

ANEXO I

(LISTA DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA)

A solução deverá fornecer interfaces, módulos, *plug-ins* e *add-ons* integrados nativamente para os seguintes perfis de usuário:

Perfil Múncipe: interfaces voltadas para a sociedade como porta de entrada do relacionamento do cidadão com a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, permitindo funções como busca de informação, solicitação e agendamento de serviços públicos, acompanhamento do status das solicitações, recebimento de notificações, avaliação da qualidade dos serviços prestados, interação “on-line” com os atendentes, dentre outras.

Neste perfil estão as pessoas físicas e jurídicas consumidoras dos serviços públicos.

As interfaces voltadas para atividades que percorrem a recepção, registro, tratamento e resolução das solicitações do município devem atender aos perfis atendimento, operacional e gerencial:

- **Perfil Atendimento:** usuário alocado na central telefônica, nos balcões de atendimento presencial do Município, responsável por visualizar informações sobre os serviços, receber e registrar as solicitações do município. Esse usuário pode pertencer a um ou mais grupos de atendimento associados a serviços de diferentes temas e assuntos.
- **Perfil Operacional:** usuário responsável pela prestação do serviço solicitado pelo município.
- **Perfil Gerencial:** usuário responsável pela gestão da prestação do serviço público, organização e gestão das equipes de sua unidade.
- **Perfil Configuração:** interfaces voltadas para a parametrização do serviço, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas legados, a gestão de campanhas e comunicações em redes sociais, dentre outras.

Os requisitos funcionais também foram agrupados nas seguintes **Categorias de Requisitos:**

1. **Canais de Atendimento:** funcionalidades relacionadas aos canais de atendimento para o relacionamento com os municípios. Os canais de atendimento da Prefeitura Municipal de Porto Alegre e seus requisitos estão divididos em:

- 1.1. Portal de Atendimento WEB;
- 1.2. Aplicativo Móvel;
- 1.3. Assistido (Central Telefônica e Atendimento Presencial);
- 1.4. Chat;
- 1.5. Redes Sociais;
- 1.6. Chatbot.

2. Gestão da Prestação do Serviço: funcionalidades associadas à busca e solicitação de serviços, bem como ao tratamento interno das solicitações e acompanhamento do progresso das solicitações por parte do munícipe. Os requisitos estão divididos em:

2.1. **Formulários:** funcionalidades relacionadas à configuração, visualização e uso de formulários de dados associados aos serviços públicos;

2.2. **Fluxo de atendimento** - fases (visão munícipe): funcionalidades relacionadas às fases de atendimento que o munícipe enxerga;

2.3. **Fluxo de trabalho interno** - etapas (visão Prefeitura): funcionalidades relacionadas às etapas de trabalho interno para a prestação do serviço;

2.4. **Organização do atendimento interno dos serviços:** funcionalidades relacionadas à organização, priorização, distribuição dos atendimentos das solicitações realizadas pelos munícipes, entre outros;

2.5. **Publicação de serviços** (gestão de mudanças): requisitos relacionados à publicação de novos serviços e a gestão de mudanças, contemplando a disponibilização de ambientes e o controle de versão dos serviços;

2.6. **Gestão de usuários:** requisitos relacionados à ativação, desativação de usuários, definição e redefinição de perfis, entre outros.

3. Base de conhecimento:

3.1. Carta de serviços: funcionalidades relacionadas à exibição e gerenciamento de informações relacionadas aos serviços da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

3.2. Perguntas mais freqüentes (FAQ): funcionalidades relacionadas e gerenciamento e exibição de perguntas mais freqüentes (FAQ) sobre os serviços da Prefeitura Municipal de Porto Alegre.

3.3. Base do atendimento: funcionalidades relacionadas à construção, edição e compartilhamento de conteúdo para a base de conhecimento do atendimento com o objetivo de apoiar o atendimento nos canais assistidos e prestação dos serviços nas unidades de atendimento.

4. Gestão de dados:

4.1. Relatórios, gráficos e dashboards: funcionalidades relacionadas à geração de relatórios gerenciais customizados, planilhas, bases de dados, telas, dashboards e painéis de indicadores.

5. Agendamento:

5.1. Agendamento de atendimento presencial: funcionalidades relacionadas ao agendamento de serviços com a necessidade de presença física do munícipe em uma unidade de atendimento.

6. Notificação:

6.1 Envio de notificação: funcionalidades relacionadas aos mecanismos de notificações aos usuários da solução.

7. Avaliação de Serviço:

7.1. Avaliação da satisfação do serviço: funcionalidades relacionadas à avaliação do munícipe em relação ao serviço que foi prestado a ele.

8. Pesquisa:

8.1. Pesquisa temática ou de opinião: funcionalidades relacionadas à construção e envio de pesquisas para usuários da solução.

9. Campanha:

9.1. Gerenciamento de campanhas: funcionalidades relacionadas à gestão de campanhas publicitárias enviadas por e-mail, notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB para os munícipes.

A solução deverá permitir que seja feita uma correspondência entre o fluxo de trabalho interno da Prefeitura e as fases do fluxo de atendimento que serão apresentadas ao munícipe que solicita o serviço público. Dessa forma, quem solicita o serviço público terá uma visão do fluxo de atendimento diferente, mas correspondente ao processo completo que ocorre internamente na Prefeitura de Porto Alegre dividido em etapas.

Além disso, os requisitos também foram classificados em Obrigatórios (O) e Desejáveis, sendo que estes são separados em Desejáveis de Alta Prioridade (D3), Desejáveis de Média Prioridade (D2) e Desejáveis de Baixa Prioridade (D1). Os requisitos listados sem classificação devem ser considerados obrigatórios.

As tabelas a seguir apresentam os requisitos funcionais de cada Categoria de Requisitos para cada um dos perfis e sua respectiva classificação (C):

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

1.1. PORTAL DE ATENDIMENTO WEB

1.1.1. A solução deverá disponibilizar um Portal de Atendimento WEB para interface com o munícipe, responsivo pelo menos para a versão mais recente e estável dos navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Internet Explorer, Safari, adaptando-se também para as versões mais recentes e estáveis dos navegadores Google Chrome e Safari em dispositivo móveis.

