será efetuada mediante envio para o e-mail licitacao@mgs.srv.br e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observados os prazos previstos neste capítulo.

10.7. O recurso contra a decisão proferida pelo Pregoeiro, quando este não o acolher, será dirigido, por seu intermédio, à Autoridade Competente, que o decidirá.

10.8. Após o julgamento do recurso, a Autoridade Competente adjudicará o objeto da licitação ao vencedor e homologará o processo para determinar a contratação.

10.9. O recurso contra a decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo, exceto quando manifestamente protelatório ou quando o Pregoeiro o decidir de plano.

10.10. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

10.11. O resultado do recurso será divulgado no site da MGS www.mgs.srv.br e no Portal de Compras MG www.compras.mg.gov.br .

11. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

O Investimento decorrente desta licitação correrá por conta dos recursos próprios da MGS - Minas Gerais Administração e Serviços S.A..

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. A Minas Gerais Administração e Serviços S.A. (MGS) fará cumprir junto aos seus Fornecedores as disposições do art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002 e dos arts. 38 e 48 do Decreto Estadual nº 45.902, de 17/01/2012, Capítulo III, conforme transcrições abaixo:

“Lei Federal 10.520/2002 – Art. 7º: Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no contrato e das demais cominações legais.”

“Decreto Estadual nº 45.902/2012 – Art.38: Aos Fornecedores que descumprirem total ou parcialmente os contratos celebrados com a Administração Pública Estadual serão aplicadas as sanções previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666, de 1993, com observância do devido processo administrativo, respeitando-se o contraditório e a ampla defesa, observado o disposto neste Decreto:

I - advertência escrita - comunicação formal de desacordo quanto à conduta do Fornecedor sobre o descumprimento de contratos e outras obrigações assumidas, e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

II - multa - deverá observar os seguintes limites máximos:

a) três décimos por cento por dia, até o trigésimo dia de atraso;

b) dez por cento sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia;

c) vinte por cento sobre o valor do fornecimento, serviço ou obra não realizada ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuíam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações Contratadas;

III - suspensão temporária do direito de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a dois anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação do Fornecedor perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos resultantes de sua ação ou omissão, obedecido o disposto no inciso II do art. 54.

§1º Em caso de atraso injustificado na execução do objeto, poderá a Administração Pública Estadual aplicar multa de até três décimos por cento por dia, até o trigésimo dia de atraso, ou de até vinte por cento, em caso de atraso superior a trinta dias, sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, ou sobre a etapa do cronograma físico de obras não cumprida, conforme previsão constante do art. 86 da Lei Federal nº 8.666, de 1993.

§2º A aplicação de multa, seja moratória ou compensatória, fica condicionada a sua previsão expressa e suficiente no Edital e no contrato, quando houver, por meio de cláusula que contenha a indicação das condições de sua imposição no caso concreto bem como dos respectivos percentuais aplicáveis, conforme art. 86 e inciso II do art. 87 da Lei Federal nº 8.666, de 1993.

§3º O valor da multa aplicada, nos termos do inciso II, será descontado do valor da garantia prestada, prevista no § 1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666, de 1993, retido dos pagamentos devidos pela Administração Pública Estadual ou cobrado judicialmente.

§4º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de cinco dias úteis.

(...)

“Art. 48. Em se tratando de licitação na modalidade Pregão, a sanção a ser aplicada será a de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, nos termos do art. 12 da Lei nº 14.167, de 2002, respeitado, na graduação do prazo, o disposto no art. 47, §3º, deste Decreto.”

12.2. Será aplicada, de forma subsidiária, observando, portanto, apenas as disposições que não estiverem regulamentadas na Lei Federal nº 10.520/2002, Lei Estadual nº 14.167/2002 e Decreto Estadual nº 45.902/2012, as disposições contidas na Lei Federal nº 13.303/2016.

12.3. Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior e caso fortuito, dispostos no art. 393 do Código Civil, ou calamidade pública, assim estabelecida por lei.

12.4. Consideram-se motivos de força maior, caso fortuito ou calamidade pública: atos de inimigo público, guerra, revolução, bloqueios, epidemias, fenômenos meteorológicos de vulto, perturbações civis ou quaisquer acontecimentos assemelhados que fujam ao controle razoável de qualquer das partes contratantes.

13. DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

Ocorrendo atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para o fato, fica convencionada que a taxa de atualização financeira devida será de 6% (seis por cento) ao ano, conforme disposto no Anexo III do Edital.

14. DA ASSINATURA DO CONTRATO

14.1. Após a homologação do resultado, a MGS convocará a licitante vencedora para assinatura do Contrato, que se dará em até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e na Lei Federal nº 13.303/2016.

14.1.1. O prazo para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pela MGS;

14.2. A assinatura do Contrato está condicionada à verificação da regularidade fiscal da licitante vencedora.

14.2.1. Quando o proponente vencedor não apresentar situação regular das condições de habilitação no ato da assinatura do acordo administrativo ou recusar-se a assiná-los no prazo e nas condições estabelecidas, é facultado à MGS convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo, após comprovados os requisitos habilitatórios e realizada a negociação, em igual prazo, sem prejuízo das sanções cabíveis.

14.3. Havendo interesse da Administração, o Contrato poderá ser encaminhado por meio eletrônico, a ser indicado por esta administração.

15. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Este Edital deverá ser lido e interpretado na íntegra, e, após encaminhamento da proposta, não serão aceitas alegações de seu desconhecimento.

15.2. Os pedidos de esclarecimentos e os registros de impugnações referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, no site <http://www.compras.mg.gov.br/>.

15.2.1. Os pedidos de esclarecimento e registros de impugnação serão realizados, em caso de indisponibilidade técnica ou material do sistema oficial do Estado de Minas Gerais, alternativamente, via e-mail licitacao@mgs.srv.br observados os prazos previstos no item 15.2.

15.2.2. O pedido de esclarecimentos ou registro de impugnação pode ser feito por qualquer pessoa no Portal de Compras na página do pregão, em campo próprio (acesso via botão “Esclarecimentos/Impugnação”).

15.2.3. Nos pedidos de esclarecimentos ou registros de impugnação os interessados deverão se identificar (CNPJ, Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos, se pessoa jurídica e CPF para pessoa física) e disponibilizar as informações para contato (endereço completo, telefone e e-mail).

15.2.4. A resposta ao pedido de esclarecimento ou ao registro de impugnação também será disponibilizada via sistema. O solicitante receberá um e-mail de notificação e a situação da solicitação alterar-se-á para “concluída”.

15.2.5. O Pregoeiro responderá no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da impugnação ou da solicitação de esclarecimento, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

15.2.6. A impugnação não possui efeito suspensivo. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro nos autos do processo de licitação.

15.2.7. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração Pública.

15.3. A não impugnação do Edital, na forma e tempo definidos acima, acarreta a decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame.

15.4. Será designada nova data para a realização do certame nos seguintes casos:

15.4.1. Quando for acolhida a impugnação contra o ato convocatório;

15.4.2. O Pregoeiro não decidir sobre a impugnação dentro do prazo de 2 (dois) dias úteis;

15.4.3. Houver qualquer modificação no ato convocatório, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas.

15.4.4. Modificações no edital serão divulgadas nos mesmos meios de publicação utilizados para divulgação do texto original.

15.5. A designação de nova data exige divulgação pelo mesmo instrumento em que se deu aquela do texto original.

15.6. Os prazos estabelecidos neste Edital serão contados excluindo-se o dia do início e incluindo-se o do vencimento, consideram-se os dias consecutivos e só se iniciam e expiram os prazos em dia de expediente na entidade.

15.7. A MGS poderá revogar, total ou parcialmente, a presente licitação por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar a revogação, bem como anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros ou do próprio Pregoeiro, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, ficando assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa dos eventuais prejudicados.

15.7.1. A licitação não constitui compromisso de contratação. No caso de revogação ou anulação, não caberá aos Licitantes direito a qualquer indenização, ressalvado o direito do contratado de boa fé ao ressarcimento dos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

15.8. É facultado ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar aos setores competentes a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

15.9. O Pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível aos licitantes, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, desde que não contrarie a legislação vigente e não comprometa a lisura da licitação.

15.9.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento acima citado, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, e a ocorrência será registrada em ata da sessão.

15.9.2. Caso seja solicitado pelo Pregoeiro documentação complementar nos termos do item 15.9, o licitante terá um prazo de até 24 (vinte e quatro) horas para envio do documento pelo sistema.

15.9.2.1. O prazo poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante e formalmente aceita pelo Pregoeiro, formulada antes de findo o prazo.

15.10. É vedado à empresa adjudicatária subcontratar total ou parcialmente o objeto deste pregão, sem a anuência prévia da MGS.

15.11. Caberá à empresa credenciada acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

15.12. Informações complementares que visam obter maiores esclarecimentos sobre a presente licitação serão prestadas pela Equipe de Apoio ao Pregão e/ou pelo Pregoeiro da

MGS, no horário de 08h às 12h e de 13h às 17h, de segunda a sexta-feira, podendo ser via telefone, (31) 3239-8533 e 3239-8597 ou pelo e-mail: www.compras.mg.gov.br.

15.13. Os autos do processo poderão ser consultados no Setor de Licitação situado na Avenida Álvares Cabral, nº 200, 12º andar, Centro, Belo Horizonte/MG CEP: 30.170-000, no horário das 08:30 às 11:30 horas e das 13:00 às 16:30 horas, de segunda a sexta-feira.

15.14. Fica estabelecido o foro da cidade de Belo Horizonte, sede da MGS, para ações judiciais, decorrentes do Edital.

15.15. Fazem partes integrantes deste Edital os seguintes Anexos:

ANEXO I – DESCRIÇÃO COMPLETA DO OBJETO DA LICITAÇÃO (TERMO DE REFERÊNCIA)

ANEXO I – A - CHECKLIST PROVA DE CONCEITO

ANEXO I – B - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

ANEXO I - C – ESCLARECIMENTOS

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO III – MINUTA DO CONTRATO

ANEXO IV – TERMO DE DESIGNAÇÃO DE GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

Belo Horizonte, 12 de dezembro de 2022.

Rogério Lara de Vasconcelos
Gerência de Planejamento e Logística da
Operação

Jacqueline Ferreira Alves Santos
Pregoeira da Disputa

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 065/2022

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.

ANEXO I (TERMO DE REFERÊNCIA)

DESCRIÇÃO DO OBJETO

Termo de Referência – COAD 021/2022

ÁREA SOLICITANTE	DATA	GESTOR DO CONTRATO	FISCAL DO CONTRATO
COAD	29/06/2022	NOME: Felipe Chaves A. Jardim E-MAIL: felipe.chaves@mgs.srv.br MATRÍCULA: 58.120-9 TELEFONE: 31 3239-8426	NOME: Thiago Fernandes Surette E-MAIL: thiago.surette@mgs.srv.br MATRÍCULA: 86.916-9 TELEFONE: 31 3239-8483

1 - OBJETO

O presente processo tem como objeto a contratação de empresa fornecedora de solução, em caráter de locação, para controle automatizado de gestão do atendimento presencial, remoto e híbrido aos funcionários internos, externos e parceiros da MGS, assim como o fornecimento de todos os equipamentos, completa implantação, capacitação dos usuários, assistência técnica preventiva, corretiva e evolutiva nas unidades da MGS, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas, estabelecidas neste instrumento.

A presente licitação será em **LOTE ÚNICO** para garantir a total compatibilidade e integração da solução.

O lote desta licitação será destinado à ampla participação.

1.1 Software

ITEM	CÓDIGO SISTEMA	DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DA COMPRA
1	8514	Licença de uso - emissão e Impressão de Senhas	Licença	1
2	8515	Licença de uso - painel de Chamada de Senhas	Licença	1
3	8516	Licença de uso - terminal de Chamada de Senhas	Licença	60
4	8517	Licença de uso para atendimento de Senhas Terminal Virtual	Licença	20
5	8518	Licença de uso para avaliação do Atendimento - WEB	Licença	1
6	8519	Licença de uso para supervisão e Monitoramento Operacional e Corporativo	Licença	10
7	8520	Licença de uso de painel de Gerenciamento Matricial	Licença	1
8	8521	Licença de uso - Servidor Corporativo	Licença	1
9	8522	Licença de uso - Servidor Operacional	Licença	2

2.1 Hardware

ITEM	CÓDIGO SISTEMA	DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE DA COMPRA
1	8523	Locação de impressora de senha	Und.	1
2	8524	Locação de painel de Chamada de Senhas	Und.	1
3	8525	Locação de painel de Gerenciamento Matricial	Und.	1
4	8526	Locação de servidor Operacional	Und.	2

NATUREZA	LOTAÇÃO	CENTRO DE RESULTADO
215.008.000 Serviços de Informática	100000818 COAD – Coordenadoria Administrativa	221150000 COAD – Coordenadoria Administrativa

2 - JUSTIFICATIVA

Alinhado ao planejamento estratégico, juntamente com a evolução tecnológica, a Coordenadoria Administrativa identificou a necessidade de aperfeiçoamento da plataforma de gerenciamento de fila de atendimento presencial aos nossos empregados. Com a implantação da solução será possível uma melhor comunicação junto ao empregado por diversos canais de interação, sendo eles: presencial, via website MGS, dispositivos móveis, entre outros. O controle e gerenciamento são centralizados, mantendo todo o registro das informações e disponibilizando-as em tempo real.

Neste contexto, a contratação da solução vai atender as demandas de forma proativa e planejada, abrindo assim uma perspectiva de melhora no atendimento, além de gerar indicadores que podem auxiliar no planejamento e aplicação de processos de atendimentos uniformes e padronizados de forma eficaz e eficiente. Cada solicitação no canal de atendimento irá gerar protocolo (identificador/ticket) que retrate fielmente a manifestação, permitindo o acompanhamento (rastreadabilidade).

O quantitativo supracitado no item 1.1 é a quantidade utilizada atualmente na empresa. Nesses itens, alguns já visam o crescimento caso haja a expansão de atendimento.

A solução de gerenciamento de fila caracteriza-se como serviço de natureza contínua e é de extrema importância às atividades administrativas da MGS. Dessa forma, este meio de comunicação é essencial para melhor atender os empregados da MGS.

A contratação se faz necessária para garantir a continuidade dos atendimentos aos empregados, sendo este, essencial e vital, visto que o contrato atual terá sua vigência encerrada no ano de 2022.

3 - DAS ESPECIFICIDADES DA CONTRATAÇÃO DO OBJETO

3.1 - DESCRIÇÕES DO OBJETO

3.1.1 A Solução deve estar em conformidade com os princípios e diretrizes da política de atendimento da Gestão de Atendimento MGS - Minas Gerais Administração e Serviços S.A, devendo ser configurada de forma autônoma pelos gestores e supervisores da própria MGS, sem a necessidade de ações através de especialista técnico da Contratada. As funcionalidades devem favorecer Usuários e Colaboradores, incluindo os portadores de necessidades especiais, além de disponibilizar eficiente usabilidade em todas as suas interfaces.

3.1.2 A Solução deve constituir eficiente ferramenta para a operação e gerenciamento online do atendimento, a partir da adoção do conceito Omnichannel, incluindo canais digitais do tipo Chat, Agendamento, Atendimento Presencial, além de funcionalidades para o recebimento e tramitação de formulários e documentos na forma de arquivos digitais, distribuição automatizada para as áreas e profissionais do atendimento, no âmbito das Unidades de Atendimento da MGS.

3.1.3 A Solução deve permitir que sejam efetivados históricos e análises dos registros de todos os procedimentos operacionais e protocolares realizados nas Unidades de Atendimento, incluindo o gerenciamento em tempo real de todas as fases do agendamento e atendimento, em seus diversos Canais, Setores e Unidades de Atendimento. Deve considerar todos os níveis hierárquicos definidos como atendentes, supervisores e gestores, dentre outros, conforme o modelo de gestão demandado pela MGS.

3.1.4 Dispor de eficiente processo de cadastro ou utilização de cadastros legados da MGS, visando o reconhecimento e autenticação do colaborador e atendente no âmbito de todas as funcionalidades da Solução.

3.1.5 Dispor de fluxo não linear configurável para indicar a jornada do atendimento por serviço, incluindo a edição de atributos complementares de notificações automáticas para o Colaborador e Atendentes. Possibilitar a realização de atendimento remoto ao Colaborador, incluindo recursos de transferência de arquivos, chat, vídeo, áudio e compartilhamento de tela entre Atendente e Colaborador, através de dispositivos móveis, desktops, nos principais browsers nas plataformas Windows, Linux, iOS e Android.

3.1.6 Dispor de Solução de pesquisa da qualidade dos serviços prestados ao Colaborador, mediante adoção da metodologia NPS.

3.1.7 A Solução deve garantir disponibilidade e segurança de dados e informações, inclusive no atendimento à lei número 13.709/2018, também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

3.1.8 A Solução deverá gerar e controlar senhas para cada Colaborador/Usuário que demandar os serviços das unidades de atendimento da MGS, incluindo as demandas via chatweb e vídeo, bem como possibilitar o total monitoramento de todos os fluxos e processos relacionados à jornada da senha de atendimento, gerando dados necessários a possibilitar a completa gestão de atendimento das unidades de forma local e remota, utilizando-se de conceitos WEB, INTRANET e INTERNET em todas as suas funcionalidades, alinhados com os conceitos de inteligência de Negócios (Business Intelligence).

3.2 - CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES GERAIS

3.2.1 Plataforma WEB para todas as funcionalidades ofertadas.

3.2.2 A Solução deve funcionar em sua plenitude exclusivamente através de browsers disponíveis e atualizados pelo mercado, como por exemplo: Google Chrome, Mozilla Firefox, etc.

3.2.3 Para o completo funcionamento da Solução, não será permitido o uso de qualquer software aplicativo especificamente instalado na estação de trabalho dos usuários da Solução, exceto aplicativos para smartphone e tablets, nas plataformas iOS e Android.

3.2.4 Utilizar Banco de Dados único.

3.2.5 Toda base de dados ficará hospedada nos domínios da MGS ou em ambiente cloud, conforme decisão exclusiva da gerência de TI da MGS. Ficarão a cargo do Fornecedor, único responsável técnico e financeiro da Solução, as manutenções preventivas e corretivas na base de dados supracitada.

3.2.6 Funcionalidades dedicadas aos Usuários, atendentes, supervisores, gestores locais e gestores centrais da MGS, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento.

3.2.7 Recursos de Agendamento, Encaminhamentos, Registros, Monitoramentos, Relatórios OLAP, Alarmes, Chat, além de módulo Configurador único e centralizado, todos acessados via browser.

3.2.8 Configuração on-line e utilização de todas as modalidades de atendimento, in loco ou remoto, independente do volume diário do atendimento.

3.2.9 Interface com comandos configuráveis para garantir aos Usuários acesso aos recursos disponíveis, desempenho e total garantia da usabilidade operacional.

3.2.10 Garantir a integridade dos dados, mesmo na ocorrência de falha no acesso ao banco de dados centralizado ou no funcionamento dos equipamentos que compõem a Solução.

3.2.11 O Sistema deve disponibilizar recursos para atender à Gestão Corporativa do Atendimento, proporcionando diversas opções de obtenção de dados e informações por meio de relatórios em textos e gráficos, no âmbito de todo o atendimento presencial e virtual aos Usuários. Deve também apresentar, em tempo real, situações dos atendimentos nas Unidades ou grupo de Unidades, incluindo alarmes configurados e notificações em tempo real para todos os gestores ativos.

3.2.12 O Sistema deve disponibilizar a emissão configurável de diversos relatórios gerenciais e estatísticos, com informações do tipo: data e hora de chegada do Usuário, do atendimento, identificação do atendente, mesa e tipo de serviço, totalização de atendimento por atendente, por setor, por período e geral de atendimento, tempo médio e máximo de espera, tempo médio de atendimento, por faixa de horário, dia, mês e ano, por Unidade, grupo de Unidades, e de avaliação dos serviços prestados ao Usuário, todos em ambiente de tabela pivotante e dinâmico, com diversas dimensões e medidas também configuráveis.

3.2.13 O ambiente Operacional/Local contempla todas as ações realizadas localmente em cada unidade, incluindo todos os passos do atendimento desde a emissão da senha até a sua finalização após a completa execução dos serviços demandados.

3.2.14 A Solução ofertada deve contemplar as funcionalidades de Agendamento descritas neste termo e de acordo com cada serviço disponibilizado pela MGS. Todos os recursos do agendamento devem estar ao alcance da estrutura gerencial da Solução. A Solução deve ser nativa no sistema ou através de módulo incorporado, além de estar habilitado a procedimentos de integração com os sistemas legados da MGS, via Web Service. Todas as funcionalidades da integração deverão estar ofertadas através de API.

3.2.15 A Solução deve oferecer meio prático para que o usuário também possa consultar as condições da sua senha, aleatoriamente, in loco em uma unidade de atendimento ou através da WEB, caso o atendimento seja virtual.

3.2.16 A Solução ofertada deve possibilitar extração de relatórios gerenciais, além de possibilitar exportação dos dados para diferentes formatos e destinos, conforme as necessidades operacionais e de gestão da MGS.

3.2.17 A Solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial.

3.2.18 A Solução ofertada deve permitir que o atendente de triagem adicione mais de um serviço/atividade a senha solicitada pelo Colaborador. Disponibilizar lista de serviços/atividades para o Usuário. Deve realizar a busca e selecionar a atividade correta conforme a solicitação do Colaborador. O atendente logado deve visualizar no guichê de atendimento um comando para Próximo Passo, ou equivalente, permitindo que o atendente finalize o serviço atual e inicie o atendimento do próximo serviço ou atividade que esteja vinculado à senha.

3.2.19 Disponibilizar estratificação dos atendimentos aos Colaboradores por atendente, tempo médio de atendimento e de espera por serviço.

3.2.20 A Solução ofertada deve permitir uso de chave de controle vinculado à senha de atendimento. Este parâmetro é elemento de segurança e garantia da execução do atendimento ao funcionário/usuário, impedindo que senhas aleatórias sejam geradas sem o efetivo atendimento.

3.2.21 A Solução deve possibilitar o uso deste dispositivo de segurança a partir de habilitação e desabilitação configurável pelo gestor da MGS, por serviço requisitado.

3.2.22 Esta chave de controle deverá permanecer vinculada à senha durante toda a jornada do atendimento, devendo ser atualizada no momento em que o atendimento for concluído, mediante respectivo comando de finalização pelo atendente.

3.2.23 A chave de controle deve obedecer aos parâmetros exclusivamente requisitados pela MGS, possibilitando inclusive os seguintes tipos de padrão de máscara: Somente letras, somente números, somente letras e números.

3.2.24 A Solução ofertada deve permitir que o serviço requisitado pela triagem ou emissor de senha adicione uma atividade de BackOffice para o recebimento de documentos.

3.2.25 Disponibilizar campo para inserção do tempo médio de espera na senha de atendimento.

3.2.26 A senha de atendimento deve dispor do tempo médio de espera até a efetiva chamada pelo atendente.

3.2.27 Disponibilizar campo para inserção do tempo médio de atendimento previsto para que as atividades sejam concluídas, inclusive pela equipe de BackOffice.

3.2.28 O atendente logado deve executar uma atividade de BackOffice a partir do guichê de atendimento, com possibilidade incluir um número de protocolo na senha. Neste campo, o atendente pode digitar o número do protocolo ou utilizar um leitor de código de barras para ler o código na senha.

3.2.29 Mediante a finalização do atendimento, a Solução deverá prover a baixa do protocolo através de atividade integrada ao sistema respectivo da MGS, incluindo projeção de mensagem de confirmação na tela do Atendente.

3.2.30 A Solução deve dispor de parâmetro de atribuição ou perfil do Atendente para que esteja habilitado a realizar atendimentos de BackOffice. Esta habilitação deve ser mostrada para o Atendente em sua interface operacional.

3.2.31 A Solução deve dispor de monitoramento on-line e em tempo real para o Usuário requisitante do serviço, informando a situação do seu atendimento, além de dados e instruções pertinentes ao objeto do serviço.

3.2.32 A cada execução finalizada no BackOffice, uma atividade do fluxo configurável deve ser avançada, até que seja concluída toda a jornada configurada do atendimento.

3.2.33 Permitir notificar o Colaborador e supervisores, através do envio de e-mail, SMS, whatsapp, quando um atendente identificar um erro ou finalizar o atendimento a uma atividade do fluxo ou a conclusão da demanda do Colaborador.

3.2.34 A Solução deve contar com todo o apoio técnico do Fornecedor, através de equipe devidamente capacitada. O atendimento aos chamados da MGS Deve estar disponível obrigatoriamente para a Solução de falhas de equipamentos e software.

3.2.35 Os chamados de suporte deverão ser centralizados em um canal único, considerando que todas as solicitações da MGS deverão estar disponíveis para o devido monitoramento dos gestores.

3.2.36 A Solução deve possuir painel de situação com os indicadores de atendimento e demais informações solicitadas pela MGS, para acompanhamento em tempo real de atendimentos e qualidade do serviço prestado.

3.3 - ESTRUTURA ANALÍTICA DA SOLUÇÃO

3.3.1 Ambiente Operacional/Local: O ambiente Operacional/Local deve contemplar todas as ações realizadas localmente em cada unidade de atendimento, incluindo todos os passos do atendimento, desde o agendamento, a emissão da senha, fluxo não linear da jornada do serviço no front office e BackOffice, notificações, coleta da avaliação até a sua finalização, incluindo recursos de atendimento remoto através de chat web, multi-chat web e vídeo conferência.

3.3.2 Agendamento: A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades de agendamento para todos os serviços disponibilizados pela MGS, incluindo agendamento para o atendimento remoto ao Colaborador. Todos os recursos do agendamento estão contemplados neste documento.

3.3.3 Monitoramento Operacional Online: A Solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial.

3.3.4 Monitoramento Estratégico Online: A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades dedicadas aos gestores, acessadas localmente e via Web.

3.3.5 Relatórios: A Solução ofertada deve possibilitar extração de relatórios gerenciais, além de possibilitar exportação dos dados para diferentes formatos.

3.3.6 A Contratada deve disponibilizar serviços de desenvolvimento para incluir novas funcionalidades ou ajustes de funcionalidades existentes alinhados no objeto em pauta. Caso o upgrade de funcionalidade exigir consequente evolução no âmbito do hardware à nova especificação deverá ser encaminhada pela Contratante.

3.4 - ROTINAS DE BACKUP PARA BANCO DE DADOS

3.4.1 A Solução deverá compor de rotina de backup no sentido de resguardar o Banco de Dados.

3.4.2 Serão de responsabilidade da CONTRATADA as rotinas (procedimentos) de (tanto aqueles relacionados às aplicações, quanto àqueles relacionados aos bancos de dados/base de dados) objeto deste Termo de Referência.

3.4.3 Em situações que demandem ações de restore, será aberto contato/chamado que será tratado como prioridade zero com prazo máximo de 30 minutos para atendimento e Solução. (“downtime” máximo de 30 minutos).

3.4.4 Ficará a cargo da CONTRATADA a utilização de redundância dos bancos de dados/base de dados para minimizar/eliminar o tempo de restauração (“restore”) do estado de atividade destes bancos de dados/base de dados.

3.4.5 A integridade, consistência e restauração (“restore”- simulações e/ou situações reais) dos dados armazenados deverão ser aferidas pela CONTRATADA, no máximo, a cada 30 dias, sendo obrigatório o envio imediato para a MGS, de relatório das aferições/testes executados (as).

3.5 - REQUISITOS FUNDAMENTAIS

3.5.1 Ambiente Operacional

3.5.2 Perfil triagem / Emissão de Senhas:

A Solução deve alcançar os seguintes recursos mínimos para atender aos Serviços de Triagem e Emissão de Senhas nas Unidades de Atendimento da MGS. Os terminais emissores poderão ser configurados escolhendo-se a cor, o posicionamento e a funcionalidade de cada botão visível na tela.

3.5.2.1 As senhas poderão ser emitidas através:

- Módulo Web de Agendamento Online do atendimento presencial;
- Chat Web direto ao atendente nas Unidades do Atendimento;
- Ponto de Triagem do Atendimento nas unidades de atendimento;
- Terminal Físico Emissor de Senha nas unidades de atendimento;
- Terminal Web mobile;

3.5.2.2 Emissão da senha:

- Com impressão;
- Sem impressão;

3.5.2.3 Cadastro e edição dos dados dos usuários feita via integração com os sistemas legados da MGS e ou nativa da Solução.

3.5.2.4 Definição de parâmetros da senha (Unidade de Atendimento, Área de atendimento, Serviço, Serviço Secundário, Prioridade, Nome do Colaborador).

- Adição de um ou vários serviços ou de serviço secundário à senha.
- Adição de várias atividades a mesma senha.
- Agendamento em determinado horário para cada unidade de atendimento e serviço solicitado.
- Garantir conforme política da segurança da informação da MGS a limpeza de cookies e buffers pertinentes.
- Registrar o motivo pré-configurado para uma senha que não seja emitida, indicando o motivo que Colaborador não será atendido.
- Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.
- Imprimir a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.
- Incluir comentário/observação vinculado à senha. Esse comentário deve ser visível por todos os usuários que interagirem com esta senha.
- Visualizar um panorama de áreas de atendimento dentro de uma mesma unidade de atendimento.
- Visualizar o panorama do status das unidades de atendimento, exemplo: pausado, atendendo, **congelado, não logado e outros**.
- Ativar senhas provenientes de agendamento.
- Registrar como “não comparecimento” a senha previamente ativada.

- Registrar como “cancelamento e motivo” a senha previamente ativada e cancelada.
- Atender a senha emitida, com todos os recursos de atendente.
- Visualizar o tempo de espera do atendimento para aquele serviço.
- Visualizar Tempo Médio de Espera (TME) da senha para aquele serviço, calculado de acordo com as métricas definidas pela MGS.

3.5.2.5 Impressão de Senha: permitir a configuração do formato de impressão de senha com opções de incluir/excluir os seguintes dados/informações:

- Logomarca;
- Textos estáticos;
- Unidade de emissão
- Horário de emissão;
- Prefixo e número da senha;
- Nome do serviço e documentos para atendimento da senha;
- Categoria da senha;
- Nome do Colaborador;
- Prioridade da senha;
- Hora estimada para chamada da senha;
- Comentário da senha;

3.5.2.6 Tempo Médio de Espera (TME) na senha, calculado de acordo com as métricas definidas pela MGS;

3.5.2.7 Código de barras ou QR Code para leitura no terminal de atendimento ou celular do Colaborador.

3.5.3 Atendimento da Demanda pelo Usuário (Atendente).

3.5.3.1 O ambiente operacional do presente objeto deve prover comodidade, segurança e agilidade ao Colaborador e Atendente.

3.5.3.2 Deve disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o completo atendimento das demandas do Colaborador, a partir de canais de acesso diversificados, como a web, whatsapp, SMS, e-mail.

3.5.3.3A Solução deve disponibilizar ao Colaborador funcionalidades para a requisição avançada de serviços, incluindo a oferta integrada de formulários específicos em interfaces de preenchimento e anexação de documentos via arquivos, além de possibilitar a edição de observações e comentários.

3.5.3.4A Solução também deve fornecer ao Colaborador a funcionalidade de acompanhamento da jornada do atendimento à demanda, através de registros e notificações automatizadas e facilmente acessíveis pelo Colaborador, via SMS, e-mail, push de App e browsers conforme for adotado e requisitado pela MGS.

3.5.3.5 Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo usuário, com diferentes perfis de atendente, considerando a sua matriz de competência, recursos do local do atendimento, além da plena atenção ao processo dos serviços demandados.

3.5.3.6 Quando um usuário logar a um terminal de atendimento, caso ele possua um perfil de atendimento configurado este deve se sobrepor ao do terminal, se houver.

3.5.3.7 A Solução deve alcançar os seguintes segmentos e recursos mínimos:

3.5.3.7.1 Iniciar Atendimento;

3.5.3.7.2 Adicionar Serviço;

3.5.3.7.3 Redirecionar Serviço;

3.5.3.7.4 Alterar Prioridade;

3.5.3.7.5 Redirecionar Serviço;

3.5.3.7.6 Alterar Senha;

3.5.3.7.7 Cancelar Atendimento e o motivo pré-configurado do cancelamento;

3.5.3.7.8 Permitir Agendamento;

3.5.3.7.9 Possuir Chat entre usuários e grupo de usuários;

3.5.3.7.10 Congelar Senhas:

- O usuário logado pode congelar a senha em atendimento para retorno futuro. (A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário e somente quando autorizado pela MGS);

- No momento do congelamento Deve ser selecionado um motivo pré-configurado, justificando a interrupção no atendimento da senha.

3.5.3.7.11 Descongelar Senhas:

- O usuário logado pode descongelar uma senha previamente congelada e atendê-la imediatamente. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).

3.5.3.8 Adicionar Cadastro do Colaborador:

- Via integração entre os Sistemas, o usuário logado poder Incluir, Alterar e Excluir dados do Colaborador vinculado à senha em atendimento, conforme o seu perfil de acesso e campos específicos, previamente autorizados pelo gestor do atendimento. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).

3.5.3.9 Possibilitar que ao finalizar o atendimento, seja permitido o encaminhamento da senha para outro setor, quando assim configurado como serviços dependentes;

3.5.3.10 Cancelar Senha;

3.5.3.11 Acrescentar Comentários e Observações;

3.5.3.12 Desconectar;

3.5.3.13 Pausar Atendimento:

- Para o registro da Pausa, o Atendente deve selecionar um motivo pré-configurado, justificando a interrupção no atendimento da senha;

3.5.3.14 Chamar Próxima Senha, se configurado;

3.5.3.15 Chamada Automática da Próxima Senha;

3.5.3.16 Reservar horário que a senha será chamada por usuário ou Colaborador definido;

3.5.3.17 Atender a Senha Pré-configurada como automática;

3.5.3.18 Rechamar Senha Automaticamente;

3.5.3.19 Pré-configurar a obrigatoriedade ou não da avaliação do usuário;

3.5.3.20 Finalizar o Atendimento após a avaliação do usuário;

3.5.3.21 Finalizar o Atendimento após período configurável sem avaliação do Usuário. (O sistema deve considerar que o colaborador recusou avaliar o atendimento);

3.5.4 Atendimento Virtual

A Solução deve disponibilizar para os atendimentos realizados por Videoconferência todos os requisitos citados abaixo:

3.5.4.1 O atendimento deve ser realizado através de um Browser WEB nas versões mais atualizadas tanto para desktop quanto para mobile, sem a necessidade de instalação de qualquer software complementar;

3.5.4.2 Deve ser disponibilizado um chat para troca de mensagens entre o atendente e o Colaborador;

3.5.4.3 Deve ser disponibilizada a opção de transferência de arquivos entre o Colaborador e o atendente;

3.5.4.4 Deve ser disponibilizado o recurso de compartilhamento de tela entre o Colaborador e o atendente;

3.5.4.5 Os arquivos transitados durante o atendimento devem ser vinculados a senha, para garantir o rastreamento das informações de atendimentos;

3.5.4.6 A conversa realizada no chat deve ser arquivada em formato de texto, vinculada à senha;

3.5.5 Atendimento Digital

O Atendimento Digital é um espaço onde o atendimento tem configuração diferente dos atendimentos convencionais nas mesas de atendimento.

3.5.5.1 No Atendimento Digital, o Colaborador pode fazer qualquer serviço disponível na Internet. Esse atendimento pode ser feito na íntegra pelo atendente, pelo Colaborador com o apoio do atendente, pode necessitar apenas de monitoramento do atendente ou ainda, o Colaborador poderá realizar sozinho.

3.5.5.2 Para que os atendimentos possam ser contabilizados e avaliados, a Solução deve contar com as seguintes funcionalidades mínimas:

3.5.5.2.1 Possibilitar a emissão de senhas virtuais que não entram em espera e não são acionadas em painéis de senhas das demais seções de atendimento.

3.5.5.2.2 As senhas podem ou não serem impressas.

3.5.5.2.3 As senhas emitidas devem ser vinculadas ao Colaborador respectivo e contabilizadas no conjunto dos atendimentos da unidade.

3.5.5.2.4 A Solução deve permitir que esta senha virtual seja alterada para uma senha impressa e redirecionada para as demais seções que realizam atendimentos presenciais.

3.5.5.2.5 Deve conter Solução de atendimento no qual o atendente dará o início e indicará se é autoatendimento ou atendimento monitorado e qual serviço será realizado. Nesse tipo de atendimento, depois de 30 minutos, tempo configurável pelo gestor, o atendimento se encerrará automaticamente, não necessitando do acompanhamento do atendente até o final da realização do serviço.

3.5.5.2.6 Conter Solução de atendimento no qual o atendente realizará o serviço para o Colaborador e, portanto, o próprio atendente deve registrar o início do atendimento, registrar um ou mais serviços realizados e finalizar o atendimento solicitando.

3.5.5.2.7 Ao final do atendimento, a Solução deve ofertar ao Colaborador funcionalidade para o registro da avaliação do serviço recebido, conforme as funcionalidades de pesquisa de satisfação previstas no presente escopo.

3.5.5.2.8 Deve dispor de funcionalidade para que o atendente inclua anotações / observações sobre o atendimento realizado ao Colaborador, vinculada à senha respectiva. Este recurso deve ser disponibilizado em ambiente consolidado para pesquisa e consulta pelos gestores.

3.5.5.2.9 Todos os atendimentos realizados na seção de Atendimento Digital deverão ser contabilizados e a apuração deve acompanhar o mesmo padrão configurável dos demais atendimentos na unidade.

3.5.6 Manifestação Digitalizada do Colaborador

3.5.6.1 A Solução ofertada deve dispor de recursos funcionais que viabilizam o registro da manifestação Digitalizada pelo Colaborador. O escopo destas manifestações contempla todos os serviços passíveis de atendimento remoto ou autoatendimento. O atendimento destas demandas digitalizadas deverá ser distribuído de forma segregada, a partir de configurações nativas da Solução e em conformidade com o modelo de gestão da MGS. Usuário com perfil de supervisor deve ter acesso a todos os itens de configuração para esta funcionalidade.

3.5.7 Interface

A Solução ofertada deve disponibilizar interface minimalista e com notável usabilidade em favor do cliente e do time de retaguarda da MGS.

3.5.7.1 O layout deve comportar alocação da logomarca da MGS, além de atributos configuráveis para a determinação do matiz de cor e tons. Todos os componentes e telas devem refletir esta configuração básica da identidade MGS.

3.5.7.2 Logomarca do Cliente

Com o objetivo de manter a identidade visual em todas as interfaces funcionais dedicadas a Clientes, Atendentes e Gestores, a Solução deve dispor de recurso configurável para incluir a logomarca e respectivas cores praticadas pelo site da MGS. Através de módulo único de configuração, deve haver comando para incluir um arquivo de até 3 MB de tamanho, em formato png, jpg ou bmp. A Solução deve automaticamente redimensionar a imagem da logomarca para aplicação nos diversos pontos das interfaces.

3.5.7.3 Cor básica da identidade visual nas interfaces

Com o objetivo de manter a identidade visual em todas as interfaces funcionais dedicadas a Clientes, Atendentes e Gestores, a Solução deve dispor de recurso configurável para incluir a cor básica praticada pelo site da MGS. Através de módulo único de configuração, deve haver comando para incluir o código da cor. A Solução deve automaticamente direcionar toda a apresentação dos conteúdos, a partir da referência da cor configurada.

3.5.7.4 Login do Cliente

3.5.7.5 Usuário site MGS. Visando a melhor experiência do Cliente para solicitar e monitorar os serviços prestados pela MGS, a Solução ofertada deve possibilitar a integração do usuário logado a partir do site da MGS. Esta funcionalidade de receber o usuário logado e acompanhado de todos os atributos complementares indicados para cada tipo de manifestação indicada pelo Cliente.

3.5.7.6 A licitante contratada deverá acolher todas as instruções da equipe de TI da MGS, incluindo a indicação do modelo de integração para esta funcionalidade, como protocolo, procedimentos de segurança, e demais atributos pertinentes.

3.5.7.7 Usuário e-mail. Todos os procedimentos de reconhecimento e autenticação do usuário do presente sistema deverão ser realizados pelo sistema legado da MGS cujas requisições deverão ser expeditas pela Solução ora requisitado. Deve ser adotada metodologia de integração de sistema via rest.

3.5.7.8 Usuário Logado. Meus Dados; Alterar Senha;

3.5.7.9 Quero me cadastrar. A Solução deve dispor de funcionalidades para o cadastramento de Cliente. As informações solicitadas devem ser limitadas ao nível de cada funcionalidade a ser utilizada pelo Cliente. Por exemplo, somente solicitar número de telefone fixo em caso de necessidade indicada pelo serviço demandado pelo próprio Cliente.

3.5.7.10 Nome Completo. Informa nome completo.

3.5.7.11 Endereço de e-mail. Informar e-mail válido. O e-mail informado neste campo deverá ser utilizado para identificar o usuário em todos os seus logins desta Solução.

3.5.7.12 Confirmação do e-mail. Com o objetivo de garantir digitação correta, este campo deve receber a confirmação do mesmo e-mail anteriormente informado.

3.5.7.13 Senha. Informar senha do usuário.

3.5.7.14 O usuário deve identificar este campo para cadastrar a sua senha individual de acesso a este canal de atendimento. A senha informada deve ser intransferível para que o Cliente garanta a sua segurança e privacidade do acesso aos seus dados e manifestações.

3.5.7.15 Confirmação da senha. Com o objetivo de garantir digitação correta, este campo deve receber a confirmação da mesma senha anteriormente informada.

3.5.7.16 Número do celular. Deve haver recurso para inclusão do número do telefone celular indicado pelo Cliente. Será através deste número de telefone celular que o Cliente será notificado através dos canais de atendimento WhatsApp, SMS, telegram, browser, entre outros.

3.5.7.17 reCAPTCHA. Habilitar conforme necessidade da MGS. A Solução deve impedir que acessos indevidos ocorram neste canal. Para prover maiores dificuldades, a interface deve solicitar operação de reCAPTCHA, evitando assim ciclos sucessivos indevidos de acesso.

3.5.7.18 Sair. A partir do aceite do login do Cliente, a Solução ofertada deve disponibilizar para uso aleatório do cliente, comando para operação de logoff, sair do sistema.

3.5.7.19 Meus Serviços. Visando maximizar a experiência do Cliente que busca o atendimento digital remoto, a Solução ofertada deve disponibilizar e manter atualizado em tempo real todas as informações correspondentes à situação individual do atendimento, desde o momento em que o Cliente registrar a sua manifestação até a última atividade realizada em todos os canais e instâncias do atendimento MGS, incluindo o autoatendimento, call center, virtual e presencial.

3.5.7.20 Este conjunto de informações deve ser acessado a partir de todos os canais de atendimento praticados pela MGS, e devidamente ajustados conforme a característica técnica do canal de acesso escolhido pelo Cliente.

3.5.7.21 Deverá também constar, anexo a este item, um número correspondente ao total de serviços e manifestações em aberto, excluindo os finalizados e cancelados.

3.5.7.22 Busca avançada. A partir da classificação aberto, finalizado ou cancelado, a Solução deve disponibilizar funcionalidade de busca avançada, pelo nome do serviço ou pelo número do protocolo. A usabilidade deve ser intuitiva.

3.5.7.23 Lista de serviços solicitados. A Solução deve disponibilizar completo histórico de solicitações das manifestações do Cliente.

3.5.7.24 Deve dispor de lista com classificação de itens abertos, cancelados e finalizados.

3.5.7.25 A partir de um item selecionado, o Cliente deve ter acesso a todas as informações registradas, como dados do formulário da requisição, número do protocolo MGS, situação atual, data e hora da abertura, data e hora da última alteração, data e hora prevista para conclusão, cidade, agência de atendimento, nome do canal de entrada.

3.5.7.26 O histórico da manifestação deve informar o passo-a-passo desde a abertura da manifestação pelo Cliente, incluindo as fases detalhadas do atendimento, com data, hora, nome do atendente, mensagens e situação.

3.5.7.27 Também devem dispor de todas as instruções para acompanhamento do processo, anexos, além de documentos anexados pelo atendimento.

3.5.7.28 Dados do serviço solicitado: Deve dispor das informações mínimas sobre cada serviço ou manifestação requisitada pelo Cliente:

- Nome do serviço Categoria Situação atual
- Protocolo MGS Data da abertura
- Data da última alteração
- Data expectativa de conclusão
- Nome da cidade
- Nome da agência de atendimento
- Nome do canal do registro da manifestação

3.5.7.29 Habilitação para receber notificações sobre o andamento do serviço: A Solução ofertada deve dispor de funcionalidade para que o Cliente possa habilitar ou desabilitar o recebimento de mensagens e notificações sobre o andamento do atendimento.

3.5.7.30 Indicação para receber notificações no dispositivo: A Solução ofertada deve dispor de funcionalidade para que o Cliente possa habilitar ou desabilitar o recebimento de mensagens e notificações através do mesmo dispositivo utilizado para registrar a sua manifestação.

3.5.7.31 Instruções para acompanhamento do atendimento: A Solução deve disponibilizar para o gestor do serviço a edição e apresentação de instruções para o registro e o completo acompanhamento online da execução da sua manifestação. Estas informações poderão ser acessadas aleatoriamente pelo Cliente através de interface intuitiva e de fácil acesso.

3.5.7.32 Dados do formulário da manifestação deve dispor das informações mínimas:

- Nome do serviço
- Categoria
- Situação atual
- Protocolo MGS Data da abertura
- Data da última alteração
- Data expectativa de conclusão
- Nome da cidade
- Nome da agência de atendimento
- Nome do canal do registro da manifestação

3.5.7.33 Lista de anexos o Cliente deve ter acesso à lista de arquivos, incluindo os seguintes dados mínimos:

- Tipo do arquivo
- Nome do arquivo
- Tamanho do arquivo

A Solução também deve permitir que o Cliente possa visualizar o conteúdo do arquivo, e caso não tenha iniciado o atendimento respectivo, também poder deletar e incluir novos arquivos na mesma manifestação.

3.5.7.34 Novo serviço: Caso o Cliente desejar registrar nova manifestação ou demandar novo serviço, deve encontrar funcionalidade de fácil acesso nesta mesma interface. Os recursos e respectiva usabilidade devem ser os mesmos encontrados na interface principal, disponível para o registro de manifestações e serviços.

3.5.7.35 Cidade: De acordo com o tipo do serviço ou manifestação do Cliente, a Solução deve ofertar funcionalidade para seleção da cidade, referência de local para o contato do Cliente.

3.5.7.36 Adicionalmente, havendo mais de uma agência de atendimento na mesma cidade selecionada pelo Cliente, a Solução deve habilitar seleção da agência de atendimento para o Cliente.

3.5.7.37 Solicitar Serviço. A solicitação de novo serviço deve ser funcionalidade de fácil acesso para o Cliente.

3.5.7.38 A interface deve garantir usabilidade para os seguintes comandos mínimos:

- Escolha da cidade
- Escolha da agência de atendimento
- Escolha do serviço

3.5.7.39 Considerar que o usuário somente poderá ter acesso ao registro de nova solicitação a partir do seu login validado.

3.5.7.40 Informações da solicitação: A Solução deve dispor em sua interface para o registro de nova manifestação do Cliente, a possibilidade de seleção ou troca da cidade e o serviço desejado. Caso houver mais de uma agência de atendimento na cidade selecionada pelo Cliente, deverá haver possibilidade de selecionar uma agência MGS em favor da melhor experiência do Cliente.

3.5.7.41 A interface também deve dispor das seguintes informações mínimas, ao alcance direto do Cliente:

- Nome da cidade
- Nome da agência de atendimento nome do serviço selecionado
- Endereço do local de atendimento

3.5.7.42 No mesmo ambiente, deve dispor de menu estendido para acesso às seguintes funcionalidades:

- Meus serviços
- Consultar meus dados
- Senha
- Sair

3.5.7.43 Deve dispor de componente específico para demonstrar o passo-a-passo da jornada de registro da solicitação ou manifestação, indicando quais fases deverão ser

atendidas e em qual fase se encontra a operação do Cliente. Por exemplo, preenchimento do formulário da requisição, arquivos anexados, confirmação da solicitação, etc.

3.5.7.44 Formulário do serviço: A Solução deve dispor de exibição de formulário configurável pela área gestora do serviço, em interface de fácil usabilidade, intuitiva e contendo todas as informações necessárias para o correto preenchimento de todos os seus campos de dados, pelo cliente.

3.5.7.45 Além dos campos de dados respectivos ao serviço selecionado, deve manter indicação destacada do nome do serviço e das suas respectivas informações e instruções de uso.

3.5.7.46 A Solução ofertada deve garantir plena e automática consistência dos dados imputados pelo Cliente, em todos os seus tipos. Por exemplo, em um campo de informação de número de CPF, a Solução deve garantir que um número de CPF válido deve estar sendo digitado pelo Cliente. O mesmo procedimento para data, valor em real, número inteiro ou fração, nomes, etc.

3.5.7.47 Campos de observações devem ser considerados livres para a digitação do Cliente, podendo receber todos os caracteres disponíveis.

3.5.7.48 Campos obrigatórios devem receber sinalização padronizada e de evidente observação do Cliente.

3.5.7.49 Ao concluir o preenchimento de todo o formulário, a interface deve dispor de comando para avançar para os demais passos do registro da demanda. Também deve estar disponível e de fácil acesso do Cliente, um comando para voltar, e assim possibilitar a troca do serviço, ou mesmo o reinício do seu registro.

