



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

APENDICE VI
ESPECIFICAÇÕES DE SOLUÇÕES DE GESTÃO E APOIO
A OPERAÇÃO



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| 1. ESPECIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES DE GESTÃO E APOIO À OPERAÇÃO..... | 3 |
| 1.1.2.1. Canais de Relacionamento..... | 3 |
| 1.1.2.2. Soluções de Apoio à Gestão e Operação..... | 3 |
| 1.1.2.3. Núcleo de Integração..... | 4 |
| 1.1.3.1. Arquitetura..... | 4 |
| 1.1.3.2. Segurança..... | 4 |
| 1.1.3.3. Integração..... | 4 |
| 1.1.3.4. Usabilidade..... | 5 |



1 ESPECIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES DE GESTÃO E APOIO À OPERAÇÃO

As descrições e especificações contidas neste documento são referências para as Soluções de Apoio à Gestão e Operação a serem adotadas para as Unidades VAPT VUPT, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** prover a solução que melhor convier à prestação do serviço, atendendo às especificidades dos mesmos, bem como aos padrões de qualidade exigidos.

1.1 FRAMEWORK DE INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS E SERVIÇOS VAPT VUPT

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** o fornecimento de solução integrada para apoio a processos de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) para Atendimento ao Cidadão e Gestão das Unidades VAPT VUPT, abrangendo o fornecimento de suas respectivas licenças de uso e/ou subscrição e a prestação de serviços de Planejamento do Projeto, Detalhamento dos Processos, Instalação e Mentoring, Acompanhamento do Projeto, Manutenção e Suporte, Treinamento e Manutenção Evolutiva.

1.1.1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Todos os itens apresentados neste documento são obrigatórios e deverão ser atendidos de forma nativa ou de forma não nativa pela solução.

Entenda-se por item atendido de forma nativa aquele atendido diretamente pela solução principal ou diretamente pelas soluções adicionais, sem a necessidade de adaptação de ferramentas, implementação ou codificação de funcionalidades.

Entenda-se por item atendido de forma não nativa aquele atendido por meio de adaptação de ferramentas, implementação ou codificação de funcionalidades.

Para todos os itens atendidos de forma não nativa, as adaptações necessárias para o pleno atendimento deverão ser implementadas pela **CONCESSIONÁRIA**, sem qualquer ônus adicional, estando o recebimento definitivo da solução condicionado à comprovação de atendimento de todas as funcionalidades.

1.1.2. CARACTERÍSTICAS FUNCIONAIS

Deverão ser fornecidas as seguintes soluções:

1.1.2.1. Canais de Relacionamento

- Portal de Serviços;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

- Redes Sociais;
- *Call Center*;
- *Chat*;
- Aplicações *Mobile*;
- Serviços ou Aplicativos Multiplataforma de Mensagens Instantâneas;
- Canal do Cidadão.

1.1.2.2. Soluções de Apoio à Gestão e Operação

- Gestão de Atendimento;
- *Service Desk*;
- Gestão de Documentos;
- Centro de Monitoramento e Controle.

1.1.2.3. Núcleo de Integração

- Sistemas Operacionais dos Órgãos Prestadores de Serviços.

1.1.3. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

1.1.3.1. Arquitetura

- A solução deverá permitir execução em máquinas virtuais *Linux* ou *Windows*, criadas e geridas com a ferramenta de Virtualização;
- A solução deverá permitir acesso por meio de redes padrão *Ethernet* com protocolo TCP/IP;
- A solução deverá permitir implantação em arquitetura em no mínimo 3 (três) camadas, com vistas a isolar clientes, servidores de aplicação e servidores de banco de dados, bem como aprimorar a escalabilidade, segurança e disponibilidade;
- A solução deverá possuir camada de apresentação implementada por meio de interface *web*, para todas as suas funcionalidades;
- A solução deverá possuir, para todas as suas funcionalidades, interface web compatível com os navegadores Microsoft (IE8 ou superior, *Edge*, *Firefox* e *Chrome* e *Safari* em suas versões mais recentes);



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

- A solução deverá permitir a administração centralizada do ambiente, ou seja, a partir de uma estação de trabalho deverá ser possível administrar todas as suas funcionalidades desde que respeitando critérios de segurança compatíveis com as necessidades de cada órgão;
- A solução deverá suportar sua parametrização e a implementação de customizações, de modo a possibilitar sua adaptação tanto aos requisitos especificados neste documento quanto a requisitos advindos de futuras alterações nos processos do VAPT VUPT.

1.1.3.2. Segurança

- A solução deverá permitir integração com servidor, sem o uso de replicação de base, para autenticação e obtenção de dados corporativos de usuários;
- A solução deverá permitir a definição de perfis de usuários e a atribuição de um nível específico de autorização a cada perfil;
- A solução deverá permitir a geração de trilhas de auditoria, com dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e suas ações, considerando "quem", "quando", "onde" e "o quê", bem como possibilitar o envio para servidores do *syslog* dos registros gerados, logo após a ocorrência dos eventos.