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	1.1.2. Permite que o munícipe se cadastre na solução via Portal de Atendimento WEB como pessoa física ou pessoa jurídica.	O

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	1.1.3. Permite que o munícipe, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga realizar login no Portal de Atendimento WEB utilizando usuário e senha cadastrados.	O
Munícipe	1.1.4. Permite que o munícipe realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	O
Munícipe	1.1.5. Permite que o munícipe realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas) inclusive com o login de redes sociais, como Facebook, Google etc.	O
Munícipe	1.1.6. Permite que o munícipe que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	O
Munícipe	1.1.7. Permite que o munícipe aceite ou recuse a utilização do tour guiado para navegação do Portal de Atendimento WEB.	O
Munícipe	1.1.8. Permite que o munícipe edite suas informações cadastrais e senha.	O
Munícipe	1.1.9. Permite que o munícipe avalie o Portal de Atendimento WEB como um todo, bem como suas páginas de forma unitária, com a possibilidade de inserção de comentários.	O
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.1.10. Permite configurar o Portal de Atendimento WEB ao munícipe, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição, exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (pop-ups), relatórios, gráficos, dashboards e tabelas.	O
Configuração	1.1.11. Permite configurar a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos de cadastro do munícipe.	O
Configuração	1.1.12. Permite configurar a política de controle de cache das páginas do Portal de Atendimento WEB para otimizar e validar a entrega de conteúdo atualizado aos usuários finais.	D3

1.2. APLICATIVO MÓVEL

1.2.1. A solução deverá oferecer Aplicativo Móvel para interface com o munícipe disponível nas plataformas IOS e Android.

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	1.2.2. Permite que o munícipe se cadastre na solução via Aplicativo Móvel como pessoa física ou pessoa jurídica.	O
Munícipe	1.2.3. Permite que o munícipe, previamente cadastrado e ativo na solução, consiga entrar no Aplicativo Móvel utilizando usuário e senha cadastrados.	O
Munícipe	1.2.4. Permite que o munícipe realize solicitações de serviços públicos, elogios, sugestões, denúncias e reclamações por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço.	O
Munícipe	1.2.5. Permite que o munícipe, antes de criar uma nova solicitação, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado por ele e possa optar por reforçar uma solicitação existente ao invés de abrir uma nova.	O
Munícipe	1.2.6. Permite que o munícipe que reforçou uma solicitação já existente, conforme item 1.2.5, receba todas as atualizações da solicitação correspondente e possa acompanhar o andamento do atendimento da mesma forma que o solicitante original.	O
Munícipe	1.2.7. Permite que o munícipe realize solicitações anônimas ou identificadas (não anônimas) inclusive com o login de redes sociais, como Facebook, Google etc.	O
Munícipe	1.2.8. Permite que o munícipe que realizou a solicitação anonimamente consiga consultar o andamento da solicitação por critérios definidos pela CONTRATANTE (pelo número de protocolo, por exemplo), sem precisar realizar nenhuma autenticação na solução.	O
Munícipe	1.2.9. Permite que o munícipe previamente cadastrado e ativo na solução consiga dar andamento à solicitação no Aplicativo Móvel, independente do canal utilizado para fazer a abertura e demais interações com a solução.	O
Munícipe	1.2.10. Permite que o munícipe edite suas informações cadastrais e senha.	O
Munícipe	1.2.11. Permite que o munícipe avalie o Aplicativo Móvel.	O
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.2.12. Permite gerenciar o conteúdo exibido no Aplicativo Móvel, possibilitando a criação, edição, exclusão de componentes, sem a necessidade de escrever código de programação. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (pop-ups), relatórios, gráficos, dashboards e tabelas.	O

Perfil	Requisitos	C
Configuração	1.2.13. Permite configurar a obrigatoriedade e a ordem dos campos de cadastro do munícipe.	O
Configuração	1.2.14. Permite implementar mecanismos de atualização obrigatória da solução para uso do aplicativo móvel, permitindo alertar o munícipe sobre a nova versão disponível.	O

1.3. ASSISTIDO (CENTRAL TELEFÔNICA E ATENDIMENTO PRESENCIAL)

1.3.1. A solução deverá oferecer interfaces para atendimento assistido, permitindo registrar em cada solicitação o atendente e o canal assistido utilizado como porta de entrada da solicitação (Central Telefônica e Atendimento Presencial).

1.3.2. Para o atendimento via Central Telefônica, a solução deverá ser capaz de identificar o cadastro do munícipe por uma chave de login e filtrar o conteúdo da Base de Conhecimento a partir dos dados recebidos pela solução CTI (*Computer Telephony Integration*).

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	1.3.3. Permite que o atendente registre todas as solicitações do munícipe em uma interface de atendimento, em nome do munícipe ou anonimamente, por meio do preenchimento de formulário do respectivo serviço, com a opção de upload e download de arquivos.	O
Atendimento	1.3.4. Permite que o atendente crie um novo cadastro para o munícipe ainda não cadastrado na solução.	O
Atendimento	1.3.5. Permite que o atendente solicite a reinicialização de senha de um munícipe e que, automaticamente, seja enviado um e-mail ao munícipe com as instruções para recuperação da senha.	O
Atendimento	1.3.6. Permite que o atendente consulte o histórico de solicitações de um munícipe, visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	O
Atendimento	1.3.7. Permite que o atendente consulte o andamento de uma solicitação anônima (pelo número de protocolo, por exemplo), visualizando as informações relativas ao andamento do tratamento das solicitações.	O
Atendimento	1.3.8. Permite que o atendente, antes de criar uma nova solicitação pelo munícipe, visualize em um mapa as solicitações similares já abertas em um endereço indicado e possa optar por reforçar uma solicitação existente ao invés de abrir uma nova.	O

Perfil	Requisitos	C
Atendimento	1.3.9. Permite que o atendente utilize um roteiro de atendimento (script), executando um fluxo de atendimento passo a passo.	O
Atendimento	1.3.10. Permite que o atendente sugira alterações nos roteiros de atendimento (scripts) que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Atendimento	1.3.11. Permite que o atendente possa registrar informações pertinentes a uma solicitação em um campo de texto específico.	O
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.3.12. Permite configurar as informações a serem apresentadas na interface do canal assistido, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a criação, edição, exclusão de componentes. Tais componentes podem ser, mas não se limitando a páginas HTML, menus de navegação, imagens, URLs, vídeos, áreas de texto, formulários, avisos (pop-ups), relatórios, gráficos, dashboards e tabelas.	O
Configuração	1.3.13. Permite criar, editar e excluir scripts de atendimento no formato de fluxos executáveis para guiar os atendentes durante o atendimento ao munícipe.	O
Configuração	1.3.14. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão dos roteiros de atendimento (scripts).	O

1.4. CHAT

1.4.1. A solução deverá possuir uma interface de chat para interação entre atendentes e munícipes disponível no Portal de Atendimento WEB.