3.5.7.50 Arquivos a serem anexados: A Solução deve dispor de exibição de formulário configurável pela área gestora do serviço, em interface de fácil usabilidade, intuitiva e contendo todas as informações necessárias para a correta inclusão dos arquivos necessários ao serviço solicitado pelo Cliente.

3.5.7.51 Para cada arquivo a ser anexado, a interface deve dispor das seguintes informações mínimas:

- nome do documento ou informação, como por exemplo recibo de pagamento, foto de documento, entre outros.
- se o conteúdo é ou não obrigatório.

3.5.7.52 Para a melhor facilidade do Cliente, a interface deve possibilitar operação de arrastar e soltar o arquivo, além de permitir a navegação até a pasta e arquivo correspondente, com finalização em abrir arquivo.

3.5.7.53 Ao completar a seleção do arquivo, a interface deve expor comando para que o Cliente possa confirmar o envio do arquivo, expondo o seu nome e tipo.

3.5.7.54 A confirmação do envio do respectivo anexo deve ocorrer na mesma interface, que deverá demonstrar de forma clara as seguintes informações mínimas:

- Tipo do arquivo anexado
- Nome do arquivo anexado
- Tamanho do arquivo anexado

3.5.7.55 Com o objetivo de garantir a melhor experiência do Cliente, a interface também deve dispor de funcionalidade para que cada arquivo possa ser apagado ou visualizado. Caso seja do interesse do Cliente, ele deve poder facilmente visualizar o arquivo anexado, ou mesmo apagá-lo para que outro arquivo seja encaminhado. A funcionalidade de visualização deve obrigatoriamente ocorrer em nova aba do navegador.

3.5.7.56 De forma configurável pelo gestor do serviço, uma quantidade máxima de arquivos anexados pode ser indicada. Por exemplo, quando se tratar de foto de um documento com frente e verso, o Cliente pode ter em uma única foto as duas faces do documento, ou precisar de dois arquivos.

3.5.7.57 Confirmação: Visando garantir proteção dos dados e informações recebidos e transitados no âmbito destas funcionalidades, assim como a legislação vigente, a presente Solução deve disponibilizar e atender Termo de Confidencialidade e Sigilo.

3.5.7.58 Visando garantir aderência plena à LGPD, lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Solução deve disponibilizar e demonstrar todas as funcionalidades pertinentes.

3.5.7.59 A interface também deve disponibilizar comando para que o Cliente sinalize a sua concordância, individualmente para o termo de compromisso e termo de utilização.

3.5.7.60 Somente a partir da sinalização de concordância do Cliente a Solução poderá permitir a confirmação do registro da sua manifestação. Caso o Cliente não manifestar a sua concordância, a Solução deve eliminar todos os dados e informações objeto do registro da demanda.

3.5.7.61 Um comando de voltar deve ser também disponibilizado para que o Cliente possa rever, alterar ou mesmo eliminar o conjunto da sua solicitação.

3.5.7.62 O Cliente deve receber comando para confirmação final da sua solicitação, podendo ainda retornar à fase de confirmação do Termo de Confidencialidade e Sigilo.

3.5.7.63 Notificações. A Solução ofertada deve dispor de emissão configurável e disparo automatizado de mensagens para o Cliente, visando a aproximação e melhoria constante da experiência do Cliente que busca os serviços MGS. A partir das respectivas configurações, as mensagens devem ser transmitidas através dos canais disponibilizados pela MGS e escolhidos pelo Cliente. A Solução ofertada deve garantir funcionalidades de envio automatizado de mensagens para os seguintes canais:

- E-mail
- WhatsApp
- Push App
- SMS
- Telegram
- Browser

3.5.7.64 A Solução deve dispor, em seu módulo de configuração, recurso de edição para que o gestor do serviço possa editar mensagem específica para cada serviço, e respectiva fase de atendimento. Por exemplo, notificações poderão ser encaminhadas para que o Cliente possa monitorar, online, todo o andamento do atendimento à sua demanda, em fases como:

- Confirmação de registro da manifestação ou registro do serviço
- Início do atendimento
- Ocorrência de conformidade ou inconformidade
- Solicitação de correção
- Solicitação de agendamento
- Confirmação de conclusão do atendimento
- Entre outros.

3.5.8 Usuários. A Solução deve permitir o Gerenciamento dos Usuários, grupos de Usuários e suas habilitações referentes a grupos e elementos do Sistema de Gestão do Atendimento. Os seguintes recursos deverão ser alcançados:

3.5.8.1 Possibilitar configuração e autenticação de um mesmo usuário em várias unidades e seções de atendimento, sem exigir novo cadastro do usuário;

3.5.8.2 A partir do login efetivado, o usuário poderá acessar todas as funcionalidades vinculadas ao seu perfil, sem a necessidade de efetivar novo login.

3.5.8.3 O cadastro de usuário deve apresentar no mínimo:

- Login (Matrícula, CPF ou e-mail);

- senha de Acesso.

- Nome;

3.5.8.4 Indicar horário de trabalho ao qual o usuário está associado;

3.5.8.5 Cadastrar usuários do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de usuários.

3.5.8.6 Cadastrar e validar a senha do usuário para primeiro acesso ao sistema através de recursos de integração entre os Sistemas.

3.5.8.7 Não Permitir a criação de nova senha nos casos de esquecimento por parte do usuário. (via integração)

3.5.8.8 Não Permitir a recuperação de senha caso o usuário tenha um e-mail valido no seu cadastro;

3.5.8.9 Não permitir alteração de senha por parte do usuário.

3.5.8.10 Possuir cadastro das permissões em elementos do sistema, tais como:

- telas,

- tabelas,

- vistas,

- relatórios,

- consultas,

- campos,

- menus,

- funções,

- entre outros.

3.5.8.11 Associar usuário a diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários.

3.5.8.12 Associar usuário (ou grupo de usuários)a uma ou mais unidades de atendimento da MGS.

3.5.8.13 Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais unidades da MGS a que estiver vinculado.

3.5.8.14 Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais áreas de atendimento da MGS a que estiver vinculado.

3.5.8.15 Permitir controle de acesso de usuários por unidades de atendimento da MGS.

3.5.8.16 Garantir que o conjunto de permissões aplicadas a um usuário de forma individualizada sempre prevaleça.

3.5.8.17 Permitir que o Perfil Supervisor e Configurador receba e-mail de usuários que não autenticaram no sistema durante um período pré-configurado de dias e meses.

3.5.8.18 A Solução deve prever que o usuário comum a única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

3.5.8.19 Permitir o bloqueio de usuários a determinada unidade de atendimento.

3.5.8.20 Permitir o bloqueio de usuários a determinada área de atendimento de atendimento.

3.5.8.21 Permitir o bloqueio de usuários a determinado serviço de atendimento.

3.5.8.22 Controlar permissão de acesso do usuário que for demitido da MGS, habilitando somente os serviços permitidos para tal finalidade.

3.5.8.23 A Solução deve dispor de, no mínimo, cinco perfis básicos para usuários:

- Configurador Global;
- Configurador de Unidade Local,
- Supervisor;
- Emissor/Triagem e Atendente

3.5.8.24 Permitir que o mesmo usuário esteja habilitado para executar funcionalidades de mais de um perfil em qualquer Unidade de atendimento, em mais de uma área de atendimento, em qualquer serviço e atividade.

3.5.8.25 Perfil configurador Global:

Deve acessar todos os recursos de configuração do sistema como:

- monitoramento,
- configuração de parâmetros,
- além de ter acesso a todos os relatórios de todas as unidades de atendimento.

Caberá a MGS indicar os usuários que terão a licença de uso com o perfil Configurador e a capacidade de atuação dentro da Solução, isso é, o perfil configurador pode ser limitado aos recursos inerentes ao usuário detentor de uma licença de uso (por exemplo: somente configuração agendamento).

Deve possuir também todos os recursos dos demais perfis:

- Administrador,
- supervisor,
- triagem/emissor,
- atendente.

A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

3.5.8.26 Perfil Triagem/Emissor

Deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do Colaborador, incluindo cadastro, prioridade, apresentação de quesitos sobre o serviço demandado, registro de não emissão da senha, emissão da senha, ativação de agendados, registro de agenda do usuário, além de registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.

O perfil Emissor/Triagem poderá executar todas as funcionalidades de atendimento, desde que configurado.

O usuário com perfil Emissor/Triagem poderá atuar com a função multitarefa, atendendo outros serviços, serviços secundários, áreas de atendimento e unidades, desde que pré-configurada.

A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

3.5.8.27 Perfil Atendente

Somente realiza as funcionalidades de atendimento. O perfil atendente poderá atuar como multitarefa com a capacidade de atender outros serviços, áreas de atendimento e unidades, desde que configurado pelo perfil Supervisor.

O usuário detentor de uma licença de uso Deve navegar pela Solução para todas as áreas de atendimento, serviços e serviços secundários pré-definidos pelo perfil atendente.

A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

3.5.9 Cadastro do Colaborador

A Solução deve dispor de Cadastro do Colaborador, para utilização em todos os módulos do sistema (Atendimento, Agendamento, Terminal de Registro da Manifestação do Colaborador).

A Solução deve acessar o banco de dados próprio ou da MGS, conforme a sua exclusiva decisão e orientação. Este cadastro deve consumir informações de uma base de dados de autenticação do Colaborador, indicado pela MGS. Esta integração será de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo custo adicional a MGS. Os itens pré-configurados poderão sofrer alteração a critério da MGS. O preenchimento dos campos do cadastro deve obedecer às regras indicadas pela MGS, considerando campos a aplicação de consistências para auxílio no preenchimento dos dados. Letras maiúsculas, minúsculas, números, caracteres especiais, caracteres acentuados, espaço duplo, espaço inicial, espaço final, datas, CPF, CNPJ, PIS, campos obrigatórios, entre outros.

3.5.9.1 O cadastro oferecido pela CONTRATADA deve considerar, no mínimo, os seguintes campos de dados, cuja obrigatoriedade de preenchimento ficará a critério da MGS, que também poderá solicitar a retirada dos campos como a inclusão aleatória de novos campos:

- Nome do Colaborador;
- Login do Colaborador quando efetuado através do agendamento (integração);
- Senha do Colaborador quando efetuado através do agendamento;
- E-mail;
- Matricula como documento principal;
- Documento secundário CPF;
- Telefone;
- Data de Nascimento;
- Nome da mãe;
- Naturalidade;
- Sexo;

- Endereço;
- Cidade;
- Observações.

3.5.9.2 A critério da MGS, a Solução deve desabilitar campos e informações específicas para funcionários demitidos.

3.5.9.3 O módulo de cadastro do Colaborador deve prever máscara padrão para o controle de formatos de dados de entrada nos campos do formulário, como Datas, CPF, CNPJ, CEP, entre outros.

3.5.9.4 A Solução deve ofertar recurso para facilitar o preenchimento do cadastro do Colaborador pelo Usuário e pelo Colaborador, como busca de um Colaborador já cadastrado e busca de endereço no banco de dados de endereço da MGS.

3.5.9.5 A Solução deve buscar o Colaborador na Base Única oferecida pela MGS, quando assim disponibilizado. Esse requisito faz parte deste Edital/Contrato, e não será objeto de desenvolvimento, não podendo, assim, ser cobrado da MGS.

3.5.9.6 O sistema ofertado deve disponibilizar completo recurso para que, no agendamento web (site), o Colaborador possa redirecionar a funcionalidade de recuperar ou atualizar seu login ou sua senha de acesso para o sistema legado da MGS.

3.5.9.7 O sistema ofertado deve apresentar para o Colaborador a indicação de cadastro pendente de autenticação. A autenticação será executada no atendimento presencial para reconhecimento e validação do cadastro do Colaborador.

3.5.9.8 A Solução deve ser capaz de enviar para todo Colaborador confirmação do agendamento, pelo e- mail cadastrado, WhatsApp, SMS, telegram Push de App. Esse requisito tem como objetivo lembrar o Colaborador.

3.5.10 Unidades de Atendimentos da MGS

A Solução deve prever as seguintes configurações e recursos mínimos de pontos de atendimentos:

3.5.10.1 Somente usuários com perfil configurado podem usar as unidades;

3.5.10.2 A unidade poderá ser habilitada ou desabilitada para visualizar a senha antes de efetuar a chamada no painel.

3.5.10.3 A unidade poderá ser habilitada ou desabilitada para agrupar as senhas na fila por prioridade e por serviço.

3.5.10.4 As unidades poderão ser habilitadas para atender uma senha imediatamente.

3.5.10.5 A unidade deve estar localizada em uma área de atendimento e chamar senha de outra área de atendimento em determinado horário de funcionamento ou simultaneamente.

3.5.10.6 As unidades deve permitir a visualização da quantidade total de senhas na fila.

3.5.10.7 As unidades deve permitir ao usuário visualizar os seus próprios dados de atendimento quando assim permitido pelo configurador do sistema:

Quantidade de atendimentos;

Tempo médio de atendimento;

Horário do primeiro login;

Tempo total logado;

Tempo total ocioso.

3.5.11 Serviços

Cadastro e configurações mínimas de serviços:

3.5.11.1 Os serviços devem possuir um horário de funcionamento, impedindo a emissão de senhas quando não estiver nesse intervalo de tempo.

3.5.11.2 Os serviços devem possuir um tempo máximo para execução que contemple todas as esperas e atendimentos dos serviços cadastrados. A ultrapassagem desse tempo deve gerar um alarme.

3.5.11.3 O serviço deve possuir um parâmetro limite máximo de senhas por dia, evitando a emissão de senhas a mais.

3.5.11.4 A conclusão dos serviços com sucesso Deve estar associada à conclusão de todos os serviços obrigatórios cadastrados.

3.5.11.5 Um serviço pode ser parametrizado como genérico.

- Caso uma senha possua um serviço genérico, ela não poderá concluir o atendimento sem antes o usuário alterar para um serviço convencional.

- A emissão de um serviço genérico será usada quando o usuário emissor/triagem não for capaz de identificar o serviço desejado pelo Colaborador. Os serviços poderão ser desdobrados em serviços secundários com os mesmos requisitos descritos acima.

3.5.12 Padrão de Atendimento

3.5.12.1 A Solução deve prever que os pontos de atendimentos possuam filtros cadastrados para organizar o atendimento. Esses filtros são de serviços, prioridades entre outros que poderão ser definidos pela MGS.

3.5.12.2 A Solução deve prever que os pontos de atendimentos somente atendam senhas condizentes com os filtros ativos no momento, podendo o usuário estar logado em mais de um filtro ativo.

3.5.12.3 Filtros adicionais podem ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento

da unidade, área de atendimento, serviço ou de acordo com a necessidade. Filtros adicionais podem ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento da unidade, área de atendimento, serviço ou de acordo com a necessidade.

3.5.12.4 Deve ser possível atribuir diferentes modos de atendimento para cada um dos usuários, considerando no mínimo as seguintes possibilidades:

- chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;
- modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas somente quando não há mais senhas em outra(s) fila(s) selecionada(s);
- modo alternado: Chama alternadamente senhas das filas selecionadas, independentemente do tempo de espera. Essa alternância pode ser configurável em quantidade (ex.: chamar duas senhas da fila A, depois três senhas da fila B);
- Peso entre diferentes filas: O tempo de espera de uma ou mais filas tem peso diferente com relação a outra (s) fila (s) selecionada (s), permitindo que se faça uma priorização proporcional baseada no tempo de espera;
- Tempo máximo de espera da fila excedido: Colocar em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela fila.

3.5.13 Alarmes

3.5.13.1 Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes.

3.5.13.2 A Solução deve disponibilizar alarmes de maneira específica a determinado serviço ou equipamento.

3.5.13.3 A Solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos.

3.5.13.4 Alarmes mínimos:

Tempo máximo de serviço atingido

Este Alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do serviço solicitado pelo Colaborador. Este tempo é medido a partir da emissão da senha para atendimento até a efetiva conclusão do último serviço secundário para o serviço demandado. Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

Tempo máximo na fila da área de atendimento atingido.

Tempo máximo de atendimento do serviço secundário atingido

Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento do serviço secundário nas unidades. Este tempo é medido entre a chegada do Colaborador a unidades e efetiva finalização do atendimento do serviço secundário. Cada serviço secundário configurado no sistema terá um tempo máximo de conclusão objetivado.

Tempo máximo de suspensão do atendimento atingido:

Este alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo permitido da suspensão do atendimento nas unidades. Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento nas Unidades e o respectivo retorno.

Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo máximo estipulado.

Quantidade Máxima de Pessoas na fila atingida:

Este Alarme deve sinalizar o excesso de Colaboradores na fila de espera de uma Área de atendimento.

3.5.13.5 Cada Área de atendimento configurada no Sistema deve ter um número máximo objetivado de Colaboradores na espera do atendimento.

Os principais meios para publicação de alarmes serão:

- E-mail
- Whatsapp
- SMS
- Push App
- Push Browser
- Telegram

3.5.13.6 O Sistema deve transmitir, através de um ou mais canais configurados, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme deve gerar uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes;

3.5.13.7 Deve disponibilizar a configuração de um número aberto de destinatários para receber a mensagem do Alarme;

3.5.13.8 O sistema deve ser capaz de enviar notificação / mensagem alertando sobre os alarmes disparados para um perfil determinado relacionado com aquele grupo de usuários, área de atendimento e unidades de atendimento.

3.5.14 Módulo Supervisor e Gerenciador

3.5.14.1 O Sistema deve mostrar, por meio de painéis gráficos e direcionado para o perfil determinado e logado no sistema, o Alarme gerado pela configuração. Cada modalidade de Alarme deve gerar uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.

3.5.14.2 O sistema deve ser capaz de gerar telas para um determinado usuário relacionando, grupo de usuários, área de atendimento, categorias e unidades as mensagens do alarme.

3.5.15 Configuração Gerencial da Unidade

A Solução ofertada Deve, como parte do módulo configurador, possibilitar o cadastro, alteração e exclusão dos seguintes itens:

3.5.15.1 Cadastro de usuários:

3.5.15.2 Cadastro de Grupos de Usuários:

A Solução ofertada deve cadastrar um grupo de usuários que terão as mesmas características e permissões dentro da Solução;

As telas de supervisão acessíveis a um usuário devem ser definidas por usuário ou por grupo de usuários.

3.5.15.3 Cadastro de Grupo de Chat:

Associar perfil dos usuários pertencentes ao grupo de Chat;

Cadastro de horário de trabalho diferenciado por usuário;

Cadastro do perfil do usuário:

3.5.15.4 Cadastro do Grupo de Usuários

Permitir associar múltiplos usuários a múltiplos grupos de usuários.

Capacidade de um mesmo usuário pertencer a mais de um grupo de usuário.

3.5.15.5 Cadastro de Área de atendimento

3.5.15.6 Cadastro de Serviço

3.5.15.7 Cadastro de Serviço Secundário

3.5.15.8 Cadastro de Grupos de Serviço

3.5.15.9 Cadastro de Grupo de Serviço Secundário

3.5.15.10 Cadastro de Prioridades, por exemplo:

- Normal;

- Prioritário;

- Prioritário acima de 80 anos; Agendado;

- Outros conforme o modelo de atendimento definido pela MGS.

3.5.15.11 Cadastro de Motivos de Suspensão

3.5.15.12 Cadastro de Motivos de Pausa

3.5.15.13 Cadastro de motivos de não emissão de senha;

3.5.15.14 Cadastro de Motivos de Cancelamento

3.5.15.15 Cadastro de Motivos de Congelamento quando assim permitido pela MGS.

3.5.15.16 Cadastro de Unidades de Atendimento

3.5.15.17 Cadastro de Avaliação do Atendimento

Registrar uma pergunta, suas respostas e respectivas notas a serem atribuídas para 5 (cinco)

Possíveis opções de respostas.

As avaliações deverão ser direcionadas a um público alvo específico por meio da definição de, no mínimo, os itens abaixo, simultaneamente ou não:

Serviço

Prioridade

Área de atendimento

Unidade

3.5.15.18 Cadastro de Usuários de E-mail

3.5.15.19 Cadastro de Usuários de Whatsapp

3.5.15.20 Cadastro de Usuários de SMS

3.5.15.21 Cadastro de Usuários de mensagens:

A Solução Deve enviar notificações com conteúdo específico por assunto para usuários

3.5.15.22 Cadastro de unidades

3.5.16 Painel de chamada de senha

3.5.16.1 A Solução ofertada Deve oferecer painel de chamada de senha com, no mínimo, as funcionalidades.

Painel de chamada de senha deve ser compartilhado simultaneamente entre as mídias (vídeos, TV digital aberta, imagens e RSS).

Disponibilizar informações, no mínimo, dos últimos 3 (três) atendimentos e mensagens institucionais (essas informações deverão ser configuráveis para cada área de atendimento ou unidade de atendimento, apresentando sempre o número da senha e do unidades de atendimento).

Permitir completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando: Cores, fontes, figura de fundo e disposição dos elementos, como frame dos vídeos/TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas. (duvida sobre funcionamento).

3.5.16.2 O software que fará a gestão de conteúdo (disponibilização de vídeos e imagens) deve ser acessível de maneira centralizada a um Configurador ou por Unidade, a critério da MGS, possibilitando que os vídeos e as imagens sejam enviados automaticamente para as unidades de atendimento a partir de horários programáveis, com os seguintes requisitos:

Possuir funcionalidade de monitoramento dos dispositivos de exibição (estação local onde o vídeo será armazenado) possibilitando o gerenciamento.

Permitir criação e edição de playlists (lista encadeada de vídeos, imagens, etc.) de maneira fácil e rápida, usando o mouse para arrastar e soltar.

Possibilitar que, ao criar uma playlist, seja possível definir os seguintes parâmetros: Datas de início e fim;

Horários de exibição

Permitir criação de Grades de Programação (playlists diferentes em períodos diferentes). Isso deve ser feito a partir da definição de blocos de programação, com horários, datas e dias da semana pré-definidos, com ou sem recorrência semanal.

Possuir publicador interno de feeds RSS, permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações dinâmicas enviadas aos Dispositivos de Controle e Mídias para exibição em TV e chamadas de senhas. Cada publicação pode ter uma imagem, um título e um texto.

3.5.16.3 Veicular, no mínimo, vídeos nos formatos MP4, AVI e MPEG.

3.5.16.4 Veicular, no mínimo, imagens nos formatos JPEG e PNG.

3.5.17 Características Tecnológicas para a Solução:

3.5.17.1 Além dos módulos básicos do sistema, a CONTRATADA será responsável por prover outros softwares (aplicativos de retaguarda, banco de dados, rotinas de backup e restore, etc.) que tenham a função de garantir o funcionamento destes módulos, bem como garantir os serviços de hospedagem e suporte técnico.

3.5.17.2 A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

3.5.17.3 Dispor de integração entre a Solução, os Portais e os sistemas legados da MGS, através de API ou WEB Service.

3.5.18 Agendamento

Visando à comodidade e independência do Colaborador, a Solução ofertada deve contemplar funcionalidades de Agendamento para todos os serviços disponibilizados pela MGS e deverão ser tratados de acordo com as características definidas neste documento. Todos os recursos do agendamento devem estar contemplados no módulo gerencial da Solução.

3.5.18.1 Agendamento pelo Colaborador

3.5.18.2 Deve ser acessível através dos browsers indicados no Requisito Não Funcional, incluindo as plataformas dos telefones celulares e tablets.

3.5.18.3 Deve possibilitar integração com os diferentes sistemas da MGS

3.5.18.4 Não deve possuir limitações quanto ao número de Colaboradores, calendário de disponibilidade, número de unidades e usuários, além do número de agendamentos simultâneos.

3.5.18.5 Disponibilização de API

A funcionalidade de agendamento da Solução deve disponibilizar API, em tecnologia e formato especificado pela MGS para a integração com os demais canais de atendimento da MGS.

3.5.18.6 Deve possibilitar customização do padrão de cores e logomarca da MGS.

3.5.18.7 Agendamento para uma determinada Unidade de Atendimento

3.5.18.8 O Colaborador deve agendar um determinado serviço para ser realizado em uma determinada Unidade de Atendimento.

3.5.18.9 A Solução deve prever a funcionalidade de impedir outro Colaborador de agendar o mesmo serviço em mais de uma Unidade.

3.5.18.10 A Solução deve disponibilizar os seguintes itens mínimos: Unidades de Atendimento, Categoria e Subcategoria dos Serviços disponíveis.

3.5.18.11 Períodos

3.5.18.12 Períodos de Agendamento por dia:

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

3.5.18.13 Folgas

Folgas do agendamento devem indicar os dias nos quais o agendamento não pode ser efetivado.

3.5.18.14 Pop-ups Informativos

A Solução do agendamento deve exibir pop-ups informativos ao navegar nas categorias, subcategorias, unidades e serviços.

3.5.18.15 Apuração por canal de origem

A Solução deve incluir dimensão da origem do agendamento (pelo usuário ou canal de atendimento) e permitir a apuração dos atendimentos por canal de origem (Site, Dispositivo Móvel).

A Solução deve demonstrar os cancelamentos do agendamento realizados pelo Colaborador, pelo usuário na Unidade, pelo não comparecimento do Colaborador ou pelo sistema.

3.5.18.16 Bloqueio / Impedimento

A Solução deve prever o Bloqueio/Impedimento de Agendamento para determinado Colaborador configurável por serviço.

O bloqueio ao Colaborador poderá ocorrer nos casos de não comparecimento e cancelamentos em número máximo de requisições efetuadas pelo Colaborador e configurado para determinado serviço ou por outros motivos definidos pela MGS. A MGS poderá estabelecer penalização devido à reincidência.

O impedimento ao Colaborador poderá ocorrer nos casos da marcação simultânea do mesmo serviço em unidades diferentes ou em áreas de atendimento diferentes.

3.5.18.17 Campos complementares obrigatórios

A Solução deve prever configurar campos complementares obrigatórios para acrescentar dados como número de processos e protocolos, especificações de serviço, etc. Os campos complementares deverão seguir as regras da MGS com quantidade necessária, seguindo os padrões de máscaras para preenchimento destes campos.

3.5.18.18 Cálculo do limite do prazo para agendamento

A Solução deve permitir campos complementares com a possibilidade de calcular o limite do prazo para agendamento, calculado em dias e horas.

3.5.18.19 Confirmação de leituras

A Solução deve prever confirmação de leitura em todas as etapas do agendamento.

3.5.18.20 Permissão para mais campos complementares obrigatórios

A Solução deve permitir campos complementares obrigatórios como número de telefone, e-mail, etc.

3.5.18.21 Autenticação / Aceite

A Solução deve prever autenticação/aceite do agendamento dentro de parâmetros configuráveis. A Solução Deve ser capaz de notificar o Colaborador através de todos os canais de atendimento utilizados e configurados, conforme critérios funcionais e técnicos da MGS, para todo Colaborador com o objetivo de validar o seu agendamento.

3.5.18.22 Prefixo configurado - Números inicial e final

O prefixo configurado deve ser impresso na senha agendada para compor sua respectiva identificação:

A numeração da senha poderá ser configurável de acordo com a MGS.

A Solução deve prever que o número inicial seja equivalente à primeira senha agendada do dia. O número final deve corresponder à última senha agendada do dia, o que também deve corresponder ao número máximo de senhas permitido para o agendamento do dia respectivo. A MGS poderá solicitar alteração nesta regra como geração aleatória de numeração.

3.5.18.23 Ativação automática

Ativação automática da senha agendada:

A Solução deve prever a ativação automática da senha encaminhando o Colaborador para o atendimento sem a necessidade de intervenção da triagem. Neste caso, a Solução deve possibilitar que o Colaborador se dirija diretamente para a área de atendimento de espera e será chamado no Painel de Senhas no horário agendado.

3.5.18.24 Ativação pela triagem

Ativação da senha agendada feita pela triagem:

A Solução deve prever a ativação da senha na triagem antes da liberação da senha para o respectivo atendimento. Caso haja indicação de impedimento pela triagem, a senha agendada não será encaminhada para o atendimento e o usuário da triagem deve ter recurso para registrar o motivo do não atendimento.

3.5.18.25 Limite de agendamentos

A Solução deve limitar a quantidade de agendamentos em aberto que o Colaborador pode ter em um determinado serviço, simultaneamente. A quantidade de vezes será configurável por serviço.

3.5.18.26 Bloqueio por não comparecimento

A Solução poderá bloquear automaticamente o Colaborador que exceder a quantidade de vezes configurável pela MGS para o não comparecimento ao atendimento de um determinado serviço. A quantidade de vezes será configurável por serviço. O bloqueio deve ser em dias. A Solução deve bloquear automaticamente o Colaborador que deixar de comparecer a um serviço agendado, impedindo novas tentativas de agendamento pelo mesmo Colaborador para o mesmo serviço em qualquer unidade e quantidade de vezes configurável.

3.5.18.27 Desbloqueio

A Solução deve prever o desbloqueio:

Quando alcançar a quantidade de dias configurados no sistema para a penalidade quando o usuário habilitado desbloquear o Colaborador.

3.5.18.28 Tempo mínimo entre agendamento e atendimento

A Solução deve permitir configurar o tempo mínimo entre uma operação de agendamento e o horário desejado para o atendimento.

3.5.18.29 Liberação de senhas disponíveis Configuração

A Solução deve permitir configurar a liberação das senhas disponíveis para o agendamento por serviço a partir de determinada data e horário.

3.5.18.30 Número de dias máximo entre agendamento e atendimento

A Solução deve dispor de recurso para configurar o número de dias máximo entre a data da operação de agendamento e o dia pretendido do atendimento.

3.5.18.31 Canais de comunicação no processo de agendamento

A Solução deve prever o uso configurável de todos os canais adotados pela MGS para envio de notificações ao Colaborador. E-mail, WhatsApp, Telegram SMS, Twitter, Face-book, Push da MGS App no processo do agendamento.

A Solução deve contar com recurso para a edição personalizada da mensagem que será expedida para os canais de comunicação do Colaborador, previamente cadastrado. A mensagem será conforme serviço, unidade e endereço, entre outras variáveis vinculadas ao atendimento.

3.5.18.32 Configuração de resposta de cancelamento

A Solução deve prever a configuração de resposta automática ou não do cancelamento do agendamento pelo sistema.

Esta confirmação poderá ser configurável.

3.5.18.33 Cancelamento prévio de atendimento agendado

A Solução deve dispor de recurso, habilitado ou não pelo configurador, relativo à possibilidade de cancelamento prévio do atendimento agendado. Caso o Colaborador opte pela efetivação do cancelamento, o mesmo endereço de e-mail deve receber mensagem de confirmação do cancelamento.

A Solução deve permitir mensagem de resposta personalizada pelo configurador para o cancelamento solicitado. Esta confirmação poderá ser configurável. Esta resposta pode conter as penalidades e quantidades de cancelamentos já registrados para aquele mesmo serviço.

3.5.18.34 Lembretes de agendamentos

A Solução deve prever enviar, automaticamente ao Colaborador, em quantitativo e periodicidade parametrizáveis, e-mails com lembrete do agendamento realizado. Deve permitir ainda o envio de e-mail e Push do APP da MGS ao Colaborador do agendamento como lembrete do agendamento programado. A configuração deve ser por serviço e por antecedência de dias e horas. Esta confirmação poderá ser configurável.

3.5.18.35 Formatos de arquivos anexos e limites

A Solução Deve permitir ao Colaborador anexar documentos nos formatos PDF, JPG, PNG, BMP, DOC, XLS, TXT, ACAD dentre outros conforme demandado pela MGS. O tamanho máximo do arquivo deve ser configurável pelo gestor do serviço ou órgão respectivo.

3.5.18.36 Disponibilização de documentos Formatos e limites

A Solução deve permitir à MGS disponibilizar documentos para envio ao Colaborador, utilizando os formatos de arquivos em PDF, JPG, PNG, BMP, DOC, XLS, TXT, ACAD, dentre outros conforme demandado pela MGS.

3.5.18.37 Inserção de informações ilimitadas

A Solução deve permitir que sejam inseridas informações ilimitadas por serviço agendado, como procedimentos e documentos necessários ao atendimento.

3.5.18.38 Acesso do Colaborador aos recursos do agendamento

3.5.18.39 Informações sobre os acessos por canais eletrônicos

A Solução deve disponibilizar, na interface do agendamento, funcionalidade para informar ao Colaborador a possibilidade de acesso ao serviço ofertado por meio de canais eletrônicos (internet, aplicativos). Esta funcionalidade Deve ocorrer através de parâmetro configurável por serviço.

3.5.18.40 Login do Colaborador Explicações sobre recursos e procedimentos

Ao acessar o módulo de agendamento ou chat , a Solução deve apresentar ao Colaborador uma tela de login, e após logar exibir uma lista de serviços para que ele possa ser atendido no chat ou possa fazer um agendamento.

3.5.18.41 Cadastro pelo Colaborador

A Solução deve dispor de recurso para que a MGS possa decidir sobre a possibilidade de o próprio Colaborador realizar o seu cadastro no ambiente do agendamento.

3.5.18.42 Recursos para a criação de cadastro próprio

O Colaborador deve contar com todos os recursos para a criação do seu próprio cadastro. O cadastro deve ser autenticado na unidade de atendimento, quando configurado.

Imediatamente após qualquer alteração cadastral realizada pelo Colaborador logado ou por um usuário logado, a Solução deve enviar ao Colaborador, proprietário deste cadastro, informação de que o mesmo está sendo alterado. Esta informação visa o indispensável alinhamento à legislação em vigor, LGPD. O envio deve ser através dos mesmos canais de comunicação e à escolha do Colaborador. A Solução deve prever a validação a partir da confirmação do Colaborador, também por meio dos mesmos canais de comunicação praticados pela MGS e Colaborador.

3.5.18.43 Acesso do Colaborador por meio do cadastro

A Solução deve prever o recurso para que a MGS altere o acesso do Colaborador por meio do cadastro no ambiente do agendamento ou no ambiente disponibilizado pela MGS através de base própria.

3.5.18.44 Ferramenta de “limpeza”

A Solução deve dispor de ferramenta que garanta a “limpeza” de todos os dados históricos de navegação no agendamento.

3.5.18.45 Histórico de agendamentos

A Solução deve fornecer um histórico com todos os agendamentos e cancelamentos realizados pelo Colaborador através da interface WEB. A lista com os agendamentos do Colaborador deve apresentar os seguintes campos mínimos:

Unidade de Atendimento;

Deve haver recurso de visualização detalhada da senha agendada.

Número da senha gerada automaticamente;

Cancelamentos realizados e as origens dos mesmos: pelo usuário, pelo próprio Colaborador ou pelo sistema.

Bloqueios e motivo do bloqueio

Não comparecimentos

Status do agendamento;

Datas e horários selecionados; Serviço;

3.5.18.46 Cancelamento de Agendamento

A Solução deve dispor de funcionalidade para o cancelamento de agendamento, considerando o tempo mínimo de antecedência para confirmação do agendamento na Unidade de Atendimento.

3.5.18.47 Agendamento pelo Atendente

3.5.18.48 Previsão de procedimentos

O Agendamento pelo Usuário deve prever as mesmas funcionalidades dedicadas ao Colaborador, acrescidas dos itens abaixo destacados.

3.5.18.49 Opção de cadastrar ou não o Colaborador deve permitir que o Atendente realize o agendamento com a opção de cadastrar ou não o Colaborador. O cadastro para esta agenda poderá ser configurado com campos diferentes daqueles praticados pelo Colaborador.

3.5.18.50 Pesquisa livre de calendário deve permitir que o Atendente pesquise livremente o calendário de agendamentos, a partir da seleção de um serviço e da Unidade de Atendimento, com visibilidade da data e horário do acesso a esta funcionalidade.

3.5.18.51 Emissão de senha com parâmetros configurados deve emitir a senha agendada por meio do emissor de senhas com todos os parâmetros configurados, inclusive os documentos necessários para o atendimento.

3.5.18.52 Gerenciamento das funcionalidades de Agendamento

3.5.18.53 Monitoramento das senhas agendadas

A Solução Deve prever o monitoramento das senhas agendadas por meio das telas de visualizações da Solução por serviço, área de atendimento, área de atendimento e Unidade.

3.5.19 LiveChat

A Solução deve dispor de funcionalidade de Chat Web entre Colaborador e atendente.

3.5.19.1 Mediante configuração pelo gestor, o Colaborador pode requisitar e realizar, via canais digitais, contato com o atendente via Chat Web.

3.5.19.2 De forma simples e intuitiva, o Colaborador pode identificar o link correspondente a esta funcionalidade a partir do site do atendimento virtual da MGS, também através do aplicativo mobile, entre outros canais disponíveis.

3.5.19.3 Ao acessar o link, o Colaborador recebe imediatamente uma interface específica contendo informações sobre o tempo médio de espera, caso não ocorra o imediato atendimento, incluindo o tempo de espera eventual. No momento da ativação do atendimento, este chat deve mostrar o nome do atendente e o cronômetro ativado do tempo de atendimento.

3.5.19.4 Todas as mensagens devem ser gravadas para posterior auditoria pela supervisão.

3.5.19.5 Através deste chat web, Colaborador e atendente poderão encaminhar arquivos com diversos formatos e tamanhos configurados pelo gestor.

3.5.20 Chatbot

3.5.20.1 A Solução ofertada deve dispor de funcionalidade de Chatbot configurável.

3.5.20.2 Sua identidade visual deve acompanhar o padrão MGS, além de viabilizar usabilidade compatível com todas as categorias de Colaboradores.

3.5.20.3 Deve contemplar diversos segmentos de funcionalidades, incluindo agendamento, registro e monitoramento de execução de serviços.

3.5.20.4 Os diálogos devem ser apresentados na forma de textos, tabelas e teclas de comandos.

3.5.20.5 Deve estar instanciado no módulo de agendamento e em todas as interfaces e canais digitais, conforme as suas características técnicas e funcionais.

3.5.21 Relatórios

Os relatórios deverão ser disponibilizados por serviço, dia, semana e mês. Detalhados por quantitativos, recursos de origem do agendamento e data. Os relatórios devem permitir todo nível de rastreabilidade por usuário, Colaborador, senha, serviço secundário, serviço, área

de atendimento, unidade de atendimento, prioridade, categoria, data, apurados individualmente ou em grupo.

3.5.21.1 Deve usar a tecnologia OLAP através de módulo específico, disponibilizar informações gerenciais mínimas que incluem relatórios, alarmes, painéis de situação, o número de senhas provenientes de agendamento que foram emitidas, motivos para as Não Emitidas, Canceladas ou que não compareceram. Quantas destas senhas emitidas foram totalmente atendidas, parcialmente atendidas e não atendidas. Esses relatórios serão gerados considerando-se: o total de senhas de agendamento emitidas para a MGS, para determinada unidade, área de atendimento, subdivisão da área de atendimento ou serviço, o número de senhas emitidas pelo Colaborador e pelo usuário, o número de senhas canceladas e a origem do cancelamento (pelo usuário, pelo sistema ou pelo Colaborador), além de suportar todas as plataformas da WEB.

3.5.21.2 A Solução ofertada deve possibilitar extração de relatórios gerenciais na arquitetura OLAP.

3.5.21.3 A Solução ofertada deve dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos drop drill para extrair relatórios gerenciais.

3.5.21.4 A Solução ofertada deve dispor de Cubos de Dados OLAP, alimentados automaticamente e disponibilizados em ambiente de nuvem, além de compatíveis para o acesso e uso através das principais ferramentas de Analysis Services. Deve possibilitar acesso compatibilizado com o MS-Office, Planilha Excel, Word e Power Point, além das diversas ferramentas de BI disponíveis no mercado.

3.5.21.5 Efetue novo logon ou realize qualquer procedimento de exportação de dados.

3.5.21.6 A Solução deve dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;

3.5.21.7 A Solução deve alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra, pizza e linha) e vice versa.

3.5.21.8 A Solução deve possibilitar inclusão de novas colunas com fórmulas editadas pelo Usuário e baseadas em colunas pré-existentes.

3.5.21.9 A Solução deve possibilitar alteração automática de cores nas células, mediante configuração e de acordo com dados apurados nas mesmas;

3.5.21.10 A Solução OLAP deve permitir exportação, no mínimo para os seguintes formatos: HTML, CSV, PDF, JPG.

3.5.21.11 A ferramenta OLAP deve permitir impressão direta do conteúdo exibido sem necessidade de exportação;

3.5.21.12 A Solução ofertada deve fornecer cubos OLAP contemplando as seguintes dimensões mínimas:

Localidade (por nível na hierarquia);

Grupo de unidade;

Unidade;

Prioridade;

Categoria;

Seção;

Grupo de seção;

Serviço;

Grupo de serviço;

Atividade;

Grupo de atividade;

Atendente;

Grupo de atendente;

Avaliação;

Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano /Trimestre / Mês / Dia / Hora

3.5.21.13 A Contratada deve prever customização futura de seus relatórios já existentes e inclusão de novos relatórios para atender as necessidades evolutivas dos processos operacionais e de gestão da MGS.

3.5.21.14 A Solução ofertada deve oferecer cubos OLAP capazes de auxiliar na resolução das seguintes questões:

3.5.21.15 Quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, Parcialmente atendido e Não atendido) em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

Localidade

Grupo de Unidade

Unidade

Prioridade

Categoria

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Localidade

Unidade

Grupo de Unidade

Serviço

Grupo de Serviço Prioridade Categoria

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Localidade

Unidade

Grupo de Unidade

Seção

Grupo de Seção

Serviço

Grupo de Serviço

Atividade

Grupo de Atividade

Prioridade

Categoria

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Atendente

Grupo de Atendente

Seção

Motivo de Suspensão

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Atendente

Grupo de Atendente

Seção

Grupo de Seção

Motivo de pausa

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Atendente

Grupo de Atendente

Motivo de Não Emissão Serviço

Grupo de Serviço

Prioridade

Categoria

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Localidade

Unidade

Grupo de Unidade

Seção

Grupo de Seção

Serviço

Grupo de Serviço

Atividade

Grupo de Atividade

Prioridade

Categoria

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Localidade

Unidade

Grupo de Unidade

Motivo de Congelamento

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Localidade

Unidade

Serviço

Atendente

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Tempo médio de suspensão

Quantidade de suspensões

Tempo médio de pausa

Quantidade de pausas

Quantidade de atendimentos

Tempo médio de atendimento

Quantidade de congelamentos realizados

Quantidade de descongelamentos realizados

Dias trabalhados

Tempo médio de deslocamento

Quantidade deslocamentos

Quantidade de emissões de senhas ao Colaborador

Tempo médio de disponibilidade

Tempo médio de ociosidade

Tempo médio de ociosidade real

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

Localidade

Unidade

Superintendência

Seção

Atividade

Prioridade

Categoria

Classificação de espera

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

3.5.21.26 Análise de satisfação dos Colaboradores com o atendimento prestado pela MGS em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

Atendente

Seção

Serviço

Atividade

Prioridade

Categoria

Avaliação

Resposta

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

Localidade

Unidade

Grupo de unidade

Seção

Grupo de seção

Serviço

Grupo de serviço Prioridade Categoria

Motivo de cancelamento

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

A Solução deve ainda possuir relatórios capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma unidade de atendimento indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.

3.5.21.28 Recursos de configuração devem estar disponíveis para a geração de apurações variadas, conforme os itens mínimos:

Relatórios contendo informações de um ou mais dias e de um ou mais atendentes, de uma ou mais Unidades de atendimento e com combinação entre as opções;

Relatório de produtividade com identificação da quantidade total de atendimentos feitos por atendente, tempo médio gasto para atendimento pelo atendente, total de atendimentos realizados, tempo médio de atendimento, tempo de intervalo produtivo e intervalo improdutivo;

Relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento;

Relatório por demanda da MGS: deve apresentar o total de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de intervalo, tempo médio de espera, tempo máximo de atendimento e tempo máximo de espera;

Relatório por atendente: deve apresentar os atendimentos agrupados por atendente; Relatório por serviço: deve apresentar os atendimentos agrupados por serviço; Relatório por hora: deve informar a quantidade de atendimento, tempo médio de atendimento e espera em intervalos de horas;

Relatório por tempo extra: deve listar os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra (tempo extra acontece quando o atendente ultrapassa o tempo determinado para execução de um serviço);

Relatório por fila: deve listar os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável); Relatório de todos os atendimentos: deve listar todos os atendimentos por data e organizados por hora;

Relatório de avaliações: deve listar os atendimentos agrupados pela avaliação fornecida pelo Usuário, considerando serviços cancelados e atendimentos não avaliados;

Mapa de atendimentos dentro e fora do padrão: deve mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade atendimentos que foram atendidos dentro e fora do padrão a ser estabelecido pelo órgão por tipo de serviço em minutos;

Relatório de horas trabalhadas por atendente;

Relatório de aderência do horário cadastrado no sistema em relação ao horário trabalhado pelo atendente com o total de horas trabalhadas no período e o percentual dentro do horário cadastrado.

3.5.21.29 Identificação e parâmetros configuráveis

Os relatórios deverão ter cabeçalho de identificação e parâmetros configuráveis.

3.5.22 Dispositivo de supervisão

O dispositivo de supervisão da Unidade de Atendimento deve contar com visualização de todas as senhas agendadas de uma determinada data selecionada, ordenada por horário agendado e serviço escolhido.

A listagem em tela deve mostrar, inclusive, quais foram emitidas e a sua respectiva situação no ambiente do atendimento. Opcionalmente, esta listagem deve ser exportada no formato Excel.

3.5.23 Intercalação da opção "Não Agenda"

A Solução deve ser capaz de intercalar a opção de "agendamento" e a opção "não agendada". Por exemplo: a Solução pode chamar, para cada dois agendamentos, um atendimento não agendado.

3.5.24 Vinculação de documento

A Solução deve vincular o documento anexado ao serviço agendado.

3.5.25 Pesquisa de Satisfação

A Solução ofertada deve dispor de recurso para pesquisas junto ao Colaborador e aos atendentes da MGS.

3.5.25.1 Todo o serviço solicitado pelo Colaborador pode ser objeto configurável para a pesquisa de satisfação, endereçadas respectivamente para o próprio Colaborador e também os atendentes.

3.5.25.2 De acordo com o serviço solicitado, uma pesquisa específica deve ser disparada para Colaborador. Esta Solução deve prever elaboração dinâmica da pesquisa, conforme o serviço solicitado, o local, o perfil do Colaborador e a área do atendimento. A Solução também deve adotar algoritmos avançados para dimensionamento das expedições das pesquisas, assim como das suas apurações e geração de indicadores. Deve adotar pesos específicos por tipo de quesito, como por exemplo agilidade no atendimento, atenção do atendente, nível de usabilidade das interfaces, disponibilidade, etc.

3.5.25.3 Avaliação virtual

3.5.25.4 Visando conhecer a percepção do Colaborador sobre a qualidade dos serviços e atendimento prestado pela MGS, a Solução proposta deve dispor de funcionalidade avançada de pesquisa de satisfação.

3.5.25.5 Para o encaminhamento e recebimento da avaliação do Colaborador, a Solução deve dispor de procedimento virtual, através da utilização de todos os canais web de atendimento adotados pela MGS, entre eles o e-mail, WhatsApp, SMS, Facebook e Telegram, além do atendimento presencial.

3.5.25.6 Mediante os parâmetros do atendimento realizado, em suas diversas fases, esta Solução de pesquisa de satisfação deve gerar dinamicamente a composição dos quesitos da pesquisa, considerando os seguintes parâmetros mínimos:

Colaborador

Serviço

Canal de atendimento

Atendente

Tempo de atendimento

Local

3.5.25.7 Cada quesito da pesquisa também deve receber um peso específico, visando suprir a adoção de critérios diferenciados de apuração.

3.5.25.8 Impressora

3.5.25.9 A Solução deve dispor de recurso de multi-avaliação para o Colaborador sobre o agendamento na interface web, com possibilidade de incluir perguntas diversas acerca do ambiente do agendamento, do serviço ofertado, entre outros.

3.5.25.10 A Solução poderá enviar para o Colaborador pesquisa da qualidade sobre o serviço prestado, através de todos os canais configurados, imediatamente após a finalização do atendimento, ou a cada etapa concluída, mediante configuração.

3.5.25.11 A Solução Deve enviar para o Colaborador cadastrado na Solução, sob demanda, pesquisa previamente definida pela MGS:

3.5.25.12 O formato da pesquisa será definido juntamente com a MGS. Caberão à CONTRATADA a guarda destes dados e a tabulação das respostas da pesquisa de qualidade. A Solução deve exportar estes dados pelo menos nos formatos Excel e PDF para consulta da MGS.

3.5.25.13 A MGS poderá definir rotinas para execução da pesquisa de qualidade e enviar ao Colaborador através de todos os canais configurados, pré-determinados automaticamente com parâmetros e periodicidades definidas.

3.5.26 Monitoramento Operacional Online

A Solução de monitoramento e gestão de filas ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial contendo, no mínimo:

3.5.26.1 Recurso que possibilite monitorar o estado do link entre as unidades de atendimento no módulo gerencial;

3.5.26.2 Sinalizar unidades de atendimento que apresentem eventual indisponibilidade no link.

3.5.26.3 Demonstrar tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das áreas de atendimento de cada unidade contendo, no mínimo:

3.5.26.4 Senhas na fila e suas prioridades;

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

3.5.26.6 Unidades e seus status:

Recurso visual que diferencie os pontos de atendimentos por situação, como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado;

Identificação do usuário logado no unidades caso exista;

Demonstrar o usuário em suspensão identificando o motivo e o horário de início da suspensão.