1.1.3.3. Integração

- Caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser totalmente integradas, não sendo permitido que o usuário necessite realizar uma nova autenticação ao navegar entre os módulos da solução desde que haja o consentimento do Órgão envolvido;
- A solução deverá integrar o Portal VAPT VUPT;
- A solução deverá suportar a integração com o Framework de Integração de Sistemas e Serviços;
- Deverá prover integração da solução utilizando o barramento SOA. Se tal integração não for provida de forma nativa pela solução original, a **CONCESSIONÁRIA** deverá implementá-la, após solicitação, no escopo do serviço de Manutenção Evolutiva.

1.1.3.4. Usabilidade

- A solução deverá fornecer, no mínimo, o pacote de idioma português do Brasil;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

- A solução deverá possuir recurso de ajuda instantânea (*help online*), de modo que os usuários possam consultar rapidamente, sem sair da tela de trabalho, instruções de preenchimento, significado de campos e informações gerais sobre cada funcionalidade.

1.2 SISTEMA TELEFÔNICO – PABX

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Deverá ser fornecido para cada unidade 1 (um) PABX novo e sem uso anterior acomodável em rack. O modelo deverá estar em linha de produção, sem previsão de encerramento. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ O sistema a ser fornecido e instalado deverá ser do tipo Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), sistema PABX (<i>Private Automatic Branch Exchange</i>), de operação automática, com tecnologia de Controle por Programa Armazenado (CPA), técnica PCM (<i>Pulse Code Modulation</i>) e comutação temporal digital. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ O sistema deverá ter capacidade para circuitos de troncos digitais bidirecionais padrão E1 com 30 (trinta) juntores cada um e deverá suportar troncos DDR (Discagem direta a Ramais) digitais;▪ O sistema deverá ter portas para troncos analógicos bidirecionais com IDC;▪ O sistema deverá ter capacidade para Ramais digitais;▪ Deverá possibilitar ampliação de, no mínimo, 100 % (cem por cento) da capacidade inicial;▪ Deverá possibilitar conexão VoIP para futura implementação em redes de Dados para Voz sobre IP (VoIP). |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ O Processador principal do sistema deverá ser de 64 bits;▪ O sistema deverá suportar as sinalizações R2D, E&M contínua, E&M pulsada, ISDN-PRI, MFC-5C, MFC-5S, DTMF, Decádica;▪ O sistema deverá suportar DDR (Discagem Direta a Ramal) Digital e Bidirecional padrão Anatel;▪ Deverá permitir integração com solução de videoconferência;▪ A configuração do sistema estará protegida contra falta de energia (armazenamento em memória não volátil);▪ O sistema deverá ser totalmente dualizado e ter capacidade de auto inicialização em caso de queda da alimentação de energia elétrica;▪ Deverá permitir diagnóstico do sistema para manutenção, bem como, substituição de módulos de interface de linha, sem interrupção do funcionamento normal;▪ Deverá ter suporte a gerenciamento SNMP. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ O sistema deverá possibilitar transferência para outro ramal, de chamadas internas ou externas;▪ O sistema deverá possibilitar discagem abreviada comum e individual;▪ O sistema deverá possuir música de espera;▪ O sistema deverá permitir conexão com sistema de bilhetagem e tarifação;▪ O sistema deverá possuir plano de numeração flexível para, no mínimo, 4 (quatro) dígitos;▪ O sistema deverá possuir diferenciação sonora entre chamadas (internas e |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <p>idioma português</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Deverá possibilitar identificação de número chamador (interno ou externo) no visor;▪ Deverá possibilitar identificação de estado de ramal chamado (livre/ocupado);▪ Deverá possibilitar de colocar em fila, ligações entrantes para ramais ocupados;▪ Deverá possibilitar serviço noturno;▪ Deverá ter indicação de alarmes e de falhas do sistema;▪ Deverá possuir todas as facilidades de um ramal comum;▪ Deverá possibilitar uso de fone de cabeça (<i>headfone</i>) que deverá ser fornecido com o terminal. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Deverá ser fornecido e instalado software para o Gerenciamento e Configuração do sistema. Quaisquer outros softwares requeridos para a instalação, também deverão ser fornecidos e instalados, com suas respectivas licenças e mídias, inclusive para o sistema operacional;▪ O software deverá permitir rotinas de diagnósticos e relatório de falhas;▪ O software deverá permitir verificação e alteração das facilidades de ramais, como grupo de captura, conferências, categorias, redirecionamento etc.;▪ O software deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.▪ Deverão ser fornecidos e instalados o(s) microcomputadores, monitor(es) colorido(s) e impressora(s), com as configurações necessárias à implantação e operação, exclusiva do software de gerenciamento. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Deverá ser fornecido e instalado software para a bilhetagem e tarifação do sistema. Quaisquer outros softwares requeridos para a instalação, também deverão ser fornecidos e instalados com suas respectivas licenças e mídias, inclusive para o sistema operacional;▪ O software deverá permitir o gerenciamento centralizado das informações, podendo conter informações de estatísticas e tarifação do sistema telefônico;▪ O software deverá possuir atualização automática de novas versões, bem como de tarifas e prefixos de centrais através da Internet;▪ O software deverá permitir a implantação de planos especiais de tarifação no sistema;▪ O software deverá permitir o agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;▪ O software deverá possuir rotina de backup e otimização da base de dados;▪ O software deverá possibilitar o envio de relatórios via e-mail;▪ O software deverá possibilitar controlar os acessos por senha e privilégios;▪ Deverá possibilitar Relatórios com gráficos mensais: estatísticas por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado etc.;▪ Deverá possuir cadastro automático de ramais e contas;▪ Deverá possuir tarifação de chamadas realizadas pela rede corporativa;▪ Deverá possuir tarifação de chamadas entrantes de serviço 0800 e de chamadas a cobrar;▪ Deverá aplicar taxas de tarifação em função do tipo de chamada, duração, conta, ramal, grupo e centro de custo;▪ Emitirá relatórios em diversos formatos de arquivo como: rtf, xls, pdf e txt; |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ O software deverá permitir medição e tarifação sobre o tráfego do sistema telefônico (trancos e ramais);▪ O software deverá permitir contabilização por centro de custo e por ramais individuais das ligações efetuadas com emissão de relatórios;▪ O software deverá permitir verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número e localidade chamado, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas;▪ O software deverá permitir monitoração "on-line" do tráfego interno e externo (entrada/saída);▪ Deverão ser fornecidos e instalados o(s) microcomputadores, monitor(es) colorido(s) e impressora(s), com as configurações necessárias à implantação e operação exclusiva do software de bilhetagem e tarifação. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Os aparelhos deverão ter display em Cristal Líquido LCD com fundo luminoso (Backlight) e idioma português com, no mínimo, 16 caracteres;▪ Os aparelhos deverão ter teclas programáveis de fácil acesso;▪ Os aparelhos deverão suportar voz sobre IP e protocolo SIP;▪ Os aparelhos deverão ter tecla mudo, cancela temporariamente a transmissão de voz;▪ Os aparelhos deverão ter sistema viva voz que possibilite conversações sem a necessidade de retirar o fone do gancho;▪ Os aparelhos deverão ter tecla flash;▪ Os aparelhos deverão possuir tecla redial;▪ Os aparelhos deverão possuir tecla de Volume com controle de nível de volume do áudio do monofone e do viva voz;▪ Os aparelhos deverão possuir no mínimo 4 (quatro) teclas de Navegação com funções descritas no display;▪ Os aparelhos deverão possuir menu para a execução de vários serviços disponíveis no sistema com apenas um toque, sem a necessidade de digitação de códigos e senhas para sua ativação, tais como:<ul style="list-style-type: none">- Transferência e Captura de Chamadas, Siga-me, Não Perturbe, Música de Espera, Conferência, Rechamada Automática, Mensagem de Ausência, Chamada em Espera (pêndulo);▪ Os aparelhos deverão possuir 6 (seis) tipos de campainha: três para chamadas internas e três para chamadas externas;▪ Os aparelhos deverão possuir leds indicativos da função ativada;▪ Os aparelhos deverão ter alimentação pelo mesmo par de fios de conexão à central;▪ Os aparelhos deverão ter cabo e conector RJ-11;▪ A conexão do aparelho à central, deverá ser feita por meio de um único par de fios;▪ Os aparelhos deverão ter Identificação de Chamadas para visualização do número do telefone originador da chamada;▪ Os aparelhos deverão ter auto identificação para identificar o próprio ramal, via display ou vocalização; |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">Os aparelhos deverão ter relógio e calendário com visualização de hora e data no display;Os aparelhos deverão ter rediscagem automática dos últimos números discados; Controles de Nível: volume de áudio do monofone, do viva voz e da campainha são controlados através do teclado. |
| | <ul style="list-style-type: none">Deverá permitir assistência técnica através de tele manutenção (manutenção remota) a plataforma. Caso o equipamento necessite de recursos externos para o estabelecimento da comunicação para fins de tele manutenção todos os recursos deverão ser fornecidos, tais como modem e/ou cabos. |
| | <ul style="list-style-type: none">Treinamento operacional do aparelho atendedor para as telefonistas;Treinamento de configuração do aparelho atendedor para as telefonistas;Treinamento operacional para os usuários dos ramais digitais/IP;Treinamento de configuração do aparelho para os usuários dos ramais digitais/IP;Treinamento operacional para os usuários dos ramais analógicos;Treinamento de configuração do aparelho para os usuários dos ramais analógicos;Treinamento técnico, nas configurações do PABX (classe de ramais, grupo de ramais, grupo de tronco), atendedor automático, tarifação, mensagem de espera agradável, Call Center e operador via desktop. |
| | <ul style="list-style-type: none">Deverá ser fornecida documentação, em português, abrangendo aspectos de operação e manutenção do sistema;A documentação deverá ter plano de face da central;A documentação deverá ter descrição sucinta do sistema;A documentação deverá ter diagrama de conexões e configurações;Deverão ser fornecidos todos os manuais de operação e programação do sistema telefônico bem como do software de gerenciamento e do software de bilhetagem e tarifação. |