1.4.2. A solução deverá permitir integração entre o chat com soluções de assistentes virtuais de diálogos dirigidos (chatbots).

1.4.3. A solução deverá permitir que os dados cadastrais de um munícipe logado sejam exibidos automaticamente na interação com o atendente e registrados na solicitação.

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	1.4.4. Permite que o munícipe solicite informações ou realize uma solicitação por meio de chat on-line no Portal de Atendimento WEB, podendo realizar upload e download de arquivos.	O
Munícipe	1.4.5. Permite que o munícipe veja sua posição na fila de atendimento em tempo real e a estimativa de tempo para ser atendido.	O

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	1.4.6. Permite que o munícipe visualize todo o histórico de comunicação na interface do atendimento.	O
Munícipe	1.4.7. Permite que o munícipe envie a conversa do chat para um e-mail.	O
Munícipe	1.4.8. Permite que munícipe avalie o atendimento após o seu encerramento.	O
Atendimento	1.4.9. Permite que o atendente interaja com os munícipes por meio de chat on-line, na mesma interface do canal assistido.	O
Atendimento	1.4.10. Permite que o atendente registre solicitações, podendo realizar upload e download de arquivos, bem como compartilhá-los com outros usuários da solução.	O
Atendimento	1.4.11. Permite que o atendente envolva outros usuários no chat com o munícipe.	O
Atendimento	1.4.12. Permite que o atendente interaja via chat com outros usuários da solução.	O
Atendimento	1.4.13. Permite que o atendente visualize o histórico de informações de uma interação com o munícipe, como por exemplo dados já fornecidos pelo munícipe, interação prévia com outro atendente ou com chatbot.	O
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.4.14. Permite configurar o permissionamento do uso do chat por serviço e grupo de atendimento.	O
Configuração	1.4.15. Permite configurar respostas-padrão.	O
Configuração	1.4.16. Permite visualizar, em tempo real, indicadores do chat, tais como fila, número de interações, resultados da avaliação dos atendimentos, dentre outros.	O

1.5. REDES SOCIAIS

1.5.1. A solução deverá possuir integração nativa com redes sociais (no mínimo, Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Twitter, LinkedIn, Whatsapp, Telegram), possibilitando monitorar, detectar, engajar e publicar nessas redes, conforme suas políticas de privacidade e publicação.

1.5.2. A solução deverá possuir uma caixa de entrada nativa das mensagens identificadas em todas as redes sociais monitoradas e permitir resposta por meio da mesma, sem a necessidade de utilizar sistemas clientes de mensagem.

1.5.3. A solução deverá permitir integração das redes sociais com assistentes virtuais inteligentes (chatbots).

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	1.5.4. Permite que o munícipe consulte a fase de atendimento de um protocolo já aberto	O
Munícipe	1.5.5. Permite que o munícipe solicite informações ou realize a solicitação por meio do fornecimento de informações sobre o serviço.	O
Munícipe	1.5.6. Permite que o munícipe realize upload de arquivos.	O
Munícipe	1.5.7. Permite que o atendente interaja com o munícipe por meio do chat das redes sociais, a partir de uma interface única integrada à solução.	O
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	1.5.8. Permite habilitar o registro de solicitações de serviços e a consulta da fase de atendimento por rede social.	O
Configuração	1.5.9. Permite configurar respostas-padrão.	O
Configuração	1.5.10. Permite criar relatórios estatísticos e analíticos das redes sociais, conforme necessidade da CONTRATANTE, informando, por exemplo, dados como número de fãs ou seguidores, retweets, menções, curtidas, comentários e compartilhamentos.	O

2. GESTÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. FORMULÁRIOS

2.1.1. A solução deverá possuir interfaces para construção de formulários que permitam a utilização sem a necessidade de código de programação.

2.1.2. A solução deverá permitir o uso de distintos serviços de georreferenciamento (ex.: Google API, Base de logradouros dos Correios e outras bases logradouros).

2.1.3. A solução deverá permitir a utilização de georreferenciamento para o auxílio do usuário no preenchimento de campos de endereço, disponibilizando mapa e buscando a localização do endereço onde se encontra.

2.1.4. A solução deverá permitir o versionamento automático de formulários em produção e, caso necessário, o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	2.1.5. Permite que os dados preenchidos no formulário pelo munícipe sejam	O

Perfil	Requisitos	C
	validados, conforme regras definidas.	
Munícipe	2.1.6. Permite que o munícipe visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints) nos campos dos formulários, conforme regras definidas.	O
Munícipe	2.1.7. Permite que o munícipe ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	O
Munícipe	2.1.8. Permite que o munícipe reutilize arquivos previamente carregados na solução em uma nova solicitação, como documentos de identificação, CPF, comprovante de endereço etc.	O
Atendimento	2.1.9. Permite que os dados preenchidos no formulário pelos atendentes sejam validados, conforme regras definidas.	O
Atendimento	2.1.10. Permite que o atendente visualize textos de ajuda na forma de dicas (hints) nos campos dos formulários conforme regras definidas.	O
Atendimento	2.1.11. Permite que o atendente ajuste o conteúdo de um campo de endereço, inserindo manualmente ou localizando o endereço correto no mapa.	O
Atendimento	2.1.12. Permite que o atendente reutilize um arquivo previamente carregado na solução em uma nova solicitação.	O
Operacional	2.1.13. Permite que o servidor visualize e edite as informações contidas nos formulários preenchidos durante a solicitação pelo munícipe ou atendente, conforme regras definidas.	O
Gerencial	N/A	
Configuração	2.1.14. Permite configurar o uso de diversos tipos de campos nos formulários como: caixa de texto, caixa de combinação, caixa de seleção, caixa de listagem, caixa de listagem suspensa, botão de comando, barra de rolagem, botão de opção, rótulo, imagem, dentre outros.	O
Configuração	2.1.15. Permite configurar formulários com campos de upload e download de arquivos, possibilitando limitar extensões e tamanho dos arquivos a serem anexados.	O
Configuração	2.1.16. Permite configurar formulários com apresentação dinâmica de campos com base em condições (na medida em que itens do formulário são selecionados ou preenchidos, por exemplo), sem necessidade de programação.	O
Configuração	2.1.17. Permite configurar a obrigatoriedade e a ordem de preenchimento dos campos dos formulários.	O
Configuração	2.1.18. Permite configurar o permissionamento de visibilidade de campos e seus valores, conforme regras definidas.	O