3.5.26.7 Tela de monitoramento dos emissores de senhas de cada equipamento nas respectivas unidades de atendimento.

3.5.26.8 O monitor de triagem deve listar, no mínimo:

Usuários emissores logados;

Dados individuais de cada emissor;

Quantidade de senhas emitidas pelo usuário;

Quantidade de senhas não emitidas;

Quantidade de descongelamentos;

Indicativo de suspensão (horário de suspensão e motivo da suspensão).

3.5.26.9 Prover recurso que permita listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento.

3.5.26.10 Recurso que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada unidade de atendimento.

3.5.26.11 Possibilitar ao usuário rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independentemente do seu estado atual (finalizada ou ativa):

Por número da senha;

Por documento principal ou secundário;

Por nome do Colaborador;

Por data;

Por Unidade.

3.5.26.12 Permitir exportação dos dados de rastreamento de uma senha pelo menos nos formatos

PDF e Excel, além dos recursos de integração via API, nativos da Solução.

3.5.26.13 Permitir rastrear Colaborador e visualizar todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento, indicando, no mínimo:

Número da senha;

Horário de emissão;

Horário de início de atendimento

Horário de finalização ou cancelamento da senha;

Unidade de atendimento.

3.5.26.14 Monitorar todos os alarmes disparados em cada unidade de atendimento.

3.5.26.15 Permitir filtragem por data e por tipo do alarme.

3.5.26.16 Monitorar o uso do Chat, contendo histórico das mensagens trocadas entre usuários de cada unidade por data.

3.5.26.17 Listagem de todos os agendamentos de cada unidade e serviço em uma data específica:

Filtrar por status do agendamento (atendido, cancelado, pendente de confirmação, não comparecimento);

Filtrar por origem (Colaborador e usuário);

Possibilitar exportação da listagem de senhas agendadas para, no mínimo, PDF e Excel.

3.5.26.18 Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real da área de atendimento e unidades, com capacidade de exibir, no mínimo, as seguintes informações:

TMA atual; TME atual;

Tempo de espera da senha mais antiga na fila (Ex: senhas que esperaram entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos);

Quantidade de unidades logados;

Quantidade de unidades suspensos;

Quantidade de emissores logados;

Quantidade de avaliações recebidas;

Quantidade de recusas de avaliação;

Quantidade de atendimentos por prioridade;

Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado (Ex: senhas cujo tempo de atendimento foi entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos);

Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado;

Quantidade de atendimento de senhas agendadas.

3.5.27 Monitoramento Estratégico Online

3.5.27.1 Disponibilizar funcionalidade de monitoramento online e em tempo real de todas as operações do atendimento nas Unidades de Atendimento, através de programa aplicativo para plataformas smartphones Android e iOS, incluindo Solução web browser.

3.5.27.2 O monitoramento deve incluir, no mínimo, as seguintes informações:

Quantidade serviços solicitados;

Tempo médio de atendimento;

Quantidade de agendamentos realizados;

Quantidade de senhas consultadas;

Quantidade de senhas ativadas;

Quantidade de avaliações recebidas;

Quantidade de recusas de avaliação.

3.5.27.3 Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real do status dos equipamentos, com indicação:

Lista de equipamentos com sua identificação e localização;

Disponibilidade/indisponibilidade dos equipamentos;

Mecanismos de auto recuperação em casos de falhas de conexão de rede.

Manutenção do equipamento com histórico de chamados.

3.5.28 Monitoramento por aplicativo móvel

3.5.28.1 Todos os serviços disponíveis nas Unidades de Atendimento, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta devem estar disponíveis através de um aplicativo para celular (Android e iOS).

3.5.28.2 Funcionalidade ofertada para os Usuários com permissão específica para indicação dos atendimentos e agendamentos.

3.5.28.3 A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades dedicadas aos Usuários, acessadas via Web e plataforma móvel, via smartphones e tablets Android e iOS.

3.5.28.4 Solução deve contar com as seguintes funções mínimas para consulta online:

3.5.28.5 Lista das Unidades de Atendimento Presencial, com endereço, horário de funcionamento e mapa geográfico de acesso;

3.5.28.6 Guia de Serviços contendo todos os serviços disponíveis nas unidades de atendimento da MGS, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta;

3.5.28.7 Total de pessoas em espera, por unidade e por área de atendimento de atendimento;

3.5.28.8 Índice de satisfação e qualidade do atendimento, por unidade e por área de atendimento de atendimento;

3.5.28.9 Quantidade de atendimentos no dia e acumulado do mês;

3.5.28.10 Quantidade de senhas na fila;

3.5.28.11 Quantidade de senhas em atendimento;

3.5.28.12 Quantidade de senhas atendidas;

3.5.28.13 Tempo Médio de Espera, por unidade e por área de atendimento de atendimento;

3.5.28.14 Tempo Médio de Atendimento, por unidade e por área de atendimento de atendimento;

3.5.28.15 Tempo de espera da senha mais antiga na fila;

3.5.28.16 Quantidade de unidades logados;

- 3.5.28.17 Quantidade de unidades configurados;
- 3.5.28.18 Quantidade de avaliações recebidas;
- 3.5.28.19 Quantidade de recusas de avaliação;
- 3.5.28.20 Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TMA;
- 3.5.28.21 Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TMA;
- 3.5.28.22 Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TME;
- 3.5.28.23 Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TME;
- 3.5.28.24 Quantidade de agendamentos por Unidade;
- 3.5.28.25 A interface gráfica Deve ser executada, preferencialmente, por meio de gráficos, velocímetros e painéis de monitoramento;
- 3.5.28.26 Informações adicionais sobre o melhor dia da semana e horário para o atendimento, por serviço e por unidade de atendimento;
- 3.5.28.27 Não deve haver disponibilidade para qualquer visualização de imagem do ambiente do atendimento da MGS.

3.5.29 Funcionalidade Mobile para o Colaborador

3.5.29.1 A Solução Deve possibilitar a emissão, acompanhamento, cancelamento e adiamento de senha de atendimento, mediante funcionalidade ao alcance das plataformas web e mobile, permitindo que o Colaborador aguarde sua senha sem ter de esperar fisicamente no interior das Unidades de Atendimento.

3.5.29.2 A Solução mobile apresentada deve dispor de método de integração para ser configurado a diferentes canais de atendimento.

3.5.29.3 A Solução deve estar preparada para que a senha emitida pela aplicação mobile só entre na fila da unidade de atendimento após a aplicação identificar que o Colaborador está num raio de 500 (quinhentos) metros da unidade.

3.5.29.4 Entende-se por adiamento de senha a possibilidade de o usuário postergar seu atendimento mediante comando via Solução mobile. O adiamento Deve ser parametrizável no que diz respeito ao tempo de adiamento, ao número de vezes que uma senha pode ser adiada e à mensagem que será apresentada para o Colaborador em cada adiamento.

3.5.29.5 Entende-se por cancelamento o comando dado via Solução mobile que indique a desistência do atendimento, cancelando a senha do ordenamento da fila, além de registrar o motivo do cancelamento.

3.5.29.6 Entende-se por acompanhamento a possibilidade de visualizar as senhas que estão sendo chamadas na seção de espera da unidade de atendimento respectiva, e o tempo de espera estimado para a senha do Colaborador.

3.5.29.7 A funcionalidade deve garantir segurança contra acesso e operação indevida.

3.5.30 Integração

3.5.30.1 A Solução ofertada deverá prever integração das funcionalidades do presente objeto com outros sistemas. A MGS pode requisitar, a integração de acordo com a política operacional adotada nas unidades de atendimento, visando a automatização do processo operacional, aumento da qualidade e produtividade do atendimento ao Colaborador.

3.5.30.2 A Solução ofertada, visando a total dispensa da interferência manual a partir do atendente, deve oferecer recurso de integração via Webservice, contendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades operacionais:

Lista de atendentes.

Lista de impressoras.
Lista de avaliações.
Lista de prioridades.
Lista de categorias.
Lista de atividades.
Lista de serviços.
Lista de perfis.
Lista de seções.
Lista de guichês.
Lista de motivos de suspensão.
Trocar senha de um atendente.
Efetuar login de atendente.
Efetuar logoff de atendente.
Lista de guichês livres.
Lista de guichês logados.
Situação de um atendente.
Situação de uma senha.
Lista de senhas na fila.
Lista de senhas congeladas.
Chamar próxima senha.
Chamar senha específica.
Rechamar senha no painel.
Iniciar atendimento.
Adicionar serviço.
Alterar serviço.
Transferir atendimento para outro guichê.
Cancelar senha.
Finalizar atendimento.
Cadastrar Colaborador.
Pesquisar Colaborador.
Buscar Colaborador específico.
Vincular Colaborador a uma senha.
Suspender atendimento.
Retornar de suspensão.
Congelar senha.
Descongelar senha.
Emitir senha.

3.5.30.3 A Solução ofertada deve ainda prever integração dos seguintes itens:

Integração da Solução com software de telefonia para encaminhamento de atendimentos via telefone IP.

Integração com aplicativos de Vídeo Streaming.

Integração com servidores de arquivos.

3.6 - EQUIPAMENTOS

Todos os equipamentos detalhados neste item tratam-se de especificações mínimas para o perfeito funcionamento do sistema, sendo que, não havendo a ruptura dos padrões tecnológicos solicitados, bem como, aumento no custo do fornecimento, pode ser ofertado equipamentos superiores de 1º uso aos detalhados.

3.6.1 MODULO DE GESTÃO CORPORATIVA

3.6.1.1 COMPUTADOR SERVIDOR DE APLICAÇÕES E BANCO DE DADOS

3.6.1.1 A CONTRATADA deve fornecer computador de uso exclusivo como servidor de aplicação único do Módulo de Gestão Corporativa.

3.6.1.2 Este equipamento deve ser fornecido pela CONTRATADA e garantir o processamento de todas as funcionalidades previstas, além de assegurar alto desempenho e disponibilidade à Solução em pauta.

3.6.1.3 Este equipamento deve conter todo o conjunto de aplicativos referente ao controle e funcionalidades do Gerenciamento Corporativo do sistema em pauta, incluindo o gerenciador do Banco de Dados.

3.6.1.4 Para maior integridade do sistema é recomendado que seja utilizado máquinas virtuais ou

cloud Server para a operação do servidor de aplicação e servidor do banco de dados em separado.

3.6.1.5 Caso não haja a possibilidade da virtualização dos servidores elencados acima, a empresa deverá fornecer os equipamentos necessários para pleno funcionamento da solução.

3.6.1.6 A CONTRATADA deve ser a única responsável pelas manutenções de hardware e de software.

3.6.1.7 A CONTRATADA deve comprovar todas as licenças dos softwares antes da assinatura do contrato instalados, como a exigência legal. Drivers, sistema operacional, gerenciador do banco de dados, etc. Nenhum software instalado, mesmo que não esteja em uso, pode deixar de portar suas respectivas licenças atualizadas.

3.6.1.7.1 As licenças dos softwares deverão ser apresentadas ao fiscal do contrato, através do e-mail thiago.surette@mgs.srv.br.

3.6.1.8 Será permitido o uso de sistema operacional Linux ou Windows, obedecendo a seus versionamentos mais atuais.

3.6.1.9 A Solução deve ser compatível com os bancos de dados Oracle 18G, PostgreSQL, MYSQL, MARIADB. A MGS será exclusiva na indicação do gerenciador a ser adotado.

3.6.1.10 A MGS disponibilizará os seguintes recursos para a acomodação deste ativo em suas dependências:

3.6.1.10.1 Deve disponibilizar local físico apropriado, livre de umidade, vibrações e temperatura inadequadas;

3.6.1.10.2 Possuir alimentação elétrica com a qualidade recomendada através de duas fontes distintas e independentes, sendo ao menos uma através de nobreak.

3.6.1.11 Disponibilizar acesso a todas as Unidades da MGS

3.6.1.12 Disponibilizar link para acesso externo, tipo VPN, considerando uso exclusivo para as ações da assistência técnica pela equipe da CONTRATADA. Este link deve obedecer a todas as regras técnicas e de segurança praticados pela MGS. A CONTRATADA não poderá utilizar este link para outra finalidade a não ser a estrita necessidade da prestação dos serviços de assistência técnica.

3.6.1.13 O acesso disponibilizado deve alcançar todos os equipamentos do presente sistema instalado nas Unidades da MGS

3.6.2 - MODULOS OPERACIONAIS

3.6.2.1 COMPUTADOR SERVIDOR DE APLICAÇÕES

3.6.2.1.1 Unidades de Atendimento

3.6.2.1.1 Em caso de necessidade e com base na Solução ofertada, a CONTRATADA deve fornecer computador de uso exclusivo como servidor de aplicação nas Unidades da MG

3.6.2.1.2 A Solução oferecida pela CONTRATADA deve garantir qualidade e disponibilidade para o processamento de todas as funcionalidades.

3.6.2.1.3 Em caso de adoção de equipamento específico pela Contratada, o mesmo deve receber um IP fixo, além de visibilidade pela VPN configurada pela MGS.

3.6.2.1.4 A CONTRATADA deve disponibilizar a seguinte configuração mínima para este equipamento:

Processador: Mínimo Intel Xeon; Velocidade de clock mínima de 3.0 GHz; Cache de no mínimo 06 MB; Arquitetura de 32 e 64 bits.

Memória: Memória RAM do tipo DIMM DDR4 2400 MHz ou superior; Capacidade instalada no mínimo de 16 (dezesesseis) GB; Capacidade de expansão, mínima, de até 32GB.

Interfaces de disco interno: Interface controladora RAID SAS/SATA com taxa de Transferência de 3Gb/s ou superior; Capacidade de implementar RAID 0 e 1 por hardware; Cache mínimo de 512 MB; Totalmente compatível com os sistemas operacionais da Microsoft e Linux; Deve permitir Hot-swap.

Unidades de disco: 02 (duas) unidades de disco rígido internas hot-plug; Capacidade mínima individual de 1TB; Padrão mínimo SAS de 6 GB/s; Rotação mínima de 7.200 RPM.

Controladora de rede: 02 (duas) interfaces de rede padrão Gigabit Ethernet10/100/1000Mbps, auto-negociável;

3.6.2.2 EMISSOR DE SENHAS TIPO TRIAGEM E ATENDIMENTO

3.6.2.2.1 Este equipamento deve ser composto de módulos físicos separados ou em módulo único (monobloco). Deve prover os seguintes dispositivos mínimos para o pleno suporte aos Atendentes dos Pontos de Atendimento do tipo Triagem e Atendimento:

3.6.2.2.2 Impressora térmica

Papel térmico em bobina, 80mm x 80mm.

Corte por comando automático, parcial e total.

Caracteres especiais da língua portuguesa, inclusive acentos.

Indicador luminoso de falta de papel.

Dispositivo programável emissor de áudio.

Interface tipo USB 2.0, sem adoção de dispositivo físico de conversão.

Fonte de alimentação interna ou externa, 100 a 240 Vac, 60Hz.

3.6.2.3 PAINEL DE CHAMADA DE SENHAS E CONTROLADOR DE UNIDADE

3.6.2.3.1 O equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover de dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento, relativas à chamada da senha do Usuário que espera pelo atendimento, além da projeção controlada de informações programáveis, a critério da MGS. Para as unidades de pequeno porte, a Solução ofertada poderá acumular as funções de servidor operacional da Unidade de Atendimento no mesmo equipamento que controla o Painel de Chamada de Senhas. Estes dispositivos mínimos são:

3.6.2.3.1.1 Monitor de projeção;

Tela tipo LCD, tecnologia LED;

Tamanho mínimo de 40 polegadas, documento;

Interface de entrada para sinal, formato HDMI, somente;

Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre 300 e 240 Vac, 60 Hz;

3.6.2.3.1.2 Controlador e processador de funções;

CPU Intel Core i3 2GHz ou superior;

Memória cache 2MB ou superior;

Memória principal 2GB ou superior;

HD 80 GB ou superior;

Interface de saída de vídeo, tipo HDMI;

Interface tipo USB 2.0, para áudio externo;

Interface tipo USB 2.0, para dispositivo de captura de TV digital de sinal aberto (ISDB-T Brasileiro);

Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre 300 e 240 Vac, 60 Hz. Plug compatível com o novo padrão brasileiro, sem adaptador;

3.6.2.3.1.3 Gabinete

Tipo slim, com espaço para todos os dispositivos previstos, exigindo neste documento;

3.6.2.3.1.4 Sistema Operacional Linux, Windows ou Android;

3.6.2.3.1.5 Captura de TV Digital de sinal aberto;

Compatível para o padrão brasileiro ISDB-T;

Alimentação via interface USB 2.0 ou superior;

Interface para receber antena de sinal digital;

3.6.2.4 TERMINAL DE AUTO-ATENDIMENTO

3.6.2.4.1 Para ser aplicado em todas as Unidades da MGS onde não for possível a instalação ou a utilização do Terminal do Atendente, tipo estação de trabalho, a Solução deve dispor de um terminal do atendente alternativo. Este equipamento deve ser composto em um gabinete compacto e de tamanho reduzido. Deve conter dispositivos para a operação de diversas funcionalidades relacionadas à senha do Usuário. Deve também conter interface para a utilização do Terminal de Avaliação. Estes dispositivos mínimos são:

3.6.2.4.1.1 Display tipo LCD, mínimo de duas linhas com 16 caracteres cada uma, com backlight;

3.6.2.4.1.2 Teclado tipo membrana e calotas, com as seguintes funções:

Login e Logout do Usuário

Alterar o serviço

Rechamar senha

Chamar próxima senha

Suspender / Retornar atendimento

Atividade adicional Chamar senha específica Iniciar atendimento

Pausa / continuar atendimento

Encerrar atendimento para chamar próxima senha

Alterar passo do atendimento

Cancelar senha

Finalizar atendimento

Teclado numérico 0-9, Limpa, Enter e Esc

3.6.2.6 TERMINAL DE CONSULTA DE SENHA E AVALIAÇÃO

3.6.2.6.1 Este equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todo os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento. Dispositivos:

Interface para as funcionalidades previstas ao Usuário

Tela de LCD colorida, com resolução mínima de 1024 x 720;

Touchscreen multi toque integrado, tecnologia capacitiva ou superior;

Tamanho entre 8 e 10 polegadas;

CPU de dois núcleos 1GHz ou superior.

3.6.2.6.2 emissor de áudio

Controlado e programável, via software;

Sons e toques específicos de acordo com a função operada pelo Usuário;

Emissão de nomes e mensagens faladas, considerando as funcionalidades previstas neste documento;

3.6.2.7 PAINEL PANORÂMICO DE GERENCIAMENTO

3.6.2.7.1 Este equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todo os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento, visando à projeção de telas com informações configuráveis e formatadas para o completo entendimento das equipes de gestores, gerentes, supervisores e atendentes do projeto da MGS. Dispositivos:

3.6.2.7.2 Monitor de projeção de conteúdos

Tela tipo LCD, tecnologia LED;

Tamanho mínimo 40 polegadas;

Interface de entrada para sinal tipo HDMI;

Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre 300 e 240 Vac, 60 Hz.

3.6.2.7.3 Controlador e processador de funções

CPU de dois núcleos 1GHz ou superior;

Memória RAM 2GB, ou superior;

Memória Flash 8GB, ou superior;

Interface de saída de vídeo, tipo HDMI.

3.6.2.7.4 Interface de comunicação

Protocolo ethernet ou Wi-fi; RJ-45;

Velocidades 10/100Mbps, com possibilidade de configuração.

3.6.2.7.5 Fonte de alimentação

Voltagem entre 100 e 240 Vac, 60 Hz. Plug compatível com o novo padrão brasileiro, sem adaptador.

3.6.2.7.6 Gabinete

Tipo slim, moldura, com espaço para todos os dispositivos previstos e exigidos neste documento.

3.6.2.7.7 Sistema Operacional Linux, Windows, ou Android.

3.6.2.8 ACESSÓRIOS PARA A ESTAÇÃO DE TRABALHO DO ATENDENTE

3.6.2.8.1 Para cada guichê equipado como ponto de atendimento (PA) com uma estação de trabalho das unidades de atendimento, deve ser previsto o fornecimento e instalação de um kit de acessórios, contendo os seguintes itens:

Microfone convencional, com bifurcação para Atendente e Colaborador.

câmera de vídeo, tipo “webcam”, definição mínima de 300k pixels, conectada em interface nativa USB.

3.6.2.9 MATERIAIS

3.6.2.9.1 Todos os materiais necessários à composição do presente objeto, considerando fabricação, instalação e assistência técnica devem ser da responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicionais para a MGS.

3.6.2.9.2 A MGS não tem qualquer responsabilidade técnica, fiscal ou financeira sobre qualquer item acessório que fizer parte deste escopo de fornecimento.

3.6.2.9.3 A CONTRATADA deve dispor dos acessórios como parte integrante dos respectivos produtos, e perfeitamente adaptados a cada função e ponto das instalações da MGS.

3.6.2.9.4 Havendo necessidade, a CONTRATADA deve efetuar mudanças e ajustes nos acessórios, incluindo quantidades, visando à perfeita conclusão das instalações e implantações.

3.6.2.9.5 A CONTRATADA deve dispor de acessórios, garantindo harmonia com o perfil arquitetônico do lugar, melhor visibilidade e aproveitamento para os usuários finais.

3.6.3 MÓDULO DA GESTÃO CORPORATIVA DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

3.6.3.1 COMPUTADOR SERVIDOR DE APLICAÇÕES E BANCO DE DADOS

3.6.3.1 Este equipamento deverá ser instalado na sala cofre, sob a modalidade colocation.

3.6.3.2 Equipado com fonte de alimentação redundante, a MGS disponibilizará duas fontes de energia (tomadas) independentes e com circuitos elétricos distintos.

3.6.3.3 Este equipamento deverá garantir sintonia com a política de segurança e demais regras em vigor adotados pela MGS.

3.6.3.4 Link de Dados

Este dispositivo deve ser conectado, via protocolo Ethernet, à mesma rede intranet da unidade, considerando as especificações já existentes.

A CONTRATADA não poderá reivindicar especificações técnicas adicionais.

3.6.3.5 Cabeamento de Rede

A CONTRATADA deve seguir rigorosamente o padrão das instalações existentes na sala cofre, devendo disponibilizar a execução de todos os serviços de infraestrutura de interesse e orientação da MGS.

3.6.3.6 Alimentação Elétrica

A CONTRATADA deve seguir rigorosamente o padrão das instalações existentes na sala cofre. Qualquer alteração necessária deverá ser custeada pela empresa, obedecendo aos padrões existentes no local.

O equipamento deve suportar tensão entre 100 e 240 Vac, 60Hz, e a potência não deverá ser maior que 700 VA. O modelo das tomadas deve obedecer ao padrão brasileiro em vigor, incluindo Fase, Neutro e Terra.

3.6.3.7 Rack

3.6.4 Suporte de Fixação

3.6.5 SUPORTES DE SUSTENTAÇÃO E FIXAÇÃO

3.6.5.1 Todos os suportes de sustentação e fixação dos equipamentos e módulos que compõem a presente Solução são parte integrante deste escopo de fornecimento.

3.6.5.2 A CONTRATADA deve disponibilizar perfeita adequação para a sustentação e fixação dos equipamentos, mediante as seguintes considerações:

3.6.5.2.1 Tipo e modelo do equipamento ou módulo;

3.6.5.2.2 Local da instalação;

3.6.5.2.3 Ergometria;

3.6.5.2.4 Segurança;

3.6.5.2.5 Atendimento à legislação vigente;

3.6.5.2.6 A pintura de acabamento deve estar de acordo com as normas da MGS, considerando cor e textura.

3.6.5.3 O procedimento de fixação deve considerar:

3.6.5.3.1 Local da fixação;

3.6.5.3.2 Segurança;

3.6.5.3.3 Materiais.

3.7 - INFRAESTRUTURA

3.7.1 A CONTRATADA deve observar as condições abaixo destacadas para os procedimentos de execução da infraestrutura necessária aos módulos e dispositivos do sistema em pauta. Visando facilitar o entendimento e garantir o cumprimento das normas e condições, os procedimentos exigidos são destacados e classificados por tipo de módulo.

3.7.2 Será da inteira responsabilidade da CONTRATADA executar e manter disponível a infraestrutura necessária ao bom desempenho dos recursos funcionais previstos neste documento.

3.7. Será de responsabilidade da MGS indicar, disponibilizar e configurar os pontos de rede de dados necessários, conforme indicados neste documento. Estes pontos de rede estarão nos switches da estrutura de TI, em cada Unidade da MGS, e nas dependências da sala cofre quando aplicada.

3.7.4 A Solução proposta deverá atender a política de segurança adotada pela MGS. Todas as características técnicas dos equipamentos devem ser detalhadamente apresentadas para Coordenadoria Administrativa e Gerencia de Tecnologia da Informação da MGS, em conjunto, para avaliação prévia e respectiva homologação.

3.7.4.1 O detalhamento das características técnicas dos equipamentos deverão apresentados no momento da prova de conceito.

3.7.5 A qualidade da energia elétrica utilizada nos equipamentos deste sistema de atendimento deve ser da inteira responsabilidade da CONTRATADA. Em caso de necessidade, a mesma deverá disponibilizar equipamentos complementares como estabilizadores e até no-breaks, sem ônus adicionais para a MGS. Estas eventuais demandas complementares devem fazer parte do escopo da vistoria técnica, de responsabilidade da LICITANTE.

3.8 - CAPACITAÇÃO

3.8.1. Deverá ser fornecido pela CONTRATADA, capacitação presencial para no máximo para 10 empregados da MGS, em todos os módulos de acordo com os níveis de operação:

- A) Configuração: mínimo de 20 horas;
- B) Emissão e atendimento: mínimo de 04 horas;
- C) Supervisão: mínimo de 04 horas;
- D) Gestão e Relatórios: mínimo de 04 horas.

3.8.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar um instrutor/técnico para, além de ministrar a capacitação de todos os usuários, acompanhar in-loco a operação do sistema durante o tempo necessário à perfeita execução das rotinas pelos usuários, mediante programação estabelecida entre as partes.

3.8.3 Todas as despesas do instrutor/técnico com deslocamento, hospedagem, alimentação, materiais e demais despesas necessárias, deverão ser custeadas pela CONTRATADA.

3.8.4 A capacitação deverá ser ministrada em uma única turma, conforme cronograma a ser disponibilizado pela MGS após a assinatura do contrato MGS.

3.8.5 As capacitações poderão ocorrer nas salas de aula das unidades de atendimento, sendo responsabilidade da empresa CONTRATADA:

A) Fornecer as apostilas, manuais e demais materiais didático-pedagógicos necessários à realização da capacitação. Tais documentos deverão ser apresentados em português. Este material poderá também possibilitar o ensino à distância, via Intranet, utilizando tecnologia WEB.

3.8.6 A capacitação deverá conter, pelo menos, os seguintes aspectos:

- A) Introdução ao SISTEMA (conceitos, componentes e arquitetura);
- B) Planejamentos de uso (requisitos de ambiente para instalação);
- C) Aplicação de políticas de monitoramento e gerenciamento;
- D) Utilização de ferramentas de apoio tais como panorama, relatórios e consultas.

3.8.7. Visando sempre balizar os conhecimentos da utilização do sistema, há a necessidade de que a CONTRATADA se planeje para ministrar um ciclo de capacitações continuadas

nos mesmo parâmetros do treinamento inicial a cada 12 meses, presencial na sede da MGS.

3.9 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÕES

3.9.1 A assistência técnica e as manutenções preventivas e corretivas serão realizadas pela CONTRATADA nas dependências da MGS, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas dos fabricantes dos equipamentos/software, efetuando os necessários ajustes, reparos e/ou substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicional durante todo o período de contratação. A MGS têm funcionamento de segunda à sexta-feira, no horário entre 07h00 as 17:00, horário de Brasília, sendo que havendo necessidade da administração estes horários podem ser alterados a qualquer momento.

3.9.2 As manutenções corretivas deverão ser feitas em qualquer dia e horário que forem solicitadas, inclusive em dias e horários de funcionamento das Centrais de Atendimento, de forma que sejam programadas para que não interrompam o fluxo normal de serviços. As manutenções preventivas devem ser efetuadas dentro de rotina estabelecida, sem que haja a paralisação do atendimento.

3.9.3 A CONTRATADA será acionada para prestar os serviços de assistência técnica, por meio de um SISTEMA WEB de abertura de chamadas, via telefonia ou por e-mail, com devido fornecimento do protocolo de abertura de chamada, que deverá ser fornecido pela própria CONTRATADA.

3.9.4 O SISTEMA WEB para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos, deverá dispor dos seguintes recursos e funcionalidades mínimas:

3.9.5 Acesso de usuários via login e senha, criados para as unidades de atendimento.

3.9.6 Possibilidade de alteração de senha para o usuário ligado.

3.9.7 Possibilidade de seleção da unidade para abertura de chamado técnico.

3.9.8 Possibilidade de seleção do assunto: Equipamentos ou Sistema.

3.9.9 No caso de seleção para o “Sistema” ter as opções “Inconsistência” ou “Desenvolvimento”

3.9.10 Quando selecionado para inconsistências ter os seguintes recursos: Demandas finalizadas;

Demandas em aberto;

Data da solicitação da demanda;

Status da demanda (concluída/não concluída);

Observações.

3.9.11 Quando selecionado para desenvolvimento ter os seguintes recursos:

Demandas finalizadas;

Demandas em aberto;

Data da solicitação da demanda;

Status da demanda (em análise/concluída/não aprovada); Prazo para análise;

Prazo para conclusão;

Observações.

3.9.12 No caso de seleção para equipamento, disponibilizar recurso para abertura de ocorrências:

A) O SISTEMA deverá dispor de recurso de abertura de ocorrências para determinada Unidade, podendo selecionar o equipamento através dos seguintes tópicos:

Nome do equipamento; Número de série do equipamento; e Localização do equipamento.

3.9.13 Possibilidade de listar os chamados:

A) Possibilidade de visualizar chamados finalizados e não finalizados;

B) Possibilidade de resposta aos chamados não finalizado.

C) O SISTEMA deverá dispor de recurso para listar todas as chamados finalizados, podendo filtrar pelos seguintes tópicos: Número do chamado; Atividade;

Tipo de chamado; Data de abertura; Técnico responsável; Status de execução; e Programação.

3.9.14 Acordo de Nível de Serviço

3.9.14.1 O processo de gestão de incidentes trata as solicitações, provendo suporte desde a criação até a resolução, Um incidente é qualquer evento que possa afetar o serviço e o objetivo da gestão de incidentes e fazer com que, tão rápido quanto possível, o serviço volte aos níveis requeridos, enquanto os impactos negativos nas operações de negócios são minimizados.

3.9.14.2 SLA Atendimento a Solicitações

A) Prioridade 1: Indisponibilidade total de componentes críticos do serviço: SLA: 30 minutos;

B) Prioridade 2: Indisponibilidade parcial de componentes críticos do serviço: SLA: 1 hora;

C) Prioridade 3: Criação, alteração ou exclusão de regras, Filtro de Conteúdo, Controle de Aplicação. SLA: 24 horas;

D) Prioridade 4: Criação, alteração ou exclusão de regras com necessidade de Análise investigação: 72 horas;

E) Prioridade 5: Requisições de Logs, relatórios ou alterações de configurações e mudanças que não impactem na disponibilidade do sistema; Análise Investigação: SLA: 120 horas;

3.9.14.3 Prazo para Resolução

A mensuração da complexidade será efetuada pela empresa CONTRATADA com a análise e aval da equipe técnica designada pela MGS.

A) Alta Complexidade; 2(duas) horas

B) Média Complexidade: 1(uma) hora;

C) Baixa Complexidade: em até 30 minutos;

3.9.14.4 SLA de Envio de Relatórios

A) Relatórios de incidentes: em até 5 dias úteis após o incidente;

B) Relatórios mensais: 35 dias após a data de ativação do produto (30 dias para fechar o ciclo mensal e 5 dias para preparar o relatório). A data fica fixada todos os meses a partir da ativação.

3.9.14.5 SLA de Reparo de Equipamentos

A) Prazo para reparo dos equipamentos : 4 horas.

B) Substituição de equipamentos que não tiverem sua operacionalidade reestabelecido nos prazos anterior deverão ser substituídos imediatamente, sem ônus.

c) A MGS deverá ter à disposição da CONTRATADA para pronto atendimento, equipamentos sobressalentes dos dispositivos que compõem a SOLUÇÃO.

3.9.14.6 Tempo de Serviço Acordado

A) Será fornecido de segunda a sexta-feira, excluindo-se os feriados, das 07hs às 17hs horário da MGS.

3.9.14.7 Expectativas de entrega do Serviço (Disponibilidade)

Durante um ano, o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 36 horas (99,00% de disponibilidade).

3.9.14.8 Paradas planejadas

A) Do total de horas de indisponibilidade, as paradas planejadas não poderão totalizar menos do que 18 horas (50% do total das paradas)

3.9.14.9 Paradas não planejadas

A) Do total de horas de indisponibilidade, as paradas não planejadas não poderão totalizar mais do que 18 horas (50% do total das paradas)

3.9.14.10 Tempo máximo de Reparo (MTTR)

A) Para serviço completamente indisponível: 2 horas

B) Para serviço com degradação de qualidade 6 horas

3.9.14.11 Janelas de Manutenção

As janelas de manutenção são uma grade de horários acordados e periódicos onde as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade (downtime) não programado.

A) Segunda a sexta-feira: 18:00 as 23:00

B) Sábados Domingos e feriados: 09:00 as 18:00

3.9.14.12 A manutenção corretiva tem por finalidade corrigir os defeitos apresentados pelos equipamentos, seus acessórios e componentes, compreendendo ajustes, regulagens e substituições de peças, por conta e garantia da CONTRATADA, devendo restabelecer o funcionamento do equipamento nos prazos estipulados no item 3.9.14.5.

3.9.14.13 As manutenções corretivas e preventivas no(s) equipamento(s) e no sistema deverão ser executadas por técnicos especializados, treinados, mantidos e coordenados pela CONTRATADA, que assumirá toda e qualquer responsabilidade pelos Serviços prestados pelos mesmos, quer sejam nas dependências físicas da MGS ou fora delas.

3.9.14.14 Para cada atendimento realizado a CONTRATADA deverá apresentar relatório de visita contendo os dados relevantes sobre a intervenção feita no equipamento, tais como:

Horário da chamada, identificação da unidade defeituosa, defeitos apresentados, providências adotadas, peças substituídas e quaisquer outras anotações pertinentes.

3.9.14.15 Uma copia do relatório de visita deverá ser entregue à equipe técnica (TI) da MGS.

3.9.14.16. Nos casos em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamentos para a oficina ou laboratório da CONTRATADA, tal iniciativa e providência correrão por conta, sem qualquer ônus para a MGS, devendo ser obedecidos os procedimentos internos de segurança da Central de Serviço e, obrigatoriamente, ser a retirada precedida de autorização por escrito da equipe técnica (TI) da MGS.

3.9.14.17 A cada período de 12 meses após a assinatura do contrato se faz necessário que haja uma visita técnica, onde deverá ser feito um acompanhamento in-loco do funcionamento do sistema nas unidades de atendimento. As datas poderão ser coincidentes ao ciclo de capacitações continuada citada no item 3.8.

3.9.14.18 Esta visita técnica tem que ser efetuada por técnico(s) da empresa que obtenha(m) pleno conhecimento da Solução e do fluxo de atendimento das unidades (adquirido na implantação e no acompanhamento técnico do contrato).

3.9.15 Atualizações novas funcionalidades

3.9.15.1 A CONTRATADA deverá manter a SOLUÇÃO atualizada em todas as suas versões, sendo no caso de desenvolvimento de novas funcionalidades, ou ainda, caso haja evolução do sistema a ser implantado.

3.9.15.2 A MGS poderá, durante o período de contratação, por meio de suas unidades de atendimento, solicitar que sejam desenvolvidas novas funcionalidades que visem melhorar a gestão do atendimento, seja no caráter operacional quanto na vertente gerencial, desde que não alterem todo o escopo inicial da Solução.

3.9.15.3 A unidade de atendimento havendo a necessidade, mediante justificativa, abrirá requisito para nova funcionalidade, que será avaliado pela empresa considerando a possibilidade e o prazo necessário a execução da demanda. O prazo para resposta da empresa não poderá ultrapassar 10 dias corridos.

3.9.15.4 A CONTRATADA deverá manter seus manuais de instrução e orientação do sistema sempre atualizados em conformidade às alterações/atualizações efetuadas, de forma a abranger todas as funcionalidades da Solução.

3.10 - ANÁLISES DAS AMOSTRAS DA SOLUÇÃO - PROVA DE CONCEITO

3.10.1 Após a disputa de lances, será solicitada à Licitante classificada em primeiro lugar, que apresente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, amostra da SOLUÇÃO, para permitir a realização de Prova de Conceito. A prova de conceito será avaliada pela Coordenadoria Administrativa em conjunto Gerencia de Tecnologia da Informação da MGS, com objetivo de verificar o atendimento integral dos aludidos requisitos obrigatórios especificados no Anexo I-A (Especificações Técnicas).

3.10.1.1 Nessa oportunidade, o licitante deverá entregar os respectivos termos de compromisso de sigilo assinados, conforme modelo disposto no Anexo I-B deste Termo de Referência.

3.10.2 A prova de conceito será antes de homologar o certame.

3.10.3 Após os testes da Comissão Técnica, deverá ser elaborado relatório(s) técnico(s) informando de forma clara, inequívoca e motivada, se Solução demonstrada (sistema e equipamentos) atende ou não às especificações técnicas exigidas para esse projeto comparando-as com as especificações técnicas constantes da proposta comercial apresentada pela Licitante classificada.

3.10.4 A MGS deverá fornecer as informações necessárias para a efetivação da Prova de Conceito, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, a partir da solicitação da licitante.

3.10.5 A Licitante classificada, de posse das informações fornecidas pela MGS, deverá elaborar amostra para a Prova de Conceito, atentando-se ao prazo estabelecido no item 3.10.1, tendo a responsabilidade pela instalação da mesma para avaliação da Técnica, bem como arcar com custos de transporte dos equipamentos, viagens e estadias da equipe técnica. A prova de conceito será realizada nas dependências da MGS.

3.10.6 A amostra submetida à Prova de Conceito deverá ficar em teste pelo período mínimo de 05 (cinco) dias úteis, podendo esse prazo ser prorrogado, pelo mesmo prazo, após solicitação prévia da Comissão Técnica.

3.10.7 O laudo técnico será disponibilizado no site da MGS após a conclusão.

3.10.8 Se a amostra submetida à Prova de Conceito não for aprovada pela MGS, a licitante será eliminada do certame e será chamada a licitante classificada em segundo lugar para, no mesmo prazo e condições, submeter a amostra da SOLUÇÃO à mesma prova,

repetindo-se este procedimento, sucessivamente, até que se verifique o atendimento integral dos requisitos exigidos.

3.10.9 Todos os custos inerentes à apresentação das Amostras, tais como despesas com viagens, estadias, equipe técnica, equipamentos, etc., correrão exclusivamente por conta das Licitantes, inclusive a responsabilidade pela instalação e apresentação total da amostra.

3.10.10 Os arrematantes que por ventura não apresentarem as amostras ou que não atenderem integralmente os requisitos técnicos e funcionais previstos neste Edital serão automaticamente desclassificados do certame, podendo ser penalizados conforme preconizado na lei de licitações.

3.10.11 Será Adjudicado o objeto ao licitante que tiver sua proposta aprovada pela equipe técnica e atender todas as exigências do edital.

3.11 – DO CONTRATO

3.11.1 O contrato a ser firmado entre as partes terá vigência de 48 (quarenta e oito) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado até os limites estabelecidos pela legislação vigente.

3.11.2 Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, observado o interregno mínimo de 12 meses, contados da data da assinatura do contrato, concedido por termo de apostila.

4 - DO RECEBIMENTO

4.1 O prazo de entrega dos itens é de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de encaminhamento da autorização de fornecimento (AF)/solicitação ao Fornecedor.

4.2 A entrega dos materiais será feita na GETIN – Gerência de Tecnologia da Informação, na sede da MGS, situada na Av. Álvares Cabral, nº 200, 12º Andar, Centro, Belo Horizonte/MG, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00h e das 13:00 às 17:00.

4.3 O recebimento do objeto desta aquisição será efetuado de acordo com a norma interna da MGS.

4.3 O recebimento do serviço só será efetivado mediante a apresentação da DANFE e da confirmação, no ato do recebimento, do envio do arquivo XML da nota fiscal eletrônica para o endereço eletrônico: e-mail: vanessa.villares@mgs.srv.br e felipe.chaves@mgs.srv.br

4.4 O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

5 - DO PAGAMENTO

5.1 O pagamento será realizado pela Gerência de Tesouraria (GETES), sita à Avenida Álvares Cabral nº 200, Bairro Centro, Belo Horizonte – MG, em moeda corrente do país, mediante transferência eletrônica ou boleto bancário em conta corrente, em favor da Empresa Contratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados após a aprovação definitiva do material e da nota fiscal. Parágrafo único – A Conta Corrente informada será, obrigatoriamente, vinculada ao CNPJ da empresa fornecedora.

5.2 A Nota Fiscal será encaminhada para pagamento somente após a aprovação do objeto entregue ou serviço prestado, na forma da legislação vigente.

5.3 Fica desde já reservado à MGS o direito de não efetuar o pagamento se, no ato da entrega e aceitação do objeto, este não estiver em perfeitas condições e de acordo com todas as especificações e condições estipuladas neste instrumento.

5.4 Caso ocorram irregularidades na emissão da Nota Fiscal/Fatura o prazo será contado a partir da sua reapresentação, devidamente regularizada.

5.5 O fornecedor deverá informar, no "corpo" da nota fiscal, os dados referentes à conta bancária, número do contrato e número da Autorização de Fornecimento.

5.6 No caso de atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para o fato, fica convencionada que a taxa de atualização financeira devida, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será de 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo

$I = (TX/100)/365$, assim apurado: $I = (6/100)/365$, onde $I = 0,00016438$

Em que:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual = 6%;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

5.8 Na ocorrência de necessidade de providências complementares, o decurso de prazo para pagamento será interrompido, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas, caso em que não será devida atualização financeira.

5.10 Do montante devido à CONTRATADA poderão ser deduzidos os valores correspondentes a multas e/ou indenizações impostas.

6 - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

São obrigações da Contratante:

6.1 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

6.2 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

6.3 Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

6.4 Cabe ao Gestor e Fiscal do Contrato acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, observando também os prazos para a renovação do Contrato caso haja interesse;

6.5 Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

6.6 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

6.7 Permitir aos técnicos da CONTRATADA, condições de acesso aos locais de instalação do objeto da contratação, respeitadas as normas de segurança adotadas pela MGS.

7 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da contratada:

7.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

7.2. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

7.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

7.4. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado no Contrato/Edital, o objeto com avarias ou defeitos;

7.5. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

7.6. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

7.7. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

7.8 Fornecer todo o material e ferramental necessários para a execução dos serviços, incluindo escadas apropriadas.

7.9 Exigir o uso de equipamentos de proteção individual – EPI e coletivo – EPC necessários a cada tarefa pelos seus funcionários. Para serviços que envolvam trabalho com eletricidade, os técnicos deverão trajar as vestimentas especificadas pela legislação vigente para essas atividades.

8 - DAS SANÇÕES

8.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas no Contrato ensejará a aplicação das sanções previstas na Lei Federal nº 13.303/2016 e demais normas aplicáveis do caso concreto, em conformidade com o determinado nos arts. 38 e 48 do Decreto Estadual nº 45.902/2012.

9 - DO RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA

9.1 Este termo de referencia foi elaborado pelo Sr. *Thiago Fernandes Surette*, e aprovado pelo Sr. *Felipe Chaves A. Jardim*.

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 065/2022

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.