1.3 SOFTWARE DE ANTIVÍRUS

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">Impedir a entrada de ameaças desconhecidas nos hosts;Bloquear programas suspeitos;Restaurar arquivos e pastas danificados ou excluídos;Remover lixo e arquivos temporários da Internet;Detectar e remover <i>spyware</i> e vírus;Bloquear <i>spyware</i> e <i>worms</i> automaticamente;Proteger e-mails e mensagens instantâneas contra vírus;Impedir a propagação de e-mails infectados com vírus;Detectar <i>rootkit</i> e remove ameaças ocultas;Incluir atualizações de proteção e novos recursos à medida que eles se tornam |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | disponíveis durante todo o período do serviço; <ul style="list-style-type: none">▪ Implementar solução de gerenciamento centralizado de <i>endpoints</i>. |

1.4 SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIDORES

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Trazer à tona informações pertinentes sobre sistemas, permitindo automatização das respostas;▪ Aumentar o tempo de atividade;▪ Reduzir custos e melhorar a produtividade via recursos avançados de gerenciamento;▪ Fornecer gerenciamento inteligente de sistemas para alta confiabilidade;▪ Simplificar e automatizar a implementação e reimplementação para instalação e inicialização de hosts;▪ Inventário de <i>software</i> e <i>hardware</i> dos hosts;▪ Acesso remoto. |

1.5 SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVICE DESK

Deverá ser disponibilizado um *software* de gerenciamento de *helpdesk*, a fim de melhorar o atendimento ao usuário e aumentar a eficiência apresentando as características mínimas abaixo:

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|-------------------------|--|
| Características mínimas | <ul style="list-style-type: none">▪ Interface <i>Web</i>;▪ Base de conhecimento;▪ Análise de relatórios;▪ Pesquisa de satisfação;▪ Transferência de responsabilidade;▪ Escala de três níveis;▪ Controle de Atendimento;▪ SLA's diversos;▪ Etapas e fluxos de atendimento a demandas;▪ Registro de atividades;▪ Scripts de atendimento;▪ Escalonamento do atendimento;▪ Avisos por E-mail;▪ Alertas de tendência;▪ Configuração de situações por cores; |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Facilidade para armazenamento e busca;▪ Estrutura de pastas em níveis;▪ Busca textual, de arquivos, etc.;▪ Chamados solucionados alimentam a base de conhecimento;▪ Controle de validade de documentos;▪ Workflow para aprovação e publicação;▪ Controle de atendimento;▪ Planos de testes;▪ Análises de causas;▪ Plano de ação;▪ Indicadores;▪ Painel de indicadores;▪ Atendimento online – chat;▪ Gerador de formulários;▪ Autosserviços. |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ O sistema deverá controlar se o atendente voltou do intervalo dentro do prazo determinado;▪ O sistema deverá permitir o cadastro ilimitado de filas diferentes para cada órgão;▪ O sistema deverá permitir o cadastro de mensagens institucionais personalizadas para o cupom de senha;▪ O sistema deverá permitir o cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a quantidade de mensagens ilimitada e a exibição deverá ser cíclica e contínua;▪ O sistema deverá permitir o cadastro da lista de documentos necessários para realizar o serviço solicitado, esta informação deverá ser impressa no cupom da senha de chamada;▪ O sistema deverá permitir parametrização do tempo máximo execução de cada serviço;▪ O sistema deverá permitir o cadastro dos motivos de tempo extra;▪ O sistema deverá controlar a execução dos serviços dentro e fora do padrão estabelecido;▪ No caso de o atendimento ultrapassar o tempo máximo para os serviços realizados, o sistema deverá solicitar uma justificativa do atendente e o motivo do tempo extra;▪ O sistema deverá permitir alertas, com o tamanho da fila e dos clientes com espera superior ao número de minutos estabelecido;▪ O sistema deverá permitir o cadastramento dos gestores por Órgão Parceiro e unidades que devem receber os alertas;▪ O sistema deverá permitir o monitoramento online das mesas/pontos de atendimento, mostrando em tempo real dados como tempo médio de atendimento, fila, tempo médio de espera, espera máxima, status dos atendentes, tempo dos atendimentos atuais, serviços em execução;▪ O sistema deverá permitir a escolha de toda uma unidade, um único órgão ou vários órgãos de uma mesma unidade, ou todos os órgãos do mesmo tipo em unidades distintas conforme permissões do usuário;▪ O sistema deverá permitir ao gestor iniciar um <i>chat</i> com os atendentes em atendimento da sua unidade;▪ O sistema deverá permitir ao gestor enviar mensagens para todos os atendentes da sua unidade;▪ Agendamento de atendimento:<ul style="list-style-type: none">– A solução ofertada deverá dispor de um completo elenco de recursos para Agendamento do Atendimento Presencial, diretamente pelo cidadão;– Permitir o cadastro de dados do cidadão para a realização do agendamento do atendimento;– O agendamento deverá ser disponibilizado via internet, totens de autoatendimento, <i>call center</i> e <i>mobile/app</i>;– Deverá permitir o envio de mensagens para o cidadão através de e-mail, SMS e ferramentas de redes sociais;– Configuração das disponibilidades para o atendimento presencial agendado, de forma específica por Unidade ou grupo de Unidades, incluindo datas, horários, intervalos e quantidades;– A solução também deverá prever recursos de monitoramento e edição das agendas; |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Todas as interfaces e funcionalidades operacionais devem se submeter a um perfil de usuário, a partir do <i>login</i> no dispositivo;- A usabilidade disponível nos recursos operacionais do Agendamento deverá ser de elevado nível, considerando a possibilidade de acesso inclusive pelo cidadão;- Deverá disponibilizar opcionalmente a configuração de envio de mensagens para o cidadão com o propósito de confirmar e lembrar sobre o agendamento registrado de forma automatizada;- A partir da efetivação do agendamento, todo o controle e propagação para os locais de atendimento deverão ocorrer de forma automática pelos dispositivos já contemplados em pauta;- Deve disponibilizar recurso para analisar o cidadão que usa o agendamento e identificar eventual desvio no cumprimento da agenda efetivada, no sentido de coibir a presença desta prática, salvo motivo justificado.<ul style="list-style-type: none">▪ Coleta da avaliação do atendimento pelos cidadãos:<ul style="list-style-type: none">- O sistema deverá coletar a opinião do cidadão ao final de cada atendimento;- A nota fornecida pelo cidadão deverá ser vinculada ao atendimento dele;- Para a coleta da nota do cliente deverá ser utilizado um <i>hardware</i> com conexão USB e quatro opções de nota: Excelente, Bom, Regular e Ruim;- O equipamento deverá possuir legenda em texto e relevo (<i>Braille</i>) e uma imagem para cada item;- O gabinete do equipamento deverá proteger a privacidade da escolha do cliente para que o atendente não influencie na nota;- O sistema deverá permitir monitorias dos atendimentos através da recuperação dos diálogos dos atendimentos;- As monitorias deverão ser feitas nos formulários <i>web</i> pré-configurados;- O sistema deverá fornecer os itens a serem avaliados juntamente com os pesos e regras de distribuição.