Perfil	Requisitos	C
Configuração	2.1.19. Permite configurar o permissionamento de edição dos campos do formulário, mantendo o histórico de alterações realizadas, a data e o usuário que realizou a ação.	O
Configuração	2.1.20. Permite configurar o reuso do valor de um campo em outros campos do formulário.	O
Configuração	2.1.21. Permite criar e gerenciar modelos de formulários para reutilização.	O
Configuração	2.1.22. Permite criar banco de campos frequentes, facilitando a criação de novos formulários e garantindo a padronização.	O
Configuração	2.1.23. Permite implementar validação nos campos dos formulários de acordo com formato, tipo do conteúdo, tamanho, máscaras de entrada de dados para campos específico (pelo menos CPF, CNPJ, CEP, telefone e e-mail), consulta em tabelas e bases de dados externas, scripts etc.	O
Configuração	2.1.24. Permite inserir e configurar dicas (hints) nos campos dos formulários.	O
Configuração	2.1.26. Permite atribuir peso aos campos e aos valores do formulário, possibilitando configurações de priorização e criticidade de serviços.	O
Configuração	2.1.28. Permite extrair relatórios, visualizar gráficos e dashboards sobre todos os itens do formulário, sem necessidade de programação.	O

2.2. FLUXO DE ATENDIMENTO - FASES (VISÃO MUNÍCIPE)

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	2.2.1. Permite que o munícipe receba um número de protocolo único para cada nova solicitação, independente do canal utilizado.	O
Munícipe	2.2.2. Permite que o munícipe visualize no Portal de atendimento WEB e no Aplicativo Móvel o andamento atualizado da prestação do serviço e os respectivos prazos de atendimento por fase, conforme execução das etapas do fluxo de trabalho interno, graficamente em uma timeline (linha do tempo) com a duração da fase atual.	O
Munícipe	2.2.3. Permite que o munícipe acrescente informações para complementar ou cancelar uma solicitação nos diversos canais de atendimento.	O
Munícipe	2.2.4. Permite que o munícipe retorne por e-mail as informações necessárias para resolver as pendências de uma solicitação. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos.	O

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	2.2.5. Permite que o munícipe visualize, faça o download de títulos e boletos, realize upload de comprovantes e acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.	O
Atendimento	2.2.6. Permite que o atendente acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	O
Atendimento	2.2.7. Permite que o atendente acrescente informações para complementar ou cancelar uma solicitação a pedido do munícipe no canal assistido.	O
Atendimento	2.2.8. Permite que o atendente, a pedido do munícipe no canal assistido, visualize, faça o download de títulos e boletos, realize upload de comprovantes e acompanhe o status de pagamento de títulos e boletos associados à prestação de serviços.	O
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	2.2.9. Permite criar fases de atendimento que serão exibidas por serviço e por perfil de usuário.	O

2.3. FLUXO DE TRABALHO INTERNO - ETAPAS (VISÃO PREFEITURA)

2.3.1. A solução deverá possuir um ambiente de desenvolvimento (parametrização) dos fluxos de trabalho interno e de suas respectivas regras de negócio para a prestação dos serviços.

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	N/A	
Operacional	2.3.2. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo munícipe com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Munícipe) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	O
Operacional	2.3.3. Permite que o servidor receba a solicitação do serviço e realize as atividades relacionadas a sua etapa do fluxo de trabalho, de acordo com regras definidas, dando andamento à solicitação para as etapas seguintes.	O

Perfil	Requisitos	C
Operacional	2.3.4. Permite que o servidor assuma a responsabilidade pelo tratamento de um protocolo de solicitação de serviço.	O
Operacional	2.3.5. Permite que o servidor analise as solicitações com o auxílio de formulários e checklists (listas de verificação) para marcar ou descrever as atividades realizadas durante uma etapa do fluxo de trabalho interno.	O
Operacional	2.3.6. Permite que o servidor encaminhe uma solicitação de serviço para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	O
Operacional	2.3.7. Permite que o servidor envie e receba uma solicitação por e-mail para execução de etapas do serviço. Qualquer retorno (reply) via e-mail deve ser inserido na respectiva solicitação original, bem como seus anexos, e fornecer algum alerta para o servidor.	O
Operacional	2.3.8. Permite que o servidor altere o tipo de serviço de uma solicitação, fazendo com que a solicitação vá para outra etapa ou unidade de atendimento, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	O
Operacional	2.3.9. Permite que o servidor utilize respostas-padrão editáveis em etapas definidas pelo fluxo de trabalho.	O
Gerencial	2.3.10. Permite que o servidor acompanhe o andamento atualizado dos serviços solicitados pelo município com o detalhamento de todas as informações referentes à prestação do serviço, incluindo a execução das fases de atendimento (Visão Município) e de etapas do fluxo de trabalho interno (Visão Prefeitura).	O
Gerencial	2.3.11. Permite que o servidor distribua as solicitações entre os servidores da unidade de atendimento.	O
Gerencial	2.3.12. Permite que o servidor encaminhe uma solicitação de serviço para outra unidade de atendimento, grupo de atendimento ou para outro usuário, de acordo com as regras definidas para o fluxo de trabalho.	O
Configuração	2.3.13. Permite a criação do fluxo de trabalho interno do serviço em notação BPMN ou notação similar com auxílio de modelador gráfico, sem necessidade de programação.	O
Configuração	2.3.14. Permite organizar os serviços em uma taxonomia de pelo menos três níveis (tema, assunto, serviço, por exemplo).	O
Configuração	2.3.15. Permite configurar o fluxo de trabalho interno do serviço, estabelecendo prazos por etapa e alçadas de aprovação.	O
Configuração	2.3.16. Permite configurar o tipo de serviço, canal de atendimento, unidade de atendimento, grupo de atendimento, agendamento para atendimento presencial, solicitação anônima sem autenticação na solução, período de expiração e outros	O