ANEXO I – A

CHECKLIST PROVA DE CONCEITO

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.2	CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES GERAIS			
3.2.1	Plataforma WEB para todas as funcionalidades ofertadas.			
3.2.2	A solução deve funcionar em sua plenitude exclusivamente através de browsers disponíveis e atualizados pelo mercado, como por exemplo Google Chrome, Mozilla Firefox, etc.			
3.2.3	Não será permitido o uso de qualquer software aplicativo especificamente instalado na estação de trabalho dos usuários da solução, exceto aplicativos para smartphone e tablets, nas plataformas iOS e Android.			
3.2.4	Utilizar Banco de Dados único.			
3.2.5	Toda Base de dados ficará hospedada nos domínios da MGS. Ficará ao cargo do fornecedor, único responsável técnico e financeiro da solução, as manutenções preventivas e corretivas na Base de dados supracitada.			
3.5	REQUISITOS FUNDAMENTAIS			
3.5.2.1	As senhas poderão ser emitidas através:			
	· Módulo Web de Agendamento Online do atendimento presencial;			
	· Chat Web direto ao atendente nas Unidades do Atendimento;			
	· Ponto de Triagem do Atendimento nas unidades de atendimento;			
	· Terminal Físico Emissor de Senha nas unidades de atendimento;			
	· Terminal Web mobile;			
3.5.2.2	Emissão da senha:			
	· Com impressão;			
	· Sem impressão;			
3.5.2.3	Cadastro e edição dos dados dos usuários feita via integração com os sistemas legados da MGS e ou nativa da Solução.			
3.5.2.4	Definição de parâmetros da senha (Unidade de Atendimento, Área de atendimento, Serviço, Serviço Secundário, Prioridade, Nome do Colaborador).			
	Adição de um ou vários serviços ou de serviço secundário à senha.			
	Adição de várias atividades a mesma senha – kit família.			
	Agendamento em determinado horário para cada órgão, unidade de atendimento e serviço solicitado.			
	Garantir conforme política da segurança da informação da MGS a limpeza de cookies e buffers pertinentes.			
	Registrar o motivo pré-configurado para uma senha que não seja emitida, indicando o motivo que Colaborador não será atendido.			
	Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.			
	Imprimir a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	Incluir comentário/observação vinculado à senha. Esse comentário deve ser visível por todos os usuários que interagirem com esta senha.			
	Visualizar um panorama de áreas de atendimento dentro de uma mesma unidade de atendimento.			
	Visualizar o panorama do status das unidades de atendimento, exemplo: pausado, atendendo, congelado, não logado e outros.			
	Ativar senhas provenientes de agendamento.			
	Registrar como “não comparecimento” a senha previamente ativada.			
	Registrar como “cancelamento e motivo” a senha previamente ativada e cancelada.			
	Atender a senha emitida, com todos os recursos de atendente.			
	Visualizar o tempo de espera do atendimento para aquele serviço.			
	Visualizar Tempo Médio de Espera (TME) da senha para aquele serviço, calculado de acordo com as métricas definidas pela MGS.			
	Impressão de Senha			
	Logomarca;			
	Textos estáticos;			
	Unidade de emissão			
	Horário de emissão;			
	Prefixo e número da senha;			
	Nome do serviço e documentos para atendimento da senha;			
	Categoria da senha;			
	Nome do Colaborador;			
	Prioridade da senha;			
	Hora estimada para chamada da senha;			
	Comentário da senha;			
3.5.2.5				
3.5.2.6	Tempo Médio de Espera (TME) na senha, calculado de acordo com as métricas definidas pela MGS;			
3.5.2.7	Código de barras ou QR Code para leitura no terminal de atendimento ou celular do Colaborador.			
3.5.3	<p>Atendimento da Demanda pelo Usuário (Atendente)</p> <p>O ambiente operacional do presente objeto deve prover comodidade, segurança e agilidade ao Colaborador e Atendente. Deve disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o completo atendimento das demandas do Colaborador, a partir de canais de acesso diversificados, como o web, whatsapp, SMS, e-mail. A solução deve disponibilizar ao Colaborador funcionalidades para a requisição avançada de serviços, incluindo a oferta integrada de formulários específicos em interfaces de preenchimento e anexação de documentos via arquivos, além de possibilitar a edição de observações e comentários. A solução também deve fornecer ao Colaborador a funcionalidade de acompanhamento da jornada do atendimento à demanda, através de registros e notificações automatizadas e facilmente acessíveis pelo Colaborador, via SMS, email, push de App e browsers conforme for adotado e requisitado pela MGS. Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo usuário, com diferentes perfis de atendente, considerando a sua matriz de competência, recursos do local do atendimento, além da plena atenção ao processo dos serviços demandados. Quando um usuário logar a um terminal de atendimento, caso ele possua um perfil de atendimento configurado este deve se sobrepor ao do terminal, se houver.</p>			
3.5.3.7.1	Iniciar Atendimento;			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.3.7.2	Adicionar Serviço;			
3.5.3.7.3	Redirecionar Serviço;			
3.5.3.7.4	Alterar Prioridade;			
3.5.3.7.5	Redirecionar Serviço;			
3.5.3.7.6	Alterar Senha;			
3.5.3.7.7	Cancelar Atendimento e o motivo pré-configurado do cancelamento;			
3.5.3.7.8	Permitir Agendamento;			
3.5.3.7.9	Possuir Chat entre usuários e grupo de usuários;			
3.5.3.7.10	Congelar Senhas:			
	· O usuário logado pode congelar a senha em atendimento para retorno futuro. (A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário e somente quando autorizado pela MGS);			
	· No momento do congelamento Deve ser selecionado um motivo pré-configurado, justificando a interrupção no atendimento da senha.			
3.5.3.7.11	2.1.3.1 Descongelar Senhas:			
	· O usuário logado pode descongelar uma senha previamente congelada e atendê-la imediatamente. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).			
3.5.3.8	Adicionar Cadastro do Colaborador:			
	· Via integração entre os Sistemas, o usuário logado poder Incluir, Alterar e Excluir dados do Colaborador vinculado à senha em atendimento, conforme o seu perfil de acesso e campos específicos, previamente autorizados pelo gestor do atendimento. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).			
3.5.3.9	Possibilitar que ao finalizar o atendimento, seja permitido o encaminhamento da senha para outro setor, quando assim configurado como serviços dependentes;			
3.5.3.10	Cancelar Senha;			
3.5.3.11	Acrescentar Comentários e Observações;			
3.5.3.12	Desconectar;			
3.5.3.13	Pausar Atendimento:			
	· Para o registro da Pausa, o Atendente deve selecionar um motivo pré-configurado, justificando a interrupção no atendimento da senha;			
3.5.3.14	Chamar Próxima Senha, se configurado;			
3.5.3.15	Chamada Automática da Próxima Senha;			
3.5.3.16	Reservar horário que a senha será chamada por usuário ou Colaborador definido;			
3.5.3.17	Atender a Senha Pré-configurada como automática;			
3.5.3.18	Rechamar Senha Automaticamente;			
3.5.3.19	Pré-configurar a obrigatoriedade ou não da avaliação do usuário;			
3.5.3.20	Finalizar o Atendimento após a avaliação do usuário;			
3.5.3.21	Finalizar o Atendimento após período configurável sem avaliação do Usuário. (O sistema Deve considerar que o Colaborador recusou avaliar o atendimento);			
3.5.4	Atendimento Virtual A solução deve disponibilizar para os atendimentos realizados por Videoconferência todos os requisitos citados abaixo:			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.4.1	O atendimento deve ser realizado através de um Browser WEB nas versões mais atualizadas tanto para desktop quanto para mobile, sem a necessidade de instalação de qualquer software complementar;			
3.5.4.2	Deve ser disponibilizado um chat para troca de mensagens entre o atendente e o Colaborador;			
3.5.4.3	Deve ser disponibilizado a opção de transferência de arquivos entre o Colaborador e o atendente;			
3.5.4.4	Deve ser disponibilizado o recurso de compartilhamento de tela entre o Colaborador de o atendente;			
3.5.4.5	Os arquivos transitados durante o atendimento devem ser vinculados a senha, para garantir o rastreamento das informações de atendimentos;			
3.5.4.6	A conversa realizada no chat deve ser arquivada em formato de texto, vinculada à senha;			
3.5.5	Atendimento Digital O Atendimento Digital é um espaço onde o atendimento tem configuração diferente dos atendimentos convencionais nas mesas de atendimento.			
3.5.5.1	No Atendimento Digital, o Colaborador pode fazer qualquer serviço de utilidade pública disponível na Internet. Esse atendimento pode ser feito na íntegra pelo atendente, pelo Colaborador com o apoio do atendente, pode necessitar apenas de monitoramento do atendente ou ainda, o Colaborador poderá realizar sozinho.			
3.5.5.2	Para que os atendimentos possam ser contabilizados e avaliados, a solução deve contar com as seguintes funcionalidades mínimas:			
3.5.5.2.1	Possibilitar a emissão de senhas virtuais que não entram em espera e não são acionadas em painéis de senhas das demais seções de atendimento.			
3.5.5.2.2	As senhas podem ou não serem impressas.			
3.5.5.2.3	As senhas emitidas devem ser vinculadas o Colaborador respectivo e contabilizadas no conjunto dos atendimentos da unidade.			
3.5.5.2.4	A solução deve permitir que esta senha virtual seja alterada para uma senha impressa e redirecionada para as demais seções, secretarias ou órgãos que realizam atendimentos presenciais.			
3.5.5.2.5	Deve conter solução de atendimento no qual o atendente dará o início e indicará se é autoatendimento ou atendimento monitorado e qual serviço será realizado. Nesse tipo de atendimento, depois de 30 minutos, tempo configurável pelo gestor, o atendimento se encerrará automaticamente, não necessitando do acompanhamento do atendente até o final da realização do serviço.			
3.5.5.2.6	Conter solução de atendimento no qual o atendente realizará o serviço para o Colaborador e portanto, o próprio atendente deve registrar o início do atendimento, registrar um ou mais serviços realizados e finalizar o atendimento solicitando.			
3.5.5.2.7	Ao final do atendimento, a solução deve ofertar ao Colaborador funcionalidade para o registro da avaliação do serviço recebido, conforme as funcionalidades de pesquisa de satisfação previstas no presente escopo.			
3.5.5.2.8	Deve dispor de funcionalidade para que o atendente inclua anotações / observações sobre o atendimento realizado ao Colaborador, vinculada à senha respectiva. Este recurso deve ser disponibilizado em ambiente consolidado para pesquisa e consulta pelos gestores.			
3.5.5.2.9	Todos os atendimentos realizados na seção de Atendimento Digital deverão ser contabilizados e a apuração deve acompanhar o mesmo padrão configurável dos demais atendimentos na unidade.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.6 3.5.6.1	<p>Manifestação Digitalizada do Colaborador</p> <p>A solução ofertada deve dispor de recursos funcionais que viabilizam o registro da manifestação Digitalizada pelo Colaborador. O escopo destas manifestações contempla todos os serviços passíveis de atendimento remoto ou autoatendimento. O atendimento destas demandas digitalizadas deverão ser distribuídos de forma segregada, a partir de configurações nativas da solução e em conformidade com o modelo de gestão da MGS. Usuário com perfil de supervisor deve ter acesso a todos os itens de configuração para esta funcionalidade.</p>			
3.5.7	<p>Interface</p> <p>A solução ofertada deve disponibilizar interface minimalista e com notável usabilidade em favor do Cliente e do time de retaguarda da MGS.</p>			
3.5.7.1	O layout deve comportar alocação da logomarca da MGS, além de atributos configuráveis para a determinação do matiz de cor e tons. Todos os componentes e telas devem refletir esta configuração básica da identidade MGS.			
3.5.7.2	<p>Logomarca do Cliente</p> <p>Com o objetivo de manter a identidade visual em todas as interfaces funcionais dedicadas a Clientes, Atendentes e Gestores, a solução deve dispor de recurso configurável para incluir a logomarca e respectivas cores praticadas pelo site da MGS. Através de módulo único de configuração, deve haver comando para incluir um arquivo de até 3 MB de tamanho, em formato png, jpg ou bmp. A solução deve automaticamente redimensionar a imagem da logomarca para aplicação nos diversos pontos das interfaces.</p>			
3.5.7.3	Cor básica da identidade visual nas interfaces			
	Com o objetivo de manter a identidade visual em todas as interfaces funcionais dedicadas a Clientes, Atendentes e Gestores, a solução deve dispor de recurso configurável para incluir a cor básica praticada pelo site da MGS.			
	Através de módulo único de configuração, deve haver comando para incluir o código da cor.			
3.5.7.4	A solução deve automaticamente direcionar toda a apresentação dos conteúdos, a partir da referência da cor configurada.			
3.5.7.4	Login do Cliente			
3.5.7.5	Usuário site MGS			
	Visando a melhor experiência do Cliente para solicitar e monitorar os serviços prestados pela MGS, a solução ofertada deve possibilitar a integração do usuário logado a partir do site da MGS.			
	Esta funcionalidade de receber o usuário logado e acompanhado de todos os atributos complementares indicados para cada tipo de manifestação indicada pelo Cliente.			
3.5.7.6	A licitante contratada deverá acolher todas as instruções da equipe de TI da MGS, incluindo a indicação do modelo de integração para esta funcionalidade, como protocolo, procedimentos de segurança, e demais atributos pertinentes.			
3.5.7.7	Usuário e-mail			
	Todos os procedimentos de reconhecimento e autenticação do usuário do presente sistema deverão ser realizados pelo sistema legado da MGS cujas requisições deverão ser expeditas pela Solução ora requisitado. Deve ser adotada metodologia de integração de sistema via rest.			
3.5.7.8	Usuário Logado			
	· Meus Dados			
	· Alterar Senha			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.7.9	Quero me cadastrar			
	A solução deve dispor de funcionalidades para o cadastramento de Cliente. As informações solicitadas devem ser limitadas ao nível de cada funcionalidade a ser utilizada pelo Cliente.			
	Por exemplo, somente solicitar número de telefone fixo em caso de necessidade indicada pelo serviço demandado pelo próprio Cliente.			
3.5.7.10	Nome completo			
	Informa nome completo			
3.5.7.11	Endereço de e-mail			
	· Informar e-mail válido.			
	· O e-mail informado neste campo deverá ser utilizado para identificar o usuário em todos os seus logins desta solução.			
3.5.7.12	Confirmação do e-mail			
	Com o objetivo de garantir digitação correta, este campo deve receber a confirmação do mesmo e-mail anteriormente informado.			
3.5.7.13	Senha			
	Informar senha do usuário.			
3.5.7.14	O usuário deve identificar este campo para cadastrar a sua senha individual de acesso neste canal de atendimento. A senha informada deve ser intransferível para que o Cliente garanta a sua segurança e privacidade do acesso aos seus dados e manifestações.			
3.5.7.15	Confirmação da senha			
	Com o objetivo de garantir digitação correta, este campo deve receber a confirmação da mesma senha anteriormente informada.			
3.5.7.16	Número do celular			
	Deve haver recurso para inclusão do número do telefone celular indicado pelo Cliente. Será através deste número de telefone celular que o Cliente será notificado através dos canais de atendimento whatsapp, SMS, telegram, browser, entre outros.			
3.5.7.17	reCAPTCHA. Habilitar conforme necessidade da MGS.			
	A solução deve impedir que acessos indevidos ocorram neste canal. Para prover maiores dificuldades, a interface deve solicitar operação de reCAPTCHA, evitando assim ciclos sucessivos indevidos de acesso.			
3.5.7.18	Sair			
	A partir do aceite do login do Cliente, a solução ofertada deve disponibilizar para uso aleatório do Cliente, comando para operação de logoff, sair do sistema.			
3.5.7.19	Meus Serviços			
	Visando maximizar a experiência do Cliente que busca o atendimento digital remoto, a solução ofertada deve disponibilizar e manter atualizado em tempo real todas as informações correspondentes à situação individual do atendimento, desde o momento em que o Cliente registrar a sua manifestação até a última atividade realizada em todos os canais e instâncias do atendimento MGS, incluindo o autoatendimento, call center, virtual e presencial.			
3.5.7.20	Este conjunto de informações deve ser acessado a partir de todos os canais de atendimento praticados pela MGS, e devidamente ajustados conforme a característica técnica do canal de acesso escolhido pelo Cliente.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.7.21	Deverá também constar, anexo a este item, um número correspondente ao total de serviços e manifestações em aberto, excluindo os finalizados e cancelados.			
3.5.7.22	Busca avançada			
	A partir da classificação aberto, finalizado ou cancelado, a solução deve disponibilizar funcionalidade de busca avançada, pelo nome do serviço ou pelo número do protocolo. A usabilidade deve ser intuitiva.			
3.5.7.23	Lista de serviços solicitados			
	A solução deve disponibilizar completo histórico de solicitações das manifestações do Cliente.			
3.5.7.24	Deve dispor de lista com classificação de itens abertos, cancelados e finalizados.			
3.5.7.25	A partir de um item selecionado, o Cliente deve ter acesso a todas as informações registradas, como dados do formulário da requisição, número do protocolo MGS, situação atual, data e hora da abertura, data e hora da última alteração, data e hora prevista para conclusão, cidade, agência de atendimento, nome do canal de entrada.			
3.5.7.26	O histórico da manifestação deve informar o passo-a-passo desde a abertura da manifestação pelo Cliente, incluindo as fases detalhadas do atendimento, com data, hora, nome do atendente, mensagens e situação.			
3.5.7.27	Também deve dispor de todas as instruções para acompanhamento do processo, anexos, além de documentos anexados pelo atendimento.			
3.5.7.28	Dados do serviço solicitado			
	Deve dispor das informações mínimas sobre cada serviço ou manifestação requisitada pelo Cliente:			
	· Nome do serviço			
	· Categoria			
	· Situação atual			
	· Protocolo MGS			
	· Data da abertura			
	· Data da última alteração			
	· Data expectativa de conclusão			
	· Nome da cidade			
	· Nome da agência de atendimento			
3.5.7.29	Habilitação para receber notificações sobre o andamento do serviço			
	A solução ofertada deve dispor de funcionalidade para que o Cliente possa habilitar ou desabilitar o recebimento de mensagens e notificações sobre o andamento do atendimento.			
3.5.7.30	Indicação para receber notificações no dispositivo			
	A solução ofertada deve dispor de funcionalidade para que o Cliente possa habilitar ou desabilitar o recebimento de mensagens e notificações através do mesmo dispositivo utilizado para registrar a sua manifestação.			
3.5.7.31	Instruções para acompanhamento do atendimento			
	A solução deve disponibilizar para o gestor do serviço a edição e apresentação de instruções para o registro e o completo acompanhamento online da execução da sua manifestação. Estas informações poderão ser acessadas aleatoriamente pelo Cliente através de interface intuitiva e de fácil acesso.			
3.5.7.32	Dados do formulário da manifestação			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	Deve dispor das informações mínimas:			
	· Nome do serviço			
	· Categoria			
	· Situação atual			
	· Protocolo MGS			
	· Data da abertura			
	· Data da última alteração			
	· Data expectativa de conclusão			
	· Nome da cidade			
	· Nome da agência de atendimento			
· Nome do canal do registro da manifestação				
3.5.7.33	Lista de anexos			
	Na lista de anexos, o Cliente deve ter acesso à lista de arquivos, incluindo os seguintes dados mínimos:			
	· Tipo do arquivo			
	· Nome do arquivo			
	· Tamanho do arquivo			
	A solução também deve permitir que o Cliente possa visualizar o conteúdo do arquivo, e caso não tenha iniciado o atendimento respectivo, também poder deletar e incluir novos arquivos na mesma manifestação.			
3.5.7.34	Novo serviço			
	Caso o Cliente desejar registrar nova manifestação ou demandar novo serviço, deve encontrar funcionalidade de fácil acesso nesta mesma interface.			
	Os recursos e respectiva usabilidade devem ser os mesmos encontrados na interface principal, disponível para o registro de manifestações e serviços.			
3.5.7.35	Cidade			
	De acordo com o tipo do serviço ou manifestação do Cliente, a solução deve ofertar funcionalidade para seleção da cidade, referência de local para o contato do Cliente.			
3.5.7.36	Adicionalmente, havendo mais de uma agência de atendimento na mesma cidade selecionada pelo Cliente, a solução deve habilitar seleção da agência de atendimento para o Cliente.			
3.5.7.37	Solicitar Serviço			
	A solicitação de novo serviço deve ser funcionalidade de fácil acesso para o Cliente.			
3.5.7.38	A interface deve garantir usabilidade para os seguintes comandos mínimos:			
	· escolha da cidade			
	· escolha da agência de atendimento			
	· escolha do serviço			
3.5.7.39	Considerar que o usuário somente poderá ter acesso ao registro de nova solicitação a partir do seu login validado.			
3.5.7.40	Informações da solicitação			
	A solução deve dispor, em sua interface para o registro de nova manifestação do Cliente, a possibilidade de seleção ou troca da cidade e o serviço desejado. Caso houver mais de uma agência de atendimento na cidade selecionada pelo Cliente, deverá haver possibilidade de selecionar uma agência MGS em favor da melhor experiência do Cliente.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.7.41	A interface também deve dispor das seguintes informações mínimas, ao alcance direto do Cliente:			
	· nome da cidade			
	· nome da agência de atendimento			
3.5.7.42	No mesmo ambiente, deve dispor de menu estendido para acesso às seguintes funcionalidades:			
	· Meus serviços			
	· alterar meus dados			
	· alterar minha senha			
3.5.7.43	Deve dispor de componente específico para demonstrar o passo-a-passo da jornada de registro da solicitação ou manifestação, indicando quais fases deverão ser atendidas e em qual fase se encontra a operação do Cliente. Por exemplo, preenchimento do formulário da requisição, arquivos anexados, confirmação da solicitação, etc.			
	Formulário do serviço			
3.5.7.44	A solução deve dispor de exibição de formulário configurável pela área gestora do serviço, em interface de fácil usabilidade, intuitiva e contendo todas as informações necessários para o correto preenchimento de todos os seus campos de dados, pelo Cliente.			
3.5.7.45	Além dos campos de dados respectivos ao serviço selecionado, deve manter indicação destacada do nome do serviço e das suas respectivas informações e instruções de uso.			
3.5.7.46	A solução ofertada deve garantir plena e automática consistência dos dados imputados pelo Cliente, em todos os seus tipos. Por exemplo, em um campo de informação de número de CPF, a solução deve garantir que um número de CPF válido deve estar sendo digitado pelo Cliente. O mesmo procedimento para data, valor em real, número inteiro ou fração, nomes, etc.			
3.5.7.47	Campos de observações devem ser considerados livres para a digitação do Cliente, podendo receber todos os caracteres disponíveis.			
3.5.7.48	Campos obrigatórios devem receber sinalização padronizada e de evidente observação do Cliente.			
3.5.7.49	Ao concluir o preenchimento de todo o formulário, a interface deve dispor de comando para avançar para os demais passos do registro da demanda. Também deve estar disponível e de fácil acesso do Cliente, um comando para Voltar, e assim possibilitar a troca do serviço, ou mesmo o reinício do seu registro.			
3.5.7.50	Arquivos a serem anexados			
	A solução deve dispor de exibição de formulário configurável pela área gestora do serviço, em interface de fácil usabilidade, intuitiva e contendo todas as informações necessárias para a correta inclusão dos arquivos necessários ao serviço solicitado pelo Cliente.			
3.5.7.51	Para cada arquivo a ser anexado, a interface deve dispor das seguintes informações mínimas:			
	· Nome do documento ou informação, como por exemplo recibo de pagamento, foto de documento, entre outros.			
	· Se o conteúdo é ou não obrigatório.			
3.5.7.52	Para a melhor facilidade do Cliente, a interface deve possibilitar operação de arrastar e soltar o arquivo, além de permitir a navegação até a pasta e arquivo correspondente, com finalização em abrir arquivo.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.7.53	Ao completar a seleção do arquivo, a interface deve expor comando para que o Cliente possa confirmar o envio do arquivo, expondo o seu nome e tipo.			
3.5.7.54	A confirmação do envio do respectivo anexo deve ocorrer na mesma interface, que deverá demonstrar de forma clara as seguintes informações mínimas:			
	· tipo do arquivo anexado			
	· nome do arquivo anexado			
3.5.7.54	· tamanho do arquivo anexado			
3.5.7.55	Com o objetivo de garantir a melhor experiência do Cliente, a interface também deve dispor de funcionalidade para que cada arquivo possa ser apagado ou visualizado. Caso seja do interesse do Cliente, o mesmo deve poder facilmente visualizar o arquivo anexado, ou mesmo apagá-lo para que outro arquivo seja encaminhado. A funcionalidade de visualização deve obrigatoriamente ocorrer em nova aba do navegador.			
3.5.7.56	De forma configurável pelo gestor do serviço, uma quantidade máxima de arquivos anexados pode ser indicada. Por exemplo, quando se tratar de foto de um documento com frente e verso, o Cliente pode ter em uma única foto as duas faces do documento, ou precisar de dois arquivos.			
3.5.7.57	Confirmação			
	Visando garantir proteção dos dados e informações recebidos e transitados no âmbito destas funcionalidades, assim como a legislação vigente, a presente solução deve disponibilizar e atender Termo de Compromisso e Política de Privacidade editados e validados pela MGS.			
3.5.7.58	Visando garantir aderência plena à LGPD, lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a solução deve disponibilizar e demonstrar todas as funcionalidades pertinentes.			
3.5.7.59	A interface também deve disponibilizar comando para que o Cliente sinalize a sua concordância, individualmente para o termo de compromisso e termo de utilização.			
3.5.7.60	Somente a partir da sinalização de concordância do Cliente a solução poderá permitir a confirmação do registro da sua manifestação. Caso o Cliente não manifestar a sua concordância, a solução deve eliminar todas os dados e informações objeto do registro da demanda.			
3.5.7.61	Um comando de voltar deve ser também disponibilizado para que o Cliente possa rever, alterar ou mesmo eliminar o conjunto da sua solicitação.			
3.5.7.62	O Cliente deve receber comando para confirmação final da sua solicitação, podendo ainda retornar à fase de confirmação do Termo de Compromisso e Política de Privacidade.			
3.5.7.63	Notificações			
	A solução ofertada deve dispor de emissão configurável e disparo automatizado de mensagens para o Cliente, visando a aproximação e melhoria constante da experiência do Cliente que busca os serviços MGS. A partir das respectivas configurações, as mensagens devem ser transmitidas através dos canais disponibilizados pela MGS e escolhidos pelo Cliente. A solução ofertada deve garantir funcionalidades de envio automatizado de mensagens para os seguintes canais:			
	· e-mail			
	· whatsapp			
	· push app			
	· SMS			
	· telegram			
· browser				

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.7.64	A solução deve dispor, em seu módulo de configuração, recurso de edição para que o gestor do serviço possa editar mensagem específica para cada serviço, e respectiva fase de atendimento.			
	Por exemplo, notificações poderão ser encaminhadas para que o Cliente possa monitorar, online, todo o andamento do atendimento à sua demanda, em fases como:			
	· confirmação de registro da manifestação ou registro do serviço			
	· início do atendimento			
	· ocorrência de conformidade ou inconformidade			
	· solicitação de correção			
	· solicitação de agendamento			
	· confirmação de conclusão do atendimento			
	· entre outros.			
3.5.8	Usuários A solução deve permitir o Gerenciamento dos Usuários, grupos de Usuários e suas habilitações referentes a grupos e elementos do Sistema de Gestão do Atendimento. Os seguintes recursos deverão ser alcançados:			
3.5.8.1	Possibilitar configuração e autenticação de um mesmo usuário em várias unidades e seções de atendimento, sem exigir novo cadastro do usuário;			
3.5.8.2	A partir do login efetivado, o usuário poderá acessar todas as funcionalidades vinculadas ao seu perfil, sem a necessidade de efetivar novo login.			
3.5.8.3	O cadastro de usuário deve apresentar no mínimo:			
	· Login (Matrícula, CPF ou e-mail);			
	· Senha de Acesso.			
	· Nome;			
3.5.8.4	Indicar horário de trabalho ao qual o usuário está associado;			
3.5.8.5	Cadastrar usuários do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de usuários.			
3.5.8.6	Cadastrar e validar a senha do usuário para primeiro acesso ao sistema.			
3.5.8.7	Não permitir a criação de nova senha nos casos de esquecimento por parte do usuário.			
3.5.8.8	Não permitir a recuperação de senha caso o usuário tenha um e-mail válido no seu cadastro;			
3.5.8.9	Não permitir alteração de senha por parte do usuário.			
3.5.8.10	Possuir cadastro das permissões em elementos do sistema, tais como telas, tabelas, vistas, relatórios, consultas, campos, menus, funções, entre outros.			
3.5.8.11	Associar usuário a diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários.			
3.5.8.12	Associar usuário (ou grupo de usuários) a uma ou mais unidades de atendimento da MGS.			
3.5.8.13	Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais unidades da MGS a que estiver vinculado.			
3.5.8.14	Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais áreas de atendimento de atendimento da MGS a que estiver vinculado.			
3.5.8.15	Permitir controle de acesso de usuários por unidades de atendimento da MGS.			
3.5.8.16	Garantir que o conjunto de permissões aplicadas a um usuário de forma individualizada sempre prevaleça.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.8.17	Permitir que o Perfil Supervisor e Configurador receba e-mail de usuários que não autenticaram no sistema durante um período pré configurado de dias e meses.			
3.5.8.18	A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.			
3.5.8.19	Permitir o bloqueio de usuários a determinada unidade de atendimento.			
3.5.8.20	Permitir o bloqueio de usuários a determinada área de atendimento de atendimento.			
3.5.8.21	Permitir o bloqueio de usuários a determinado serviço de atendimento.			
3.5.8.22	Controlar permissão de acesso do usuário que for demitido da MGS, habilitando somente os serviços permitidos para tal finalidade.			
3.5.8.23	A solução deve dispor de, no mínimo, cinco perfis básicos para usuários: Configurador Global; Configurador de Unidade Local, Supervisor; Emissor/Triagem e Atendente e permitir que o mesmo usuário esteja habilitado para executar funcionalidades de mais de um perfil em qualquer Unidade de atendimento, em mais de uma área de atendimento, em qualquer serviço e atividade.			
3.5.8.24	Permitir que o mesmo usuário esteja habilitado para executar funcionalidades de mais de um perfil em qualquer Unidade de atendimento, em mais de uma área de atendimento, em qualquer serviço e atividade.			
3.5.8.25	Perfil Configurador Global:			
	· Deve acessar todos os recursos de configuração do sistema como: monitoramento, configuração de parâmetros, além de ter acesso a todos os relatórios de todas as unidades de atendimento.			
	· Caberá a MGS indicar os usuários que terão a licença de uso com o perfil Configurador e a capacidade de atuação dentro da solução, isso é, o perfil configurador pode ser limitado aos recursos inerentes ao usuário detentor de uma licença de uso (por exemplo: somente configuração agendamento).			
	· Deve possuir também todos os recursos dos demais perfis: supervisor, triagem/emissor e atendente.			
3.5.8.25	· A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.			
	Perfil Triagem/Emissor			
	· Deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do Colaborador, incluindo cadastro, prioridade, apresentação de quesitos sobre o serviço demandado, registro de não emissão da senha, emissão da senha, ativação de agendados, registro de agenda do usuário, além de registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.			
	· O perfil Emissor/Triagem poderá executar todas as funcionalidades de atendimento, desde que configurado.			
3.5.8.25	· O usuário com perfil Emissor/Triagem poderá atuar com a função multitarefa, atendendo outros serviços, serviços secundários, áreas de atendimento e unidades, desde que pré-configurada.			
	· A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.			
	Perfil Atendente			
3.5.8.26	· Somente realiza as funcionalidades de atendimento. O perfil atendente poderá atuar como multitarefa com a capacidade de atender outros serviços, áreas de atendimento e unidades, desde que configurado pelo perfil Supervisor.			
	· O usuário detentor de uma licença de uso Deve navegar pela solução para todas as áreas de atendimento, serviços e serviços secundários pré-definidos pelo perfil atendente.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	<ul style="list-style-type: none"> A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução. 			
	Cadastro do Colaborador			
	A solução deve dispor de Cadastro do Colaborador, para utilização em todos os módulos do sistema (Atendimento, Agendamento, Terminal de Registro da Manifestação do Colaborador).			
3.5.9	A solução deve acessar o banco de dados próprio ou da MGS, conforme a sua exclusiva decisão e orientação. Este cadastro deve consumir informações de uma base de dados de autenticação do Colaborador, indicado pela MGS. Esta integração será de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo custo adicional a MGS. Os itens pré-configurados poderão sofrer alteração a critério da MGS. O preenchimento dos campos do cadastro deve obedecer as regras indicadas pela MGS, considerando campos a aplicação de consistências para auxílio no preenchimento dos dados. Letras maiúsculas, minúsculas, números, caracteres especiais, caracteres acentuados, espaço duplo, espaço inicial, espaço final, datas, CPF, CNPJ, PIS, campos obrigatórios, entre outros.			
	O cadastro oferecido pela CONTRATADA deve considerar, no mínimo, os seguintes campos de dados, cuja obrigatoriedade de preenchimento ficará a critério da MGS, que também poderá solicitar a retirada dos campos como a inclusão aleatória de novos campos:			
	<ul style="list-style-type: none"> Nome do Colaborador; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Login do Colaborador quando efetuado através do agendamento (CPF ou e-mail); 			
	<ul style="list-style-type: none"> Senha do Colaborador quando efetuado através do agendamento; 			
	<ul style="list-style-type: none"> E-mail; 			
	<ul style="list-style-type: none"> CPF como documento principal; 			
3.5.9.2	<ul style="list-style-type: none"> Documento secundário; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Telefone; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Data de Nascimento; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Nome da mãe; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Naturalidade; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Sexo; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Endereço; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Cidade; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Observações. 			
3.5.9.3	O módulo de cadastro do Colaborador deve prever máscara padrão para o controle de formatos de dados de entrada nos campos do formulário, como Datas, CPF, CNPJ, CEP, entre outros.			
3.5.9.4	A solução deve ofertar recurso para facilitar o preenchimento do cadastro do Colaborador pelo Usuário e pelo Colaborador, como busca de um Colaborador já cadastrado e também busca de endereço no banco de dados de endereço da MGS.			
3.5.9.5	A solução deve buscar o Colaborador na Base Única oferecida pela MGS, quando assim disponibilizado. Esse requisito faz parte deste Edital/Contrato, e não será objeto de desenvolvimento, não podendo, assim, ser cobrado da MGS.			
3.5.9.6	O sistema ofertado deve disponibilizar completo recurso para que, no agendamento web (site), o Colaborador possa recuperar ou atualizar seu login ou sua senha de acesso. A confirmação será através de Captcha.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.9.7	O sistema ofertado deve apresentar para o Colaborador a indicação de cadastro pendente de autenticação. A autenticação será executada no atendimento presencial para reconhecimento e validação do cadastro do Colaborador.			
3.5.9.8	A solução deve ser capaz de enviar para todo Colaborador confirmação do cadastro, pelo e- mail cadastrado, whatsapp, SMS, push de app. Esse requisito tem como objetivo autenticar o cadastro do Colaborador. O cadastro inicial e qualquer alteração deve ser submetidos à confirmação por meio de um desses recursos. A Contratada Deve, até a disponibilização do APP da MGS, disponibilizar esse mesmo recurso pela página Web responsiva ao sistema de agendamento.			
3.5.10	Unidades de Atendimento da MGS A solução deve prever as seguintes configurações e recursos mínimos de pontos de atendimentos:			
3.5.10.1	Somente usuários com perfil configurado podem usar o ponto de atendimento;			
3.5.10.2	O ponto de atendimento poderá ser habilitado ou desabilitado para visualizar a senha antes de efetuar a chamada no painel.			
3.5.10.3	O ponto de atendimento poderá ser habilitado ou desabilitado para agrupar as senhas na fila por prioridade e por serviço.			
3.5.10.4	O ponto de atendimento poderá ser habilitado para atender uma senha imediatamente.			
3.5.10.5	O ponto de atendimento deve estar localizado em uma área de atendimento e chamar senha de outra área de atendimento em determinado horário de funcionamento ou simultaneamente.			
3.5.10.6	O ponto de atendimento deve permitir a visualização da quantidade total de senhas na fila.			
3.5.10.7	O ponto de atendimento deve permitir ao usuário visualizar os seus próprios dados de atendimento quando assim permitido pelo configurador do sistema:			
	· Quantidade de atendimentos;			
	· Tempo médio de atendimento;			
	· Horário do primeiro login;			
	· Tempo total logado;			
	· Tempo total ocioso.			
3.5.11	Serviços			
3.5.11.1	Os serviços devem possuir um horário de funcionamento, impedindo a emissão de senhas quando não estiver nesse intervalo de tempo.			
3.5.11.2	Os serviços devem possuir um tempo máximo para execução que contemple todas as esperas e atendimentos dos serviços cadastrados. A ultrapassagem desse tempo deve gerar um alarme.			
3.5.11.3	O serviço deve possuir um parâmetro limite máximo de senhas por dia, evitando a emissão de senhas a mais.			
3.5.11.4	A conclusão dos serviços com sucesso Deve estar associada à conclusão de todos os serviços obrigatórios cadastrados.			
3.5.11.5	Um serviço pode ser parametrizado como genérico.			
	· Caso uma senha possua um serviço genérico, ela não poderá concluir o atendimento sem antes o usuário alterar para um serviço convencional.			
	· A emissão de um serviço genérico será usada quando o usuário emissor/triagem não for capaz de identificar o serviço desejado pelo Colaborador. Os serviços poderão ser desdobrados em serviços secundários com os mesmos requisitos descritos acima.			
3.5.12	Padrão de Atendimento			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.12.1	A solução deve prever que os pontos de atendimentos possuam filtros cadastrados para organizar o atendimento. Esses filtros são de serviços, prioridades entre outros que poderão ser definidos pela MGS.			
3.5.12.2	A solução deve prever que os pontos de atendimentos somente atendam senhas condizentes com os filtros ativos no momento, podendo o usuário estar logado em mais de um filtro ativo.			
3.5.12.3	Filtros adicionais podem ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento da unidade, área de atendimento, serviço ou de acordo com a necessidade.			
3.5.12.4	Deve ser possível atribuir diferentes modos de atendimento para cada um dos usuários, considerando no mínimo as seguintes possibilidades:			
	· Chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;			
	· Modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas somente quando não há mais senhas em outra(s) fila(s) selecionada(s);			
	· Modo alternado: Chama alternadamente senhas das filas selecionadas, independentemente do tempo de espera. Essa alternância pode ser configurável em quantidade (ex.: chamar duas senhas da fila A, depois três senhas da fila B);			
	· Peso entre diferentes filas: O tempo de espera de uma ou mais filas tem peso diferente com relação a outra (s) fila (s) selecionada (s), permitindo que se faça uma priorização proporcional baseada no tempo de espera;			
	· Tempo máximo de espera da fila excedido: Colocar em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela fila.			
3.5.13	Alarmes			
3.5.13.1	Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes.			
3.5.13.2	A solução deve disponibilizar alarmes de maneira específica a determinado serviço ou equipamento.			
3.5.13.3	A solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos.			
3.5.13.4	Alarmes mínimos:			
	· Tempo máximo de serviço atingido			
	Este Alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do serviço solicitado pelo Colaborador. Este tempo é medido a partir da emissão da senha para atendimento até a efetiva conclusão do último serviço secundário para o serviço demandado. Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.			
	· Tempo máximo na fila da área de atendimento atingido.			
	· Tempo máximo de atendimento do serviço secundário atingido			
	· Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento do serviço secundário no ponto de atendimento. Este tempo é medido entre a chegada do Colaborador ao ponto de atendimento e efetiva finalização do atendimento do serviço secundário. Cada serviço secundário configurado no sistema terá um tempo máximo de conclusão objetivado.			
	· Tempo máximo de suspensão do atendimento atingido:			
	Este alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo permitido da suspensão do atendimento no ponto de atendimento. Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Ponto de atendimento e o respectivo retorno.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo Máximo estipulado.			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade Máxima de Pessoas na fila atingida: 			
	Este Alarme deve sinalizar o excesso de Colaboradores na fila de espera de uma Área de atendimento.			
3.5.13.5	Cada Área de atendimento configurada no Sistema deve ter um número máximo objetivado de Colaboradores na espera do atendimento.			
	<ul style="list-style-type: none"> Os principais meios para publicação de alarmes serão: 			
	<ul style="list-style-type: none"> E-mail 			
	<ul style="list-style-type: none"> Whatsapp 			
	<ul style="list-style-type: none"> SMS 			
	<ul style="list-style-type: none"> Push App Push Browser 			
3.5.13.6	O Sistema deve transmitir, através de um ou mais canais configurados, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme deve gerar uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes;			
3.5.13.7	Deve disponibilizar a configuração de um número aberto de destinatários para receber a mensagem do Alarme;			
3.5.13.8	O sistema deve ser capaz de enviar notificação / mensagem alertando sobre os alarmes disparados para um perfil determinado relacionado com aquele grupo de usuários, área de atendimento e unidades de atendimento.			
3.5.14	Módulo Supervisor e Gerenciador:			
3.5.14.1	O Sistema deve mostrar, por meio de painéis gráficos e direcionado para o perfil determinado e logado no sistema, o Alarme gerado pela configuração. Cada modalidade de Alarme deve gerar uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.			
3.5.14.2	O sistema deve ser capaz de gerar telas para um determinado usuário relacionando, grupo de usuários, área de atendimento, categorias e unidades as mensagens do alarme.			
3.5.15	Configuração Gerencial da Unidade A solução ofertada Deve, como parte do módulo configurador, possibilitar o cadastro, alteração e exclusão dos seguintes itens:			
3.5.15.1	Cadastro de Usuários:			
3.5.15.2	Cadastro de Grupos de usuários:			
	<ul style="list-style-type: none"> A solução ofertada deve cadastrar um grupo de usuários que terão as mesmas características e permissões dentro da solução; As telas de supervisão acessíveis a um usuário devem ser definidas por usuário ou por grupo de usuários. 			
3.5.15.3	Cadastro de Grupo de Chat:			
	<ul style="list-style-type: none"> Associar perfil dos usuários pertencentes ao grupo de Chat; Cadastro de horário de trabalho diferenciado por usuário; Cadastro do perfil do usuário: 			
3.5.15.4	Cadastro do Grupo de Usuários:			
	<ul style="list-style-type: none"> Permitir associar múltiplos usuários a múltiplos grupos de usuários. Capacidade de um mesmo usuário pertencer a mais de um grupo de usuário. 			
3.5.15.5	Cadastro de Área de atendimento			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.15.6	Cadastro de Serviço			
3.5.15.7	Cadastro de Serviço Secundário			
3.5.15.8	Cadastro de Grupos de Serviço			
3.5.15.9	Cadastro de Grupo de Serviço Secundário			
3.5.15.10	Cadastro de Prioridades, por exemplo:			
	· Normal;			
	· Prioritário;			
	· Prioritário acima de 80 anos;			
	· Agendado;			
	· ... entre outros, conforme o modelo de atendimento definido pela MGS.			
3.5.15.11	Cadastro de Motivos de Suspensão			
3.5.15.12	Cadastro de Motivos de Pausa			
3.5.15.13	Cadastro de motivos de não emissão de senha;			
3.5.15.14	Cadastro de Motivos de Cancelamento			
3.5.15.15	Cadastro de Motivos de Congelamento quando assim permitido pela MGS.			
3.5.15.16	Cadastro de Unidades de Atendimento			
3.5.15.17	Cadastro de Avaliação do Atendimento:			
	· Registrar uma pergunta, suas respostas e respectivas notas a serem atribuídas para 5 (cinco) possíveis opções de respostas.			
	· As avaliações deverão ser direcionadas a um público alvo específico por meio da definição de, no mínimo, os itens abaixo, simultaneamente ou não:			
	· Serviço			
	· Prioridade			
	· Área de atendimento			
	· Unidade			
3.5.15.18	Cadastro de Usuários de E-mail			
3.5.15.19	Cadastro de Usuários de Whatsapp			
3.5.15.20	Cadastro de Usuários de SMS			
3.5.15.21	Cadastro de Usuários de mensagens:			
	· A solução deve enviar notificações com conteúdo específico por assunto para usuários.			
3.5.15.22	Cadastro de Unidades.			
3.5.16	Painel de chamada de senha			
3.5.16.1	A solução ofertada Deve oferecer painel de chamada de senha com, no mínimo, as funcionalidades:			
	· O Painel de chamada de senha deve ser compartilhado simultaneamente entre as mídias (vídeos, TV digital aberta, imagens e RSS).			
	· Disponibilizar informações, no mínimo, dos últimos 3 (três) atendimentos e mensagens institucionais (essas informações deverão ser configuráveis para cada área de atendimento ou unidade de atendimento, apresentando sempre o número da senha e do ponto de atendimento de atendimento).			
	· Permitir completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando cores, fontes, figura de fundo e disposição dos elementos, como frame dos vídeos/TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.16.2	O software que fará a gestão de conteúdo (disponibilização de vídeos e imagens) deve ser acessível de maneira centralizada a um Configurator ou por Unidade, a critério da MGS, possibilitando que os vídeos e as imagens sejam enviados automaticamente para as unidades de atendimento a partir de horários programáveis, com os seguintes requisitos:			
	· Possuir funcionalidade de monitoramento dos dispositivos de exibição (estação local onde o vídeo será armazenado) possibilitando o gerenciamento.			
	· Permitir criação e edição de playlists (lista encadeada de vídeos, imagens, etc.) de maneira fácil e rápida, usando o mouse para arrastar e soltar.			
	· Possibilitar que, ao criar uma playlist, seja possível definir os seguintes parâmetros:			
	· Datas de início e fim;			
	· Horários de exibição.			
	· Permitir criação de Grades de Programação (playlists diferentes em períodos diferentes). Isso deve ser feito a partir da definição de blocos de programação, com horários, datas e dias da semana pré-definidos, com ou sem recorrência semanal.			
	· Possuir publicador interno de feeds RSS, permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações dinâmicas enviadas aos Dispositivos de Controle e Mídias para exibição em TV e chamadas de senhas. Cada publicação pode ter uma imagem, um título e um texto.			
3.5.16.3	Veicular, no mínimo, vídeos nos formatos MP4, AVI e MPEG.			
3.5.16.4	Veicular, no mínimo, imagens nos formatos JPEG e PNG.			
3.5.17	Características Tecnológicas para a solução:			
3.5.17.1	Além dos módulos básicos do sistema, a CONTRATADA será responsável por prover outros softwares (aplicativos de retaguarda, banco de dados, rotinas de backup e restore, etc.) que tenham a função de garantir o funcionamento destes módulos, bem como garantir os serviços de hospedagem e suporte técnico.			
3.5.17.2	A solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da solução.			
3.5.17.3	Disponer de integração entre a solução, os Portais e os sistemas legados da MGS, através de API ou WEB Service.			
3.5.18	Agendamento			
	Visando à comodidade e independência do Colaborador, a Solução ofertada deve contemplar funcionalidades de Agendamento para todos os serviços disponibilizados pela MGS e deverão ser tratados de acordo com as características definidas neste documento. Todos os recursos do agendamento devem estar contemplados no módulo gerencial da Solução.			
3.5.18.1	Agendamento pelo Colaborador			
3.5.18.2	Deve ser acessível através dos browsers indicados no Requisito Não Funcional, incluindo as plataformas dos telefones celulares e tablets.			
3.5.18.3	Deve possibilitar integração com os diferentes sistemas da MGS.			
3.5.18.4	Não deve possuir limitações quanto ao número de Colaboradores, calendário de disponibilidade, número de unidades e usuários, além do número de agendamentos simultâneos.			
3.5.18.5	Disponibilização de API			
	A funcionalidade de agendamento da Solução deve disponibilizar API, em tecnologia e formato especificado pela MGS para a integração com os demais canais de atendimento da MGS.			
3.5.18.6	Deve possibilitar customização do padrão de cores e logomarca da MGS.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.18.7	Agendamento para uma determinada Unidade de Atendimento			
3.5.18.8	O Colaborador deve agendar um determinado serviço para ser realizado em uma determinada Unidade de Atendimento.			
3.5.18.9	A Solução deve prever a funcionalidade de impedir outro Colaborador de agendar o mesmo serviço em mais de uma Unidade.			
3.5.18.10	A Solução deve disponibilizar os seguintes itens mínimos: Unidades de Atendimento, Categoria e Subcategoria dos Serviços disponíveis.			
3.5.18.11	Períodos			
3.5.18.12	Períodos de Agendamento por dia:			
	A Solução deve dispor de indicação dos dias disponíveis para receber agendamento, intervalos de tempo em minutos e a quantidade máxima de agendamentos possíveis dentro de cada intervalo, por unidade, categoria, subcategoria e serviço.			
3.5.18.13	Folgas			
	Folgas do agendamento devem indicar os dias nos quais o agendamento não pode ser efetivado.			
3.5.18.14	Pop-ups informativos			
	A Solução do agendamento deve exibir pop-ups informativos ao navegar nas categorias, subcategorias, unidades e serviços.			
3.5.18.15	Apuração por canal de origem			
	A Solução deve incluir dimensão da origem do agendamento (pelo usuário ou canal de atendimento) e permitir a apuração dos atendimentos por canal de origem (Site, Dispositivo Móvel).			
	A Solução Deve demonstrar os cancelamentos do agendamento realizados pelo Colaborador, pelo usuário na Unidade, pelo não comparecimento do Colaborador ou pelo sistema.			
3.5.18.16	Bloqueio / Impedimento			
	A Solução deve prever o Bloqueio/Impedimento de Agendamento para determinado Colaborador configurável por serviço.			
	O bloqueio ao Colaborador poderá ocorrer nos casos de não comparecimento e cancelamentos em número máximo de requisições efetuadas pelo Colaborador e configurado para determinado serviço ou por outros motivos definidos pela MGS. A MGS poderá estabelecer penalização devido à reincidência.			
	O impedimento ao Colaborador poderá ocorrer nos casos da marcação simultânea do mesmo serviço em unidades diferentes ou em áreas de atendimento diferentes.			
3.5.18.17	Campos complementares obrigatórios			
	A Solução deve prever configurar campos complementares obrigatórios para acrescentar dados como número de processos e protocolos, especificações de serviço, etc. Os campos complementares deverão seguir as regras da MGS com quantidade necessária, seguindo os padrões de máscaras para preenchimento destes campos.			
3.5.18.18	Cálculo do limite do prazo para agendamento			
	A Solução deve permitir campos complementares com a possibilidade de calcular o limite do prazo para agendamento, calculado em dias e horas.			
3.5.18.19	Confirmação de leituras			
	A Solução deve prever confirmação de leitura em todas as etapas do agendamento.			
3.5.18.20	Permissão para mais campos complementares obrigatórios			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	A Solução deve permitir campos complementares obrigatórios como número de telefone, e-mail, etc.			
3.5.18.21	Autenticação / Aceite			
	A Solução deve prever autenticação/aceite do agendamento dentro de parâmetros configuráveis. A Solução Deve ser capaz de notificar o Colaborador através de todos os canais de atendimento utilizados e configurados, conforme critérios funcionais e técnicos da MGS, para todo Colaborador com o objetivo de validar o seu agendamento.			
3.5.18.22	Prefixo configurado – Números inicial e final			
	O prefixo configurado deve ser impresso na senha agendada para compor sua respectiva identificação:			
	A numeração da senha poderá ser configurável de acordo com a MGS. A Solução deve prever que o número inicial seja equivalente à primeira senha agendada do dia. O número final deve corresponder à última senha agendada do dia, o que também deve corresponder ao número máximo de senhas permitido para o agendamento do dia respectivo. A MGS poderá solicitar alteração nesta regra como geração aleatória de numeração.			
3.5.18.23	Ativação automática			
	Ativação automática da senha agendada:			
	A Solução deve prever a ativação automática da senha encaminhando o Colaborador para o atendimento sem a necessidade de intervenção da triagem. Neste caso, a Solução deve possibilitar que o Colaborador se dirija diretamente para a área de atendimento de espera e será chamado no Painel de Senhas no horário agendado.			
3.5.18.24	Ativação pela triagem			
	Ativação da senha agendada feita pela triagem:			
	A Solução deve prever a ativação da senha na triagem antes da liberação da senha para o respectivo atendimento. Caso haja indicação de impedimento pela triagem, a senha agendada não será encaminhada para o atendimento e o usuário da triagem Deve ter recurso para registrar o motivo do não atendimento.			
3.5.18.25	Limite de agendamentos			
	A Solução deve limitar a quantidade de agendamentos em aberto que o Colaborador pode ter em um determinado serviço, simultaneamente. A quantidade de vezes será configurável por serviço.			
3.5.18.26	Bloqueio por não comparecimento			
	A Solução poderá bloquear automaticamente o Colaborador que exceder a quantidade de vezes configurável pela MGS para o não comparecimento ao atendimento de um determinado serviço. A quantidade de vezes será configurável por serviço. O bloqueio deve ser em dias.			
	A Solução deve bloquear automaticamente o Colaborador que deixar de comparecer a um serviço agendado, impedindo novas tentativas de agendamento pelo mesmo Colaborador para o mesmo serviço em qualquer unidade e quantidade de vezes configurável.			
3.5.18.27	Desbloqueio			
	A Solução deve prever o desbloqueio:			
	Quando alcançar a quantidade de dias configurados no sistema para a penalidade Quando o Usuário habilitado desbloquear o Colaborador.			
3.5.18.28	Tempo mínimo entre agendamento e atendimento			
	A Solução deve permitir configurar o tempo mínimo entre uma operação de agendamento e o horário desejado para o atendimento.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.18.29	Liberação de senhas disponíveis – Configuração			
	A Solução deve permitir configurar a liberação das senhas disponíveis para o agendamento por serviço a partir de determinada data e horário.			
3.5.18.30	Número de dias máximo entre agendamento e atendimento			
	A Solução deve dispor de recurso para configurar o número de dias máximo entre a data da operação de agendamento e o dia pretendido do atendimento.			
3.5.18.31	Canais de comunicação no processo de agendamento			
	A Solução deve prever o uso configurável de todos os canais adotados pela MGS para envio de notificações ao Colaborador. E-mail, whatsapp, SMS, Twitter, Face-book, Push da MGS App no processo do agendamento.			
3.5.18.32	A Solução deve contar com recurso para a edição personalizada da mensagem que será expedida para os canais de comunicação do Colaborador, previamente cadastrado. A mensagem será conforme serviço, unidade e endereço, entre outras variáveis vinculadas ao atendimento.			
	Configuração de resposta de cancelamento			
3.5.18.32	A Solução deve prever a configuração de resposta automática ou não do cancelamento do agendamento pelo sistema.			
	Esta confirmação poderá ser configurável.			
3.5.18.33	Cancelamento prévio de atendimento agendado			
	A Solução deve dispor de recurso, habilitado ou não pelo configurador, relativo à possibilidade de cancelamento prévio do atendimento agendado. Caso o Colaborador opte pela efetivação do cancelamento, o mesmo endereço de e-mail deve receber mensagem de confirmação do cancelamento.			
3.5.18.34	A Solução deve permitir mensagem de resposta personalizada pelo configurador para o cancelamento solicitado. Esta confirmação poderá ser configurável. Esta resposta pode conter as penalidades e quantidades de cancelamentos já registrados para aquele mesmo serviço.			
	Lembretes de agendamentos			
3.5.18.34	A Solução deve prever enviar, automaticamente ao Colaborador, em quantitativo e periodicidade parametrizáveis, e-mails com lembrete do agendamento realizado. Deve permitir ainda o envio de e-mail e push do APP da MGS ao Colaborador do agendamento como lembrete do agendamento programado. A configuração Deve ser por serviço e por antecedência de dias e horas. Esta confirmação poderá ser configurável.			
	Formatos de arquivos anexos e limites			
3.5.18.35	A Solução Deve permitir ao Colaborador anexar documentos nos formatos PDF, JPG, PNG, BMP, DOC, XLS, TXT, ACAD dentre outros conforme demandado pela MGS. O tamanho máximo do arquivo deve ser configurável pelo gestor do serviço ou órgão respectivo.			
	Disponibilização de documentos – Formatos e limites			
3.5.18.36	A Solução Deve permitir à MGS disponibilizar documentos para envio ao Colaborador, utilizando os formatos de arquivos em PDF, JPG, PNG, BMP, DOC, XLS, TXT, ACAD, dentre outros conforme demandado pela MGS.			
	Inserção de informações ilimitadas			
3.5.18.37	A Solução deve permitir que sejam inseridas informações ilimitadas por serviço agendado, como procedimentos e documentos necessários ao atendimento.			
	Acesso do Colaborador aos recursos do agendamento			
3.5.18.38				