<ul style="list-style-type: none">▪ O Sistema deverá apresentar o controle e monitoramento online do atendimento de todas as unidades de atendimento de forma remota através de indicadores e painéis específicos;▪ O sistema deverá calcular os indicadores de desempenho utilizados pela gestão das unidades VAPT VUPT;▪ O sistema deverá ter itens de falta graves;▪ O sistema deverá controlar a produtividade através de relatórios <i>online</i>;▪ O sistema deverá disponibilizar, online, as monitorias realizadas para aplicação de feedback por parte do supervisor do atendente;▪ Todos os relatórios do sistema deverão ser online e disponíveis no formato WEB com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica e PDF.▪ Os relatórios deverão ter informações de um ou mais dias e de um ou mais órgãos, de uma ou mais unidades de atendimento e com combinação entre as opções.▪ O sistema deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes informações nos relatórios:<ul style="list-style-type: none">- Relatório por Demanda do Órgão, Total de Atendimentos, Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Intervalo, Tempo Médio de Espera etc.); |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Relatório por Atendente - TMA, Quantidade de atendimentos, tempo logado, tempo livre, tempo em intervalo produtivo e improdutivo, média das notas de avaliação dos clientes;- Relatório detalhado dos atendimentos conforme critérios de pesquisa por unidade, órgão, serviço, atendente, motivo tempo extra, nota de avaliação do cliente, categoria, motivo de pausa;- Relatório de serviços - o sistema deverá fornecer os atendimentos agrupados por serviço, exibindo o tempo médio de atendimento e tempos máximos e médios de espera e o total;- Relatório por Hora - o sistema deverá fornecer a quantidade de atendimento, TMA e TME em intervalos de horas;- Nível de serviço – o serviço deverá mostrar estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade de atendimentos que foram atendidos em minutos (dentro do padrão) e quantidade de atendimentos que foram atendidos com espera superior aos minutos fora do padrão;- Relatório por Tempo Extra - lista os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra;- Relatório por Quadrante de Qualidade - classificação dos atendentes por quadrantes de qualidade de acordo com o resultado das monitorias;- Relatório por Fila – lista os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável);- Relatório de todos os Atendimentos - lista todos os atendimentos de uma unidade ou órgão, dentro de um intervalo de tempo;- Relatório Pré Atendimento - lista os pré atendimentos realizados;- Relatório de Avaliações dos Cidadãos - nota geral e detalhada recebida por uma unidade ou órgão dentro de um intervalo de tempo;- Relatório de Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Espera, Tempo Médio de Deslocamento e Tempo de Permanência Total.▪ Este sistema deverá ser a base da aferição das notas de qualidade, sendo por isso passível de Auditoria;▪ Permitir o relacionamento com os usuários externos por <i>e-mail</i> e <i>chat</i>. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ O Emissor de Senha deverá ser composto de PC Multimídia interno incorporado com conexão em rede permitindo atualizações imediatas podendo ser utilizado o totem de autoatendimento para a emissão de senhas▪ O Emissor de senha deverá possuir configuração mínima composta de:<ul style="list-style-type: none">- Processador 2.8 GHz ou superior- Memória RAM de 512 MB- Hard Disk de 80 GB SATA2- Interface VGA▪ O Emissor de senha deverá emitir o cupom através de impressora térmica de alta performance, 76 mm, com sistema de corte e com facilidade de acesso frontal;▪ O Emissor de senha deverá possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas de opção de serviço e/ou prioridade;▪ O Emissor de senha deverá ser compatível com vários periféricos como: vídeo, câmera e monofone;▪ Deve ser acessível, possuindo recursos de som e <i>Braille</i>. |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ As câmeras deverão estar conectadas a uma central de monitoramento com capacidade de mostrar simultaneamente em tela as imagens de todas as câmeras e gravar as imagens capturadas em até 30 quadros por segundo. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso via Web para a Sala de Monitoramento e Controle localizada no PODER CONCEDENTE e, também, a CONCESSIONÁRIA;▪ A central de monitoramento deverá ter capacidade de armazenamento digital de imagens de todas as câmeras por, no mínimo, 30 dias, além de permitir a seleção de imagens armazenadas para gravação permanente;▪ O monitoramento das câmeras na central de monitoramento deverá cobrir todo o período em que houver movimento na Unidade VAPT VUPT, ou seja, o horário de expediente acrescido da abertura e fechamento diário. |