Perfil	Requisitos	C
	atributos do serviço.	
Configuração	2.3.17. Permite associar o fluxo de trabalho interno com as fases de atendimento ao munícipe.	O
Configuração	2.3.18. Permite associar formulários a etapas do fluxo de trabalho interno.	O
Configuração	2.3.19. Permite realizar o versionamento automático dos fluxos que estão sendo utilizados para prestação de serviços e, caso necessário, o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	O
Configuração	2.3.20. Permite a configuração da reabertura de serviço finalizado por serviço, canal de atendimento e perfil de usuário, podendo iniciar um fluxo de trabalho diferenciado.	O
Configuração	2.3.21. Permite criar níveis de prioridade de atendimento das solicitações a partir de classificação de criticidade considerando itens do formulário ou outros parâmetros (por exemplo, é a segunda solicitação da mesma pessoa, é uma região específica da cidade, etc.).	O
Configuração	2.3.22. Permite transferir as solicitações entre as unidades de atendimento e grupos de atendimento reestruturados, de acordo com regras definidas.	O
Configuração	2.3.23. Permite a criação de regras de encaminhamento das solicitações de acordo com um atributo ou conjunto específico de atributos da solicitação (por exemplo, item preenchido do formulário ou localização).	O
Configuração	2.3.24. Permite configurar respostas-padrão editáveis para cada tipo de serviço, sobre as quais os responsáveis pelo atendimento poderão trabalhar.	O
Configuração	2.3.25. Permite o encerramento automático de solicitações, conforme regras definidas.	O
Configuração	2.3.26. Permite configurar em quais fases do atendimento o munícipe pode complementar ou cancelar uma solicitação.	O

2.4. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS

2.4.1. A solução deverá possuir um ambiente para acompanhamento da prestação dos serviços públicos com a identificação de eventuais desvios e gargalos.

2.4.2. A solução deverá oferecer recursos para facilitar a organização das solicitações, conforme critérios, tais como, agrupamento de solicitações por munícipe, unidade de atendimento, etapas, fases, datas e horários, prazos de atendimento, pendências de análise e resolução, criticidade, tipo de serviço, endereço, etiquetas (tags), dentre outros critérios, exibidos de forma estruturada, em listas ou tabelas, por exemplo, e com a possibilidade de aplicação de filtros de pesquisa.

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	N/A	
Operacional	2.4.3. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua responsabilidade em uma interface específica.	O
Operacional	2.4.4. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos por ele e pela unidade de atendimento da qual faz parte, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento, dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	O
Operacional	2.4.5. Permite associar várias solicitações a uma solicitação principal, de acordo com determinados critérios (solicitações do mesmo tipo e mesmo endereço, por exemplo). Nesse caso, as ações realizadas em uma solicitação devem ser refletidas nas outras solicitações associadas.	O
Gerencial	2.4.6. Permite que o servidor visualize as solicitações de sua unidade de atendimento em uma interface específica.	O
Gerencial	2.4.7. Permite que o servidor pesquise os protocolos de serviços atendidos pela unidade de atendimento, inclusive os que estão em outra etapa de atendimento dentro ou fora da sua unidade de atendimento, detalhando as informações das solicitações, conforme critérios do item 2.4.2.	O
Gerencial	2.4.8. Permite visualizar, na mesma interface, de forma agregada em gráficos e tabelas, e com possibilidade de drill down, informações sobre filas de atendimentos, backlog de solicitações sem tratamento, compreendendo o quantitativo de serviços solicitados por período, por tipo, por prazos, desempenho por grupo de atendimento, por servidor, por unidade e grupo de atendimento, por etapa e fase, dentre outros.	O
Configuração	2.4.9. Permite configurar a pesquisa de solicitações nas interfaces dos usuários da solução, a partir de parâmetros fornecidos na solução, podendo incluir, mas não se limitando ao número de protocolo, nome, RG, CPF e endereço da solicitação.	O
Configuração	2.4.10. Permite configurar calendário e horário útil de trabalho da CONTRATANTE e de suas unidades e grupos de atendimento.	D3

2.5. PUBLICAÇÃO DE SERVIÇOS (GESTÃO DE MUDANÇAS)

2.5.1. A solução deverá oferecer um ambiente de configuração que possibilite a inclusão e parametrização dos serviços públicos em ambientes de homologação com vistas a testar a publicação do serviço.

2.5.2. A solução deverá permitir a gestão de mudanças dos serviços configurados com o armazenamento do histórico de todas as informações relativas às fases e etapas do fluxos de atendimentos dos serviços.

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	2.5.3. Permite realizar a gestão do ciclo de vida de um serviço, possibilitando o agendamento da publicação e a retirada de um serviço no ambiente de produção, automaticamente de acordo com o período de vigência do serviço.	O
Configuração	2.5.4. Permite o retorno da configuração de um serviço para uma situação anterior (rollback), contendo o devido controle de versões e integridade dos dados.	O
Configuração	2.5.5. Permite acessar o detalhamento do fluxo do serviço para avaliação quanto à autorização de mudança.	O

2.6. GESTÃO DE USUÁRIOS

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	2.6.1. Permite que o atendente visualize o seu perfil de acesso.	O
Operacional	2.6.2. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	O
Gerencial	2.6.3. Permite que o servidor visualize o seu perfil de acesso.	O
Gerencial	2.6.4. Permite que o servidor ative e desative usuários da solução de sua unidade e grupo de atendimento.	O
Gerencial	2.6.5. Permite que o servidor edite informações dos usuários da sua unidade e grupo de atendimento.	O
Gerencial	2.6.6. Permite que o servidor associe os usuários de sua unidade e grupo de atendimento aos perfis de acesso e serviços existentes.	O
Gerencial	2.6.7. Permite que o servidor visualize as ações realizadas pelos usuários da sua unidade ou grupo de atendimento na solução, bem como as datas de acesso, seções acessadas da solução, dentre outras.	O
Configuração	2.6.8. Permite cadastrar, alterar e excluir usuários, unidades de atendimento e grupos de atendimento da solução.	O