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.18.39	Informações sobre os acessos por canais eletrônicos			
	A Solução deve disponibilizar, na interface do agendamento, funcionalidade para informar ao Colaborador a possibilidade de acesso ao serviço ofertado por meio de canais eletrônicos (internet, aplicativos). Esta funcionalidade Deve ocorrer através de parâmetro configurável por serviço.			
3.5.18.40	Login do Colaborador – Explicações sobre recursos e procedimentos			
	Ao acessar o módulo de agendamento ou chat , a Solução deve apresentar ao Colaborador uma tela de login, e após logar exibir uma lista de serviços para que ele possa ser atendido no chat ou possa fazer um agendamento.			
3.5.18.41	Cadastro pelo Colaborador			
	A solução deve dispor de recurso para que a MGS possa decidir sobre a possibilidade de o próprio Colaborador realizar o seu cadastro no ambiente do agendamento.			
3.5.18.42	Recursos para a criação de cadastro próprio			
	O Colaborador deve contar com todos os recursos para a criação do seu próprio cadastro. O cadastro deve ser autenticado na unidade de atendimento, quando configurado.			
3.5.18.43	Acesso do Colaborador por meio do cadastro			
	A Solução deve prever o recurso para que a MGS altere o acesso do Colaborador por meio do cadastro no ambiente do agendamento ou no ambiente disponibilizado pela MGS através de base própria.			
3.5.18.44	Ferramenta de “limpeza”			
	A solução deve dispor de ferramenta que garanta a “limpeza” de todos os dados históricos de navegação no agendamento.			
3.5.18.45	Histórico de agendamentos			
	A solução deve fornecer um histórico com todos os agendamentos e cancelamentos realizados pelo Colaborador através da interface WEB.			
	A lista com os agendamentos do Colaborador deve apresentar os seguintes campos mínimos:			
	• Unidade de Atendimento;			
	• Serviço;			
	• Datas e horários selecionados;			
	• Status do agendamento;			
	• Número da senha gerada automaticamente;			
	• Cancelamentos realizados e as origens dos mesmos: pelo usuário, pelo próprio Colaborador ou pelo sistema			
	• Não comparecimentos			
• Bloqueios e motivo do bloqueio				
3.5.18.46	Deve haver recurso de visualização detalhada da senha agendada.			
	Cancelamento de agendamento			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	A Solução deve dispor de funcionalidade para o cancelamento de agendamento, considerando o tempo mínimo de antecedência para confirmação do agendamento na Unidade de Atendimento.			
3.5.18.47	Agendamento pelo Atendente			
	Previsão de procedimentos			
3.5.18.48	O Agendamento pelo Usuário deve prever as mesmas funcionalidades dedicadas ao Colaborador, acrescidas dos itens abaixo destacados.			
	Opção de cadastrar ou não o Colaborador			
3.5.18.49	Deve permitir que o Atendente realize o agendamento com a opção de cadastrar ou não o Colaborador. O cadastro para esta agenda poderá ser configurado com campos diferentes daqueles praticados pelo Colaborador.			
	Pesquisa livre de calendário			
3.5.18.50	Deve permitir que o Atendente pesquise livremente o calendário de agendamentos, a partir da seleção de um serviço e da Unidade de Atendimento, com visibilidade da data e horário do acesso a esta funcionalidade.			
	Emissão de senha com parâmetros configurados			
3.5.18.51	Deve emitir a senha agendada por meio do emissor de senhas com todos os parâmetros configurados, inclusive os documentos necessários para o atendimento.			
3.5.18.52	Gerenciamento das funcionalidades de Agendamento			
	Monitoramento das senhas agendadas			
3.5.18.53	A Solução Deve prever o monitoramento das senhas agendadas por meio das telas de visualizações da Solução por serviço, área de atendimento, área de atendimento e Unidade.			
	LiveChat			
3.5.19	A solução deve dispor de funcionalidade de Chat Web entre Colaborador e atendente.			
3.5.19.1	Mediante configuração pelo gestor, o Colaborador pode requisitar e realizar, via canais digitais, contato com o atendente via Chat Web.			
3.5.19.2	De forma simples e intuitiva, o Colaborador pode identificar o link correspondente a esta funcionalidade a partir do site do atendimento virtual da MGS, também através do aplicativo mobile, entre outros canais disponíveis.			
3.5.19.3	Ao acessar o link, o Colaborador recebe imediatamente uma interface específica contendo informações sobre o tempo médio de espera, caso não ocorra o imediato atendimento, incluindo o tempo de espera eventual. No momento da ativação do atendimento, este chat deve mostrar o nome do atendente e o cronômetro ativado do tempo de atendimento.			
3.5.19.4	Todas as mensagens devem ser gravadas para posterior auditoria pela supervisão.			
3.5.19.5	Através deste chat web, Colaborador e atendente poderão encaminhar arquivos com diversos formatos e tamanhos configurados pelo gestor.			
3.5.20	Chatbot			
3.5.20.1	A solução ofertada deve dispor de funcionalidade de Chatbot configurável.			
3.5.20.2	Sua identidade visual deve acompanhar o padrão MGS, além de viabilizar usabilidade compatível com todas as categorias de Colaboradores.			
3.5.20.3	Deve contemplar diversos segmentos de funcionalidades, incluindo agendamento, registro e monitoramento de execução de serviços.			
3.5.20.4	Os diálogos devem ser apresentados na forma de textos, tabelas e telas de comandos.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.20.5	Deve estar instanciado no módulo de agendamento e em todas as interfaces e canais digitais, conforme as suas características técnicas e funcionais.			
	Relatórios			
3.5.21	Os relatórios deverão ser disponibilizados por serviço, dia, semana e mês. Detalhados por quantitativos, recursos de origem do agendamento e data. Os relatórios devem permitir todo nível de rastreabilidade por usuário, Colaborador, senha, serviço secundário, serviço, área de atendimento, unidade de atendimento, prioridade, categoria, data, apurados individualmente ou em grupo.			
3.5.21.1	Deve usar a tecnologia OLAP através de módulo específico, disponibilizar informações gerenciais mínimas que incluem relatórios, alarmes, painéis de situação, o número de senhas provenientes de agendamento que foram Emitidas, motivos para as Não Emitidas, Canceladas ou que não compareceram. Quantas destas senhas emitidas foram totalmente atendidas, parcialmente atendidas e não atendidas. Esses relatórios serão gerados considerando-se: o total de senhas de agendamento emitidas para a MGS, para determinada unidade, área de atendimento, subdivisão da área de atendimento ou serviço, o número de senhas emitidas pelo Colaborador e pelo usuário, o número de senhas canceladas e a origem do cancelamento (pelo usuário, pelo sistema ou pelo Colaborador), além de suportar todas as plataformas da WEB.			
3.5.21.2	A Solução ofertada deve possibilitar extração de relatórios gerenciais na arquitetura OLAP.			
3.5.21.3	A solução ofertada deve dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos drop drill para extrair relatórios gerenciais.			
3.5.21.4	A solução ofertada deve dispor de Cubos de Dados OLAP, alimentados automaticamente e disponibilizados em ambiente de nuvem, além de compatíveis para o acesso e uso através das principais ferramentas de Analysis Services. Deve possibilitar acesso compatibilizado com o MS-Office, Planilha Excel, Word e Power Point, além das diversas ferramentas de BI disponíveis no mercado.			
3.5.21.5	Efetue novo logon ou realize qualquer procedimento de exportação de dados.			
3.5.21.6	A Solução deve dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;			
3.5.21.7	A Solução deve alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra, pizza e linha) e vice versa.			
3.5.21.8	A Solução deve possibilitar inclusão de novas colunas com fórmulas editadas pelo Usuário e baseadas em colunas pré-existentes.			
3.5.21.9	A Solução deve possibilitar alteração automática de cores nas células, mediante configuração e de acordo com dados apurados nas mesmas;			
3.5.21.10	A Solução OLAP deve permitir exportação, no mínimo para os seguintes formatos: HTML, CSV, PDF, JPG.			
3.5.21.11	A ferramenta OLAP deve permitir impressão direta do conteúdo exibido sem necessidade de exportação;			
	A Solução ofertada deve fornecer cubos OLAP contemplando as seguintes dimensões mínimas:			
	· Localidade (por nível na hierarquia);			
	· Grupo de unidade;			
3.5.21.12	· Unidade;			
	· Prioridade;			
	· Categoria;			
	· Seção;			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	· Grupo de seção;			
	· Serviço;			
	· Grupo de serviço;			
	· Atividade;			
	· Grupo de atividade;			
	· Atendente;			
	· Grupo de atendente;			
	· Avaliação;			
	·			
	Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano / Trimestre / Mês / Dia / Hora			
3.5.21.13	A Licitante deve prever customização futura de seus relatórios já existentes e inclusão de novos relatórios para atender as necessidades evolutivas dos processos operacionais e de gestão da MGS.			
3.5.21.14	A Solução ofertada deve oferecer cubos OLAP capazes de auxiliar na resolução das seguintes questões:			
	Quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, Parcialmente atendido e Não atendido) em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:			
3.5.21.15	· Localidade			
	· Grupo de Unidade			
	· Unidade			
	· Prioridade			
	· Categoria			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
	Análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos). Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:			
3.5.21.16	· Localidade			
	· Unidade			
	· Grupo de Unidade			
	· Serviço			
	· Grupo de Serviço			
	· Prioridade			
	· Categoria			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
	Análise detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:			
3.5.21.17	· Localidade			
	· Unidade			
	· Grupo de Unidade			
	· Seção			
	· Grupo de Seção			
	· Serviço			
	· Grupo de Serviço			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	· Atividade			
	· Grupo de Atividade			
	· Prioridade			
	· Categoria			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
3.5.21.18	Análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:			
	· Atendente			
	· Grupo de Atendente			
	· Seção			
	· Motivo de Suspensão			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
3.5.21.19	Análise dos tempos médio, total e quantidade de pausas realizadas em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:			
	· Atendente			
	· Grupo de Atendente			
	· Seção			
	· Grupo de Seção			
	· Motivo de pausa			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
3.5.21.20	Análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:			
	· Atendente			
	· Grupo de Atendente			
	· Motivo de Não Emissão			
	· Serviço			
	· Grupo de Serviço			
	· Prioridade			
	· Categoria			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
3.5.21.21	Análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:			
	· Localidade			
	· Unidade			
	· Grupo de Unidade			
	· Seção			
	· Grupo de Seção			
	· Serviço			
	· Grupo de Serviço			
	· Atividade			
· Grupo de Atividade				
	· Prioridade			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	· Categoria			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
3.5.21.22	Análise da quantidade, tempo total e médio dos congelamentos executados nas unidades de atendimentos em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:			
	· Localidade			
	· Unidade			
	· Grupo de Unidade			
	· Motivo de Congelamento			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
3.5.21.23	Análise quantitativa das senhas (Emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) emitidas por agendamento pelo Colaborador. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:			
	· Localidade			
	· Unidade			
	· Serviço			
	· Atendente			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
3.5.21.24	Relatório que possibilite comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes itens:			
	· Tempo médio de suspensão			
	· Quantidade de suspensões			
	· Tempo médio de pausa			
	· Quantidade de pausas			
	· Quantidade de atendimentos			
	· Tempo médio de atendimento			
	· Quantidade de congelamentos realizados			
	· Quantidade de descongelamentos realizados			
	· Dias trabalhados			
	· Tempo médio de deslocamento			
	· Quantidade deslocamentos			
	· Quantidade de emissões de senhas ao Colaborador			
	· Tempo médio de disponibilidade			
· Tempo médio de ociosidade				
· Tempo médio de ociosidade real				
3.5.21.25	Classificação das esperas das unidades de atendimento em faixas de tempo configurável (por exemplo: esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 e acima de 30 minutos), em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:			
	· Localidade			
	· Unidade			
	· Superintendência			
	· Seção			
	· Atividade			
· Prioridade				

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	· Categoria			
	· Classificação de espera			
	· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)			
3.5.21.26	Análise de satisfação dos Colaboradores com o atendimento prestado pela MGS em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:			
	· Atendente			
	· Seção			
	· Serviço			
	· Atividade			
	· Prioridade			
	· Categoria			
	· Avaliação			
	· Resposta			
· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)				
3.5.21.27	Análise quantitativa dos cancelamentos executados no sistema em período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:			
	· Localidade			
	· Unidade			
	· Grupo de unidade			
	· Seção			
	· Grupo de seção			
	· Serviço			
	· Grupo de serviço			
	· Prioridade			
	· Categoria			
	· Motivo de cancelamento			
· Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)				
3.5.21.28	A Solução deve ainda possuir relatórios capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma unidade de atendimento indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.			
	Recursos de configuração devem estar disponíveis para a geração de apurações variadas, conforme os itens mínimos:			
	· Relatórios contendo informações de um ou mais dias e de um ou mais atendentes, de uma ou mais Unidades de atendimento e com combinação entre as opções;			
	· Relatório de produtividade com identificação da quantidade total de atendimentos feitos por atendente, tempo médio gasto para atendimento pelo atendente, total de atendimentos realizados, tempo médio de atendimento, tempo de intervalo produtivo e intervalo improdutivo;			
	· Relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento;			
	· Relatório por demanda da MGS: deve apresentar o total de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de intervalo, tempo médio de espera, tempo máximo de atendimento e tempo máximo de espera;			
· Relatório por atendente: deve apresentar os atendimentos agrupados por atendente;				

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório por serviço: deve apresentar os atendimentos agrupados por serviço; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório por hora: deve informar a quantidade de atendimento, tempo médio de atendimento e espera em intervalos de horas; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório por tempo extra: deve listar os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra (tempo extra acontece quando o atendente ultrapassa o tempo determinado para execução de um serviço); 			
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório por fila: deve listar os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável); 			
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de todos os atendimentos: deve listar todos os atendimentos por data e organizados por hora; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de avaliações: deve listar os atendimentos agrupados pela avaliação fornecida pelo Usuário, considerando serviços cancelados e atendimentos não avaliados; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Mapa de atendimentos dentro e fora do padrão: deve mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade atendimentos que foram atendidos dentro e fora do padrão a ser estabelecido pelo órgão por tipo de serviço em minutos; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de horas trabalhadas por atendente; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de aderência do horário cadastrado no sistema em relação ao horário trabalhado pelo atendente com o total de horas trabalhadas no período e o percentual dentro do horário cadastrado. 			
3.5.21.29	<p>Identificação e parâmetros configuráveis</p> <p>Os relatórios deverão ter cabeçalho de identificação e parâmetros configuráveis.</p>			
	Dispositivo de supervisão			
3.5.22	<p>O dispositivo de supervisão da Unidade de Atendimento deve contar com visualização de todas as senhas agendadas de uma determinada data selecionada, ordenada por horário agendado e serviço escolhido.</p> <p>A listagem em tela deve mostrar, inclusive, quais foram emitidas e a sua respectiva situação no ambiente do atendimento. Opcionalmente, esta listagem deve ser exportada no formato Excel.</p>			
3.5.23	<p>Intercalação da opção “Não agendada”</p> <p>A Solução deve ser capaz de intercalar a opção “agendamento” e a opção “não agendada”. Por exemplo: a solução pode chamar, para cada dois agendamentos, um atendimento não agendado.</p>			
3.5.24	<p>Vinculação de documento</p> <p>A Solução deve vincular o documento anexado ao serviço agendado.</p>			
3.5.25	<p>Pesquisa de Satisfação</p> <p>A solução ofertada deve dispor de recurso para pesquisas junto ao Colaborador e aos atendentes da MGS.</p>			
3.5.25.1	<p>Todo o serviço solicitado pelo Colaborador pode ser objeto configurável para a pesquisa de satisfação, endereçadas respectivamente para o próprio Colaborador e também os atendentes.</p>			
3.5.25.2	<p>De acordo com o serviço solicitado, uma pesquisa específica deve ser disparada para Colaborador. Esta solução deve prever elaboração dinâmica da pesquisa, conforme o serviço solicitado, o local, o perfil do Colaborador e a área do atendimento. A solução também deve adotar algoritmos avançados para dimensionamento das expedições das pesquisas, assim como das suas apurações e geração de indicadores. Deve adotar pesos específicos por tipo de quesito, como por exemplo agilidade no atendimento, atenção do atendente, nível de usabilidade das interfaces, disponibilidade, etc.</p>			
3.5.25.3	<p>Avaliação virtual</p>			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.25.4	Visando conhecer a percepção do Colaborador sobre a qualidade dos serviços e atendimento prestado pela MGS, a solução proposta deve dispor de funcionalidade avançada de pesquisa de satisfação.			
3.5.25.5	Para o encaminhamento e recebimento da avaliação do Colaborador, a solução deve dispor de procedimento virtual, através da utilização de todos os canais web de atendimento adotados pela MGS, entre eles o e-mail, whatsapp, SMS, facebook e telegram, além do atendimento presencial.			
3.5.25.6	Mediante os parâmetros do atendimento realizado, em suas diversas fases, esta solução de pesquisa de satisfação deve gerar dinamicamente a composição dos quesitos da pesquisa, considerando os seguintes parâmetros mínimos:			
	· Colaborador			
	· serviço			
	· canal de atendimento			
	· atendente			
	· tempo de atendimento			
3.5.25.7	Cada quesito da pesquisa também deve receber um peso específico, visando suprir a adoção de critérios diferenciados de apuração.			
3.5.25.8	Impressora			
3.5.25.9	A solução deve dispor de recurso de multi avaliação para o Colaborador sobre o agendamento na interface web, com possibilidade de incluir perguntas diversas acerca do ambiente do agendamento, do serviço ofertado, entre outros.			
3.5.25.10	A solução poderá enviar para o Colaborador pesquisa da qualidade sobre o serviço prestado, através de todos os canais configurados, imediatamente após a finalização do atendimento, ou a cada etapa concluída, mediante configuração.			
3.5.25.11	A solução Deve enviar para o Colaborador cadastrado na solução, sob demanda, pesquisa previamente definida pela MGS:			
3.5.25.12	O formato da pesquisa será definido juntamente com a MGS. Caberão à CONTRATADA a guarda destes dados e a tabulação das respostas da pesquisa de qualidade. A solução deve exportar estes dados pelo menos nos formatos Excel e PDF para consulta da MGS.			
3.5.25.13	A MGS poderá definir rotinas para execução da pesquisa de qualidade e enviar ao Colaborador através de todos os canais configurados, pré-determinados automaticamente com parâmetros e periodicidades definidas.			
3.5.26	Monitoramento Operacional Online			
	A solução de monitoramento e gestão de filas ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial contendo, no mínimo:			
3.5.26.1	Recurso que possibilite monitorar o estado do link entre as unidades de atendimento no módulo gerencial;			
3.5.26.2	Sinalizar unidades de atendimento que apresentem eventual indisponibilidade no link.			
3.5.26.3	Demonstrar tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das áreas de atendimento de cada unidade contendo, no mínimo:			
3.5.26.4	Senhas na fila e suas prioridades;			
3.5.26.5	Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço.			
3.5.26.6	Ponto de atendimentos e seus status:			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	<ul style="list-style-type: none"> Recurso visual que diferencie os pontos de atendimentos por situação, como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Identificação do usuário logado no ponto de atendimento caso exista; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Demonstrar o usuário em suspensão identificando o motivo e o horário de início da suspensão. 			
3.5.26.7	Tela de monitoramento dos emissores de senhas de cada equipamento nas respectivas unidades de atendimento.			
3.5.26.8	O monitor de triagem deve listar, no mínimo:			
	<ul style="list-style-type: none"> Usuários emissores logados; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Dados individuais de cada emissor; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de senhas emitidas pelo usuário; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de senhas não emitidas; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de descongelamentos; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Indicativo de suspensão (horário de suspensão e motivo da suspensão). 			
3.5.26.9	Prover recurso que permita listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento.			
3.5.26.10	Recurso que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada unidade de atendimento.			
3.5.26.11	Possibilitar ao usuário rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independentemente do seu estado atual (finalizada ou ativa):			
	<ul style="list-style-type: none"> Por número da senha; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Por documento principal ou secundário; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Por nome do Colaborador; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Por data; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Por Unidade. 			
3.5.26.12	Permitir exportação dos dados de rastreamento de uma senha pelo menos nos formatos PDF e Excel, além dos recursos de integração via API, nativos da solução.			
3.5.26.13	Permitir rastrear Colaborador e visualizar todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento, indicando, no mínimo:			
	<ul style="list-style-type: none"> Número da senha; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Horário de emissão; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Horário de início de atendimento; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Horário de finalização ou cancelamento da senha; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Unidade de atendimento. 			
3.5.26.14	Monitorar todos os alarmes disparados em cada unidade de atendimento.			
3.5.26.15	Permitir filtragem por data e por tipo do alarme.			
3.5.26.16	Monitorar o uso do Chat, contendo histórico das mensagens trocadas entre usuários de cada unidade por data.			
3.5.26.17	Listagem de todos os agendamentos de cada unidade e serviço em uma data específica:			
	<ul style="list-style-type: none"> Filtrar por status do agendamento (atendido, cancelado, pendente de confirmação, não comparecimento); 			
	<ul style="list-style-type: none"> Filtrar por origem (Colaborador e usuário); 			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	<ul style="list-style-type: none"> Possibilitar exportação da listagem de senhas agendadas para, no mínimo, PDF e Excel. 			
3.5.26.18	Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real da área de atendimento e unidades, com capacidade de exibir, no mínimo, as seguintes informações:			
	<ul style="list-style-type: none"> TMA atual; 			
	<ul style="list-style-type: none"> TME atual; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de espera da senha mais antiga na fila (Ex: senhas que esperaram entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos); 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de ponto de atendimentos logados; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de ponto de atendimentos suspensos; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de emissores logados; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de avaliações recebidas; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de recusas de avaliação; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de atendimentos por prioridade; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado (Ex: senhas cujo tempo de atendimento foi entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos); 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado; 			
<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de atendimento de senhas agendadas. 				
3.5.27	Monitoramento Estratégico Online			
3.5.27.1	Disponibilizar funcionalidade de monitoramento online e em tempo real de todas as operações do atendimento nas Unidades de Atendimento, através de programa aplicativo para plataformas smartphones Android e iOS, incluindo solução web browser.			
3.5.27.2	O monitoramento deve incluir, no mínimo, as seguintes informações:			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade serviços solicitados; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo médio de atendimento; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de agendamentos realizados; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de senhas consultadas; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de senhas ativadas; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de avaliações recebidas; 			
<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de recusas de avaliação. 				
3.5.27.3	Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real do status dos equipamentos, com indicação:			
	<ul style="list-style-type: none"> Lista de equipamentos com sua identificação e localização; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade/indisponibilidade dos equipamentos; 			
	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de autorecuperação em casos de falhas de conexão de rede. 			
<ul style="list-style-type: none"> Manutenção do equipamento com histórico de chamados. 				
3.5.28	Monitoramento por aplicativo móvel			
3.5.28.1	Todos os serviços disponíveis nas Unidades de Atendimento, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta devem estar disponíveis através de um aplicativo para celular (Android e iOS).			
3.5.28.2	Funcionalidade ofertada para os Usuários com permissão específica para indicação dos atendimentos e agendamentos.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.28.3	A solução ofertada deve contemplar funcionalidades dedicadas aos Usuários, acessadas via Web e plataforma móvel, via smartphones e tablets Android e iOS.			
3.5.28.4	A solução deve contar com as seguintes funções mínimas para consulta online:			
3.5.28.5	Lista das Unidades de Atendimento Presencial, com endereço, horário de funcionamento e mapa geográfico de acesso;			
3.5.28.6	Guia de Serviços contendo todos os serviços disponíveis nas unidades de atendimento da MGS, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta;			
3.5.28.7	Total de pessoas em espera, por unidade e por área de atendimento de atendimento;			
3.5.28.8	Índice de satisfação e qualidade do atendimento, por unidade e por área de atendimento de atendimento;			
3.5.28.9	Quantidade de atendimentos no dia e acumulado do mês;			
3.5.28.10	Quantidade de senhas na fila;			
3.5.28.11	Quantidade de senhas em atendimento;			
3.5.28.12	Quantidade de senhas atendidas;			
3.5.28.13	Tempo Médio de Espera, por unidade e por área de atendimento de atendimento;			
3.5.28.14	Tempo Médio de Atendimento, por unidade e por área de atendimento de atendimento;			
3.5.28.15	Tempo de espera da senha mais antiga na fila;			
3.5.28.16	Quantidade de ponto de atendimentos logados;			
3.5.28.17	Quantidade de ponto de atendimentos configurados;			
3.5.28.18	Quantidade de avaliações recebidas;			
3.5.28.19	Quantidade de recusas de avaliação;			
3.5.28.20	Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TMA;			
3.5.28.21	Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TMA;			
3.5.28.22	Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TME;			
3.5.28.23	Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TME;			
3.5.28.24	Quantidade de agendamentos por Unidade;			
3.5.28.25	A interface gráfica Deve ser executada, preferencialmente, por meio de gráficos, velocímetros e painéis de monitoramento;			
3.5.28.26	Informações adicionais sobre o melhor dia da semana e horário para o atendimento, por serviço e por unidade de atendimento;			
3.5.28.27	Não deve haver disponibilidade para qualquer visualização de imagem do ambiente do atendimento da MGS.			
3.5.29	Funcionalidade Mobile para o Colaborador			
3.5.29.1	A solução Deve possibilitar a emissão, acompanhamento, cancelamento e adiamento de senha de atendimento, mediante funcionalidade ao alcance das plataformas web e mobile, permitindo que o Colaborador aguarde sua senha sem ter de esperar fisicamente no interior das Unidades de Atendimento.			
3.5.29.2	A solução mobile apresentada deve dispor de método de integração para ser configurado a diferentes canais de atendimento.			

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
3.5.29.3	A solução deve estar preparada para que a senha emitida pela aplicação mobile só entre na fila da unidade de atendimento após a aplicação identificar que o Colaborador está num raio de 500 (quinhentos) metros da unidade.			
3.5.29.4	Entende-se por adiamento de senha a possibilidade de o usuário postergar seu atendimento mediante comando via solução mobile. O adiamento Deve ser parametrizável no que diz respeito ao tempo de adiamento, ao número de vezes que uma senha pode ser adiada e à mensagem que será apresentada para o Colaborador em cada adiamento.			
3.5.29.5	Entende-se por cancelamento o comando dado via solução mobile que indique a desistência do atendimento, cancelando a senha do ordenamento da fila, além de registrar o motivo do cancelamento.			
3.5.29.6	Entende-se por acompanhamento a possibilidade de visualizar as senhas que estão sendo chamadas na seção de espera da unidade de atendimento respectiva, e o tempo de espera estimado para a senha do Colaborador.			
3.5.29.7	A funcionalidade deve garantir segurança contra acesso e operação indevida.			
3.5.30	Integração			
3.5.30.1	A Solução ofertada deverá prever integração das funcionalidades do presente objeto com outros sistemas. A MGS pode requisitar, a integração de acordo com a política operacional adotada nas unidades de atendimento, visando a automatização do processo operacional, aumento da qualidade e produtividade do atendimento ao Colaborador.			
3.5.30.2	A Solução ofertada, visando a total dispensa da interferência manual a partir do atendente, deve oferecer recurso de integração via Webservice, contendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades operacionais:			
	Lista de atendentes.			
	Lista de impressoras.			
	Lista de avaliações.			
	Lista de prioridades.			
	Lista de categorias.			
	Lista de atividades.			
	Lista de serviços.			
	Lista de perfis.			
	Lista de seções.			
	Lista de guichês.			
	Lista de motivos de suspensão.			
	Trocar senha de um atendente.			
	Efetuar login de atendente.			
	Efetuar logoff de atendente.			
	Lista de guichês livres.			
	Lista de guichês logados.			
Situação de um atendente.				
Situação de uma senha.				
Lista de senhas na fila.				
Lista de senhas congeladas.				

Item TR	Descrição	Atende	Não Atende	Observação
	Chamar próxima senha.			
	Chamar senha específica.			
	Rechamar senha no painel.			
	Iniciar atendimento.			
	Adicionar serviço.			
	Alterar serviço.			
	Transferir atendimento para outro guichê.			
	Cancelar senha.			
	Finalizar atendimento.			
	Cadastrar Colaborador.			
	Pesquisar Colaborador.			
	Buscar Colaborador específico.			
	Vincular Colaborador a uma senha.			
	Suspender atendimento.			
	Retornar de suspensão.			
	Congelar senha.			
	Descongelar senha.			
	Emitir senha.			
3.5.30.3	A Solução ofertada deve ainda prever integração dos seguintes itens:			
	Integração da Solução com software de telefonia para encaminhamento de atendimentos via telefone IP.			
	Integração com aplicativos de Vídeo Streaming.			
	Integração com servidores de arquivos.			

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.**MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 065/2022****OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO
PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.****ANEXO I - B****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO.**

Eu, _____, devidamente abaixo
identificado,

Nome	
RG	
CPF	
Entidade ou órgão	
CNPJ	

doravante denominado RESPONSÁVEL, tenho ciência de que o acesso a informações sigilosas da MGS é restrito e individualizado e reconheço que estou tendo acesso a informações caracterizadas como sigilo estratégico, comercial ou industrial, conforme relacionado abaixo:

Informações pessoais: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável (dado pessoal), inclusive dado pessoal sensível (dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural);

Informação relevante: ato, fato e/ou informação relevante ainda não divulgado, que demande a

manutenção de sigilo, até o momento adequado de sua divulgação pública, em razão de sua capacidade de propiciar prejuízo aos interesses da Empresa;

Informação técnica Sigilosa: toda e qualquer informação técnica e/ou tecnológica cujo o acesso deva ser restrito às equipes técnicas da MGS para evitar sua exposição a terceiros, sendo que a sua divulgação pode resultar em riscos consideráveis à segurança da informação e por consequência a potencialização de riscos e vulnerabilidades para o ambiente tecnológico da MGS podendo impactar diretamente na continuidade dos negócios da empresa;.

Informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para os interesses da Empresa;

Rascunho: documento produzido durante a fase de avaliação ou debate sobre determinado assunto, mas que não foi utilizado como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo e que, portanto não se caracteriza como informação oficial da MGS;

Segredo de justiça: característica de certos atos processuais desprovidos de publicidade, por exigência do decoro ou interesse social. Tem por finalidade a preservação da intimidade do indivíduo ou o interesse social (art. 5º, LX, da Constituição Federal);

Sigilo Comercial: proteção de informações sobre operações, serviços prestados pela MGS, custos de produção e serviços, bem como as constantes nos livros, papéis e sistemas de

escrituração, cuja divulgação do teor possa prejudicar a competitividade, os interesses dos acionistas ou expor a MGS à concorrência desleal;

Sigilo Estratégico: proteção de informações relacionadas a planos, projetos ou ações não revelados ao mercado, cuja divulgação do teor possa prejudicar a governança corporativa, a competitividade, os interesses dos acionistas ou expor a MGS à concorrência desleal;

Sigilo Industrial: proteção das informações relacionadas a tecnologias, sistemas, pesquisas ou soluções técnicas, cuja divulgação do teor possa prejudicar a competitividade, os interesses dos acionistas, direitos de entidade privada vinculada contratualmente a MGS ou expô-la à concorrência desleal;

Informações de Terceiros: demais pessoas físicas ou jurídicas, tais como cidadãos, clientes, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros, dentre outros;

Informações de Titular: pessoa natural a quem se referem as informações pessoais que são objeto de tratamento.

O solicitante denominado RESPONSÁVEL se compromete a não divulgar, sem autorização da MGS, as informações recebidas, conforme as seguintes condições:

As informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a pessoas não autorizadas, incluídos os Agentes da MGS, sem a devida autorização do responsável pela informação.

Caso a revelação das informações da MGS seja determinada por ordem judicial, o RESPONSÁVEL se compromete a comunicar imediatamente à mesma, a fim de possibilitar a tomada de medidas que essa julgar cabíveis, e deverá revelar apenas as informações exigidas judicialmente.

Em caso de eventual violação do sigilo por terceiros, o RESPONSÁVEL deverá informar imediatamente à MGS acerca do fato.

O órgão de Controle é corresponsável pela manutenção do sigilo da informação com ele compartilhada.

O não cumprimento das CONDIÇÕES expressas neste Termo poderá implicar na responsabilização, nas esferas administrativa, civil e criminal, de todos os envolvidos na violação do sigilo, sem prejuízo da reparação dos danos causados à MGS.

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão enquanto a informação continuar protegida, cabendo ao RESPONSÁVEL consultar à MGS sobre possível alteração do enquadramento da informação como sigilosa.

Belo Horizonte/MG, 12 de dezembro de 2022.

RESPONSÁVEL
(assinatura do responsável)

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 065/2022

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.

ANEXO I - C (ESCLARECIMENTOS)

- A Não inserção da exigência das qualificações técnica e econômico-financeira no edital objetiva ampla concorrência, até porque trata-se de solução amplamente ofertada pelo mercado a baixo custo operacional.
- O propósito do presente termo de referência é indicar funcionalidades e não como estas devem estar desenvolvidas ou apresentadas. Desta forma, garantimos a ampla concorrência, considerando que cada licitante naturalmente tem a sua própria solução e oferta. Adicionalmente, entende-se que a intenção de participar deste fornecimento prevê líquida especialização do licitante. MGS necessita de solução madura e disponível. Não trazemos demandas para desenvolvimento, apenas para serem configuradas e utilizadas.
- Em referencia aos itens 3.2.14, 3.5.2.3, 3.5.17.3, 3.5.18.3, 3.5.18.5 e 2.5.30 do termo de referencia esclarecemos que desde que mantidos os atributos da funcionalidade, qualquer solução de software corretamente estruturada deve naturalmente absorver “qualquer” demanda de integração com sistemas legados, via API / WS.
Uma solução devidamente estruturada para o atendimento do presente escopo mínimo não deve padecer de desentendimentos ou dúvidas conforme as ora declaradas na presente “consideração”.
- Em referencia aos itens 2.2.33, 2.5.3.2, 2.5.7.17, 2.5.7.65, 2.5.9.10, 2.5.13.5, 2.5.18.32.1, 2.5.25.6, 3.2.33, 3.5.3.2, 3.5.7.16, 3.5.7.63, 3.5.9.8 e 3.5.25.5 do termo de referencia as utilizações das plataformas de comunicação aqui requisitadas serão indicadas e contratadas diretamente pela MGS. As funcionalidades requisitadas devem ser atendidas pela solução ofertada, porém fica a cargo exclusivo da Contratante a indicação e respectiva contratação.
A licitante vencedora não terá a obrigação de efetivar contratação direta com as plataformas de comunicação / mensageria, ficando também dispensada de efetivar as remunerações respectivas. Não há necessidade de informar volumetria, pois se efetivada, os mesmos serão de responsabilidade da contratante, sem ônus para contratada.
- Em referência ao item 2.2.25 do termo de referência a especificação prevê o fornecimento da base de dados pela Contratada, incluindo os itens destacados aqui, referentes às manutenções preventivas e corretivas respectivas. A hospedagem segue sem

alteração, ou seja, atribuída à Contratante, responsável para disponibilizar conforme o seu exclusivo critério técnico.

- Em referência ao item 2.6.2.1 do termo de referencia não há necessidade de informar a volumetria, pois se efetivada, os mesmos serão de responsabilidade da contratante, sem ônus para contrata.
- Em referência ao item 2.6.2.1.9 do termo de referencia a solução ofertada deve estar acompanhada de um gerenciador de banco de dados capaz de atender a todos os requisitos funcionais e não funcionais previstos.

Adicionalmente, deve disponibilizar portabilidade nativa para que, a critério da MGS, possa receber outro gerenciador de banco de dados, como MS SQL Server, PostgreSQL, Oracle 11G ou superior, MySQL, fornecido pela Contratante.

- Considerando a manutenção do contexto das funcionalidades de gestão do atendimento presencial, objeto central deste certame, não há o que atribuir criticidade na conversão dos dados históricos pela licitante vencedora. Para tal, há diversos procedimentos técnicos disponíveis, sendo alçada exclusiva da Contratada a escolha da melhor solução técnica para a entrega deste quesito de conversão dos dados na nova base de dados da licitante vencedora.

- Em referência ao item 3.5.2.3 do termo de referencia a licitante vencedora deve comprovar a capacidade da solução ofertada para realizar cadastro e edição de usuários via integração. A demonstração deve evidenciar o efeito do cadastro na base de dados original da solução. Também deve demonstrar funcionalidades nativas para a realização das mesmas funcionalidades via interface do usuário atendente.

- Em referencia aos itens 3.5.3, 3.5.7.63, 3.5.9.8, 3.5.13.5 e 3.5.25.5 do termo de referencia a licitante vencedora deve demonstrar a capacidade real da solução para efetivar as publicações nas plataformas indicadas. Não há necessidade de volumetria mínima, apenas evidenciar cada funcionalidade solicitada. Para fins apenas de comprovação das funcionalidades, a licitante vencedora deve dispor dos acessos necessários a cada plataforma indicada.

- O presente escopo considera as funcionalidades mínimas e previstas para o pleno cumprimento dos processos de atendimento aos funcionários / usuários da MGS e respectiva gestão. É considerado fator relevante e crítico de sucesso o cumprimento de todas as funcionalidades, em especial para garantir suporte à evolução dos próprios processos, incluindo a qualidade efetiva dos atendimentos, assim como as indispensáveis otimizações, capazes de garantir melhoria constante e redução dos custos dos atendimentos. Cada requisito deve ser mantido como objeto da Prova de Conceito. A

contratada não precisa demonstrar os 395 itens, mas devera mostrar que é capaz de atender o objeto do edital.

- Em referencia o item 1.1 do termo de referencia o atendimento presencial é o modelo tradicional de atendimento ao usuário, objeto da maioria das funcionalidades requisitadas.

O atendimento remoto está requisitado nos itens 2.3.1, 2.3.2, 2.5.6.1, 3.1.5 e 3.3 do Termo de Referência e define o modelo complementar de atendimento ao usuário, em especial a partir das experiências do recente período da pandemia por Covid-19.

As funcionalidades listadas nos itens acima apenas referenciam o contexto do modelo complementar de atendimento demandado pela MGS, devendo ser escopo nativo da solução ofertada.

A modalidade hibrida refere-se apenas à possibilidade da mesma solução ofertada, em seu ambiente nativo, acolher a gestão do atendimento presencial e remoto. Este modelo está sendo adotado pela MGS.

- Em relação ao item 3.1.1 do termo de referencia a adoção de recursos funcionais para portadores de necessidades especiais, a MGS deve se alinhar à legislação vigente.

- Em relação ao item 3.1.4 do termo de referencia a licitante deve entender como “eficiente processo de cadastro” a disponibilidade de incluir e editar cadastros de usuários, manualmente a partir das interfaces específicas da solução proposta, assim como via integração, em sintonia com os cadastros legados da própria MGS. O processo técnico desta integração deve considerar o modelo padrão utilizado pelos principais sistemas de software disponíveis no mercado, respeitando o uso incondicional de API / WS, e incluindo todos os elementos funcionais vinculados à segurança da informação.

- Em relação ao item 3.2.9 do termo de referencia os comandos configuráveis tem relação direta com as funcionalidades disponibilizadas para os usuários da solução, facilitando assim a melhor experiência. Fica entendido que cada licitante poderá encaminhar o seu modelo de facilitação operacional, a partir de ambiente configurável pelo gestor.

- Em relação ao item 3.5.21.4 do termo de referencia cada solução é livre para propor e demonstrar tais funcionalidades. Não há quesito de exigência além destas disponibilidades a partir do ambiente nativo da solução proposta.

- Em relação ao item 3.5.9.5 do termo de referencia o presente edital é público. Contempla a necessidade desta integração, cujo esforço técnico e de custo é comum e deve estar contemplado pelas licitantes.

- Em relação ao item 3.5.18.5 do termo de referencia a licitante deve prever todas as providências técnicas e funcionais capazes de cumprir com as funcionalidades e procedimentos técnicos aqui requisitados. As funcionalidades de agendamento estão declaradas e todas devem fazer parte do objeto de integração.

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 065/2022

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

LOTE	ITEM	CÓDIGO SISTEMA	DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR ÚNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 48 MESES	
ÚNICO	1	8514	Licença de uso - emissão e Impressão de Senhas	Licença	1				
	2	8515	Licença de uso - painel de Chamada de Senhas	Licença	1				
	3	8516	Licença de uso - terminal de Chamada de Senhas	Licença	60				
	4	8517	Licença de uso para atendimento de Senhas Terminal Virtual	Licença	20				
	5	8518	Licença de uso para avaliação do Atendimento - WEB	Licença	1				
	6	8519	Licença de uso para supervisão e Monitoramento Operacional e Corporativo	Licença	10				
	7	8520	Licença de uso de painel de Gerenciamento Matricial	Licença	1				
	8	8521	Licença de uso - Servidor Corporativo	Licença	1				
	9	8522	Licença de uso - Servidor Operacional	Licença	2				
	1	8523	Locação de impressora de senha	Und.	1				
	2	8524	Locação de painel de Chamada de Senhas	Und.	1				
	3	8525	Locação de painel de Gerenciamento Matricial	Und.	1				
	4	8526	Locação de servidor Operacional	Und.	2				
	VALOR TOTAL								

DETALHAMENTO DO PREÇO (CONFORME ITENS 4.5 E 4.6 DO EDITAL) – ESPECIFICAR QUANTIDADE E VALOR	
CUSTOS DIREITOS	
CUSTOS INDIRETOS	
OUTROS CUSTOS	
DESPESAS DIRETAS	
DESPESAS INDIRETAS	
BDI / LDI	
TOTAL	

Os licitantes deverão informar na proposta de preços, o valor unitário e valor total (limitados a duas casas decimais), bem como os dados bancários.

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 065/2022

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.

ANEXO III

CONTRATO J.0XX.0.202X

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM A MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A E A XXXXXX

CONTRATANTE: **MGS – MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.**, inscrita no CNPJ nº 33.224.254/0001-42, sediada na Av. Álvares Cabral nº 200, 2º, 12º e 16º andares, Bairro Centro, CEP 30.170-000, Belo Horizonte/MG, neste ato representada, por seu Diretor Presidente, Sr. _____, portador da CI nº _____, inscrito no CPF nº _____, por seu Diretor de Operações e Serviços, Sr. _____, portador da CI _____, inscrito no CPF nº _____, por seu Diretor Administrativo e Financeiro, Sr. _____, portador da CI _____, inscrito no CPF nº _____, e por seu Diretor Jurídico, Sr. _____, portador da OAB/MG nº _____, inscrito no CPF nº _____.

CONTRATADA: **XXXXXXXXXX.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº XXXXX, estabelecida na Rua XXXXXX, nº XXXX Bairro XXXXX, XXXXX, CEP: XXXXX, neste ato representada por XXXXXX, Sr. XXXXX, portador da CI nº XXXXXX, expedida pela XXXXX, inscrito no CPF nº XXXXX

As partes supra identificadas ajustaram, e por este instrumento celebram um **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, em conformidade com as disposições contidas no Edital de Licitação na modalidade de Pregão Eletrônico Nº 065/2022, regido pela Lei Estadual nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002, Lei Estadual nº 13.994, de 18 de setembro de 2001, Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020 e pela Lei Federal nº 13.303/2016, e de forma subsidiária a Lei Federal 14.133 de 1º de abril de 2021, suas alterações posteriores e demais normas pertinentes, mediante as cláusulas e condições a seguir pactuadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 - O presente Contrato tem por objeto a aquisição de Contratação de empresa fornecedora de solução em caráter de locação, para controle automatizado de gestão de atendimento presencial, remoto e híbrido aos colaboradores internos, externos da CONTRATANTE, e o fornecimento de equipamentos e sua completa implantação, capacitação dos usuários, conforme especificações e condições contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 065/2022, que passam a integrar este instrumento, independentemente de transcrição.

Parágrafo Único – Caso ocorra alguma irregularidade no produto, a CONTRATADA, independentemente de ser ou não a fabricante, ficará responsável por providenciar, a qualquer tempo e sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, a substituição dos produtos que divergirem das especificações técnicas exigidas no presente instrumento e/ou que se mostrarem incompatíveis para os fins que se destinam.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1.1 - A Solução deve estar em conformidade com os princípios e diretrizes da política de atendimento da CONTRATANTE, devendo ser configurada de forma autônoma pelos gestores e supervisores da mesma, sem a necessidade de ações através de especialista técnico da CONTRATADA. As funcionalidades devem favorecer Usuários e Colaboradores, incluindo os portadores de necessidades especiais, além de disponibilizar eficiente usabilidade em todas as suas interfaces.

2.1.2 - A Solução deve constituir eficiente ferramenta para a operação e gerenciamento online do atendimento, a partir da adoção do conceito Omnichannel, incluindo canais digitais do tipo Chat, Agendamento, Atendimento Presencial, além de funcionalidades para o recebimento e tramitação de formulários e documentos na forma de arquivos digitais, distribuição automatizada para as áreas e profissionais do atendimento, no âmbito das Unidades de Atendimento da CONTRATANTE.

2.1.3 - A Solução deve permitir que sejam efetivados históricos e análises dos registros de todos os procedimentos operacionais e protocolos realizados nas Unidades de Atendimento, incluindo o gerenciamento em tempo real de todas as fases do agendamento e atendimento, em seus diversos Canais, Setores e Unidades de Atendimento. Deve considerar todos os níveis hierárquicos definidos como atendentes, supervisores e gestores, dentre outros, conforme o modelo de gestão demandado pela CONTRATANTE.

2.1.4 - Dispor de eficiente processo de cadastro ou utilização de cadastros legados da CONTRATANTE, visando o reconhecimento e autenticação do usuário e atendente no âmbito de todas as funcionalidades da Solução.

2.1.5 - Dispor de fluxo não linear configurável para indicar a jornada do atendimento por serviço, incluindo a edição de atributos complementares de notificações automáticas para o Colaborador e Atendentes. Possibilitar a realização de atendimento remoto ao Colaborador, incluindo recursos de transferência de arquivos, chat, vídeo, áudio e compartilhamento de tela entre Atendente e Colaborador, através de dispositivos móveis, desktops, nos principais browsers nas plataformas Windows, Linux, iOS e Android.

2.1.6 - Dispor de Solução de pesquisa da qualidade dos serviços prestados ao Colaborador, mediante adoção da metodologia NPS.

2.1.7 - A Solução deve garantir disponibilidade e segurança de dados e informações, inclusive no atendimento à lei número 13.709/2018, também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

2.1.8 - A Solução deverá gerar e controlar senhas para cada Colaborador/Usuário que demandar os serviços das unidades de atendimento da CONTRATANTE, incluindo as demandas via chat web e vídeo, bem como possibilitar o total monitoramento de todos os fluxos e processos relacionados à jornada da senha de atendimento, gerando dados necessários a possibilitar a completa gestão de atendimento das unidades de forma local e remota, utilizando-se de conceitos WEB, INTRANET e INTERNET em todas as suas funcionalidades, alinhados com os conceitos de inteligência de Negócios (Business Intelligence).

2.2 - CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES GERAIS

2.2.1 - Plataforma WEB para todas as funcionalidades ofertadas.

2.2.2- A Solução deve funcionar em sua plenitude exclusivamente através de browsers disponíveis e atualizados pelo mercado, como por exemplo; Google Chrome, Mozilla Firefox, etc.