1.8 SISTEMA DE CONTROLE ELETRÔNICO (SOFTWARE PARA GERENCIAMENTO DO PONTO ELETRÔNICO DOS FUNCIONÁRIOS)

A **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar um sistema de controle de ponto eletrônico para organizar e automatizar os processos de controle de frequência dos funcionários sob sua responsabilidade.

Este *software* fará o tratamento das marcações de ponto dos funcionários. Deverá ser totalmente configurável e possível de se adaptar a qualquer tipo de jornada de trabalho, desde jornadas fixas até complexas escalas de revezamento.

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ O sistema deverá prever no mínimo 02 (dois) coletores que permitam o registro eletrônico do ponto, através do uso de biometria, crachás com código de barras e/ou proximidade (<i>smart card</i>), com as seguintes características mínimas exigidas, conforme Portaria 1510/2009 do MTE.<ul style="list-style-type: none">– Sistema de baterias que permita seu uso na falta de energia elétrica, por um período mínimo de 12 (doze) horas; no caso de falha na conexão com o computador ou queda de energia, os coletores deverão manter os registros efetuados por um período de, no mínimo, 30 (trinta) dias.▪ As informações sobre o registro deverão ser armazenadas e tratadas em um sistema de informática que tenha, no mínimo, as seguintes funções:<ul style="list-style-type: none">– Cadastro de usuários;– Armazenamento e segurança de todas as informações pelo período de vigência do contrato;– Parametrização de várias faixas de horário de trabalho, com jornadas aos sábados;– Emissão de relatórios de ocorrências: atrasos, faltas, hora extra, falta de marcação, férias, licenças;– Lançamentos de registros de justificativas de ausências (faltas justificadas, |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|--|
| | <p>injustificadas e abonadas);</p> <ul style="list-style-type: none">- Registro de compensação de horas para saídas antecipadas ou entradas atrasadas;- Utilização de "Banco de Horas";- Emissão de Relatórios Regulares Mensais - Boletim de Frequência;- Personalização de relatórios;- Manutenção e suporte técnico permanente, para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e <i>software</i> envolvidos, bem como o treinamento dos usuários responsáveis pela operacionalização do sistema. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Leitor Bidirecional, com sensor de sentido de rotação;▪ Permitir o Controle de Frequência, a identificação automática de entradas ou saídas;▪ Permitir a transferência dos dados coletados para uma estação ou servidor com <i>software</i> de ponto eletrônico;▪ Capacidade de armazenamento e gerenciamento de informações de leitura, data e hora etc.;▪ Possuir sistema de funcionamento na falta de energia elétrica. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Enviar comandos para bloqueio e desbloqueio;▪ Programação de listas;▪ Acerto de data e hora;▪ Restaurar modo de operação (reset) em caso de erro de operação;▪ Gerenciar a comunicação e transferência de informações entre os coletores e o microcomputador de gerenciamento;▪ Gerenciamento centralizado em microcomputador remoto, através de comunicação em rede, sobre as informações coletadas por vários microcomputadores;▪ Verificar a integridade dos dados transmitidos;▪ Verificar a ocupação da memória de dados;▪ Efetuar a limpeza da memória de dados;▪ Permitir o cadastro e envio de mensagens;0▪ Permitir programar funções e teclas;▪ Importação e exportação de dados através da geração de arquivo padrão TXT com informações coletadas;▪ Leitor biométrico (impressão digital) com validação 1:1 e 1:N e leitor de código de barras integrado e/ou proximidade (<i>smart card</i>);▪ Número de usuários: -10.000 (mil) usuários;▪ Gabinete tipo ABS, montado com componentes plásticos e metálicos de alta resistência;▪ Capacidade para 30.000 (trinta mil) registros, independentemente da quantidade de dígitos do cartão;▪ Controle de acesso de até 10.000 (dez mil) usuários;▪ Possibilidade de utilizar até 04 (quatro) leitores, configurando as funções de cada leitor de maneira individual;▪ Possibilidade de 02 (dois) leitores biométricos no mesmo equipamento; |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Conversão de formato de <i>templates</i>;▪ Possibilidade de transferência de <i>templates</i> entre equipamentos existentes nas Unidades VAPT VUPT;▪ Possibilidade de ter no mesmo equipamento leitores de proximidade nos padrões <i>AbaTrack II</i>, <i>Wiegand</i>, ou <i>Wiegand Facility Code</i>;▪ Leitura de dígitos fixos ou variáveis (Barras);▪ Cadastro de até 100 (cem) horários para acionamento de cada sirene totalizando 200 (duzentos);▪ Programação para a duração de cada toque;▪ Permite a diferenciar o toque de sirene;▪ Cadastro de 200 horários / 5 horários por usuários (20 intervalos);▪ Comunicação <i>Ethernet</i> 10/100Mbps (TCP/IP) com criptografia e chave de segurança;▪ Exibição do nome do usuário no <i>display</i>;▪ Mensagens Programadas por usuários e por datas;▪ Mensagens de orientação aos usuários programável para ser indexada quando da necessidade de se comunicar com algum funcionário;▪ Listagens e consulta de cadastros (Relatórios);▪ Controle de créditos dia (Até 255 por dia);▪ 04 tipos de usuário: "Master" / "Normal" / "Liberador" / *Cadastrador (*Bio);▪ Calendário Perpétuo;▪ Display Azul de 02 linhas e 16 colunas <i>c/ backlight</i>, proporcionando uma boa visualização de dígitos;▪ Montagem da placa com componentes SMD (Placa principal);▪ Atualização do equipamento em campo via <i>software</i> de gerenciamento;▪ Sem limite de usuários;▪ Sem digital (*Bio);▪ Versão de <i>firmware</i> igual para todos os equipamentos da linha;▪ Facilidade e segurança no acesso ao "Menu" através de senha, sem a necessidade de desligar o relógio;▪ Possui 12 (doze) eventos setas (Configuração individual por evento);▪ Mudança automática de eventos;▪ Funções programáveis pelo próprio cliente;▪ Possuir 10 (dez) Funções (Configuração individual por Função);▪ Configuração individual do arquivo de bilhetes para cada evento;▪ Fechadura com chave para acesso interno ao equipamento;▪ Liberação de giro da catraca associada ao sentido de passagem do crachá;▪ Leitura de crachás, com código de barras nos padrões 2 de 5 intercalados, e 3 de 9 (De 4 a 16 dígitos);▪ Teclado com 16 (dezesseis) teclas para digitação de funções matrículas e parametrizações do equipamento;▪ Memória não volátil de 1.6 MB com uma autonomia de preservação dos dados em |