Perfil	Requisitos	C
Configuração	2.6.9. Permite configurar o permissionamento dos acessos de cada perfil em nível de módulo, menu, tela, componente da tela etc.	O
Configuração	2.6.10. Permite associar os usuários aos perfis de acesso (atendentes, servidores ou configuradores), às unidades, grupos de atendimento e aos serviços.	O
Configuração	2.6.11. Permite associar a um usuário vários perfis, unidades de atendimento, grupos de atendimento e serviços.	O
Configuração	2.6.12. Permite a criação de novos perfis atribuindo-lhes funções específicas, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, tais como permissão para executar funções de ouvidoria, configurar itens de negócio, configurar itens técnicos, mudar informações da FAQ, Carta de Serviços e Base do atendimento, dentre outros.	O
Configuração	2.6.13. Permite descentralizar a gestão de usuários para o perfil gerencial, o qual recebe uma cota para gerenciar a criação e exclusão de usuários de sua unidade de atendimento, bem como para associá-los aos perfis de usuários e aos serviços existentes.	O
Configuração	2.6.14. Permite definir quais tipos de acesso o perfil gerencial pode distribuir para os usuários de sua unidade, os quais poderão variar de acordo com as unidades.	O
Configuração	2.6.15. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em relação ao cadastro, alteração e exclusão de usuários, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	O
Configuração	2.6.16. Permite visualizar e extrair relatórios, gráficos e dashboards dos dados dos usuários da solução, sem necessidade de escrever código de programação, incluindo pelo menos os dados cadastrais do usuário, login, perfil, níveis de acesso, unidade de atendimento, grupo de atendimento, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados.	O

3. BASE DE CONHECIMENTO

3.1. CARTA DE SERVIÇOS

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	3.1.1. Permite que o munícipe, sem necessidade de realizar login, busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	O
Munícipe	3.1.2. Permite que o munícipe visualize os serviços mais solicitados.	O
Munícipe	3.1.3. Permite que o munícipe realize download, envie por e-mail ou imprima a Carta de Serviços completa ou a Carta de Serviços de um serviço específico, indicando a versão, data e horário da publicação da Carta de Serviços.	D3

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	3.1.4. Permite que o munícipe faça avaliação sobre o conteúdo da Carta de Serviços, possibilitando a inserção de comentários.	O
Munícipe	3.1.5. Permite que o munícipe visualize os serviços relacionados a um serviço.	O
Munícipe	3.1.6. Permite que o munícipe receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	D3
Atendimento	3.1.7. Permite que o atendente busque um serviço pertencente à Carta de Serviços pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	O
Atendimento	3.1.8. Permite que o atendente visualize os serviços mais solicitados.	O
Atendimento	3.1.9. Permite que o atendente realize o download, envie por e-mail ou imprima a Carta de Serviços completa ou a Carta de Serviços de um serviço específico, indicando a versão, data e horário da publicação da Carta de Serviços.	D3
Atendimento	3.1.10. Permite que o atendente sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Atendimento	3.1.11. Permite que o atendente visualize serviços relacionados a um serviço.	O
Atendimento	3.1.12. Permite que o atendente confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	O
Atendimento	3.1.13. Permite que o atendente receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	O
Operacional	3.1.14. Permite que o servidor visualize a Carta de Serviços correspondente à solicitação recebida.	O
Operacional	3.1.15. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	D3
Operacional	3.1.16. Permite que o servidor confirme a leitura das Cartas de Serviços e suas atualizações.	O
Operacional	3.1.17. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	O
Gerencial	3.1.18. Permite visualizar as informações das Cartas dos serviços atendidos pela sua unidade.	O
Gerencial	3.1.19. Permite que o servidor sugira alterações nas Cartas de Serviço que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O

Perfil	Requisitos	C
Gerencial	3.1.20. Permite que o servidor receba notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços.	O
Gerencial	3.1.21. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Carta sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Configuração	3.1.22. Permite cadastrar, alterar, excluir, publicar e gerenciar as Cartas de Serviços de forma autônoma pela CONTRATANTE, sem necessidade de programação.	O
Configuração	3.1.23. Permite associar uma Carta de Serviço ao respectivo fluxo de atendimento do serviço.	O
Configuração	3.1.24. Permite publicar uma Carta de Serviço sem associá-la a um fluxo de atendimento.	O
Configuração	3.1.25. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar as informações das Cartas de Serviço.	O
Configuração	3.1.26. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Cartas de Serviço.	O
Configuração	3.1.27. Permite cadastrar as informações das Cartas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	O
Configuração	3.1.28. Permite gerenciar as Cartas de Serviços, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar campos (títulos, subtítulos, seções) e conteúdos que se repetem em uma ou mais Cartas de Serviço simultaneamente de forma automática e padronizada.	O
Configuração	3.1.29. Permite que as alterações realizadas nas Cartas sejam refletidas em todos os canais de atendimento selecionados, sem redundância.	O
Configuração	3.1.30. Permite importar conteúdo externo para a Carta por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática de Cartas de Serviço.	O
Configuração	3.1.31. Permite combinar conteúdo externo importado com campos e conteúdos padronizados do item 3.1.28.	O
Configuração	3.1.32. Permite recuperar o histórico das ações realizadas em todas as Cartas de Serviços, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	O
Configuração	3.1.33. Realiza o versionamento automático das Cartas de Serviço e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, mantendo a integridade dos	O

Perfil	Requisitos	C
	dados.	
Configuração	3.1.34. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações da Carta de Serviços.	O
Configuração	3.1.35. Permite configurar regras de envio de notificações relacionadas ao cadastro, alteração e exclusão de Cartas de Serviços no formato de e-mail, notificação push, SMS e alerta visual.	O
Configuração	3.1.36. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Cartas de Serviços.	O
Configuração	3.1.37. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Cartas de Serviços pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta), b) Tipo de serviço, c) Canal de atendimento, d) Data e horário de criação e atualização das Cartas, e) Quantidade de acessos às Cartas por canal, f) Pendência de análise das sugestões de alteração, g) Avaliação realizada sobre a Cartas	O