2.2.3- Para o completo funcionamento da Solução, não será permitido o uso de qualquer software aplicativo especificamente instalado na estação de trabalho dos usuários da Solução, exceto aplicativos para smartphone e tablets, nas plataformas IOS e Android.

2.2.4 - Utilizar o Banco de dados único.

2.2.4.1- Toda base de dados único.

2.2.5 - Toda base de dados ficará hospedada nos domínios da CONTRATANTE ou em ambiente *cloud*, conforme decisão exclusiva da gerência de tecnologia da informação (GETIN) da CONTRATANTE. Ficarão ao cargo da CONTRATADA, único responsável técnico e financeiro da Solução, as manutenções preventivas e corretivas na base de dados.

2.2.6 - Funcionalidades dedicadas aos Usuários, da CONTRATANTE, considerando os segmentos operacionais e de gestão de atendimento.

2.2.7 - Recursos de Agendamento, Encaminhamentos, Registros, Monitoramentos, Relatórios OLAP, Alarmes, Chat, além de módulo Configurador único e centralizado, todos acessados via browser,

2.2.8 - Configuração on-line e utilização de todas as modalidades de atendimento, in loco ou remoto, independente do volume diário do atendimento.

2.2.9 - Interface com comandos configuráveis para garantir aos Usuários acesso aos recursos disponíveis, desempenho e total garantia da usabilidade operacional.

2.2.10 - Garantir a integridade dos dados, mesmo na ocorrência de falha no acesso ao banco de dados centralizado ou no funcionamento dos equipamentos que compõem a Solução.

2.2.11 - O Sistema deve disponibilizar recursos para atender à Gestão Corporativa do Atendimento, proporcionando diversas opções de obtenção de dados e informações por meio de relatórios em textos e gráficos, no âmbito de todo o atendimento presencial e virtual aos Usuários. Deve também apresentar, em tempo real, situações dos atendimentos nas Unidades ou grupo de Unidades, incluindo alarmes configurados e notificações em tempo real para todos os gestores ativos.

2.2.12 O Sistema deve disponibilizar a emissão configurável de diversos relatórios gerenciais e estatísticos, com informações do tipo: data e hora de chegada do Usuário, do atendimento, identificação do atendente, mesa e tipo de serviço, totalização de atendimento por atendente, por setor, por período e geral de atendimento, tempo médio e máximo de espera, tempo médio de atendimento, por faixa de horário, dia, mês e ano, por Unidade, grupo de Unidades, e de avaliação dos serviços prestados ao Usuário, todos em ambiente de tabela pivotante e dinâmico, com diversas dimensões e medidas também configuráveis.

2.2.13 O ambiente Operacional/Local contempla todas as ações realizadas localmente em cada unidade, incluindo todos os passos do atendimento desde a emissão da senha até a sua finalização após a completa execução dos serviços demandados.

2.2.14 A Solução ofertada deve contemplar as funcionalidades de Agendamento descritas neste termo e de acordo com cada serviço disponibilizado pela MGS. Todos os recursos do agendamento devem estar ao alcance da estrutura gerencial da Solução. A Solução deve ser nativa no sistema ou através de módulo incorporado, além de estar habilitado a procedimentos de integração com os sistemas legados da MGS, via Web Service. Todas as funcionalidades da integração deverão estar ofertadas através de API.

2.2.15 - A Solução deve oferecer meio prático para que o usuário também possa consultar as condições da sua senha, aleatoriamente, in loco em uma unidade de atendimento ou através da WEB, caso o atendimento seja virtual.

2.2.16 - A Solução ofertada deve possibilitar extração de relatórios gerenciais, além de possibilitar exportação dos dados para diferentes formatos e destinos, conforme as necessidades operacionais e de gestão da CONTRATANTE.

2.2.17 - A Solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial.

2.2.18 - A Solução ofertada deve permitir que o atendente de triagem adicione mais de um serviço/atividade a senha solicitada pelo Colaborador. Disponibilizar lista de serviços/atividades para o Usuário. Deve realizar a busca e selecionar a atividade correta conforme a solicitação do Colaborador. O atendente logado deve visualizar no guichê de atendimento um comando para Próximo Passo, ou equivalente, permitindo que o atendente finalize o serviço atual e inicie o atendimento do próximo serviço ou atividade que esteja vinculado à senha.

2.2.19 - Disponibilizar estratificação dos atendimentos aos Colaboradores por atendente, tempo médio de atendimento e de espera por serviço.

2.2.20 - A Solução ofertada deve permitir uso de chave de controle vinculado à senha de atendimento. Este parâmetro é elemento de segurança e garantia da execução do atendimento ao usuário, impedindo que senhas aleatórias sejam geradas sem o efetivo atendimento.

2.2.21 - A Solução deve possibilitar o uso deste dispositivo de segurança a partir de habilitação e desabilitação configurável pelo gestor da CONTRATANTE, por serviço requisitado.

2.2.22 - Esta chave de controle deverá permanecer vinculada à senha durante toda a jornada do atendimento, devendo ser atualizada no momento em que o atendimento for concluído, mediante respectivo comando de finalização pelo atendente.

2.2.23 - A chave de controle deve obedecer aos parâmetros exclusivamente requisitados pela CONTRATANTE, possibilitando inclusive os seguintes tipos de padrão de máscara: Somente letras, somente números, somente letras e números.

2.2.24 - A Solução ofertada deve permitir que o serviço requisitado pela triagem ou emissor de senha adicione uma atividade de BackOffice para o recebimento de documentos.

2.2.25 - Disponibilizar campo para inserção do tempo médio de espera na senha de atendimento.

2.2.26 - A senha de atendimento deve dispor do tempo médio de espera até a efetiva chamada pelo atendente.

2.2.27 - Disponibilizar campo para inserção do tempo médio de atendimento previsto para que as atividades sejam concluídas, inclusive pela equipe de BackOffice.

2.2.28 - O atendente logado deve executar uma atividade de BackOffice a partir do guichê de atendimento, com possibilidade incluir um número de protocolo na senha. Neste campo, o atendente pode digitar o número do protocolo ou utilizar um leitor de código de barras para ler o código na senha.

2.2.29 - Mediante a finalização do atendimento, a Solução deverá prover a baixa do protocolo através de atividade integrada ao sistema respectivo da CONTRATANTE, incluindo projeção de mensagem de confirmação na tela do Atendente.

2.2.30 - A Solução deve dispor de parâmetro de atribuição ou perfil do Atendente para que esteja habilitado a realizar atendimentos de BackOffice. Esta habilitação deve ser mostrada para o Atendente em sua interface operacional.

2.2.31 - A Solução deve dispor de monitoramento on-line e em tempo real para o Usuário requisitante do serviço, informando a situação do seu atendimento, além de dados e instruções pertinentes ao objeto do serviço.

2.2.32 - A cada execução finalizada no BackOffice, uma atividade do fluxo configurável deve ser avançada, até que seja concluída toda a jornada configurada do atendimento.

2.2.33 - Permitir notificar os usuários, através do envio de e-mail, SMS, whatsApp, quando um atendente identificar um erro ou finalizar o atendimento a uma atividade do fluxo ou a conclusão da demanda do Colaborador.

2.2.34 - A Solução deve contar com todo o apoio técnico da CONTRATADA, através de equipe devidamente capacitada. O atendimento aos chamados da CONTRATANTE deve estar disponível obrigatoriamente para a Solução de falhas de equipamentos e software.

2.2.35 - Os chamados de suporte deverão ser centralizados em um canal único, considerando que todas as solicitações da CONTRATANTE deverão estar disponíveis para o devido monitoramento dos gestores.

2.2.36 - A Solução deve possuir painel de situação com os indicadores de atendimento e demais informações solicitadas pela CONTRATANTE, para acompanhamento em tempo real de atendimentos e qualidade do serviço prestado.

2.3 - ESTRUTURA ANALÍTICA DA SOLUÇÃO

2.3.1 - Ambiente Operacional/Local: O ambiente Operacional/Local deve contemplar todas as ações realizadas localmente em cada unidade de atendimento, incluindo todos os passos do atendimento, desde o agendamento, a emissão da senha, fluxo não linear da jornada do serviço no front Office e BackOffice, notificações, coleta da avaliação até a sua finalização, incluindo recursos de atendimento remoto através de chat web, multi-chat web e vídeo conferência.

2.3.2 - Agendamento: A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades de agendamento para todos os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, incluindo agendamento para o atendimento remoto ao Colaborador. Todos os recursos do agendamento estão contemplados neste documento.

2.3.3 - Monitoramento Operacional Online: A Solução ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial.

2.3.4 - Monitoramento Estratégico Online: A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades dedicadas aos gestores, acessadas localmente e via Web.

2.3.5 Relatórios: A Solução ofertada deve possibilitar extração de relatórios gerenciais, além de possibilitar exportação dos dados para diferentes formatos.

2.3.6 - A CONTRATADA deve disponibilizar serviços de desenvolvimento para incluir novas funcionalidades ou ajustes de funcionalidades existentes alinhados no objeto em pauta. Caso o upgrade de funcionalidade exigir consequente evolução no âmbito do hardware à nova especificação deverá ser encaminhada pela CONTRATANTE.

2.4 - ROTINAS DE BACKUP PARA BANCO DE DADOS

2.4.1 - A Solução deverá compor de rotina de backup no sentido de resguardar o Banco de Dados.

2.4.2 - Serão de responsabilidade da CONTRATADA as rotinas (procedimentos) de (tanto aqueles relacionados às aplicações, quanto àqueles relacionados aos bancos de dados/base de dados) objeto deste instrumento.

2.4.3 - Em situações que demandem ações de restore, será aberto contato/chamado que será tratado como prioridade zero com prazo máximo de 30 (trinta) minutos para atendimento e Solução. (“downtime” máximo de 30 minutos).

2.4.4 - Ficará a cargo da CONTRATADA a utilização de redundância dos bancos de dados/base de dados para minimizar/eliminar o tempo de restauração (“restore”) do estado de atividade destes bancos de dados/base de dados.

2.4.5 - A integridade, consistência e restauração (“restore”- simulações e/ou situações reais) dos dados armazenados deverão ser aferidas pela CONTRATADA, no máximo, a cada 30 dias, sendo obrigatório o envio imediato para a CONTRATANTE, de relatório das aferições/testes executados (as).

2.5 - REQUISITOS FUNDAMENTAIS

2.5.1 - Ambiente Operacional

2.5.2 - Perfil triagem / Emissão de Senhas:

2.5.2.1 - A Solução deve alcançar os seguintes recursos mínimos para atender aos Serviços de Triagem e Emissão de Senhas nas Unidades de Atendimento da CONTRATANTE. Os terminais emissores poderão ser configurados escolhendo-se a cor, o posicionamento e a funcionalidade de cada botão visível na tela.

2.5.2.2 - As senhas poderão ser emitidas através:

- a) Módulo Web de Agendamento Online do atendimento presencial;
- b) Chat Web direto ao atendente nas Unidades do Atendimento;
- c) Ponto de Triagem do Atendimento nas unidades de atendimento;
- d) Terminal Físico Emissor de Senha nas unidades de atendimento;

e) Terminal Web mobile;

2.5.2.3- Emissão da senha:

a) Com impressão;

b) Sem impressão;

2.5.2.4 - Cadastro e edição dos dados dos usuários feita via integração com os sistemas legados da CONTRATANTE e ou nativa da Solução.

2.5.2.5 - Definição de parâmetros da senha (Unidade de Atendimento, Área de atendimento, Serviço, Serviço Secundário, Prioridade, Nome do Colaborador).

2.5.2.6 - Adição de um ou vários serviços ou de serviço secundário à senha.

2.5.2.7 - Adição de várias atividades a mesma senha.

2.5.2.8 - Agendamento em determinado horário para cada unidade de atendimento e serviço solicitado.

2.5.2.9 - Garantir conforme política da segurança da informação da CONTRATANTE a limpeza de cookies e buffers pertinentes.

2.5.2.10 - Registrar o motivo pré-configurado para uma senha que não seja emitida, indicando o motivo que o Usuário não será atendido.

2.5.2.11 - Visualizar a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.

2.5.2.12 - Imprimir a lista de documentos necessários para execução dos serviços solicitados.

2.5.2.13 - Incluir comentário/observação vinculado à senha. Esse comentário deve ser visível por todos os usuários que interajam com esta senha.

2.5.2.14 - Visualizar um panorama de áreas de atendimento dentro de uma mesma unidade de atendimento.

2.5.2.15 - Visualizar o panorama do status das unidades de atendimento, exemplo: pausado, atendendo, congelado, não logado e outros.

2.5.2.16 - Ativar senhas provenientes de agendamento.

2.5.2.17 - Registrar como “não comparecimento” a senha previamente ativada.

2.5.2.18 - Registrar como “cancelamento e motivo” a senha previamente ativada e cancelada.

2.5.2.19 - Atender a senha emitida, com todos os recursos de atendente.

2.5.2.20 - Visualizar o tempo de espera do atendimento para aquele serviço.

2.5.2.21 - Visualizar Tempo Médio de Espera (TME) da senha para aquele serviço, calculado de acordo com as métricas definidas pela CONTRATANTE.

2.5.2.22 - Impressão de Senha: permitir a configuração do formato de impressão de senha com opções de incluir/excluir os seguintes dados/informações:

a) Logomarca;

b) Textos estáticos;

c) Unidade de emissão

- d) Horário de emissão;
- e) Prefixo e número da senha;
- f) Nome do serviço e documentos para atendimento da senha;
- g) Categoria da senha;
- h) Nome do Colaborador;
- i) Prioridade da senha;
- j) Hora estimada para chamada da senha;
- k) Comentário da senha;

2.5.2.23 - Tempo Médio de Espera (TME) na senha, calculado de acordo com as métricas definidas pela CONTRATANTE;

2.5.2.24 - Código de barras ou QR Code para leitura no terminal de atendimento ou celular do Colaborador.

2.5.3 - Atendimento da Demanda pelo Usuário.

2.5.3.1 - O ambiente operacional do presente objeto deve prover comodidade, segurança e agilidade ao Colaborador e Atendente.

2.5.3.2 - Deve disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o completo atendimento das demandas do Colaborador, a partir de canais de acesso diversificados, como a web, whatsapp, SMS, e-mail.

2.5.3.3 - A Solução deve disponibilizar ao Usuário funcionalidades para a requisição avançada de serviços, incluindo a oferta integrada de formulários específicos em interfaces de preenchimento e anexação de documentos via arquivos, além de possibilitar a edição de observações e comentários.

2.5.3.4 - A Solução também deve fornecer ao Usuário a funcionalidade de acompanhamento da jornada do atendimento à demanda, através de registros e notificações automatizadas e facilmente acessíveis pelo Usuário, via SMS, e-mail, push de App e browsers conforme for adotado e requisitado pela CONTRATANTE.

2.5.3.5 - Deve ser possível configurar diferentes modos de atendimento combinados para um mesmo usuário, com diferentes perfis de atendente, considerando a sua matriz de competência, recursos do local do atendimento, além da plena atenção ao processo dos serviços demandados.

2.5.3.6 - Quando um usuário logar a um terminal de atendimento, caso ele possua um perfil de atendimento configurado este deve se sobrepor ao do terminal, se houver.

2.5.3.7 - A Solução deve alcançar os seguintes segmentos e recursos mínimos:

- a) Iniciar Atendimento;
- b) Adicionar Serviço;
- c) Redirecionar Serviço;
- d) Alterar Prioridade;
- e) Redirecionar Serviço;
- f) Alterar Senha;
- g) Cancelar Atendimento e o motivo pré-configurado do cancelamento;
- h) Permitir Agendamento;
- i) Possuir Chat entre usuários e grupo de usuários;

2.5.3.8 - Congelar Senhas:

a) O usuário logado pode congelar a senha em atendimento para retorno futuro. (A disponibilidade desta opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário e somente quando autorizado pela CONTRATANTE);

b) No momento do congelamento Deve ser selecionado um motivo pré-configurado, justificando a interrupção no atendimento da senha.

2.5.3.9 - Descongelar Senhas:

a) O usuário logado pode descongelar uma senha previamente congelada e atendê-la imediatamente. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).

2.5.3.10- Adicionar Cadastro do Usuário:

a) Via integração entre os Sistemas, o usuário logado poderá Incluir, Alterar e Excluir dados do Usuário vinculado à senha em atendimento, conforme o seu perfil de acesso e campos específicos, previamente autorizados pelo gestor do atendimento. (A disponibilidade dessa opção deve ser parametrizada através do perfil do usuário).

2.5.3.11 - Possibilitar que ao finalizar o atendimento, seja permitido o encaminhamento da senha para outro setor, quando assim configurado como serviços dependentes;

2.5.3.12 - Cancelar Senha;

2.5.3.13 - Acrescentar Comentários e Observações;

2.5.3.14 - Desconectar;

2.5.3.15 - Pausar Atendimento:

a) Para o registro da Pausa, o Atendente deve selecionar um motivo pré-configurado, justificando a interrupção no atendimento da senha;

2.5.3.16 - Chamar Próxima Senha, se configurado;

2.5.3.17 - Chamada Automática da Próxima Senha;

2.5.3.18 - Reservar horário que a senha será chamada por usuário ou Colaborador definido;

2.5.3.19 - Atender a Senha Pré-configurada como automática;

2.5.3.20 - Chamar novamente a Senha Automaticamente;

2.5.3.21 - Pré-configurar a obrigatoriedade ou não da avaliação do usuário;

2.5.3.22 - Finalizar o Atendimento após a avaliação do usuário;

2.5.3.23 - Finalizar o Atendimento após período configurável sem avaliação do Usuário. (O sistema deve considerar que o colaborador recusou avaliar o atendimento);

2.5.4 - Atendimento Virtual

2.5.4.1 - A Solução deve disponibilizar para os atendimentos realizados por Videoconferência todos os requisitos citados abaixo:

2.5.4.1.1 - O atendimento deve ser realizado através de um Browser WEB nas versões mais atualizadas tanto para desktop quanto para mobile, sem a necessidade de instalação de qualquer software complementar;

2.5.4.1.2 - Deve ser disponibilizado um chat para troca de mensagens entre o atendente e o Usuário;

2.5.4.1.3 - Deve ser disponibilizada a opção de transferência de arquivos entre o Usuário e o atendente;

2.5.4.1.4 - Deve ser disponibilizado o recurso de compartilhamento de tela entre o Usuário e o atendente;

2.5.4.1.5 - Os arquivos transitados durante o atendimento devem ser vinculados a senha, para garantir o rastreamento das informações de atendimentos;

2.5.4.1.6 - A conversa realizada no chat deve ser arquivada em formato de texto, vinculada à senha;

2.5.5 - Atendimento Digital

2.5.5.1 - O Atendimento Digital é um espaço onde o atendimento tem configuração diferente dos atendimentos convencionais nas mesas de atendimento.

2.5.5.2 - No Atendimento Digital, o Usuário pode fazer qualquer serviço disponível na Internet. Esse atendimento pode ser feito na íntegra pelo atendente, pelo Usuário com o apoio do atendente, pode necessitar apenas de monitoramento do atendente ou ainda, o Usuário poderá realizar sozinho.

2.5.5.3 - Para que os atendimentos possam ser contabilizados e avaliados, a Solução deve contar com as seguintes funcionalidades mínimas:

2.5.5.3.1 - Possibilitar a emissão de senhas virtuais que não entram em espera e não são acionadas em painéis de senhas das demais seções de atendimento.

2.5.5.3.2 - As senhas podem ou não serem impressas.

2.5.5.3.3 - As senhas emitidas devem ser vinculadas ao Usuário respectivo e contabilizadas no conjunto dos atendimentos da unidade.

2.5.5.3.4 - Solução deve permitir que esta senha virtual seja alterada para uma senha impressa e redirecionada para as demais seções que realizam atendimentos presenciais.

2.5.5.3.5 - Deve conter Solução de atendimento no qual o atendente dará o início e indicará se é autoatendimento ou atendimento monitorado e qual serviço será realizado. Nesse tipo de atendimento, depois de 30 minutos, tempo configurável pelo gestor, o atendimento se encerrará automaticamente, não necessitando do acompanhamento do atendente até o final da realização do serviço.

2.5.5.3.6 - Conter Solução de atendimento no qual o atendente realizará o serviço para o Colaborador e, portanto, o próprio atendente deve registrar o início do atendimento, registrar um ou mais serviços realizados e finalizar o atendimento solicitando.

2.5.5.3.7 - Ao final do atendimento, a Solução deve ofertar ao Usuário funcionalidade para o registro da avaliação do serviço recebido, conforme as funcionalidades de pesquisa de satisfação previstas no presente escopo.

2.5.5.3.8 - Deve dispor de funcionalidade para que o atendente inclua anotações / observações sobre o atendimento realizado ao Usuário, vinculada à senha respectiva. Este recurso deve ser disponibilizado em ambiente consolidado para pesquisa e consulta pelos gestores.

2.5.5.3.9 - Todos os atendimentos realizados na seção de Atendimento Digital deverão ser contabilizados e a apuração deve acompanhar o mesmo padrão configurável dos demais atendimentos na unidade.

2.5.6 - Manifestação Digitalizada do Colaborador

2.5.6.1 - A Solução ofertada deve dispor de recursos funcionais que viabilizam o registro da manifestação Digitalizada pelo Usuário. O escopo destas manifestações contempla todos os serviços passíveis de atendimento remoto ou autoatendimento. O atendimento destas

demandas digitalizadas deverá ser distribuído de forma segregada, a partir de configurações nativas da Solução e em conformidade com o modelo de gestão da CONTRATANTE.

2.5.6.2 - Usuário com perfil de supervisor deve ter acesso a todos os itens de configuração para esta funcionalidade.

2.5.7.Interface

2.5.7.1 - A Solução ofertada deve disponibilizar interface minimalista e com notável usabilidade em favor do cliente e do time de retaguarda da CONTRATANTE.

2.5.7.2 - O layout deve comportar alocação da logomarca da CONTRATANTE, além de atributos configuráveis para a determinação do matiz de cor e tons. Todos os componentes e telas devem refletir esta configuração básica da identidade CONTRATANTE.

2.5.7.3 - Logomarca do Cliente

2.5.7.3.1 - Com o objetivo de manter a identidade visual em todas as interfaces funcionais dedicadas a Clientes, Atendentes e Gestores, a Solução deve dispor de recurso configurável para incluir a logomarca e respectivas cores praticadas pelo site da CONTRATANTE. Através de módulo único de configuração, deve haver comando para incluir um arquivo de até 3 MB de tamanho, em formato png, jpg ou bmp. A Solução deve automaticamente redimensionar a imagem da logomarca para aplicação nos diversos pontos das interfaces.

2.5.7.4 - Cor básica da identidade visual nas interfaces

2.5.7.4.1 - Com o objetivo de manter a identidade visual em todas as interfaces funcionais dedicadas a Clientes, Atendentes e Gestores, a Solução deve dispor de recurso configurável para incluir a cor básica praticada pelo site da CONTRATANTE. Através de módulo único de configuração, deve haver comando para incluir o código da cor. A Solução deve automaticamente direcionar toda a apresentação dos conteúdos, a partir da referência da cor configurada.

2.5.7.5 - Login do Cliente

2.5.7.6 - Usuário site CONTRATANTE. Visando a melhor experiência do Cliente para solicitar e monitorar os serviços prestados pela CONTRATANTE, a Solução ofertada deve possibilitar a integração do usuário logado a partir do site da CONTRATANTE. Esta funcionalidade de receber o usuário logado e acompanhado de todos os atributos complementares indicados para cada tipo de manifestação indicada pelo Cliente.

2.5.7.7 - A licitante contratada deverá acolher todas as instruções da equipe de TI da CONTRATANTE, incluindo a indicação do modelo de integração para esta funcionalidade, como protocolo, procedimentos de segurança, e demais atributos pertinentes.

2.5.7.8 - Usuário e-mail. Todos os procedimentos de reconhecimento e autenticação do usuário do presente sistema deverão ser realizados pelo sistema legado da CONTRATANTE cujas requisições deverão ser expeditas pela Solução ora requisitado. Deve ser adotada metodologia de integração de sistema via rest.

2.5.7.9 - Usuário Logado. Meus Dados; Alterar Senha;

2.5.7.10 - Quero me cadastrar. A Solução deve dispor de funcionalidades para o cadastramento de Cliente. As informações solicitadas devem ser limitadas ao nível de cada funcionalidade a ser utilizada pelo Cliente. Por exemplo, somente solicitar número de telefone fixo em caso de necessidade indicada pelo serviço demandado pelo próprio Cliente.

2.5.7.11 - Nome Completo. Informa nome completo.

2.5.7.12 - Endereço de e-mail. Informar e-mail válido. O e-mail informado neste campo deverá ser utilizado para identificar o usuário em todos os seus logins desta Solução.

2.5.7.13 - Confirmação do e-mail. Com o objetivo de garantir digitação correta, este campo deve receber a confirmação do mesmo e-mail anteriormente informado.

2.5.7.14- Senha. Informar senha do usuário.

2.5.7.15 - O usuário deve identificar este campo para cadastrar a sua senha individual de acesso a este canal de atendimento. A senha informada deve ser intransferível para que o Cliente garanta a sua segurança e privacidade do acesso aos seus dados e manifestações.

2.5.7.16 - Confirmação da senha. Com o objetivo de garantir digitação correta, este campo deve receber a confirmação da mesma senha anteriormente informada.

2.5.7.17 - Número do celular. Deve haver recurso para inclusão do número do telefone celular indicado pelo Cliente. Será através deste número de telefone celular que o Cliente será notificado através dos canais de atendimento WhatsApp, SMS, telegram, browser, entre outros.

2.5.7.18 - RECAPTCHA. Habilitar conforme necessidade da CONTRATANTE. A Solução deve impedir que acessos indevidos ocorram neste canal. Para prover maiores dificuldades, a interface deve solicitar operação de RECAPTCHA, evitando assim ciclos sucessivos indevidos de acesso.

2.5.7.19 - Sair. A partir do aceite do login do Cliente, a Solução ofertada deve disponibilizar para uso aleatório do cliente, comando para operação de logoff, sair do sistema.

2.5.7.20 - Meus Serviços. Visando maximizar a experiência do Cliente que busca o atendimento digital remoto, a Solução ofertada deve disponibilizar e manter atualizado em tempo real todas as informações correspondentes à situação individual do atendimento, desde o momento em que o Cliente registrar a sua manifestação até a última atividade realizada em todos os canais e instâncias do atendimento CONTRATANTE, incluindo o autoatendimento, call center, virtual e presencial.

2.5.7.21 - Este conjunto de informações deve ser acessado a partir de todos os canais de atendimento praticados pela CONTRATANTE, e devidamente ajustados conforme a característica técnica do canal de acesso escolhido pelo Cliente.

2.5.7.22 - Deverá também constar, anexo a este item, um número correspondente ao total de serviços e manifestações em aberto, excluindo os finalizados e cancelados.

2.5.7.23 - Busca avançada. A partir da classificação aberto, finalizado ou cancelado, a Solução deve disponibilizar funcionalidade de busca avançada, pelo nome do serviço ou pelo número do protocolo. A usabilidade deve ser intuitiva.

2.5.7.24 - Lista de serviços solicitados. A Solução deve disponibilizar completo histórico de solicitações das manifestações do Cliente.

2.5.7.25 - Deve dispor de lista com classificação de itens abertos, cancelados e finalizados.

2.5.7.26 - A partir de um item selecionado, o Cliente deve ter acesso a todas as informações registradas, como dados do formulário da requisição, número do protocolo CONTRATANTE, situação atual, data e hora da abertura, data e hora da última alteração, data e hora prevista para conclusão, cidade, agência de atendimento, nome do canal de entrada.

2.5.7.27 - O histórico da manifestação deve informar o passo-a-passo desde a abertura da manifestação pelo Cliente, incluindo as fases detalhadas do atendimento, com data, hora, nome do atendente, mensagens e situação.

2.5.7.28 - Também devem dispor de todas as instruções para acompanhamento do processo, anexos, além de documentos anexados pelo atendimento.

2.5.7.29 - Dados do serviço solicitado: Deve dispor das informações mínimas sobre cada serviço ou manifestação requisitada pelo Cliente:

- a) Nome do serviço Categoria Situação atual
- b) Protocolo da CONTRATANTE Data da abertura
- c) Data da última alteração
- d) Data expectativa de conclusão
- e) Nome da cidade
- f) Nome da agência de atendimento
- g) Nome do canal do registro da manifestação

2.5.7.30 - Habilitação para receber notificações sobre o andamento do serviço: A Solução ofertada deve dispor de funcionalidade para que o Cliente possa habilitar ou desabilitar o recebimento de mensagens e notificações sobre o andamento do atendimento.

2.5.7.31 - Indicação para receber notificações no dispositivo: A Solução ofertada deve dispor de funcionalidade para que o Cliente possa habilitar ou desabilitar o recebimento de mensagens e notificações através do mesmo dispositivo utilizado para registrar a sua manifestação.

2.5.7.32- Instruções para acompanhamento do atendimento: A Solução deve disponibilizar para o gestor do serviço a edição e apresentação de instruções para o registro e o completo acompanhamento online da execução da sua manifestação. Estas informações poderão ser acessadas aleatoriamente pelo Cliente através de interface intuitiva e de fácil acesso.

2.5.7.33 - Dados do formulário da manifestação deve dispor das informações mínimas:

- a) Nome do serviço
- b) Categoria
- c) Situação atual
- d) Protocolo da CONTRATANTE Data da abertura
- e) Data da última alteração
- f) Data expectativa de conclusão
- g) Nome da cidade
- h) Nome da agência de atendimento
- i) Nome do canal do registro da manifestação

2.5.7.34 - Lista de anexos o Cliente deve ter acesso à lista de arquivos, incluindo os seguintes dados mínimos:

- a) Tipo do arquivo
- b) Nome do arquivo
- c) Tamanho do arquivo

2.5.7.35 - A Solução também deve permitir que o Cliente possa visualizar o conteúdo do arquivo, e caso não tenha iniciado o atendimento respectivo, também poder deletar e incluir novos arquivos na mesma manifestação.

2.5.7.36 - Novo serviço: Caso o Cliente desejar registrar nova manifestação ou demandar novo serviço, deve encontrar funcionalidade de fácil acesso nesta mesma interface. Os recursos e respectiva usabilidade devem ser os mesmos encontrados na interface principal, disponível para o registro de manifestações e serviços.

2.5.7.37 - Cidade: De acordo com o tipo do serviço ou manifestação do Cliente, a Solução deve ofertar funcionalidade para seleção da cidade, referência de local para o contato do Cliente.

2.5.7.38 - Adicionalmente, havendo mais de uma agência de atendimento na mesma cidade selecionada pelo Cliente, a Solução deve habilitar seleção da agência de atendimento para o Cliente.

2.5.7.39 - Solicitar Serviço. A solicitação de novo serviço deve ser funcionalidade de fácil acesso para o Cliente.

2.5.7.40 - A interface deve garantir usabilidade para os seguintes comandos mínimos:

- a) Escolha da cidade
- b) Escolha da agência de atendimento
- c) Escolha do serviço

2.5.7.41 - Considerar que o usuário somente poderá ter acesso ao registro de nova solicitação a partir do seu login validado.

2.5.7.42 - Informações da solicitação: A Solução deve dispor em sua interface para o registro de nova manifestação do Cliente, a possibilidade de seleção ou troca da cidade e o serviço desejado. Caso houver mais de uma agência de atendimento na cidade selecionada pelo Cliente, deverá haver possibilidade de selecionar uma agência CONTRATANTE em favor da melhor experiência do Cliente.

2.5.7.43 - A interface também deve dispor das seguintes informações mínimas, ao alcance direto do Cliente:

- a) Nome da cidade
- b) Nome da agência de atendimento nome do serviço selecionado
- c) Endereço do local de atendimento

2.5.7.44 - No mesmo ambiente, deve dispor de menu estendido para acesso às seguintes funcionalidades:

- a) Meus serviços
- b) Consultar meus dados
- c) Senha
- d) Sair

2.5.7.44 - Deve dispor de componente específico para demonstrar o passo-a-passo da jornada de registro da solicitação ou manifestação, indicando quais fases deverão ser atendidas e em qual fase se encontra a operação do Cliente. Por exemplo, preenchimento do formulário da requisição, arquivos anexados, confirmação da solicitação, etc.

2.5.7.45 - Formulário do serviço: A Solução deve dispor de exibição de formulário configurável pela área gestora do serviço, em interface de fácil usabilidade, intuitiva e contendo todas as informações necessárias para o correto preenchimento de todos os seus campos de dados, pelo cliente.

2.5.7.46 - Além dos campos de dados respectivos ao serviço selecionado, deve manter indicação destacada do nome do serviço e das suas respectivas informações e instruções de uso.

2.5.7.47- A Solução ofertada deve garantir plena e automática consistência dos dados imputados pelo Cliente, em todos os seus tipos. Por exemplo, em um campo de informação

de número de CPF, a Solução deve garantir que um número de CPF válido deve estar sendo digitado pelo Cliente. O mesmo procedimento para data, valor em real, número inteiro ou fração, nomes, etc.

2.5.7.48 - Campos de observações devem ser considerados livres para a digitação do Cliente, podendo receber todos os caracteres disponíveis.

2.5.7.49 - Campos obrigatórios devem receber sinalização padronizada e de evidente observação do Cliente.

2.5.7.50 - Ao concluir o preenchimento de todo o formulário, a interface deve dispor de comando para avançar para os demais passos do registro da demanda. Também deve estar disponível e de fácil acesso do Cliente, um comando para voltar, e assim possibilitar a troca do serviço, ou mesmo o reinício do seu registro.

2.5.7.51 - Arquivos a serem anexados: A Solução deve dispor de exibição de formulário configurável pela área gestora do serviço, em interface de fácil usabilidade, intuitiva e contendo todas as informações necessárias para a correta inclusão dos arquivos necessários ao serviço solicitado pelo Cliente.

2.5.7.52 - Para cada arquivo a ser anexado, a interface deve dispor das seguintes informações mínimas:

a) Nome do documento ou informação, como por exemplo recibo de pagamento, foto de documento, entre outros.

b) Se o conteúdo é ou não obrigatório.

2.5.7.53 - Para a melhor facilidade do Cliente, a interface deve possibilitar operação de arrastar e soltar o arquivo, além de permitir a navegação até a pasta e arquivo correspondente, com finalização em abrir arquivo.

2.5.7.54 - Ao completar a seleção do arquivo, a interface deve expor comando para que o Cliente possa confirmar o envio do arquivo, expondo o seu nome e tipo.

2.5.7.55 - A confirmação do envio do respectivo anexo deve ocorrer na mesma interface, que deverá demonstrar de forma clara as seguintes informações mínimas:

a) Tipo do arquivo anexado

b) Nome do arquivo anexado

c) Tamanho do arquivo anexado

2.5.7.56 - Com o objetivo de garantir a melhor experiência do Cliente, a interface também deve dispor de funcionalidade para que cada arquivo possa ser apagado ou visualizado.

2.5.7.57 - Caso seja do interesse do Cliente, ele deve poder facilmente visualizar o arquivo anexado, ou mesmo apagá-lo para que outro arquivo seja encaminhado. A funcionalidade de visualização deve obrigatoriamente ocorrer em nova aba do navegador.

2.5.7.58 - De forma configurável pelo gestor do serviço, uma quantidade máxima de arquivos anexados pode ser indicada. Por exemplo, quando se tratar de foto de um documento com frente e verso, o Cliente pode ter em uma única foto as duas faces do documento, ou precisar de dois arquivos.

2.5.7.59 - Confirmação: Visando garantir proteção dos dados e informações recebidos e transitados no âmbito destas funcionalidades, assim como a legislação vigente, a presente Solução deve disponibilizar e atender Termo de Confidencialidade e Sigilo.

2.5.7.60 - Visando garantir aderência plena à LGPD, lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Solução deve disponibilizar e demonstrar todas as funcionalidades pertinentes.

2.5.7.61 - A interface também deve disponibilizar comando para que o Cliente sinalize a sua concordância, individualmente para o termo de compromisso e termo de utilização.

2.5.7.62 - Somente a partir da sinalização de concordância do Cliente a Solução poderá permitir a confirmação do registro da sua manifestação. Caso o Cliente não manifestar a sua concordância, a Solução deve eliminar todos os dados e informações objeto do registro da demanda.

2.5.7.63 - Um comando de voltar deve ser também disponibilizado para que o Cliente possa rever, alterar ou mesmo eliminar o conjunto da sua solicitação.

2.5.7.64 - O Cliente deve receber comando para confirmação final da sua solicitação, podendo ainda retornar à fase de confirmação do Termo de Confidencialidade e Sigilo.

2.5.7.65 - Notificações. A Solução ofertada deve dispor de emissão configurável e disparo automatizado de mensagens para o Cliente, visando à aproximação e melhoria constante da experiência do Cliente que busca os serviços CONTRATANTE. A partir das respectivas configurações, as mensagens devem ser transmitidas através dos canais disponibilizados pela CONTRATANTE e escolhidos pelo Cliente. A Solução ofertada deve garantir funcionalidades de envio automatizado de mensagens para os seguintes canais:

- a) E-mail;
- b) WhatsApp;
- c) Push App;
- d) SMS;
- e) Telegram;
- f) Browser;

2.5.7.66 - A Solução deve dispor, em seu módulo de configuração, recurso de edição para que o gestor do serviço possa editar mensagem específica para cada serviço, e respectiva fase de atendimento. Por exemplo, notificações poderão ser encaminhadas para que o Cliente possa monitorar, online, todo o andamento do atendimento à sua demanda, em fases como:

- a) Confirmação de registro da manifestação ou registro do serviço
- b) Início do atendimento
- c) Ocorrência de conformidade ou inconformidade
- d) Solicitação de correção
- e) Solicitação de agendamento
- f) Confirmação de conclusão do atendimento
- g) Entre outros.

2.5.8 - Usuários. A Solução deve permitir o Gerenciamento dos Usuários, grupos de Usuários e suas habilitações referentes a grupos e elementos do Sistema de Gestão do Atendimento. Os seguintes recursos deverão ser alcançados:

2.5.8.1 - Possibilitar configuração e autenticação de um mesmo usuário em várias unidades e seções de atendimento, sem exigir novo cadastro do usuário;

2.5.8.2 - A partir do login efetivado, o usuário poderá acessar todas as funcionalidades vinculadas ao seu perfil, sem a necessidade de efetivar novo login.

2.5.8.3- O cadastro de usuário deve apresentar no mínimo:

- a) Login (Matrícula, CPF ou e-mail);
- b) senha de Acesso.

c)Nome;

2.5.8.4 - Indicar horário de trabalho ao qual o usuário está associado;

2.5.8.5 - Cadastrar usuários do sistema com opção de associação a um ou mais grupos de usuários.

2.5.8.6 - Cadastrar e validar a senha do usuário para primeiro acesso ao sistema através de recursos de integração entre os Sistemas.

2.5.8.7 - Não Permitir a criação de nova senha nos casos de esquecimento por parte do usuário. (via integração)

2.5.8.8 - Não Permitir a recuperação de senha caso o usuário tenha um e-mail valido no seu cadastro;

2.5.8.9 - Não permitir alteração de senha por parte do usuário.

2.5.8.10 - Possuir cadastro das permissões em elementos do sistema, tais como:

a)telas,

b)tabelas,

c)vistas,

d)relatórios,

e)consultas,

f) campos,

g)menus,

h)funções,

i) entre outros.

2.5.8.11 - Associar usuário a diferentes níveis de permissão para diferentes grupos usuários.

2.5.8.12 - Associar usuário (ou grupo de usuários)a uma ou mais unidades de atendimento da CONTRATANTE.

2.5.8.13 - Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais unidades da CONTRATANTE a que estiver vinculado.

2.5.8.14 - Associar usuário (ou grupo de usuários) a diferentes permissões para uma ou mais áreas de atendimento da CONTRATANTE a que estiver vinculado.

2.5.8.15 - Permitir controle de acesso de usuários por unidades de atendimento da CONTRATANTE.

2.5.8.16 - Garantir que sempre prevaleça o conjunto de permissões aplicadas a um usuário de forma individualizada.

2.5.8.17 - Permitir que o Perfil Supervisor e Configurador receba e-mail de usuários que não autenticaram no sistema durante um período pré-configurado de dias e meses.

2.5.8.18 - A Solução deve prever que o usuário comum a única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

2.5.8.19 - Permitir o bloqueio de usuários a determinada unidade de atendimento.

2.5.8.20 - Permitir o bloqueio de usuários a determinada área de atendimento de atendimento.

2.5.8.21 - Permitir o bloqueio de usuários a determinado serviço de atendimento.

2.5.8.22 - Controlar permissão de acesso do usuário que for demitido da CONTRATANTE, habilitando somente os serviços permitidos para tal finalidade.

2.5.8.23 - A Solução deve dispor de, no mínimo, cinco perfis básicos para usuários:

- a)Configurador Global;
- b)Configurador de Unidade Local,
- c) Supervisor;
- d)Emissor/Triagem e Atendente

2.5.8.24 - Permitir que o mesmo usuário esteja habilitado para executar funcionalidades de mais de um perfil em qualquer Unidade de atendimento, em mais de uma área de atendimento, em qualquer serviço e atividade.

2.5.8.25 - Perfil configurador Global:

2.5.8.25.1 - Deve acessar todos os recursos de configuração do sistema como:

- a)monitoramento,
- b)configuração de parâmetros,
- c)além de ter acesso a todos os relatórios de todas as unidades de atendimento.

2.5.8.25.2 - Caberá a CONTRATANTE indicar os usuários que terão a licença de uso com o perfil Configurador e a capacidade de atuação dentro da Solução, isso é, o perfil configurador pode ser limitado aos recursos inerentes ao usuário detentor de uma licença de uso (por exemplo: somente configuração agendamento).

2.5.8.25.3 - Deve possuir também todos os recursos dos demais perfis:

- a)Administrador,
- b)supervisor,
- c)triagem/emissor,
- d)atendente.

2.5.8.25.4 - A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

2.5.8.26 - Perfil Triagem/Emissor

2.5.8.26.1 - Deve realizar todas as funcionalidades de registro da demanda do Colaborador, incluindo cadastro, prioridade, apresentação de quesitos sobre o serviço demandado, registro de não emissão da senha, emissão da senha, ativação de agendados, registro de agenda do usuário, além de registro de suspensão do atendimento com indicação de motivo.

2.5.8.26.2 - O perfil Emissor/Triagem poderá executar todas as funcionalidades de atendimento, desde que configurado.

2.5.8.26.3 - O usuário com perfil Emissor/Triagem poderá atuar com a função multitarefa, atendendo outros serviços, serviços secundários, áreas de atendimento e unidades, desde que pré- configurada.

2.5.8.26.4 - A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

2.5.8.27 - Perfil Atendente

2.5.8.27.1 - Somente realiza as funcionalidades de atendimento. O perfil atendente poderá atuar como multitarefa com a capacidade de atender outros serviços, áreas de atendimento e unidades, desde que configurado pelo perfil Supervisor.

2.5.8.27.2 - O usuário detentor de uma licença de uso Deve navegar pela Solução para todas as áreas de atendimento, serviços e serviços secundários pré-definidos pelo perfil atendente.

2.5.8.27.3 - A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

2.5.9 - Cadastro do Colaborador

2.5.9.1 - A Solução deve dispor de Cadastro do Colaborador, para utilização em todos os módulos do sistema (Atendimento, Agendamento, Terminal de Registro da Manifestação do Colaborador).

2.5.9.2 - A Solução deve acessar o banco de dados próprio ou da CONTRATANTE, conforme a sua exclusiva decisão e orientação. Este cadastro deve consumir informações de uma base de dados de autenticação do Colaborador, indicado pela CONTRATANTE. Esta integração será de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo custo adicional a CONTRATANTE. Os itens pré-configurados poderão sofrer alteração a critério da CONTRATANTE. O preenchimento dos campos do cadastro deve obedecer às regras indicadas pela CONTRATANTE, considerando campos a aplicação de consistências para auxílio no preenchimento dos dados. Letras maiúsculas, minúsculas, números, caracteres especiais, caracteres acentuados, espaço duplo, espaço inicial, espaço final, datas, CPF, CNPJ, PIS, campos obrigatórios, entre outros.

2.5.9.3 - O cadastro oferecido pela CONTRATADA deve considerar, no mínimo, os seguintes campos de dados, cuja obrigatoriedade de preenchimento ficará a critério da CONTRATANTE, que também poderá solicitar a retirada dos campos como a inclusão aleatória de novos campos:

- a) Nome do Usuário;
- b) Login do Usuário quando efetuado através do agendamento (integração);
- c) Senha do Usuário dor quando efetuado através do agendamento;
- d) E-mail;
- e) Matrícula como documento principal;
- f) Documento secundário CPF;
- g) Telefone;
- h) Data de Nascimento;
- i) Nome da mãe;
- j) Naturalidade;
- k) Sexo;
- l) Endereço;
- m) Cidade;
- n) Observações.

2.5.9.4 - A critério da CONTRATANTE, a Solução deve desabilitar campos e informações específicas para funcionários demitidos.

2.5.9.5 - O módulo de cadastro do Usuário deve prever máscara padrão para o controle de formatos de dados de entrada nos campos do formulário, como Datas, CPF, CNPJ, CEP, entre outros.

2.5.9.6 - A Solução deve ofertar recurso para facilitar o preenchimento do cadastro do Colaborador pelo Usuário e pelo Usuário, como busca de um Usuário já cadastrado e busca de endereço no banco de dados de endereço da CONTRATANTE.

2.5.9.7 - A Solução deve buscar o Usuário na Base Única oferecida pela CONTRATANTE, quando assim disponibilizado. Esse requisito faz parte deste Edital/Contrato, e não será objeto de desenvolvimento, não podendo, assim, ser cobrado da CONTRATANTE.

2.5.9.8 - O sistema ofertado deve disponibilizar completo recurso para que, no agendamento web (site), o Usuário possa redirecionar a funcionalidade de recuperar ou atualizar seu login ou sua senha de acesso para o sistema legado da CONTRATANTE.

2.5.9.9 - O sistema ofertado deve apresentar para o Usuário a indicação de cadastro pendente de autenticação. A autenticação será executada no atendimento presencial para reconhecimento e validação do cadastro do Usuário.

2.5.9.10 - A Solução deve ser capaz de enviar para todo Colaborador a confirmação do agendamento, pelo e-mail cadastrado, WhatsApp, SMS, telegram Push de App. Esse requisito tem como objetivo lembrar o Usuário.

2.5.10. - Unidades de Atendimentos da CONTRATANTE

2.5.10.1 - A Solução deve prever as seguintes configurações e recursos mínimos de pontos de atendimentos:

2.5.10.1.1 - Somente usuários com perfil configurado podem usar as unidades;

2.5.10.1.2 - A unidade poderá ser habilitada ou desabilitada para visualizar a senha antes de efetuar a chamada no painel.

2.5.10.1.3 - A unidade poderá ser habilitada ou desabilitada para agrupar as senhas na fila por prioridade e por serviço.

2.5.10.1.4 - As unidades poderão ser habilitadas para atender uma senha imediatamente.

2.5.10.1.5 - A unidade deve estar localizada em uma área de atendimento e chamar senha de outra área de atendimento em determinado horário de funcionamento ou simultaneamente.

2.5.10.1.6 - As unidades deve permitir a visualização da quantidade total de senhas na fila.

2.5.10.1.7 - As unidades deve permitir ao usuário visualizar os seus próprios dados de atendimento quando assim permitido pelo configurador do sistema:

- a) Quantidade de atendimentos;
- b) Tempo médio de atendimento;
- c) Horário do primeiro login;
- d) Tempo total logado;
- e) Tempo total ocioso.

2.5.11 - Serviços

2.5.11.1 - Cadastro e configurações mínimas de serviços:

2.5.11.1.1 - Os serviços devem possuir um horário de funcionamento, impedindo a emissão de senhas quando não estiver nesse intervalo de tempo.

2.5.11.1.2 - Os serviços devem possuir um tempo máximo para execução que contemple todas as esperas e atendimentos dos serviços cadastrados. A ultrapassagem desse tempo deve gerar um alarme.

2.5.11.1.3 - O serviço deve possuir um parâmetro limite máximo de senhas por dia, evitando a emissão de senhas a mais.

2.5.11.1.4 - A conclusão dos serviços com sucesso deve estar associada à conclusão de todos os serviços obrigatórios cadastrados.

2.5.11.1.5 - Um serviço pode ser parametrizado como genérico.

a) Caso uma senha possua um serviço genérico, ela não poderá concluir o atendimento sem antes o usuário alterar para um serviço convencional.

b) A emissão de um serviço genérico será usada quando o usuário emissor/triagem não for capaz de identificar o serviço desejado pelo Usuário. Os serviços poderão ser desdobrados em serviços secundários com os mesmos requisitos descritos acima.

2.5.12 - Padrão de Atendimento

2.5.12.1 - A Solução deve prever que os pontos de atendimentos possuam filtros cadastrados para organizar o atendimento. Esses filtros são de serviços, prioridades entre outros que poderão ser definidos pela CONTRATANTE.

2.5.12.2 - A Solução deve prever que os pontos de atendimentos somente atendam senhas condizentes com os filtros ativos no momento, podendo o usuário estar logado em mais de um filtro ativo.