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|--|
| | <p>aproximadamente 20 (vinte) anos;</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Circuito interno de monitoração de funcionamento que executa a correção automática de problemas de processamento;▪ Relê para acionamento externo de até 3Ah;▪ Bateria interna recarregável que proporcione o funcionamento do equipamento mesmo em falta de energia elétrica (opcional);▪ Acerto automático de início e fim de horário de verão, disponibilizado por programação pelo próprio cliente; o usuário determina a data inicial e final do horário de verão e o sistema automaticamente fará a mudança nas datas pré-determinadas;▪ Bloqueio e desbloqueio dos usuários pré-programados de datas com possibilidade de afastamento por data para cada funcionário, informando a data do início e término do afastamento, com validade inclusive para empresas prestadoras de serviços informarem o período de validade do crachá;▪ Sistema de controle de listas de trabalho que permite ao cliente programar facilmente a atuação dos diferentes serviços disponíveis em listas, podendo personalizar a atuação dos mesmos para diferentes grupos de usuários ou até individualmente;▪ <i>Software</i> de operação disponível para ambiente Windows;▪ Help online que facilita as atividades de operação ao usuário;▪ Consulta de informações individuais pelo usuário, vinculadas exclusivamente ao número. |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Coletor de dados;▪ Fonte de alimentação externa 5V;▪ <i>Software</i> de configuração;▪ Kit para fixação (Kit não acompanha chave torx, a chave deverá ser compatível de número 10). |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Tipo: Óptico;▪ Área de captura e leitura: Prisma de vidro;▪ Modelo do leitor: Torre (facilitar o manuseio e a leitura da digital);▪ Resolução: 500 DPI;▪ Dimensões do Sensor 21(L) x32(C) x 62(A) mm;▪ Temp. de Operação: -20 ~ 60 [°C];▪ Umidade 5 ~ 95%;▪ Voltagem: 5V;▪ Padrões: ISO/IEC 19794-2:2005▪ ANSI/INCITS 378-2004, MIC, CE, FCC, WHQL. |

1.9 SOFTWARE DE CONTROLE DE UTILIZAÇÃO DO INFOCENTRO

Deverá ser de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** disponibilizar *software* de acesso e controle para monitoramento do Infocentro, sendo necessário os seguintes requisitos.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Controle Remoto das Máquinas Clientes através da máquina servidor;▪ Ligar, desligar ou reiniciar máquinas clientes através do servidor;▪ Consultar lista de programas e encerrar programas das máquinas através do servidor;▪ Gerenciamento de Cadastro de Cidadão já cadastrado e avulso;▪ Controle de uso: totalização diária, mensal ou por qualquer período.▪ Estatísticas gerenciais;▪ Controle de Liberação de Impressões:<ul style="list-style-type: none">– A impressão só ocorre depois de ser liberada pelo atendente;– Controle automático de impressões;– Registra páginas impressas pelo Cidadão automaticamente.▪ Lista de espera e reserva de máquinas;▪ Captura de tela das máquinas;▪ Bloqueio de sites;▪ Acesso por senha.▪ Restrições de acesso no programa (descontos, alterações, cancelamentos e outros);▪ Bloqueio opcional de recursos do Sistema Operacional (acesso ao disco rígido, painel de controle, Ctrl-Alt-Del e outros);▪ Bloqueio de downloads;▪ Restrição de ícones que ficam na área de trabalho das maquinas.▪ Visualização da configuração das máquinas clientes através do servidor: Tamanho e espaço do disco rígido, versão do Sistema Operacional, memória RAM, configuração de vídeo, IP e mais. |

1.10 SISTEMA DE CANAL DO CIDADÃO

Solução que possibilita o registro de manifestação e consulta de manifestação registrando o recebimento de manifestações, realizando o gerenciamento do retorno e respostas das manifestações, voltadas para a mediação de conflitos entre o cidadão e a gestão, procurando personalizar o atendimento ao usuário e individualizar o tratamento da mensagem. A solução deverá funcionar via internet.

O sistema deverá apresentar as seguintes funcionalidades:

Ambiente do cidadão

- Registrar manifestação;
- Consultar manifestação;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Permanente de Licitações

- Receber retorno da manifestação registrada.

Ambiente da Gestão

- Configurações;
- Registrar manifestação;
- Busca geral;
- Estatísticas;
- Tarefas;
- Manifestações novas;
- Manifestações aguardando respostas;
- Manifestações encerradas;
- Consultar todas as manifestações registradas;
- Controlar o acesso dos usuários internos e externo;
- Controlar prazo e identificar pendências;
- Permitir que o responsável da área informe as providencia emita respostas a ouvidoria;
- Permitir um tratamento especial para manifestação sigilosa;
- Emitir carta-resposta final e gera e-mail automático ao manifestante;
- Permitir o cadastramento e o acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante (via *internet*);
- Enviar resposta das manifestações por e-mail, SMS, fax, etc.;
- Emitir relatórios com informações estatísticas abrangendo toda a organização e até uma manifestação específica;
- Consultar de casos solucionados, não solucionados e impropedentes.
- Indicar áreas críticas da organização através da consolidação das informações estratégicas.
-