3.2. PERGUNTAS MAIS FREQUENTES (FAQ)

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	3.2.1. Permite que o munícipe pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	O
Munícipe	3.2.2. Permite que o munícipe avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	O
Atendimento	3.2.3. Permite que o atendente pesquise Perguntas Mais Frequentes pelo campo de busca, pela navegação entre os níveis de taxonomia dos serviços ou por filtros de temas/assunto, unidade de atendimento, canal de atendimento, serviços mais solicitados, dentre outros.	O
Atendimento	3.2.4. Permite que o atendente avalie as Perguntas Mais Frequentes, com a possibilidade de inserção de comentários.	O
Atendimento	3.2.5. Permite a confirmação da leitura de Perguntas Mais Frequentes e suas atualizações pelo atendente.	O
Atendimento	3.2.6. Permite que o atendente sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Operacional	3.2.7. Permite que o servidor visualize as Perguntas Mais Frequentes correspondentes à solicitação recebida.	D3

Perfil	Requisitos	C
Operacional	3.2.8. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Gerencial	3.2.9. Permite visualizar as Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade.	D3
Gerencial	3.2.10. Permite que o servidor sugira alterações nas Perguntas Mais Frequentes dos serviços prestados pela sua unidade, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Gerencial	3.2.11. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as Perguntas Mais Frequentes sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Configuração	3.2.12. Permite a gestão do banco de Perguntas Mais Frequentes e a sua organização em uma taxonomia de pelo menos três níveis (serviço, tema, assunto, por exemplo) nos diversos canais de atendimento.	O
Configuração	3.2.13. Permite que as alterações realizadas no banco de Perguntas Mais Frequentes se reflitam em todos os canais de atendimento selecionados, sem necessidade de redundância.	O
Configuração	3.2.14. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar Perguntas Mais Frequentes.	O
Configuração	3.2.15. Permite configurar fluxos de aprovação para criação, edição e exclusão das informações das Perguntas Mais Frequentes.	O
Configuração	3.2.16. Permite publicar as perguntas com personalização, utilizando recursos comuns de editores de texto (fonte, tamanho, cores, etc.), etiquetas (tags), HTML e CSS.	O
Configuração	3.2.17. Permite importar conteúdo externo de perguntas por meio de arquivos em formatos previamente definidos (preferencialmente XLSX ou DOCX) para criação automática do banco de Perguntas Mais Frequentes.	O
Configuração	3.2.18. Permite associar as Perguntas Mais Frequentes a um ou mais serviços ou mantê-las independentes.	O
Configuração	3.2.19. Permite gerenciar as Perguntas Mais Frequentes, possibilitando criar, alterar, excluir, ativar ou desativar o título, subtítulo e conteúdo de uma ou mais perguntas simultaneamente de forma automática e padronizada.	O
Configuração	3.2.20. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre as Perguntas Mais Frequentes, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	O
Configuração	3.2.21. Permite realizar o versionamento automático das Perguntas Mais	O

Perfil	Requisitos	C
	Frequentes e, caso necessário, permite o rollback para versões anteriores, sempre mantendo a integridade dos dados.	
Configuração	3.2.22. Permite configurar os canais de atendimento pelos quais serão feitas avaliações do conteúdo das Perguntas Mais Frequentes.	O
Configuração	3.2.23. Permite configurar as regras de confirmação de leitura das Perguntas Mais Frequentes.	O
Configuração	3.2.24. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre as Perguntas Mais Frequentes pelos seguintes critérios, mas não se limitando a eles: a) Tag (Etiqueta), b) Serviço, c) Tipo de serviço, d) Canal de atendimento, e) Data e horário de criação e atualização das FAQs, f) Quantidade de acessos às FAQs por canal, g) Pendência de análise das sugestões de alteração, h) Avaliação realizada sobre as FAQs, i) FAQs vinculadas a serviços e FAQs independentes	O

3.3. BASE DO ATENDIMENTO

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	N/A	
Atendimento	3.3.1. Permite que o atendente acesse, pesquise e avalie o conteúdo da Base do atendimento.	O
Atendimento	3.3.2. Permite que o atendente compartilhe com o munícipe, pelo chat e por e-mail, o conteúdo da Base de Atendimento referente à informação solicitada.	O
Atendimento	3.3.3. Permite que o atendente confirme a leitura do conteúdo da Base do atendimento e de suas atualizações.	O
Atendimento	3.3.4. Permite que o atendente sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Atendimento	3.3.5. Permite que o atendente rastreie as alterações de um ou mais itens da Base do atendimento que ele deseja seguir, visualizando as respectivas atualizações.	O
Atendimento	3.3.6. Permite que o atendente visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	O
Operacional	3.3.7. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	O
Operacional	3.3.8. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O

Perfil	Requisitos	C
Operacional	3.3.9. Permite que o servidor visualize as avaliações realizadas sobre o conteúdo da Base do atendimento.	O
Gerencial	3.3.10. Permite que o servidor acesse o conteúdo da Base do atendimento referente ao serviço solicitado.	O
Gerencial	3.3.11. Permite que o servidor sugira a criação, alteração e/ou exclusão de conteúdo da Base do atendimento, que passará por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Gerencial	3.3.12. Permite que o dono do serviço forneça, valide e publique as informações da Base do atendimento sobre um determinado serviço, que passarão por um fluxo de aprovação, conforme regras definidas.	O
Configuração	3.3.13. Permite a criação, alteração, exclusão, importação e publicação de conteúdos diversos (páginas HTML, documentos, imagens, vídeos etc) na Base do atendimento para disponibilização nas interfaces dos canais assistidos e da prestação dos serviços.	O
Configuração	3.3.14. Permite que todas as informações cadastradas na Base do atendimento possam ser disponibilizadas nas interfaces do atendimento assistido por grupo de atendimento, possibilitando ainda reduzir o tamanho da base consultada por atendentes específicos.	O
Configuração	3.3.15. Permite configurar o permissionamento do dono do serviço responsável por visualizar as avaliações, fornecer, validar e publicar conteúdo da Base do atendimento sobre um determinado serviço.	O
Configuração	3.3.16. Permite configurar o fluxo de aprovação para gerenciar a criação e publicação do conteúdo da Base do atendimento.	O
Configuração	3.3.17. Permite configurar as regras de confirmação de leitura da Base do Atendimento.	O
Configuração	3.3.18. Permite organizar os itens da Base do atendimento por categorias.	O
Configuração	3.3.19. Permite configurar a visibilidade dos conteúdos por um conjunto de permissões ou perfis.	O
Configuração	3.3.20. Permite configurar o tempo de vida de um item da Base do atendimento, notificando o dono do serviço sobre a necessidade de revisão do conteúdo quando o tempo expirar.	O
Configuração	3.3.21. Permite recuperar o histórico das ações realizadas sobre a Base do atendimento, contendo data, horário e usuário que realizou a ação.	O
Configuração	3.3.22. Permite criar gráficos, relatórios e dashboards personalizados sobre os dados da Base de Conhecimento pelos seguintes critérios, mas não se limitando a	O

Perfil	Requisitos	C
	eles: a) Categoria do item da base, b) Período de criação e atualização dos itens da base, c) Usuário (criador e modificador de conteúdo), d) Avaliação do conteúdo, e) Quantidade de acessos, f) Pendência de análise das sugestões de alteração	

4. GESTÃO DE DADOS

4.1. RELATÓRIOS, GRÁFICOS E DASHBOARDS

4.1.1. A solução deverá possuir recursos que utilizam um gerador dinâmico de relatórios, gráficos e dashboards a partir de um filtro de especificações definido pelo usuário.