2.5.12.3 - Filtros adicionais podem ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento da unidade, área de atendimento, serviço ou de acordo com a necessidade. Filtros adicionais podem ser cadastrados, possibilitando alterar o padrão de atendimento da unidade, área de atendimento, serviço ou de acordo com a necessidade.

2.5.12.4 - Deve ser possível atribuir diferentes modos de atendimento para cada um dos usuários, considerando no mínimo as seguintes possibilidades:

a) Chamar senha com maior tempo de espera das filas selecionadas;

b) Modo prioritário: Chama senhas de uma ou mais filas somente quando não há mais senhas em outra(s) fila(s) selecionada(s);

c) Modo alternado: Chama alternadamente senhas das filas selecionadas, independentemente do tempo de espera. Essa alternância pode ser configurável em quantidade (ex.: chamar duas senhas da fila A, depois três senhas da fila B);

d) Peso entre diferentes filas: O tempo de espera de uma ou mais filas tem peso diferente com relação a outra (s) fila (s) selecionada (s), permitindo que se faça uma priorização proporcional baseada no tempo de espera;

e) Tempo máximo de espera da fila excedido: Colocar em prioridade máxima senhas cujo tempo de espera tenha superado o valor máximo configurado para aquela fila.

2.5.13 - Alarmes

2.5.13.1 - Cada modalidade de Alarme deve emitir uma mensagem específica, além das variáveis dinâmicas correspondentes.

2.5.13.2 - A Solução deve disponibilizar alarmes de maneira específica a determinado serviço ou equipamento.

2.5.13.3 - A Solução deve disponibilizar diferentes estados operacionais geradores de alarmes e diferentes meios para publicação dos mesmos.

2.5.13.4- Alarmes mínimos:

2.5.13.4.1. Tempo máximo de serviço atingido

2.5.13.4.2. Este Alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do serviço solicitado pelo Usuário. Este tempo é medido a partir da

emissão da senha para atendimento até a efetiva conclusão do último serviço secundário para o serviço demandado. Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

2.5.13.4.3. Tempo máximo na fila da área de atendimento atingido.

2.5.13.4.4. Tempo máximo de atendimento do serviço secundário atingido

2.5.13.4.5. Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento do serviço secundário nas unidades. Este tempo é medido entre a chegada do Usuário as unidades e efetiva finalização do atendimento do serviço secundário. Cada serviço secundário configurado no sistema terá um tempo máximo de conclusão objetivado.

2.5.13.4.6- Tempo máximo de suspensão do atendimento atingido:

a) Este alarme deve sinalizar o excesso do tempo máximo permitido da suspensão do atendimento nas unidades. Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento nas Unidades e o respectivo retorno.

2.5.13.4.7- Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema terá um Tempo máximo estipulado.

2.5.13.4.8.- Quantidade Máxima de Pessoas na fila atingida:

a) Este Alarme deve sinalizar o excesso de Usuários na fila de espera de uma Área de atendimento.

2.5.13.4.9. Cada Área de atendimento configurada no Sistema deve ter um número máximo objetivado de Colaboradores na espera do atendimento.

2.5.13.5 - Os principais meios para publicação de alarmes serão:

- a) E-mail
- b) Whatsapp
- c) SMS
- d) Push App
- e) Push Browser
- f) Telegram

2.5.13.6 - O Sistema deve transmitir, através de um ou mais canais configurados, a mensagem de erro correspondente ao Alarme gerado pelo sistema, sendo que cada modalidade de Alarme deve gerar uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes;

2.5.13.7 - Deve disponibilizar a configuração de um número aberto de destinatários para receber a mensagem do Alarme;

2.5.13.8 - O sistema deve ser capaz de enviar notificação / mensagem alertando sobre os alarmes disparados para um perfil determinado relacionado com aquele grupo de usuários, área de atendimento e unidades de atendimento.

2.5.14 - Módulo Supervisor e Gerenciador

2.5.14.1 - O Sistema deve mostrar por meio de painéis gráficos e direcionado para o perfil determinado e logado no sistema, o Alarme gerado pela configuração. Cada modalidade de Alarme deve gerar uma mensagem específica, acrescida das variáveis dinâmicas correspondentes.

2.5.14.2 - O sistema deve ser capaz de gerar telas para um determinado usuário relacionando, grupo de usuários, área de atendimento, categorias e unidades as mensagens do alarme.

2.5.15 - Configuração Gerencial da Unidade

2.5.15.1 - A Solução ofertada Deve, como parte do módulo configurador, possibilitar o cadastro, alteração e exclusão dos seguintes itens:

- a) Cadastro de usuários;
- b) Cadastro de Grupos de Usuários.

2.5.15.2 - A Solução ofertada deve cadastrar um grupo de usuários que terão as mesmas características e permissões dentro da Solução;

2.5.15.3 - As telas de supervisão acessíveis a um usuário devem ser definidas por usuário ou por grupo de usuários.

2.5.15.4. Cadastro de Grupo de Chat:

- a) Associar perfil dos usuários pertencentes ao grupo de Chat;
- b) Cadastro de horário de trabalho diferenciado por usuário;
- c) Cadastro do perfil do usuário:

2.5.15.5. Cadastro do Grupo de Usuários

2.5.15.5.1. Permitir associar múltiplos usuários a múltiplos grupos de usuários.

2.5.15.5.2. Capacidade de um mesmo usuário pertencer a mais de um grupo de usuário.

2.5.15.6. Cadastro de Área de atendimento

2.5.15.7. Cadastro de Serviço

2.5.15.8. Cadastro de Serviço Secundário

2.5.15.9. Cadastro de Grupos de Serviço

2.5.15.10. Cadastro de Grupo de Serviço Secundário

2.5.15.11. Cadastro de Prioridades, por exemplo:

- a) Normal;
- b) Prioritário;
- c) Prioritário acima de 80 anos; Agendado;
- d) Outros conforme o modelo de atendimento definido pela CONTRATANTE.

2.5.15.12. Cadastro de Motivos de Suspensão

2.5.15.13. Cadastro de Motivos de Pausa

2.5.15.14. Cadastro de motivos de não emissão de senha;

2.5.15.15. Cadastro de Motivos de Cancelamento

2.5.15.16. Cadastro de Motivos de Congelamento quando assim permitido pela CONTRATANTE.

2.5.15.17. Cadastro de Unidades de Atendimento

2.5.15.18. Cadastro de Avaliação do Atendimento

2.5.15.18.1. Registrar uma pergunta, suas respostas e respectivas notas a serem atribuídas para 5 (cinco)

2.5.15.18.2. Possíveis opções de respostas.

2.5.15.18.3. As avaliações deverão ser direcionadas a um público alvo específico por meio da definição de, no mínimo, os itens abaixo, simultaneamente ou não:

- a) Serviço
- b) Prioridade
- c) Área de atendimento
- d) Unidade

2.5.15.19. Cadastro de Usuários de E-mail

2.5.15.20. Cadastro de Usuários de WhatsApp

2.5.15.21. Cadastro de Usuários de SMS

2.5.15.22. Cadastro de Usuários de mensagens:

2.5.15.22.1. A Solução Deve enviar notificações com conteúdo específico por assunto para usuários

2.5.15.23. Cadastro de unidades

2.5.16. - Painel de chamada de senha

2.5.16.1 - A Solução ofertada Deve oferecer painel de chamada de senha com, no mínimo, as funcionalidades.

2.5.16.1.1. - Painel de chamada de senha deve ser compartilhado simultaneamente entre as mídias (vídeos, TV digital aberta, imagens e RSS).

2.5.16.1.2 - Disponibilizar informações, no mínimo, dos últimos 3 (três) atendimentos e mensagens institucionais (essas informações deverão ser configuráveis para cada área de atendimento ou unidade de atendimento, apresentando sempre o número da senha e do unidades de atendimento).

2.5.16.1.3- Permitir completa customização gráfica das informações na tela da TV, contemplando: Cores, fontes, figura de fundo e disposição dos elementos, como frame dos vídeos/TV aberta, texto RSS, histórico de senhas chamadas. (duvida sobre funcionamento).

2.5.16.2 - O software que fará a gestão de conteúdo (disponibilização de vídeos e imagens) deve ser acessível de maneira centralizada a um Configurador ou por Unidade, a critério da CONTRATANTE, possibilitando que os vídeos e as imagens sejam enviados automaticamente para as unidades de atendimento a partir de horários programáveis, com os seguintes requisitos:

a) Possuir funcionalidade de monitoramento dos dispositivos de exibição (estação local onde o vídeo será armazenado) possibilitando o gerenciamento.

b) Permitir criação e edição de playlist's (lista encadeada de vídeos, imagens, etc.) de maneira fácil e rápida, usando o mouse para arrastar e soltar.

c) Possibilitar que, ao criar uma playlist, seja possível definir os seguintes parâmetros: Datas de início e fim;

d) Horários de exibição

e) Permitir criação de Grades de Programação (playlists diferentes em períodos diferentes). Isso deve ser feito a partir da definição de blocos de programação, com horários, datas e dias da semana pré-definidos, com ou sem recorrência semanal.

f) Possuir publicador interno de feeds RSS, permitindo alimentar de maneira fácil e rápida as informações dinâmicas enviadas aos Dispositivos de Controle e Mídias para exibição em TV e chamadas de senhas. Cada publicação pode ter uma imagem, um título e um texto.

2.5.16.3 - Veicular no mínimo, vídeos nos formatos MP4, AVI e MPEG.

2.5.16.4 - Veicular, no mínimo, imagens nos formatos JPEG e PNG.

2.5.17 - Características Tecnológicas para a Solução:

2.5.17.1 - Além dos módulos básicos do sistema, a CONTRATADA será responsável por prover outros softwares (aplicativos de retaguarda, banco de dados, rotinas de backup e restore, etc.) que tenham a função de garantir o funcionamento destes módulos, bem como garantir os serviços de hospedagem e suporte técnico.

2.5.17.2 - A Solução deve prever que o usuário com uma única autenticação acesse todos os recursos da Solução.

2.5.17.3 - Dispor de integração entre a Solução, os Portais e os sistemas legados da CONTRATANTE, através de API ou WEB Service.

2.5.18 - Agendamento

2.5.18.1 - Visando à comodidade e independência do Colaborador, a Solução ofertada deve contemplar funcionalidades de Agendamento para todos os serviços disponibilizados pela MGS e deverão ser tratados de acordo com as características definidas neste documento. Todos os recursos do agendamento devem estar contemplados no módulo gerencial da Solução.

2.5.18.2 - .Agendamento pelo Colaborador

2.5.18.3 - Deve ser acessível através dos browsers indicados no Requisito Não Funcional, incluindo as plataformas dos telefones celulares e tablets.

2.5.18.4 - Deve possibilitar integração com os diferentes sistemas da CONTRATANTE.

2.5.18.5 - Não deve possuir limitações quanto ao número de Usuário, calendário de disponibilidade, número de unidades e usuários, além do número de agendamentos simultâneos.

2.5.18.6 - Disponibilização de API

2.5.18.6.1 - A funcionalidade de agendamento da Solução deve disponibilizar API, em tecnologia e formato especificado pela CONTRATANTE para a integração com os demais canais de atendimento da CONTRATANTE.

2.5.18.7 - Deve possibilitar customização do padrão de cores e logomarca da CONTRATANTE.

2.5.18.8 - Agendamento para uma determinada Unidade de Atendimento

2.5.18.9 - O Colaborador deve agendar um determinado serviço para ser realizado em uma determinada Unidade de Atendimento.

2.5.18.10 - A Solução deve prever a funcionalidade de impedir outro Colaborador de agendar o mesmo serviço em mais de uma Unidade.

2.5.18.11- A Solução deve disponibilizar os seguintes itens mínimos: Unidades de Atendimento, Categoria e Subcategoria dos Serviços disponíveis.

2.5.18.12 Períodos

2.5.18.13 - Períodos de Agendamento por dia:

2.5.18.13.1 - A Solução deve dispor de indicação dos dias disponíveis para receber agendamento, intervalos de tempo em minutos e a quantidade máxima de agendamentos possíveis dentro de cada intervalo, por unidade, categoria, subcategoria e serviço.

2.5.18.14. Folgas

2.5.18.14.1. Folgas do agendamento devem indicar os dias nos quais o agendamento não pode ser efetivado.

2.5.18.15. Pop-ups Informativos

2.5.18.15.1. - A Solução do agendamento deve exibir pop-ups informativos ao navegar nas categorias, subcategorias, unidades e serviços.

2.5.18.16. - Apuração por canal de origem

2.5.18.16.1.- A Solução deve incluir dimensão da origem do agendamento (pelo usuário ou canal de atendimento) e permitir a apuração dos atendimentos por canal de origem (Site, Dispositivo Móvel).

2.5.18.16.2 - A Solução deve demonstrar os cancelamentos do agendamento realizados pelo Colaborador, pelo usuário na Unidade, pelo não comparecimento do Usuário ou pelo sistema.

2.5.18.17 - Bloqueio / Impedimento

2.5.18.17.1 - A Solução deve prever o Bloqueio/Impedimento de Agendamento para determinado Colaborador configurável por serviço.

2.5.18.17.2 - O bloqueio ao Usuário poderá ocorrer nos casos de não comparecimento e cancelamentos em número máximo de requisições efetuadas pelo Usuário e configurado para determinado serviço ou por outros motivos definidos pela CONTRATANTE. A CONTRATANTE poderá estabelecer penalização devido à reincidência.

2.5.18.17.3 - O impedimento ao Usuário poderá ocorrer nos casos da marcação simultânea do mesmo serviço em unidades diferentes ou em áreas de atendimento diferentes.

2.5.18.18 - Campos complementares obrigatórios

2.5.18.18.1 - A Solução deve prever configurar campos complementares obrigatórios para acrescentar dados como número de processos e protocolos, especificações de serviço, etc.

2.5.18.18.2 - Os campos complementares deverão seguir as regras da CONTRATANTE com quantidade necessária, seguindo os padrões de máscaras para preenchimento destes campos.

2.5.18.19 - Cálculo do limite do prazo para agendamento

2.5.18.19.1- A Solução deve permitir campos complementares com a possibilidade de calcular o limite do prazo para agendamento, calculado em dias e horas.

2.5.18.20 - Confirmação de leituras

2.5.18.20.1 - A Solução deve prever confirmação de leitura em todas as etapas do agendamento.

2.5.18.21 - Permissão para mais campos complementares obrigatórios

2.5.18.21.1 - A Solução deve permitir campos complementares obrigatórios como número de telefone, e-mail, etc.

2.5.18.22 - Autenticação / Aceite

2.5.18.22.1 - A Solução deve prever autenticação/aceite do agendamento dentro de parâmetros configuráveis. A Solução Deve ser capaz de notificar o Colaborador através de todos os canais de atendimento utilizados e configurados, conforme critérios funcionais e técnicos da CONTRATANTE, para todo Colaborador com o objetivo de validar o seu agendamento.

2.5.18.23 - Prefixo configurado - Números inicial e final

2.5.18.23.1 - O prefixo configurado deve ser impresso na senha agendada para compor sua respectiva identificação:

2.5.18.23.2 - A numeração da senha poderá ser configurável de acordo com a CONTRATANTE.

2.5.18.23.3 - A Solução deve prever que o número inicial seja equivalente à primeira senha agendada do dia. O número final deve corresponder à última senha agendada do dia, o que também deve corresponder ao número máximo de senhas permitido para o agendamento do dia respectivo. A CONTRATANTE poderá solicitar alteração nesta regra como geração aleatória de numeração.

2.5.18.24 - Ativação automática

2.5.18.24.1 - Ativação automática da senha agendada:

2.5.18.24.1.1 - A Solução deve prever a ativação automática da senha encaminhando o Colaborador para o atendimento sem a necessidade de intervenção da triagem. Neste caso, a Solução deve possibilitar que o Colaborador se dirija diretamente para a área de atendimento de espera e será chamado no Painel de Senhas no horário agendado.

2.5.18.25 - Ativação pela triagem

2.5.18.25.1 - Ativação da senha agendada feita pela triagem:

2.5.18.25.1.1 - A Solução deve prever a ativação da senha na triagem antes da liberação da senha para o respectivo atendimento. Caso haja indicação de impedimento pela triagem, a senha agendada não será encaminhada para o atendimento e o usuário da triagem deve ter recurso para registrar o motivo do não atendimento.

2.5.18.26 - Limite de agendamentos

2.5.18.26.1 - A Solução deve limitar a quantidade de agendamentos em aberto que o Colaborador pode ter em um determinado serviço, simultaneamente. A quantidade de vezes será configurável por serviço.

2.5.18.27 - Bloqueio por não comparecimento

2.5.18.27.1 - A Solução poderá bloquear automaticamente o Colaborador que exceder a quantidade de vezes configurável pela CONTRATANTE para o não comparecimento ao atendimento de um determinado serviço. A quantidade de vezes será configurável por serviço. O bloqueio deve ser em dias. A Solução deve bloquear automaticamente o Colaborador que deixar de comparecer a um serviço agendado, impedindo novas tentativas de agendamento pelo mesmo Colaborador para o mesmo serviço em qualquer unidade e quantidade de vezes configurável.

2.5.18.28 - Desbloqueio

2.5.18.28.1 - A Solução deve prever o desbloqueio:

2.5.18.28.1.1 - Quando alcançar a quantidade de dias configurados no sistema para a penalidade quando o usuário habilitado desbloquear o Colaborador.

2.5.18.29 - Tempo mínimo entre agendamento e atendimento

2.5.18.29.1 - A Solução deve permitir configurar o tempo mínimo entre uma operação de agendamento e o horário desejado para o atendimento.

2.5.18.30 - Liberação de senhas disponíveis; Configuração

2.5.18.30.1 - A Solução deve permitir configurar a liberação das senhas disponíveis para o agendamento por serviço a partir de determinada data e horário.

2.5.18.31 - Número de dias máximo entre agendamento e atendimento

2.5.18.31.1 - A Solução deve dispor de recurso para configurar o número de dias máximo entre a data da operação de agendamento e o dia pretendido do atendimento.

2.5.18.32 - Canais de comunicação no processo de agendamento

2.5.18.32.1 - A Solução deve prever o uso configurável de todos os canais adotados pela CONTRATANTE para envio de notificações ao Colaborador. E-mail, WhatsApp, Telegram SMS, Twitter, Face-book, Push da CONTRATANTE App no processo do agendamento.

2.5.18.32.2 - A Solução deve contar com recurso para a edição personalizada da mensagem que será expedida para os canais de comunicação do Colaborador, previamente cadastrado. A mensagem será conforme serviço, unidade e endereço, entre outras variáveis vinculadas ao atendimento.

2.5.18.33 - Configuração de resposta de cancelamento

2.5.18.33.1 - A Solução deve prever a configuração de resposta automática ou não do cancelamento do agendamento pelo sistema.

2.5.18.33.2 - Esta confirmação poderá ser configurável.

2.5.18.34- Cancelamento prévio de atendimento agendado

2.5.18.34.1 - A Solução deve dispor de recurso, habilitado ou não pelo configurador, relativo à possibilidade de cancelamento prévio do atendimento agendado. Caso o Colaborador opte pela efetivação do cancelamento, o mesmo endereço de e-mail deve receber mensagem de confirmação do cancelamento.

2.5.18.34.1 - A Solução deve permitir mensagem de resposta personalizada pelo configurador para o cancelamento solicitado. Esta confirmação poderá ser configurável. Esta resposta pode conter as penalidades e quantidades de cancelamentos já registrados para aquele mesmo serviço.

2.5.18.35 - Lembretes de agendamentos

2.5.18.35.1 - A Solução deve prever enviar, automaticamente ao Colaborador, em quantitativo e periodicidade parametrizáveis, e-mails com lembrete do agendamento realizado. Deve permitir ainda o envio de e-mail e Push do APP da CONTRATANTE ao Colaborador do agendamento como lembrete do agendamento programado. A configuração deve ser por serviço e por antecedência de dias e horas. Esta confirmação poderá ser configurável.

2.5.18.36 - Formatos de arquivos anexos e limites

2.5.18.36.1 - A Solução Deve permitir ao Colaborador anexar documentos nos formatos PDF, JPG, PNG, BMP, DOC, XLS, TXT, ACAD dentre outros conforme demandado pela CONTRATANTE. O tamanho máximo do arquivo deve ser configurável pelo gestor do serviço ou órgão respectivo.

2.5.18.37 - Disponibilização de documentos Formatos e limites

2.5.18.37.1 - A Solução deve permitir à CONTRATANTE disponibilizar documentos para envio ao Colaborador, utilizando os formatos de arquivos em PDF, JPG, PNG, BMP, DOC, XLS, TXT, ACAD, dentre outros conforme demandado pela CONTRATANTE.

2.5.18.38 - Inserções de informações ilimitadas

2.5.18.38.1 - A Solução deve permitir que sejam inseridas informações ilimitadas por serviço agendado, como procedimentos e documentos necessários ao atendimento.

2.5.18.39 - Acesso do Colaborador aos recursos do agendamento

2.5.18.40- Informações sobre os acessos por canais eletrônicos

2.5.18.40.1 - A Solução deve disponibilizar, na interface do agendamento, funcionalidade para informar ao Colaborador a possibilidade de acesso ao serviço ofertado por meio de canais eletrônicos (internet, aplicativos). Esta funcionalidade Deve ocorrer através de parâmetro configurável por serviço.

2.5.18.41 - Login do Colaborador Explicações sobre recursos e procedimentos

2.5.18.41.1 - Ao acessar o módulo de agendamento ou chat , a Solução deve apresentar ao Colaborador uma tela de login, e após logar exibir uma lista de serviços para que ele possa ser atendido no chat ou possa fazer um agendamento.

2.5.18.42 - Cadastro pelo Colaborador

2.5.18.42.1 - A Solução deve dispor de recurso para que a CONTRATANTE possa decidir sobre a possibilidade de o próprio Colaborador realizar o seu cadastro no ambiente do agendamento.

2.5.18.43 - Recursos para a criação de cadastro próprio

2.5.18.43.1 - O Colaborador deve contar com todos os recursos para a criação do seu próprio cadastro. O cadastro deve ser autenticado na unidade de atendimento, quando configurado.

2.5.18.43.2 - Imediatamente após qualquer alteração cadastral realizada pelo Colaborador ou por um usuário logado, a Solução deve enviar ao Colaborador, proprietário deste cadastro, informação de que o mesmo está sendo alterado. Esta informação visa o indispensável alinhamento à legislação em vigor, LGPD. O envio deve ser através dos mesmos canais de comunicação e à escolha do Colaborador. A Solução deve prever a validação a partir da confirmação do Colaborador, também por meio dos mesmos canais de comunicação praticados pela CONTRATANTE e Colaborador.

2.5.18.44 - Acesso do Colaborador por meio do cadastro

2.5.18.44.1 - A Solução deve prever o recurso para que a CONTRATANTE altere o acesso do Colaborador por meio do cadastro no ambiente do agendamento ou no ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE através de base própria.

2.5.18.45 - Ferramenta de “limpeza”

2.5.18.45.1 - A Solução deve dispor de ferramenta que garanta a “limpeza” de todos os dados históricos de navegação no agendamento.

2.5.18.46 - Histórico de agendamentos

2.5.18.46.1- A Solução deve fornecer um histórico com todos os agendamentos e cancelamentos realizados pelo Colaborador através da interface WEB. A lista com os agendamentos do Colaborador deve apresentar os seguintes campos mínimos:

a) Unidade de Atendimento;

b) Deve haver recurso de visualização detalhada da senha agendada.

c) Número da senha gerada automaticamente;

d) Cancelamentos realizados e as origens dos mesmos: pelo usuário, pelo próprio Colaborador ou pelo sistema.

e) Bloqueios e motivo do bloqueio

f) Não comparecimentos

g) Status do agendamento;

h) Datas e horários selecionados; Serviço;

2.5.18.47 - Cancelamento de Agendamento

2.5.18.47.1 - A Solução deve dispor de funcionalidade para o cancelamento de agendamento, considerando o tempo mínimo de antecedência para confirmação do agendamento na Unidade de Atendimento.

2.5.18.48 - Agendamento pelo Atendente

2.5.18.49 - Previsão de procedimentos

2.5.18.49.1 - O Agendamento pelo Usuário deve prever as mesmas funcionalidades dedicadas ao Colaborador, acrescidas dos itens abaixo destacados.

2.5.18.50 - Opção de cadastrar ou não o Colaborador deve permitir que o Atendente realize o agendamento com a opção de cadastrar ou não o Colaborador. O cadastro para esta agenda poderá ser configurado com campos diferentes daqueles praticados pelo Colaborador.

2.5.18.51 - Pesquisa livre de calendário deve permitir que o Atendente pesquise livremente o calendário de agendamentos, a partir da seleção de um serviço e da Unidade de Atendimento, com visibilidade da data e horário do acesso a esta funcionalidade.

2.5.18.52 - Emissão de senha com parâmetros configurados deve emitir a senha agendada por meio do emissor de senhas com todos os parâmetros configurados, inclusive os documentos necessários para o atendimento.

2.5.18.53 - Gerenciamento das funcionalidades de Agendamento

2.5.18.54 - Monitoramento das senhas agendadas

2.5.18.54.1 - A Solução Deve prever o monitoramento das senhas agendadas por meio das telas de visualizações da Solução por serviço, área de atendimento, área de atendimento e Unidade.

2.5.19 - LiveChat

2.5.19.1 - A Solução deve dispor de funcionalidade de Chat Web entre Colaborador e atendente.

2.5.19.2 - Mediante configuração pelo gestor, o Colaborador pode requisitar e realizar, via canais digitais, contato com o atendente via Chat Web.

2.5.19.3 - De forma simples e intuitiva, o Colaborador pode identificar o link correspondente a esta funcionalidade a partir do site do atendimento virtual da CONTRATANTE, também através do aplicativo mobile, entre outros canais disponíveis.

2.5.19.4 - Ao acessar o link, o Colaborador recebe imediatamente uma interface específica contendo informações sobre o tempo médio de espera, caso não ocorra o imediato atendimento, incluindo o tempo de espera eventual. No momento da ativação do atendimento, este chat deve mostrar o nome do atendente e o cronômetro ativado do tempo de atendimento.

2.5.19.5 - Todas as mensagens devem ser gravadas para posterior auditoria pela supervisão.

2.5.19.6 - Através deste chat web, Colaborador e atendente poderão encaminhar arquivos com diversos formatos e tamanhos configurados pelo gestor.

2.5.20 - Chatbot

2.5.20.1 - A Solução ofertada deve dispor de funcionalidade de Chatbot configurável.

2.5.20.2 - Sua identidade visual deve acompanhar o padrão CONTRATANTE, além de viabilizar usabilidade compatível com todas as categorias de Colaboradores.

2.5.20.3 - Deve contemplar diversos segmentos de funcionalidades, incluindo agendamento, registro e monitoramento de execução de serviços.

2.5.20.4 - Os diálogos devem ser apresentados na forma de textos, tabelas e telas de comandos.

2.5.20.5 - Deve estar instanciado no módulo de agendamento e em todas as interfaces e canais digitais, conforme as suas características técnicas e funcionais.

2.5.21 – Relatórios: os relatórios deverão ser disponibilizados por serviço, dia, semana e mês. Detalhados por quantitativos, recursos de origem do agendamento e data. Os relatórios devem permitir todo nível de rastreabilidade por usuário, Colaborador, senha, serviço secundário, serviço, área de atendimento, unidade de atendimento, prioridade, categoria, data, apurados individualmente ou em grupo.

2.5.21.1 - Deve usar a tecnologia OLAP através de módulo específico, disponibilizar informações gerenciais mínimas que incluem relatórios, alarmes, painéis de situação, o número de senhas provenientes de agendamento que foram emitidas, motivos para as Não Emitidas, Canceladas ou que não compareceram. Quantas destas senhas emitidas foram totalmente atendidas, parcialmente atendidas e não atendidas. Esses relatórios serão gerados considerando-se: o total de senhas de agendamento emitidas para a

CONTRATANTE, para determinada unidade, área de atendimento, subdivisão da área de atendimento ou serviço, o número de senhas emitidas pelo Colaborador e pelo usuário, o número de senhas canceladas e a origem do cancelamento (pelo usuário, pelo sistema ou pelo Colaborador), além de suportar todas as plataformas da WEB.

2.5.21.2 - A Solução ofertada deve possibilitar extração de relatórios gerenciais na arquitetura OLAP.

2.5.21.3 - A Solução ofertada deve dispor de ferramenta OLAP com criação de cubos drop drill para extrair relatórios gerenciais.

2.5.21.4 - A Solução ofertada deve dispor de Cubos de Dados OLAP, alimentados automaticamente e disponibilizados em ambiente de nuvem, além de compatíveis para o acesso e uso através das principais ferramentas de Analysis Services. Deve possibilitar acesso compatibilizado com o MS-Office, Planilha Excel, Word e Power Point, além das diversas ferramentas de BI disponíveis no mercado.

2.5.21.5 - Efetue novo logon ou realize qualquer procedimento de exportação de dados.

2.5.21.6 - A Solução deve dispor de procedimento para salvar o estado de exibição dos relatórios OLAP, com possibilidade de posterior uso, sem a necessidade de reconfiguração;

2.5.21.7 - A Solução deve alternar visualização dos dados exibidos em relatórios OLAP de grid para gráficos (no mínimo barra, pizza e linha) e vice versa.

2.5.21.8 - A Solução deve possibilitar inclusão de novas colunas com fórmulas editadas pelo Usuário e baseadas em colunas pré-existentes.

2.5.21.9 - A Solução deve possibilitar alteração automática de cores nas células, mediante configuração e de acordo com dados apurados nas mesmas;

2.5.21.10 - A Solução OLAP deve permitir exportação, no mínimo para os seguintes formatos: HTML, CSV, PDF, JPG.

2.5.21.11 - A ferramenta OLAP deve permitir impressão direta do conteúdo exibido sem necessidade de exportação;

2.5.21.12 - A Solução ofertada deve fornecer cubos OLAP contemplando as seguintes dimensões mínimas:

- a) Localidade (por nível na hierarquia);
- b) Grupo de unidade;
- c) Unidade;
- d) Prioridade;
- e) Categoria;
- f) Seção;
- g) Grupo de seção;
- h) Serviço;
- i) Grupo de serviço;
- j) Atividade;
- k) Grupo de atividade;
- l) Atendente;
- m) Grupo de atendente;
- n) Avaliação;
- o) Dimensão de datas, que devem ser estratificadas no mínimo como: Ano / Trimestre / Mês / Dia / Hora.

2.5.21.13 - A Contratada deve prever customização futura de seus relatórios já existentes e inclusão de novos relatórios para atender as necessidades evolutivas dos processos operacionais e de gestão da CONTRATANTE.

2.5.21.14 - A Solução ofertada deve oferecer cubos OLAP capazes de auxiliar na resolução das seguintes questões:

2.5.21.15 - Quantidade de requerentes que demandaram senhas nas unidades e seu respectivo estado de conclusão (Atendido, Parcialmente atendido e Não atendido) em período configurável. Devendo conter no mínimo as seguintes dimensões:

- a) Localidade
- b) Grupo de Unidade
- c) Unidade
- d) Prioridade
- e) Categoria
- f) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Localidade
- b) Unidade
- c) Grupo de Unidade
- d) Serviço
- e) Grupo de Serviço Prioridade Categoria
- f) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Localidade
- b) Unidade
- c) Grupo de Unidade
- d) Seção
- e) Grupo de Seção
- f) Serviço
- g) Grupo de Serviço
- h) Atividade
- i) Grupo de Atividade
- j) Prioridade
- k) Categoria
- l) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Atendente
- b) Grupo de Atendente
- c) Seção
- d) Motivo de Suspensão
- e) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Atendente
- b) Grupo de Atendente
- c) Seção
- d) Grupo de Seção
- e) Motivo de pausa
- f) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Atendente
- b) Grupo de Atendente
- c) Motivo de Não Emissão Serviço
- d) Grupo de Serviço
- e) Prioridade
- f) Categoria
- g) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Localidade
- b) Unidade
- c) Grupo de Unidade
- d) Seção
- e) Grupo de Seção
- f) Serviço
- g) Grupo de Serviço
- h) Atividade
- i) Grupo de Atividade
- j) Prioridade
- k) Categoria
- l) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Localidade
- b) Unidade
- c) Grupo de Unidade
- d) Motivo de Congelamento
- e) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Localidade
- b) Unidade
- c) Serviço

- d) Atendente
- e) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Tempo médio de suspensão
- b) Quantidade de suspensões
- c) Tempo médio de pausa
- d) Quantidade de pausas
- e) Quantidade de atendimentos
- f) Tempo médio de atendimento
- g) Quantidade de congelamentos realizados
- h) Quantidade de descongelamentos realizados
- i) Dias trabalhados
- j) Tempo médio de deslocamento
- k) Quantidade deslocamentos
- l) Quantidade de emissões de senhas ao Colaborador
- m) Tempo médio de disponibilidade
- n) Tempo médio de ociosidade
- o) Tempo médio de ociosidade real

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

- a) Localidade
- b) Unidade
- c) Superintendência
- d) Seção
- e) Atividade
- f) Prioridade
- g) Categoria
- h) Classificação de espera
- i) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

2.5.21.26 - Análise de satisfação dos Colaboradores com o atendimento prestado pela CONTRATANTE em um período configurável. Devendo conter as seguintes dimensões:

- a) Atendente
- b) Seção
- c) Serviço
- d) Atividade
- e) Prioridade
- f) Categoria
- g) Avaliação
- h) Resposta
- i) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora)

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

- a) Localidade

- b) Unidade
- c) Grupo de unidade
- d) Seção
- e) Grupo de seção
- f) Serviço
- g) Grupo de serviço Prioridade Categoria
- h) Motivo de cancelamento
- i) Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia, Hora).

2.5.21.28 - A Solução deve ainda possuir relatórios capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma unidade de atendimento indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.

2.5.21.29 - Recursos de configuração devem estar disponíveis para a geração de apurações variadas, conforme os itens mínimos:

- a) Relatórios contendo informações de um ou mais dias e de um ou mais atendentes, de uma ou mais Unidades de atendimento e com combinação entre as opções;
- b) Relatório de produtividade com identificação da quantidade total de atendimentos feitos por atendente, tempo médio gasto para atendimento pelo atendente, total de atendimentos realizados, tempo médio de atendimento, tempo de intervalo produtivo e intervalo improdutivo;
- c) Relatórios gerenciais por serviço com: identificação do serviço, total de execuções, entradas de cada serviço e tempo médio de atendimento;
- d) Relatório por demanda da CONTRATANTE: deve apresentar o total de atendimento, tempo médio de atendimento, tempo médio de intervalo, tempo médio de espera, tempo máximo de atendimento e tempo máximo de espera;
- e) Relatório por atendente: deve apresentar os atendimentos agrupados por atendente; Relatório por serviço: deve apresentar os atendimentos agrupados por serviço; Relatório por hora: deve informar a quantidade de atendimento, tempo médio de atendimento e espera em intervalos de horas;
- f) Relatório por tempo extra: deve listar os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra (tempo extra acontece quando o atendente ultrapassa o tempo determinado para execução de um serviço);
- g) Relatório por fila: deve listar os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável); Relatório de todos os atendimentos: deve listar todos os atendimentos por data e organizados por hora;
- h) Relatório de avaliações: deve listar os atendimentos agrupados pela avaliação fornecida pelo Usuário, considerando serviços cancelados e atendimentos não avaliados;
- i) Mapa de atendimentos dentro e fora do padrão: deve mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade atendimentos que foram atendidos dentro e fora do padrão a ser estabelecido pelo órgão por tipo de serviço em minutos;
- j) Relatório de horas trabalhadas por atendente;
- k) Relatório de aderência do horário cadastrado no sistema em relação ao horário trabalhado pelo atendente com o total de horas trabalhadas no período e o percentual dentro do horário cadastrado.

2.5.21.30 - Identificação e parâmetros configuráveis

2.5.21.30.1 - Os relatórios deverão ter cabeçalho de identificação e parâmetros configuráveis.

2.5.22 - Dispositivo de supervisão

2.5.22.1 - O dispositivo de supervisão da Unidade de Atendimento deve contar com visualização de todas as senhas agendadas de uma determinada data selecionada, ordenada por horário agendado e serviço escolhido.

2.5.22.2 - A listagem em tela deve mostrar, inclusive, quais foram emitidas e a sua respectiva situação no ambiente do atendimento. Opcionalmente, esta listagem deve ser exportada no formato Excel.

2.5.23 - Intercalação da opção "Não Agenda"

2.5.23.1 - A Solução deve ser capaz de intercalar a opção de "agendamento" e a opção "não agendada". Por exemplo: a Solução pode chamar, para cada dois agendamentos, um atendimento não agendado.

2.5.24 - Vinculação de documento

2.5.24.1 - A Solução deve vincular o documento anexado ao serviço agendado.

2.5.25 - Pesquisa de Satisfação

2.5.25.1 - A Solução ofertada deve dispor de recurso para pesquisas junto ao Colaborador e aos atendentes da CONTRATANTE.

2.5.25.2 - Todo o serviço solicitado pelo Colaborador pode ser objeto configurável para a pesquisa de satisfação, endereçadas respectivamente para o próprio Colaborador e também os atendentes.

2.5.25.3 - De acordo com o serviço solicitado, uma pesquisa específica deve ser disparada para Colaborador. Esta Solução deve prever elaboração dinâmica da pesquisa, conforme o serviço solicitado, o local, o perfil do Colaborador e a área do atendimento. A Solução também deve adotar algoritmos avançados para dimensionamento das expedições das pesquisas, assim como das suas apurações e geração de indicadores. Deve adotar pesos específicos por tipo de quesito, como por exemplo, agilidade no atendimento, atenção do atendente, nível de usabilidade das interfaces, disponibilidade, etc.

2.5.25.4 - Avaliação virtual

2.5.25.5 - Visando conhecer a percepção do Colaborador sobre a qualidade dos serviços e atendimento prestado pela CONTRATANTE, a Solução proposta deve dispor de funcionalidade avançada de pesquisa de satisfação.

2.5.25.6 - Para o encaminhamento e recebimento da avaliação do Colaborador, a Solução deve dispor de procedimento virtual, através da utilização de todos os canais web de atendimento adotados pela CONTRATANTE, entre eles o e-mail, WhatsApp, SMS, Facebook e Telegram, além do atendimento presencial.

2.5.25.7 - Mediante os parâmetros do atendimento realizado, em suas diversas fases, esta Solução de pesquisa de satisfação deve gerar dinamicamente a composição dos quesitos da pesquisa, considerando os seguintes parâmetros mínimos:

- a) Colaborador
- b) Serviço
- c) Canal de atendimento
- d) Atendente
- e) Tempo de atendimento
- f) Local

2.5.25.8 - Cada quesito da pesquisa também deve receber um peso específico, visando suprir a adoção de critérios diferenciados de apuração.

2.5.25.9 - Impressora

2.5.25.10 - A Solução deve dispor de recurso de multi-avaliação para o Colaborador sobre o agendamento na interface web, com possibilidade de incluir perguntas diversas acerca do ambiente do agendamento, do serviço ofertado, entre outros.

2.5.25.11 - A Solução poderá enviar para o Colaborador pesquisa da qualidade sobre o serviço prestado, através de todos os canais configurados, imediatamente após a finalização do atendimento, ou a cada etapa concluída, mediante configuração.

2.5.25.12 - A Solução deve enviar para o Colaborador cadastrado na Solução, sob demanda, pesquisa previamente definida pela CONTRATANTE:

2.5.25.13 - O formato da pesquisa será definido juntamente com a CONTRATANTE. Caberá à CONTRATADA a guarda destes dados e a tabulação das respostas da pesquisa de qualidade. A Solução deve exportar estes dados pelo menos nos formatos Excel e PDF para consulta da CONTRATANTE

2.5.25.14 - A CONTRATANTE poderá definir rotinas para execução da pesquisa de qualidade e enviar ao Colaborador através de todos os canais configurados, pré-determinados automaticamente com parâmetros e periodicidades definidas.

2.5.26 - Monitoramento Operacional Online

2.5.26.1 - A Solução de monitoramento e gestão de filas ofertada deve dispor de área de supervisão gerencial contendo, no mínimo:

2.5.26.1.1 - Recurso que possibilite monitorar o estado do link entre as unidades de atendimento no módulo gerencial;

2.5.26.1.2 - Sinalizar unidades de atendimento que apresentem eventual indisponibilidade no link.

2.5.26.1.3 - Demonstrar tela de monitoramento da fila em tempo real de cada uma das áreas de atendimento de cada unidade contendo, no mínimo:

a) Senhas na fila e suas prioridades;

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

2.5.26.1.4 Unidades e seus status:

a) Recurso visual que diferencie os pontos de atendimentos por situação, como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado;

b) Identificação do usuário logado no unidades caso exista;

c) Demonstrar o usuário em suspensão identificando o motivo e o horário de início da suspensão.

2.5.26.1.5 - Tela de monitoramento dos emissores de senhas de cada equipamento nas respectivas unidades de atendimento.

2.5.26.1.6. O monitor de triagem deve listar, no mínimo:

a) Usuários emissores logados;

b) Dados individuais de cada emissor;

c) Quantidade de senhas emitidas pelo usuário;

d) Quantidade de senhas não emitidas;

e) Quantidade de descongelamentos;

f) Indicativo de suspensão (horário de suspensão e motivo da suspensão).

2.5.26.1.7 - Prover recurso que permita listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento.

2.5.26.1.8- Recurso que possibilite listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada unidade de atendimento.

2.5.26.1.9- Possibilitar ao usuário rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independentemente do seu estado atual (finalizada ou ativa):

- a) Por número da senha;
- b) Por documento principal ou secundário;
- c) Por nome do Colaborador;
- d) Por data;
- e) Por Unidade.

2.5.26.1.10- Permitir exportação dos dados de rastreamento de uma senha pelo menos nos formatos PDF e Excel, além dos recursos de integração via API, nativos da Solução.

2.5.26.1.11- Permitir rastrear Colaborador e visualizar todas as suas senhas em qualquer unidade de atendimento, indicando, no mínimo:

- a) Número da senha;
- b) Horário de emissão;
- c) Horário de início de atendimento
- d) Horário de finalização ou cancelamento da senha;
- e) Unidade de atendimento.

2.5.26.1.12 - Monitorar todos os alarmes disparados em cada unidade de atendimento.

2.5.26.1.13 - Permitir filtragem por data e por tipo do alarme.

2.5.26.1.14 - Monitorar o uso do Chat, contendo histórico das mensagens trocadas entre usuários de cada unidade por data.

2.5.26.1.15 - Listagem de todos os agendamentos de cada unidade e serviço em uma data específica:

- a) Filtrar por status do agendamento (atendido, cancelado, pendente de confirmação, não comparecimento);
- b) Filtrar por origem (Colaborador e usuário);
- c) Possibilitar exportação da listagem de senhas agendadas para, no mínimo, PDF e Excel.

2.5.26.1.16 - Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real da área de atendimento e unidades, com capacidade de exibir, no mínimo, as seguintes informações:

- a) TMA atual; TME atual;
- b) Tempo de espera da senha mais antiga na fila (Ex: senhas que esperaram entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos);
- c) Quantidade de unidades logados;
- d) Quantidade de unidades suspensos;
- e) Quantidade de emissores logados;
- f) Quantidade de avaliações recebidas;
- g) Quantidade de recusas de avaliação;
- h) Quantidade de atendimentos por prioridade;
- i) Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado (Ex: senhas cujo tempo de atendimento foi entre 0 e 15 minutos, de 15 a 30 minutos e acima de 30 minutos);
- j) Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado;
- k) Quantidade de atendimento de senhas agendadas.

2.5.27 - Monitoramento Estratégico Online

2.5.27.1 - Disponibilizar funcionalidade de monitoramento online e em tempo real de todas as operações do atendimento nas Unidades de Atendimento, através de programa aplicativo para plataformas smartphones Android e iOS, incluindo Solução web browser.

2.5.27.2 - O monitoramento deve incluir, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Quantidade serviços solicitados;
- b) Tempo médio de atendimento;
- c) Quantidade de agendamentos realizados;
- d) Quantidade de senhas consultadas;
- e) Quantidade de senhas ativadas;
- f) Quantidade de avaliações recebidas;
- g) Quantidade de recusas de avaliação.

2.5.27.3 - Disponibilizar painel de monitoramento em tempo real do status dos equipamentos, com indicação:

- a) Lista de equipamentos com sua identificação e localização;
- b) Disponibilidade/indisponibilidade dos equipamentos;
- c) Mecanismos de auto recuperação em casos de falhas de conexão de rede.
- d) Manutenção do equipamento com histórico de chamados.

2.5.28 - Monitoramento por aplicativo móvel

2.5.28.1 - Todos os serviços disponíveis nas Unidades de Atendimento, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta devem estar disponíveis através de um aplicativo para celular (Android e iOS).

2.5.28.2- Funcionalidade ofertada para os Usuários com permissão específica para indicação dos atendimentos e agendamentos.

2.5.28.3- A Solução ofertada deve contemplar funcionalidades dedicadas aos Usuários, acessadas via Web e plataforma móvel, via smartphones e tablets Android e iOS.

2.5.28.4- Solução deve contar com as seguintes funções mínimas para consulta online:

2.5.28.4.1 - Lista das Unidades de Atendimento Presencial, com endereço, horário de funcionamento e mapa geográfico de acesso;

2.5.28.4.2 - Guia de Serviços contendo todos os serviços disponíveis nas unidades de atendimento da CONTRATANTE, incluindo informações sobre o número de pessoas na fila e o tempo médio de espera para o início do atendimento, a partir do horário da consulta;

2.5.28.4.3 - Total de pessoas em espera, por unidade e por área de atendimento de atendimento;

2.5.28.4.4 - atendimento de atendimento;

2.5.28.4.5 - Quantidade de atendimentos no dia e acumulado do mês;

2.5.28.4.6 - Quantidade de senhas na fila;

2.5.28.4.7 - Quantidade de senhas em atendimento;

2.5.28.4.8 - Quantidade de senhas atendidas;

2.5.28.4.9 - Tempo Médio de Espera, por unidade e por área de atendimento de atendimento;

2.5.28.4.10 - Tempo Médio de Atendimento, por unidade e por área de atendimento de atendimento;

2.5.28.4.11 - Tempo de espera da senha mais antiga na fila;

2.5.28.4.12 - Quantidade de unidades logados;

- 2.5.28.4.13 - Quantidade de unidades configurados;
- 2.5.28.4.14 - Quantidade de avaliações recebidas;
- 2.5.28.4.15 - Quantidade de recusas de avaliação;
- 2.5.28.4.16 - Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TMA;
- 2.5.28.4.17 - Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TMA;
- 2.5.28.4.18 - Indicação de atendimentos dentro do padrão configurado do TME;
- 2.5.28.4.19 - Indicação de atendimentos fora do padrão configurado do TME;
- 2.5.28.4.20 - Quantidade de agendamentos por Unidade;
- 2.5.28.4.21 - A interface gráfica Deve ser executada, preferencialmente, por meio de gráficos, velocímetros e painéis de monitoramento;
- 2.5.28.4.22 - Informações adicionais sobre o melhor dia da semana e horário para o atendimento, por serviço e por unidade de atendimento;
- 2.5.28.4.23 - - Não deve haver disponibilidade para qualquer visualização de imagem do ambiente do atendimento da CONTRATANTE.
- 2.5.29 - Funcionalidade Mobile para o Colaborador
 - 2.5.29.1 - A Solução Deve possibilitar a emissão, acompanhamento, cancelamento e adiamento de senha de atendimento, mediante funcionalidade ao alcance das plataformas web e mobile, permitindo que o Colaborador aguarde sua senha sem ter de esperar fisicamente no interior das Unidades de Atendimento.
 - 2.5.29.2 - A Solução mobile apresentada deve dispor de método de integração para ser configurado a diferentes canais de atendimento.
 - 2.5.29.3 - A Solução deve estar preparada para que a senha emitida pela aplicação mobile só entre na fila da unidade de atendimento após a aplicação identificar que o Colaborador está num raio de 500 (quinhentos) metros da unidade.
 - 2.5.29.4 - Entende-se por adiamento de senha a possibilidade de o usuário postergar seu atendimento mediante comando via Solução mobile. O adiamento Deve ser parametrizável no que diz respeito ao tempo de adiamento, ao número de vezes que uma senha pode ser adiada e à mensagem que será apresentada para o Colaborador em cada adiamento.
 - 2.5.29.5 - Entende-se por cancelamento o comando dado via Solução mobile que indique a desistência do atendimento, cancelando a senha do ordenamento da fila, além de registrar o motivo do cancelamento.
 - 2.5.29.6 - Entende-se por acompanhamento a possibilidade de visualizar as senhas que estão sendo chamadas na seção de espera da unidade de atendimento respectiva, e o tempo de espera estimado para a senha do Colaborador.
 - 2.5.29.7 - A funcionalidade deve garantir segurança contra acesso e operação indevida.
- 2.5.30- Integração
 - 2.5.30.1 - A Solução ofertada deverá prever integração das funcionalidades do presente objeto com outros sistemas. A CONTRATANTE pode requisitar, a integração de acordo com a política operacional adotada nas unidades de atendimento, visando a automatização do processo operacional, aumento da qualidade e produtividade do atendimento ao Colaborador.
 - 2.5.30.2 - A Solução ofertada, visando a total dispensa da interferência manual a partir do atendente, deve oferecer recurso de integração via WebService, contendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades operacionais:
 - a) Lista de atendentes.
 - b) Lista de impressoras.

- c) Lista de avaliações.
- d) Lista de prioridades.
- e) Lista de categorias.
- f) Lista de atividades.
- g) Lista de serviços.
- h) Lista de perfis.
- i) Lista de seções.
- j) Lista de guichês.
- k) Lista de motivos de suspensão.
- l) Trocar senha de um atendente.
- m) Efetuar login de atendente.
- n) Efetuar logoff de atendente.
- o) Lista de guichês livres.
- p) Lista de guichês logados.
- q) Situação de um atendente.
- r) Situação de uma senha.
- s) Lista de senhas na fila.
- t) Lista de senhas congeladas.
- u) Chamar próxima senha.
- v) Chamar senha específica.
- w) Rechamar senha no painel.
- x) Iniciar atendimento.
- y) Adicionar serviço.
- z) Alterar serviço.
- aa) Transferir atendimento para outro guichê.
- bb) Cancelar senha.
- cc) Finalizar atendimento.
- dd) Cadastrar Colaborador.
- ee) Pesquisar Colaborador.
- ff) Buscar Colaborador específico.
- gg) Vincular Colaborador a uma senha.
- hh) Suspender atendimento.
- ii) Retornar de suspensão.
- jj) Congelar senha.
- kk) Descongelar senha.
- ll) Emitir senha.

2.5.30.3 - A Solução ofertada deve ainda prever integração dos seguintes itens:

- a) Integração da Solução com software de telefonia para encaminhamento de atendimentos via telefone IP.
- b) Integração com aplicativos de Vídeo Streaming.
- c) Integração com servidores de arquivos.

2.6 - EQUIPAMENTOS

2.6.1 - Todos os equipamentos detalhados neste item tratam-se de especificações mínimas para o perfeito funcionamento do sistema, sendo que, não havendo a ruptura dos padrões tecnológicos solicitados, bem como, aumento no custo do fornecimento, pode ser ofertado equipamentos superiores de 1º uso aos detalhados.

2.6.2 - MÓDULO DE GESTÃO CORPORATIVA

2.6.2.1 - COMPUTADOR SERVIDOR DE APLICAÇÕES E BANCO DE DADOS

2.6.2.1.1 - A CONTRATADA deve fornecer computador de uso exclusivo como servidor de aplicação único do Módulo de Gestão Corporativa.

2.6.2.1.2 - Este equipamento deve ser fornecido pela CONTRATADA e garantir o processamento de todas as funcionalidades previstas, além de assegurar alto desempenho e disponibilidade à Solução em pauta.

2.6.2.1.3 - Este equipamento deve conter todo o conjunto de aplicativos referente ao controle e funcionalidades do Gerenciamento Corporativo do sistema em pauta, incluindo o gerenciador do Banco de Dados.

2.6.2.1.4 - Para maior integridade do sistema é recomendado que seja utilizado máquinas virtuais ou cloud Server para a operação do servidor de aplicação e servidor do banco de dados em separado.

2.6.2.1.5 - Caso não haja a possibilidade da virtualização dos servidores elencados acima, a empresa deverá fornecer os equipamentos necessários para pleno funcionamento da solução.

2.6.2.1.6 - A CONTRATADA deve ser a única responsável pelas manutenções de hardware e de software.

2.6.2.1.7 - A CONTRATADA deve comprovar todas as licenças dos softwares antes da assinatura do contrato instalados, como a exigência legal. Drivers, sistema operacional, gerenciador do banco de dados, etc. Nenhum software instalado, mesmo que não esteja em uso, pode deixar de portar suas respectivas licenças atualizadas.

2.6.2.1.7.1 - As licenças dos softwares deverão ser apresentadas ao fiscal do contrato, através do e-mail thiago.surette@mgs.srv.br.

2.6.2.1.8 - Será permitido o uso de sistema operacional Linux ou Windows, obedecendo a seus versionamentos mais atuais.

2.6.2.1.9 - A Solução deve ser compatível com os bancos de dados Oracle 18G, PostgreSQL, MYSQL, MARIADB. A CONTRATANTE será exclusiva na indicação do gerenciador a ser adotado.

2.6.2.1.10 - A CONTRATANTE disponibilizará os seguintes recursos para a acomodação deste ativo em suas dependências:

2.6.2.1.10.1 - Deve disponibilizar local físico apropriado, livre de umidade, vibrações e temperatura inadequadas;

2.6.2.1.10.2 - Possuir alimentação elétrica com a qualidade recomendada através de duas fontes distintas e independentes, sendo ao menos uma através de nobreak.

2.6.2.1.11- Disponibilizar acesso a todas as Unidades da CONTRATANTE

2.6.2.1.12 - Disponibilizar link para acesso externo, tipo VPN, considerando uso exclusivo para as ações da assistência técnica pela equipe da CONTRATADA. Este link deve obedecer a todas as regras técnicas e de segurança praticados pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá utilizar este link para outra finalidade a não ser a estrita necessidade da prestação dos serviços de assistência técnica.

2.6.2.1.13 - O acesso disponibilizado deve alcançar todos os equipamentos do presente sistema instalado nas Unidades da CONTRATANTE.

2.6.3 - MÓDULOS OPERACIONAIS

2.6.3.1 - COMPUTADOR SERVIDOR DE APLICAÇÕES

2.6.3.1.1 - Unidades de Atendimento

2.6.3.1.1.1 - Em caso de necessidade e com base na Solução ofertada, a CONTRATADA deve fornecer computador de uso exclusivo como servidor de aplicação nas Unidades da MG.

2.6.3.1.1.2 - A Solução oferecida pela CONTRATADA deve garantir qualidade e disponibilidade para o processamento de todas as funcionalidades.

2.6.3.1.1.3 - Em caso de adoção de equipamento específico pela Contratada, o mesmo deve receber um IP fixo, além de visibilidade pela VPN configurada pela CONTRATANTE.

2.6.3.1.1.4- A CONTRATADA deve disponibilizar a seguinte configuração mínima para este equipamento:

a) Processador: Mínimo Intel Xeon; Velocidade de clock mínima de 3.0 GHz; Cache de no mínimo 06 MB; Arquitetura de 32 e 64 bits.

b) Memória: Memória RAM do tipo DIMM DDR4 2400 MHz ou superior; Capacidade instalada no mínimo de 16 (dezesesseis) GB; Capacidade de expansão, mínima, de até 32GB.

c) Interfaces de disco interno: Interface controladora RAID SAS/SATA com taxa de Transferência de 3Gb/s ou superior; Capacidade de implementar RAID 0 e 1 por hardware; Cache mínimo de 512 MB; Totalmente compatível com os sistemas operacionais da Microsoft e Linux; Deve permitir Hot-swap.

d) Unidades de disco: 02 (duas) unidades de disco rígido internas hot-plug; Capacidade mínima individual de 1TB; Padrão mínimo SAS de 6 GB/s; Rotação mínima de 7.200 RPM.

e) Controladora de rede: 02 (duas) interfaces de rede padrão Gigabit Ethernet 10/100/1000Mbps, auto-negociável;

2.6.3.2 - EMISSOR DE SENHAS TIPO TRIAGEM E ATENDIMENTO

2.6.3.2.1 - Este equipamento deve ser composto de módulos físicos separados ou em módulo único (monobloco). Deve prover os seguintes dispositivos mínimos para o pleno suporte aos Atendentes dos Pontos de Atendimento do tipo Triagem e Atendimento:

2.6.3.2.2 - Impressora térmica

a) Papel térmico em bobina, 80mm x 80mm.

b) Corte por comando automático, parcial e total.

c) Caracteres especiais da língua portuguesa, inclusive acentos.

d) Indicador luminoso de falta de papel.

e) Dispositivo programável emissor de áudio.

f) Interface tipo USB 2.0, sem adoção de dispositivo físico de conversão.

g) Fonte de alimentação interna ou externa, 100 a 240 Vac, 60Hz.

2.6.3.3 - PAINEL DE CHAMADA DE SENHAS E CONTROLADOR DE UNIDADE

2.6.3.3.1 - O equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover de dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento, relativas à chamada da senha do Usuário que espera pelo atendimento, além da projeção controlada de informações programáveis, a critério da CONTRATANTE. Para as unidades de pequeno porte, a Solução ofertada poderá acumular as funções de servidor operacional da Unidade de Atendimento no mesmo equipamento que controla o Painel de Chamada de Senhas. Estes dispositivos mínimos são:

2.6.3.3.1.1 - Monitor de projeção;

a) Tela tipo LCD, tecnologia LED;

- b) Tamanho mínimo de 40 polegadas, documento;
- c) Interface de entrada para sinal, formato HDMI, somente;
- d) Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre
- e) 300 e 240 Vac, 60 Hz;

2.6.3.3.1.2 - Controlador e processador de funções;

- a) CPU Intel Core i3 2GHz ou superior;
- b) Memória cache 2MB ou superior;
- c) Memória principal 2GB ou superior;
- d) HD 80 GB ou superior;
- e) Interface de saída de vídeo, tipo HDMI;
- f) Interface tipo USB 2.0, para áudio externo;
- g) Interface tipo USB 2.0, para dispositivo de captura de TV digital de sinal aberto (ISDB-T Brasileiro);
- h) Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre
- i) 300 e 240 Vac, 60 Hz. Plug compatível com o novo padrão brasileiro, sem adaptador;

2.6.3.3.1.3 - Gabinete

2.6.3.3.1.3.1. Tipo slim, com espaço para todos os dispositivos previstos, exigindo neste documento;

2.6.3.3.1.4. Sistema Operacional Linux, Windows ou Android;

2.6.3.3.1.5. Captura de TV Digital de sinal aberto;

2.6.3.3.1.5.1. Compatível para o padrão brasileiro ISDB-T;

2.6.3.3.1.5.2. Alimentação via interface USB 2.0 ou superior;

2.6.3.3.1.5.3. Interface para receber antena de sinal digital;

2.6.3.4 - TERMINAL DE AUTO-ATENDIMENTO

2.6.3.4.1 - Para ser aplicado em todas as Unidades da CONTRATANTE onde não for possível a instalação ou a utilização do Terminal do Atendente, tipo estação de trabalho, a Solução deve dispor de um terminal do atendente alternativo. Este equipamento deve ser composto em um gabinete compacto e de tamanho reduzido. Deve conter dispositivos para a operação de diversas funcionalidades relacionadas à senha do Usuário. Deve também conter interface para a utilização do Terminal de Avaliação. Estes dispositivos mínimos são:

2.6.3.4.1.1 - Display tipo LCD, mínimo de duas linhas com 16 caracteres cada uma, com backlight;

2.6.3.4.1.2 - Teclado tipo membrana e calotas, com as seguintes funções:

- a) Login e Logout do Usuário
- b) Alterar o serviço
- c) Rechamar senha
- d) Chamar próxima senha
- e) Suspende / Retornar atendimento
- f) Atividade adicional Chamar senha específica Iniciar atendimento
- g) Pausa / continuar atendimento
- h) Encerrar atendimento para chamar próxima senha
- i) Alterar passo do atendimento
- j) Cancelar senha

k) Finalizar atendimento

l) Teclado numérico 0-9, Limpa, Enter e Esc

2.6.3.5 - TERMINAL DE CONSULTA DE SENHA E AVALIAÇÃO

2.6.3.5.1 - Este equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento. Dispositivos:

- a) Interface para as funcionalidades previstas ao Usuário
- b) Tela de LCD colorida, com resolução mínima de 1024 x 720;
- c) Touchscreen multi toque integrado, tecnologia capacitiva ou superior;
- d) Tamanho entre 8 e 10 polegadas;
- e) CPU de dois núcleos 1GHz ou superior.

2.6.3.5.2 - Emissor de áudio

- a) Controlado e programável, via software;
- b) Sons e toques específicos de acordo com a função operada pelo Usuário;
- c) Emissão de nomes e mensagens faladas, considerando as funcionalidades previstas neste documento;

2.6 3.6 - PAINEL PANORÂMICO DE GERENCIAMENTO

2.6 3.6.1 - Este equipamento deve ser composto de um único bloco físico para acomodação de todos os seus dispositivos eletrônicos. Deve prover dispositivos para a execução de todas as funcionalidades previstas por este documento, visando à projeção de telas com informações configuráveis e formatadas para o completo entendimento das equipes de gestores, gerentes, supervisores e atendentes do projeto da CONTRATANTE. Dispositivos:

2.6 3.6.2 - Monitor de projeção de conteúdos

- a) Tela tipo LCD, tecnologia LED;
- b) Tamanho mínimo 40 polegadas;
- c) Interface de entrada para sinal tipo HDMI;
- d) Fonte de alimentação interna, sem a necessidade de adaptadores externos. Voltagem entre 300 e 240 Vac, 60 Hz.

2.6 3.6.3 - Controlador e processador de funções

- a) CPU de dois núcleos 1GHz ou superior;
- b) Memória RAM 2GB, ou superior;
- c) Memória Flash 8GB, ou superior;
- d) Interface de saída de vídeo, tipo HDMI.

2.6 3.6.4 - Interface de comunicação

- a) Protocolo ethernet ou Wi-fi; RJ-45;
- b) Velocidades 10/100Mbps, com possibilidade de configuração.

2.6 3.6.5 - Fonte de alimentação

- a) Voltagem entre 100 e 240 Vac, 60 Hz. Plug compatível com o novo padrão brasileiro, sem adaptador.

2.6 3.6.6 - Gabinete

2.6 3.6.6.1 - Tipo slim, moldura, com espaço para todos os dispositivos previstos e exigidos neste documento.

2.6 3.6.7 - Sistema Operacional Linux, Windows, ou Android.

2.6 3.7 - ACESSÓRIOS PARA A ESTAÇÃO DE TRABALHO DO ATENDENTE

2.6 3.7.1 - Para cada guichê equipado como ponto de atendimento (PA) com uma estação de trabalho das unidades de atendimento, deve ser previsto o fornecimento e instalação de um kit de acessórios, contendo os seguintes itens:

- a) Microfone convencional, com bifurcação para Atendente e Colaborador.
- b) Câmera de vídeo, tipo “webcam”, definição mínima de 300k pixels, conectada em interface nativa USB.

2.6.3.8 - MATERIAIS

2.6.3.8.1 - Todos os materiais necessários à composição do presente objeto, considerando fabricação, instalação e assistência técnica devem ser da responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

2.6.3.8.2 - A CONTRATANTE não tem qualquer responsabilidade técnica, fiscal ou financeira sobre qualquer item acessório que fizer parte deste escopo de fornecimento.

2.6.3.8.3 - A CONTRATADA deve dispor dos acessórios como parte integrante dos respectivos produtos, e perfeitamente adaptados a cada função e ponto das instalações da CONTRATANTE.

2.6.3.8.4 - Havendo necessidade, a CONTRATADA deve efetuar mudanças e ajustes nos acessórios, incluindo quantidades, visando à perfeita conclusão das instalações e implantações.

2.6.3.8.5 - A CONTRATADA deve dispor de acessórios, garantindo harmonia com o perfil arquitetônico do lugar, melhor visibilidade e aproveitamento para os usuários finais.

2.6.4 - MÓDULO DA GESTÃO CORPORATIVA DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

2.6.4.1 - COMPUTADOR SERVIDOR DE APLICAÇÕES E BANCO DE DADOS

2.6.4.1.1 - Este equipamento deverá ser instalado na sala cofre, sob a modalidade colocation.

2.6.4.1.2 - Equipado com fonte de alimentação redundante, a CONTRATANTE disponibilizará duas fontes de energia (tomadas) independentes e com circuitos elétricos distintos.

2.6.4.1.3 - Este equipamento deverá garantir sintonia com a política de segurança e demais regras em vigor adotados pela CONTRATANTE.

2.6.4.1.4 - Link de Dados

2.6.4.1.4.1- Este dispositivo deve ser conectado, via protocolo Ethernet, à mesma rede intranet da unidade, considerando as especificações já existentes.

2.6.4.1.4.2- A CONTRATADA não poderá reivindicar especificações técnicas adicionais.

2.6.4.1.5 - Cabeamento de Rede

2.6.4.1.5.1 - A CONTRATADA deve seguir rigorosamente o padrão das instalações existentes na sala cofre, devendo disponibilizar a execução de todos os serviços de infraestrutura de interesse e orientação da CONTRATANTE.

2.6.4.1.6 - Alimentação Elétrica

2.6.4.1.6.1 - A CONTRATADA deve seguir rigorosamente o padrão das instalações existentes na sala cofre. Qualquer alteração necessária deverá ser custeada pela empresa, obedecendo aos padrões existentes no local.

2.6.4.1.6.2 - O equipamento deve suportar tensão entre 100 e 240 Vac, 60Hz, e a potência não deverá ser maior que 700 VA. O modelo das tomadas deve obedecer ao padrão brasileiro em vigor, incluindo Fase, Neutro e Terra.

2.6.4.1.7 - Rack

2.6.5 - Suporte de Fixação

2.6.5.1 - SUPORTES DE SUSTENTAÇÃO E FIXAÇÃO

2.6.5.1.1 - Todos os suportes de sustentação e fixação dos equipamentos e módulos que compõem a presente Solução são parte integrante deste escopo de fornecimento.

2.6.5.1.2 - A CONTRATADA deve disponibilizar perfeita adequação para a sustentação e fixação dos equipamentos, mediante as seguintes considerações:

- a) Tipo e modelo do equipamento ou módulo;
- b) Local da instalação;
- c) Ergometria;
- d) Segurança;
- e) Atendimento à legislação vigente;
- f) A pintura de acabamento deve estar de acordo com as normas da CONTRATANTE, considerando cor e textura.

2.6.5.1.3 - O procedimento de fixação deve considerar:

- a) Local da fixação;
- b) Segurança;
- c) Materiais.

2.7 - INFRAESTRUTURA

2.7.1 - A CONTRATADA deve observar as condições abaixo destacadas para os procedimentos de execução da infraestrutura necessária aos módulos e dispositivos do sistema em pauta. Visando facilitar o entendimento e garantir o cumprimento das normas e condições, os procedimentos exigidos são destacados e classificados por tipo de módulo.

2.7.2 - Será da inteira responsabilidade da CONTRATADA executar e manter disponível a infraestrutura necessária ao bom desempenho dos recursos funcionais previstos neste documento.

2.7.3 - Será de responsabilidade da CONTRATANTE indicar, disponibilizar e configurar os pontos de rede de dados necessários, conforme indicados neste documento. Estes pontos de rede estarão nos switches da estrutura de TI, em cada Unidade da CONTRATANTE, e nas dependências da sala cofre quando aplicada.

2.7.4 - A Solução proposta deverá atender a política de segurança adotada pela CONTRATANTE. Todas as características técnicas dos equipamentos devem ser detalhadamente apresentadas para Coordenadoria Administrativa e Gerencia de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, em conjunto, para avaliação prévia e respectiva homologação.

2.7.5 - O detalhamento das características técnicas dos equipamentos deverão apresentados no momento da prova de conceito.

2.7.6 - A qualidade da energia elétrica utilizada nos equipamentos deste sistema de atendimento deve ser da inteira responsabilidade da CONTRATADA. Em caso de necessidade, a mesma deverá disponibilizar equipamentos complementares como estabilizadores e até no-breaks, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE. Estas

eventuais demandas complementares devem fazer parte do escopo da vistoria técnica, de responsabilidade da CONTRATADA.

2.8 - CAPACITAÇÃO

2.8.1 - Deverá ser fornecido pela CONTRATADA, capacitação presencial para no máximo para 10 empregados da CONTRATANTE, em todos os módulos de acordo com os níveis de operação:

- a) Configuração: mínimo de 20 horas;
- b) Emissão e atendimento: mínimo de 04 horas;
- c) Supervisão: mínimo de 04 horas;
- d) Gestão e Relatórios: mínimo de 04 horas.

2.8.2 - A CONTRATADA deverá disponibilizar um instrutor/técnico para, além de ministrar a capacitação de todos os usuários, acompanhar in-loco a operação do sistema durante o tempo necessário à perfeita execução das rotinas pelos usuários, mediante programação estabelecida entre as partes.

2.8.3 - Todas as despesas do instrutor/técnico com deslocamento, hospedagem, alimentação, materiais e demais despesas necessárias, deverão ser custeadas pela CONTRATADA.

2.8.4 - A capacitação deverá ser ministrada em uma única turma, conforme cronograma a ser disponibilizado pela CONTRATANTE após a assinatura do contrato CONTRATANTE.

2.8.5 - As capacitações poderão ocorrer nas salas de aula das unidades de atendimento, sendo responsabilidade da empresa CONTRATADA:

2.8.5.1 - Fornecer as apostilas, manuais e demais materiais didático-pedagógicos necessários à realização da capacitação. Tais documentos deverão ser apresentados em português. Este material poderá também possibilitar o ensino à distância, via Intranet, utilizando tecnologia WEB.

2.8.6 - A capacitação deverá conter, pelo menos, os seguintes aspectos:

- a) Introdução ao SISTEMA (conceitos, componentes e arquitetura);
- b) Planejamentos de uso (requisitos de ambiente para instalação);
- c) Aplicação de políticas de monitoramento e gerenciamento;
- d) Utilização de ferramentas de apoio tais como panorama, relatórios e consultas.

2.8.7 - Visando sempre balizar os conhecimentos da utilização do sistema, há a necessidade de que a CONTRATADA se planeje para ministrar um ciclo de capacitações continuadas nos mesmo parâmetros do treinamento inicial a cada 12 meses, presencial na sede da CONTRATANTE.

2.9 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÕES

2.9.1 - A assistência técnica e as manutenções preventivas e corretivas serão realizadas pela CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE, sem limite de chamadas, de acordo com os manuais e normas técnicas dos fabricantes dos equipamentos/software, efetuando os necessários ajustes, reparos e/ou substituições de peças, acessórios e componentes, sem ônus adicional durante todo o período de contratação. A CONTRATANTE têm funcionamento de segunda à sexta-feira, no horário entre 07h00 as 17:00, horário de Brasília, sendo que havendo necessidade da administração estes horários podem ser alterados a qualquer momento.

2.9.2 - As manutenções corretivas deverão ser feitas em qualquer dia e horário que forem solicitadas, inclusive em dias e horários de funcionamento das Centrais de Atendimento, de forma que sejam programadas para que não interrompam o fluxo normal de serviços. As

manutenções preventivas devem ser efetuadas dentro de rotina estabelecida, sem que haja a paralisação do atendimento.

2.9.3 - A CONTRATADA será acionada para prestar os serviços de assistência técnica, por meio de um SISTEMA WEB de abertura de chamadas, via telefonia ou por e-mail, com devido fornecimento do protocolo de abertura de chamada, que deverá ser fornecido pela própria CONTRATADA.

2.9.4 - O SISTEMA WEB para abertura e acompanhamento dos chamados técnicos, deverá dispor dos seguintes recursos e funcionalidades mínimas:

- a) Acesso de usuários via login e senha, criados para as unidades de atendimento.
- b) Possibilidade de alteração de senha para o usuário ligado.
- c) Possibilidade de seleção da unidade para abertura de chamado técnico.
- d) Possibilidade de seleção do assunto: Equipamentos ou Sistema.
- e) No caso de seleção para o “Sistema” ter as opções “Inconsistência” ou “Desenvolvimento”
- f) Quando selecionado para inconsistências ter os seguintes recursos: Demandas finalizadas;
- g) Demandas em aberto;
- h) Data da solicitação da demanda;
- i) Status da demanda (concluída/não concluída);
- j) Observações.

2.9.5 - Quando selecionado para desenvolvimento ter os seguintes recursos:

- a) Demandas finalizadas;
- b) Demandas em aberto;
- c) Data da solicitação da demanda;
- d) Status da demanda (em análise/concluída/não aprovada); Prazo para análise;
- e) Prazo para conclusão;
- f) Observações.

2.9.6 - No caso de seleção para equipamento, disponibilizar recurso para abertura de ocorrências:

2.9.6.1 - O SISTEMA deverá dispor de recurso de abertura de ocorrências para determinada Unidade, podendo selecionar o equipamento através dos seguintes tópicos:

- a) Nome do equipamento; Número de série do equipamento; e Localização do equipamento.

2.9.7 - Possibilidade de listar os chamados:

- a) Possibilidade de visualizar chamados finalizados e não finalizados;
- b) Possibilidade de resposta aos chamados não finalizado.
- c) O SISTEMA deverá dispor de recurso para listar todas as chamados finalizados, podendo filtrar pelos seguintes tópicos: Número do chamado; Atividade;
- d) Tipo de chamado; Data de abertura; Técnico responsável; Status de execução; e Programação.

2.9.8 - Acordo de Nível de Serviço

2.9.8.1 - O processo de gestão de incidentes trata as solicitações, provendo suporte desde a criação até a resolução, Um incidente é qualquer evento que possa afetar o serviço e o objetivo da gestão de incidentes e fazer com que, tão rápido quanto possível, o serviço volte aos níveis requeridos, enquanto os impactos negativos nas operações de negócios são minimizados.

2.9.8.2. SLA Atendimento a Solicitações

- a) Prioridade 1: Indisponibilidade total de componentes críticos do serviço: SLA: 30 minutos;
- b) Prioridade 2: Indisponibilidade parcial de componentes críticos do serviço: SLA: 1 hora;
- c) Prioridade 3: Criação, alteração ou exclusão de regras, Filtro de Conteúdo, Controle de Aplicação. SLA: 24 horas;
- d) Prioridade 4: Criação, alteração ou exclusão de regras com necessidade de Análise investigação: 72 horas;
- e) Prioridade 5: Requisições de Logs, relatórios ou alterações de configurações e mudanças que não impactem na disponibilidade do sistema; Análise Investigação: SLA: 120 horas;

2.9.8.3 - Prazo para Resolução

2.9.8.3.1 - A mensuração da complexidade será efetuada pela empresa CONTRATADA com a análise e aval da equipe técnica designada pela CONTRATANTE.

- a) Alta Complexidade; 2(duas) horas
- b) Média Complexidade: 1(uma) hora;
- c) Baixa Complexidade: em até 30 minutos;

2.9.8.4 - SLA de Envio de Relatórios

- a) Relatórios de incidentes: em até 5 dias úteis após o incidente;
- b) Relatórios mensais: 35 dias após a data de ativação do produto (30 dias para fechar o ciclo mensal e 5 dias para preparar o relatório). A data fica fixada todos os meses a partir da ativação.

2.9.8.5 - SLA de Reparo de Equipamentos

- a) Prazo para reparo dos equipamentos : 4 horas.
- b) Substituição de equipamentos que não tiverem sua operacionalidade reestabelecido nos prazos anterior deverão ser substituídos imediatamente, sem ônus.
- c) A CONTRATANTE deverá ter à disposição da CONTRATADA para pronto atendimento, equipamentos sobressalentes dos dispositivos que compõem a SOLUÇÃO.

2.9.8.6 - Tempo de Serviço Acordado

2.9.8.6.1 - Será fornecido de segunda a sexta-feira, excluindo-se os feriados, das 07hs às 17hs horário da CONTRATANTE.

2.9.8.7 - Expectativas de entrega do Serviço (Disponibilidade)

Durante um ano, o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 36 horas (99,00% de disponibilidade).

2.9.8.7.1- Paradas planejadas

- a) Do total de horas de indisponibilidade, as paradas planejadas não poderão totalizar menos do que 18 horas (50% do total das paradas)

2.9.8.8 - Paradas não planejadas

- a) Do total de horas de indisponibilidade, as paradas não planejadas não poderão totalizar mais do que 18 horas (50% do total das paradas)

2.9.8.9 Tempo máximo de Reparo (MTTR)

- a) Para serviço completamente indisponível: 2 horas
- b) Para serviço com degradação de qualidade 6 horas

2.9.8.10 - Janelas de Manutenção

2.9.8.10.1 - As janelas de manutenção são uma grade de horários acordados e periódicos onde as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade (downtime) não programado.

a) Segunda a sexta-feira: 18:00 as 23:00 e Sábados Domingos e feriados: 09:00 as 18:00

2.9.8.11 - A manutenção corretiva tem por finalidade corrigir os defeitos apresentados pelos equipamentos, seus acessórios e componentes, compreendendo ajustes, regulagens e substituições de peças, por conta e garantia da CONTRATADA, devendo restabelecer o funcionamento do equipamento nos prazos estipulados no item 2.9.8.5.

2.9.8.12 - As manutenções corretivas e preventivas no(s) equipamento(s) e no sistema deverão ser executadas por técnicos especializados, treinados, mantidos e coordenados pela CONTRATADA, que assumirá toda e qualquer responsabilidade pelos Serviços prestados pelos mesmos, quer sejam nas dependências físicas da CONTRATANTE ou fora delas.

2.9.8.13 - Para cada atendimento realizado a CONTRATADA deverá apresentar relatório de visita contendo os dados relevantes sobre a intervenção feita no equipamento, tais como:

2.9.8.14 - Horário da chamada, identificação da unidade defeituosa, defeitos apresentados, providências adotadas, peças substituídas e quaisquer outras anotações pertinentes.

2.9.8.15 - Uma copia do relatório de visita deverá ser entregue à equipe técnica (TI) da CONTRATANTE..

2.9.8.16 - Nos casos em que se fizer necessária a retirada e transporte de equipamentos para a oficina ou laboratório da CONTRATADA, tal iniciativa e providência correrão por conta, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, devendo ser obedecidos os procedimentos internos de segurança da Central de Serviço e, obrigatoriamente, ser a retirada precedida de autorização por escrito da equipe técnica (TI) da CONTRATANTE.

2.9.8.17 - A cada período de 12 meses após a assinatura do contrato se faz necessário que haja uma visita técnica, onde deverá ser feito um acompanhamento in-loco do funcionamento do sistema nas unidades de atendimento. As datas poderão ser coincidentes ao ciclo de capacitações continuada citada no item 2.8.

2.9.8.18 - Esta visita técnica tem que ser efetuada por técnico(s) da empresa que obtenha(m) pleno conhecimento da Solução e do fluxo de atendimento das unidades (adquirido na implantação e no acompanhamento técnico do contrato).

2.9.9 - Atualizações novas funcionalidades

2.9.9.1 - A CONTRATADA deverá manter a SOLUÇÃO atualizada em todas as suas versões, sendo no caso de desenvolvimento de novas funcionalidades, ou ainda, caso haja evolução do sistema a ser implantado.

2.9.9.2 - A CONTRATANTE poderá, durante o período de contratação, por meio de suas unidades de atendimento, solicitar que sejam desenvolvidas novas funcionalidades que visem melhorar a gestão do atendimento, seja no caráter operacional quanto na vertente gerencial, desde que não alterem todo o escopo inicial da Solução.

2.9.9.3 - A unidade de atendimento havendo a necessidade, mediante justificativa, abrirá requisito para nova funcionalidade, que será avaliado pela empresa considerando a possibilidade e o prazo necessário a execução da demanda. O prazo para resposta da empresa não poderá ultrapassar 10 dias corridos.

2.9.9.4 - A CONTRATADA deverá manter seus manuais de instrução e orientação do sistema sempre atualizados em conformidade às alterações/atualizações efetuadas, de forma a abranger todas as funcionalidades da Solução.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO

3.1 - O preço global do presente Contrato é de R\$ _____ (_____), no qual já estão incluídas todas as despesas especificadas na proposta da CONTRATADA e conforme discriminado abaixo:

LOTE	ITEM	CÓDIGO SISTEMA	DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR ÚNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR 48 MESES
ÚNICO	1	8514	Licença de uso - emissão e Impressão de Senhas	Licença	1			
	2	8515	Licença de uso - painel de Chamada de Senhas	Licença	1			
	3	8516	Licença de uso - terminal de Chamada de Senhas	Licença	60			
	4	8517	Licença de uso para atendimento de Senhas Terminal Virtual	Licença	20			
	5	8518	Licença de uso para avaliação do Atendimento - WEB	Licença	1			
	6	8519	Licença de uso para supervisão e Monitoramento Operacional e Corporativo	Licença	10			
	7	8520	Licença de uso de painel de Gerenciamento Matricial	Licença	1			
	8	8521	Licença de uso - Servidor Corporativo	Licença	1			
	9	8522	Licença de uso - Servidor Operacional	Licença	2			
	1	8523	Locação de impressora de senha	Und.	1			
	2	8524	Locação de painel de Chamada de Senhas	Und.	1			
	3	8525	Locação de painel de Gerenciamento Matricial	Und.	1			
	4	8526	Locação de servidor Operacional	Und.	2			
	VALOR TOTAL							

3.2. Considera-se, para todos os fins, a composição de preços prevista na proposta comercial da Contratada, relacionando custos/despesas diretos e indiretos.

Parágrafo Único - O preço global deverá compreender todas as despesas diretas e indiretas com materiais, mão de obra, cumprimento das leis sociais, fiscais, tributárias, previdenciárias e trabalhistas, transporte, taxas, seguros e demais valores e encargos necessários à perfeita execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO

4.1 - O regime de execução do Contrato é o da execução indireta.

§1º - A CONTRATADA obriga-se a fornecer o objeto previsto na Cláusula Primeira deste Contrato, nos moldes das especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 065/2022, sob pena de aplicação das sanções previstas na Cláusula Décima Primeira deste instrumento.

§2º - Os produtos, mesmo entregues e aceitos, ficam sujeitos à substituição, a qualquer tempo, desde que comprovada a incompatibilidade com o descrito neste instrumento, ou com a amostra apresentada no certame e ainda, constatada a existência de defeitos ou condições inadequadas de transporte, e/ou que se mostrarem incompatíveis para os fins que se destinam.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA

5.1 - O Contrato terá vigência de 48 (quarenta e oito) meses, a contar de sua assinatura, com eficácia legal a partir da publicação do seu extrato na Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais e poderá ser prorrogado até os limites estabelecidos pela legislação vigente.

5.2. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, observado o interregno mínimo de 12 meses, contados da data da assinatura do contrato, concedido por termo de apostila.

CLÁUSULA SEXTA – DO RECEBIMENTO, FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

6.1 - O recebimento do objeto desta aquisição será efetuado de acordo com a norma interna da CONTRATANTE.

6.1.1 - O prazo de entrega dos itens é de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de envio da Autorização de Fornecimento.

6.2 - A entrega do objeto contratado deverá ser feita na Gerência de Tecnologia da Informação - GETIN, situado na Avenida Álvares Cabral nº 200, 12º Andar, Centro, Belo Horizonte – MG, CEP 30.170-001, de segunda a sexta feira, no horário de 08h às 12:00hs e das 13h às 17:00 hs.

6.3 - O recebimento deste objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

6.4 - O recebimento do serviço só será efetivado mediante a apresentação da DANFE e da confirmação, no ato do recebimento, do envio do arquivo XML da nota fiscal eletrônica para o endereço de e-mail: vanessa.villares@mgs.srv.br e felipe.chaves@mgs.srv.br

6.5 - A gestão do Contrato será realizada pela Coordenadoria Administrativa (COAD).

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1 - O pagamento será realizado pela Gerência de Tesouraria (GETES), situada na Av. Álvares Cabral, nº 200, Centro, Belo Horizonte – MG, em moeda corrente do país e mediante transferência eletrônica ou boleto bancário em conta corrente, a ser efetuada em favor da CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias corridos contados após a aprovação definitiva do material e da nova fiscal.

Parágrafo único: A Nota fiscal será encaminhada para pagamento somente após a aprovação do objeto entregue ou serviço prestado, na forma da legislação vigente.

7.2 - A CONTRATADA deverá informar, no "corpo" da nota fiscal, os dados referentes à conta bancária (se o pagamento não for através de boleto) e número do Contrato.

7.2.1 - A conta bancária informada será, obrigatoriamente, vinculada ao CNPJ da CONTRATADA.

7.3 - A Nota Fiscal deverá ser encaminhada à CONTRATANTE, através do email: vanessa.villares@mgs.srv.br, felipe.chaves@mgs.srv.br, e o pagamento ocorrerá após a aprovação do objeto entregue, na forma da legislação vigente.

7.3.1 - Caso ocorram irregularidades na emissão da Nota Fiscal/Fatura, o prazo será contado a partir da sua reapresentação, devidamente regularizada.

7.4 - Fica desde já reservado à CONTRATANTE o direito de não efetuar o pagamento se, no ato da entrega e aceitação do objeto, este não estiver em perfeitas condições e de acordo com todas as especificações e condições estipuladas neste instrumento.

7.5 - No caso de atraso no pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será de 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$
$$I = (TX/100)/365, \text{ assim apurado: } I = (6/100)/365, \text{ onde } I = 0,00016438$$

Em que:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual = 6%;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

7.6 - Na ocorrência de necessidade de providências complementares, o decurso de prazo para pagamento será interrompido, reiniciando a contagem a partir da data de sua regularização, caso em que não será devida a atualização financeira.

7.7 - Do montante devido à CONTRATADA poderão ser deduzidos valores correspondentes a multas e/ou indenizações.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES

8.1 - Constituem obrigações das partes:

I - DA CONTRATADA:

a) Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus Anexos e sua proposta comercial, assumindo os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto como exclusivamente seus;

b) Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus Anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: *marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade*;

c) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os arts. 12, 13, 18 a 25 do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);

d) Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Contrato, o objeto com avarias ou defeitos;

e) Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

- f) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- g) Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.
- h) Fornecer todo o material e ferramental necessários para a execução dos serviços, incluindo escadas apropriadas.
- i) Exigir o uso de equipamentos de proteção individual – EPI e coletivo – EPC necessários a cada tarefa pelos seus funcionários. Para serviços que envolvam trabalho com eletricidade, os técnicos deverão trajar as vestimentas especificadas pela legislação vigente para essas atividades.

II - DA CONTRATANTE:

- a) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos;
- b) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos com as especificações constantes do Edital e da proposta comercial, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- c) Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- d) Cabe ao Gestor e ao Fiscal do Contrato acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão/empregado especialmente designado;
- e) Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus Anexos;
- f) Permitir aos técnicos da CONTRATADA, condições de acesso aos locais de instalação do objeto desta contratação, respeitadas as normas de segurança adotadas pela CONTRATANTE.

Parágrafo único: A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

9.1 - A despesa decorrente desta contratação correrá por conta de recursos próprios da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

10.1 - Constituem motivo para rescisão do Contrato:

- a) Descumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b) Cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- c) Atraso injustificado ou a paralisação do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE;
- d) Desatendimento das determinações regulares do Fiscal e do gestor do Contrato;

- e) Decretação de falência;
- f) Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do Contrato;
- g) Ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

§1º Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

§2º A rescisão deste Contrato se dará nos seguintes termos:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados no item anterior;
- b) amigável, por acordo entre as partes;
- c) judicial, nos termos da legislação.

§3º A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da Autoridade Competente.

§4º Quando a rescisão decorrer de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES

11.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas no presente Contrato ensejará a aplicação das penalidades previstas na Lei Federal nº 10.520/2002 e nos arts. 38 e 48 do Decreto Estadual nº 45.902/2012, Capítulo III, conforme transcrições abaixo:

“Lei Federal 10.520/2002

Art. 7º: Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4o desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no contrato e das demais cominações legais.”

“Decreto Estadual nº 45.902/2012

Art.38. Aos Fornecedores que descumprirem total ou parcialmente os contratos celebrados com a Administração Pública Estadual serão aplicadas as sanções previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666, de 1993, com observância do devido processo administrativo, respeitando-se o contraditório e a ampla defesa, observado o disposto neste Decreto:

I - advertência escrita - comunicação formal de desacordo quanto à conduta do Fornecedor sobre o descumprimento de contratos e outras obrigações assumidas, e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

II - multa - deverá observar os seguintes limites máximos:

a) três décimos por cento por dia, até o trigésimo dia de atraso;

b) dez por cento sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia;

c) vinte por cento sobre o valor do fornecimento, serviço ou obra não realizada ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações Contratadas;

III - suspensão temporária do direito de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a dois anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação do Fornecedor perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos resultantes de sua ação ou omissão, obedecido o disposto no inciso II do art. 54.

§ 1º Em caso de atraso injustificado na execução do objeto, poderá a Administração Pública Estadual aplicar multa de até três décimos por cento por dia, até o trigésimo dia de atraso, ou de até vinte por cento, em caso de atraso superior a trinta dias, sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, ou sobre a etapa do cronograma físico de obras não cumpridas, conforme previsão constante do art. 86 da Lei Federal nº 8.666, de 1993.

§ 2º A aplicação de multa, seja moratória ou compensatória, fica condicionada a sua previsão expressa e suficiente no Edital e no contrato, quando houver, por meio de cláusula que contenha a indicação das condições de sua imposição no caso concreto bem como dos respectivos percentuais aplicáveis, conforme art. 86 e inciso II do art. 87 da Lei Federal nº 8.666, de 1993.

§ 3º O valor da multa aplicada, nos termos do inciso II, será descontado do valor da garantia prestada, prevista no § 1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666, de 1993, retido dos pagamentos devidos pela Administração Pública Estadual ou cobrado judicialmente.

§ 4º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de cinco dias úteis.

(...)

Art.48. Em se tratando de licitação na modalidade Pregão, a sanção a ser aplicada será a de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, nos termos do art. 12 da Lei nº 14.167, de 2002, respeitado, na gradação do prazo, o disposto no art. 47, §3º, deste Decreto.”

11.2. Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior e caso fortuito, dispostos no art. 393 do Código Civil, ou calamidade pública, assim estabelecida por lei.

11.2.1. Consideram-se motivos de força maior, caso fortuito ou calamidade pública: atos de inimigo público, guerra, revolução, bloqueios, epidemias, fenômenos meteorológicos de vulto, perturbações civis ou quaisquer acontecimentos assemelhados que fujam ao controle razoável de qualquer das partes contratantes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. As PARTES, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores e/ou fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei Federal nº 13.709/2018.

12.2. As PARTES se comprometem a proteger os direitos de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, seja por meios físicos ou digitais, garantindo que os dados pessoais aos quais tenham acesso sejam tratados como propósitos legítimos.

12.3. Em caso de necessidade de acesso, coleta, armazenamento e tratamento de dados pessoais para execução do Contrato em questão. As PARTES assumem o compromisso de restringir sua atuação naquilo que se fizer imprescindível à execução do Contrato.

12.4. Os dados pessoais aos quais a CONTRATADA tiver acesso em razão da execução do Contrato não poderão ser revelados ou compartilhados com terceiros, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, compilações, extratos, análises, estudos, encaminhamentos ou outros meios que reflitam as referidas informações, ressalvados os casos em que houver prévia autorização por escrito da CONTRATANTE.

12.5. O eventual acesso, pela CONTRATADA, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio da CONTRATANTE, implicará para a CONTRATADA e para seus empregados/colaboradores – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, inclusive após o término da vigência do presente Contrato.

12.6. A CONTRATADA deverá utilizar e manter medidas de segurança administrativas, tecnológicas, técnicas e operacionais apropriadas, que sejam suficientes para proteger a confidencialidade e a integridade de todos os dados pessoais aos quais tenham acesso, garantindo a confidencialidade e proteção desses dados contra qualquer visualização e/ou tratativa não autorizada pela CONTRATANTE.

12.7. Caberá à CONTRATADA manter sigilo sobre os dados pessoais dos candidatos/empregados/colaboradores da CONTRATANTE aos quais tiver acesso, respeitando todos os protocolos exigidos pela Lei Federal nº 13.709/2018, bem como legislação complementar e orientações emitidas pela ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), assumindo inteira responsabilidade administrativa, civil e criminal por eventual incidente ou vazamento de dados provocados por si, seus empregados e/ou

colaboradores, sem prejuízo de indenização à CONTRATANTE e/ou pessoa prejudicada, observando o contraditório e a ampla defesa.

12.8. Em caso de necessidade de encaminhamento pela CONTRATADA à CONTRATANTE de documentos e/ou arquivos que contenham dados pessoais e/ou sensíveis de empregados/colaboradores, este deverá ocorrer, sempre que possível, por meio eletrônico, protegido com senha (ou criptografado), e endereçado a pessoas expressamente autorizadas pela CONTRATANTE, de modo a afastar o risco de extravio da documentação e a manipulação de dados por pessoas não autorizadas.

12.9. A CONTRATADA cooperará com a CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos a LGPD e demais normas de proteção de dados, bem como no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo, naquilo que couber.

12.10. Caso a CONTRATADA receba solicitação de um titular de dados aos quais tenha acesso em razão da execução do presente Contrato, esta deverá se abster de fornecer qualquer informação correlata, devendo orientar ao titular que faça sua solicitação diretamente à CONTRATANTE.

12.11. A CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE, imediatamente, a respeito de qualquer ocorrência relativa a eventual descumprimento das disposições relativas à proteção de dados pessoais que tenham relação com o objeto do presente Contrato, promovendo todas as ações necessárias à solução dos problemas que venham ser causados por seus empregados e/ou colaboradores.

12.12. Considera-se ocorrência qualquer incidente que implique em violação ou risco de violação de dados pessoais, relativo a acesso, coleta, armazenamento, tratamento, compartilhamento e eliminação de dados, que possa gerar eventuais prejuízos aos titulares e/ou questionamento das autoridades competentes.

12.13. As PARTES darão conhecimento formal a seus empregados e colaboradores das obrigações e condições acordadas nesta Cláusula, cujos princípios deverão ser aplicados a toda e qualquer atividade que envolva a presente contratação.

12.14. Eventuais responsabilidades das PARTES serão apuradas conforme estabelecido neste Contrato e também de acordo com o que dispõe a legislação aplicável, observado o contraditório e a ampla defesa.

12.15. Em caso de ocorrência de prejuízo aos titulares de dados e/ou às PARTES decorrentes da não observância nas normas constantes deste Contrato, a PARTE que der causa ao prejuízo se obriga a indenizar a outra pelos danos sofridos, sejam eles de natureza patrimonial ou extrapatrimonial, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, respeitado o contraditório e ampla defesa.

12.16. Encerrada a vigência deste Contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá imediatamente o tratamento de dados pessoais disponibilizados pela CONTRATANTE, eliminando-os completamente de sua base (seja em formato físico e/ou eletrônico), ressalvados os casos em que a CONTRATANTE solicitar a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal.

12.17. As obrigações previstas nessa cláusula se aplicam ao contrato naquilo que couber, observada a especificidade do serviço contratado, restringindo-se aos dados pessoais que as partes eventualmente tenham acesso em razão da execução contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES

13.1 - Este Contrato poderá ser alterado nos casos previstos na Lei Federal nº 13.303/2016, desde que haja interesse da CONTRATANTE, devidamente fundamentado e autorizado pela Autoridade Competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1 - A tolerância com qualquer atraso ou inadimplência por parte da CONTRATADA não importará, de forma alguma, em alteração contratual.

§1º Todos os avisos e comunicações previstos neste instrumento deverão ser feitos por escrito.

§2º Todas as alterações que se fizerem necessárias serão registradas por intermédio de lavratura de termo aditivo ao presente Contrato.

§3º Vinculam-se a este Contrato os termos do Edital de Pregão Eletrônico nº 065/2022 - e seus Anexos, e a proposta apresentada pela CONTRATADA, independente de transcrição.

§4º Caso a CONTRATANTE venha a intentar ação judicial por descumprimento deste Contrato ou a ele relativo, como danos causados ao usuário do serviço e a terceiro, fica a CONTRATADA obrigada a indenizar e a ressarcir a CONTRATANTE dos prejuízos ocasionados, das custas processuais e dos honorários advocatícios.

§5º Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pela CONTRATANTE, segundo disposições contidas na Lei Federal nº 13.303/2016, demais regulamentos e normas administrativas federais e estaduais que fazem parte integrante deste instrumento, independentemente de suas transcrições.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

15.1 - A CONTRATANTE providenciará a publicação do extrato do Contrato na Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

15.1 - As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte/MG, Município onde está sediada a CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes do presente Contrato, valendo esta Cláusula como renúncia a qualquer outro foro privilegiado.

E por estarem ajustadas, firmam este instrumento em 02 (duas) vias, de igual teor, juntamente com as testemunhas que também o assinam.

Belo Horizonte, _____ de _____ de 20XX.

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

HELTER VERÇOSA MORATO
Diretor Jurídico

MICHEL LOPES FRANÇA CHAVES
Diretor de Operações e Serviços

**PAULO HENRIQUE FONSECA DE
MELO**
Diretor Administrativo e Financeiro

MARCELO MAGALHÃES ROSA ISONI
Diretor Presidente

XXXXXXXXXX

NOME
Representante Legal

TESTEMUNHAS:

Nome: _____
CPF: _____

Nome: _____
CPF: _____

MGS - MINAS GERAIS ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS S.A.

EDITAL DE LICITAÇÃO

MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 065/2022

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO PARA CONTROLE AUTOMATIZADO DE GESTÃO DO ATENDIMENTO.

ANEXO IV

TERMO DE DESIGNAÇÃO DE GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

Em atendimento às exigências legais, observadas as atribuições previstas na REG/PLO/001, fica designado, o empregado _____, Matrícula _____, ocupante do emprego de _____, para exercer a função de GESTOR do Contrato nº _____ e o empregado _____, Matrícula _____, ocupante do emprego de _____, para exercer a função de FISCAL do Contrato nº, celebrado entre a MGS - Minas Gerais Administração e Serviços S.A. e a _____, CNPJ_____.

Belo Horizonte, ____ de _____ de 20__

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Ciente em ____/____/____

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
GESTOR

Ciente em ____/____/____

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
FISCAL