4.1.2. A solução deverá permitir a visualização de relatórios em tela, possibilitando exportá-los em formatos específicos: PDF, XLS, CSV, HTML, XML ou TXT.

4.1.3. A solução deverá permitir o agendamento de envio automático de relatórios, gráficos e dashboards aos usuários por e-mail.

4.1.4. A solução deverá permitir especificar as datas iniciais e finais para a elaboração dos relatórios, além de permitir o agrupamento de dados por dia, mês, semestre e ano.

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	4.1.5. Permite que o munícipe visualize dados agregados das solicitações por meio de uma interface gráfica com, pelo menos, filtros, gráficos, tabelas e mapas, como forma de transparência.	O
Atendimento	N/A	
Operacional	4.1.6. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	O
Operacional	4.1.7. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação (serviço, tema, assunto, por exemplo), distrito e subprefeitura; bem como salvar os filtros aplicados.	D2
Operacional	4.1.8. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes relatórios, gráficos e dashboards, possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	O
Gerencial	4.1.9. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, crie, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de	O

Perfil	Requisitos	C
	programação, relatórios, gráficos e dashboards com informações da base de dados da solução, com a possibilidade de aplicação de filtros para análise dos dados, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	
Gerencial	4.1.10. Permite que o servidor, a partir de uma interface gráfica, visualize e extraia, a qualquer momento, sem a necessidade de escrever código de programação, mapas de calor das solicitações, com a possibilidade de aplicação de filtros por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação (serviço, tema, assunto, por exemplo), distrito e subprefeitura; bem como salvar os filtros aplicados.	D2
Gerencial	4.1.11. Permite que o servidor escolha os campos e as informações que deverão estar presentes relatórios, gráficos e dashboards, possibilitando a formatação, seleção, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização, sem a necessidade de escrever código de programação, de acordo com a permissão de acesso concedida ao servidor.	O
Configuração	4.1.12. A solução deverá permitir selecionar os campos e as informações que estarão presentes nos relatórios, gráficos e dashboards, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando a formatação, agrupamento (drill up), detalhamento (drill down) e totalização dos dados da solução.	O
Configuração	4.1.13. A solução deverá permitir criar relatórios analíticos de forma gráfica, sem a necessidade de escrever código de programação, possibilitando, de forma intuitiva, escolher as colunas que deverão estar presentes no relatório, os relacionamentos entre as colunas, os agrupamentos por campos e os filtros.	O
Configuração	4.1.14. A solução deverá disponibilizar os seguintes indicadores de atendimento e gestão da prestação dos serviços, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Solicitações por canal de atendimento, inclusive pelos canais assistidos (Central Telefônica e Presencial) de forma segregada; b) Solicitações por tipo de serviço; c) Solicitações por fase do fluxo de atendimento; d) Solicitações por etapa do fluxo de atendimento; e) Solicitações pelas taxonomias definidas, como tema e assunto, por exemplo; f) Solicitações por tipo de solicitante (pessoa física e pessoa jurídica); g) Relatórios demográficos (gênero, idade, faixa etária, escolaridade, dados territoriais, entre outros) de solicitações e de solicitantes. Entende-se por dados territoriais: logradouro, número, CEP, região, subprefeitura, distrito, setor, quadra, lote, latitude, longitude ou outro critério de georreferenciamento; h) Solicitações prestes a vencer (em um período de tempo configurável); i) Solicitações atrasadas; j) Tempo médio de atendimento das solicitações, incluindo tempo por fase e etapa do fluxo de atendimento; k) Solicitações por solicitante; l) Solicitações por atendente; m) Solicitações por usuário responsável por prestar o serviço; n) Solicitações por unidade de atendimento responsável por prestar o serviço; o) Solicitações reabertas; p) Solicitações encaminhadas; q) Solicitações por nível de criticidade ou outra categorização atribuída ao serviço.	O
Configuração	4.1.15. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar outros tipos de dados por componente (menus de navegação, interfaces, páginas HTML, módulos), por sessão etc, a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Número de visitantes únicos (quantidade de usuários que visitaram o site, independente da quantidade de visitas); b) Número de visitas (quantidade vezes o site foi acessado, sem considerar a quantidade de usuários); c)	O

Perfil	Requisitos	C
	Quantidade de visualizações de página (Pageviews); d) Quantidade de Páginas/Visita; e) Taxa de saída; f) Taxa de rejeição (Bounce Rate); g) Número de novas visitas e recorrentes; h) Usuários ativos (pessoas que estão navegando na solução em tempo real); i) Origem do acesso (tráfego direto, links, busca orgânica, campanhas, etc.); j) Origem geográfica do acesso; k) Histórico de navegação (data/hora de acesso, usuário, etc.); l) Tempo de navegação; m) Dispositivos e plataformas utilizados para o acesso à solução; n) Termos de pesquisa retornados e não retornados momento do agendamento; o) Quantidade de instalações e desinstalações do Aplicativo Móvel;	
Configuração	4.1.16. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados das ligações telefônicas oriundos da integração com a solução de CTI por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora da ligação, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento); b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento); c) Taxa de abandono; d) Quantidade de chamadas; e) Quantidade de transferências; f) Resultados da avaliação de satisfação; g) Taxa de ocorrência de ligações longas (long call); h) Taxa de ocorrência de ligações curtas (short call);	O
Configuração	4.1.17. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados do chat por serviço, por atendente, por protocolo, por fila de atendimento, por data e hora do atendimento, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Tempo de atendimento (médio, total e por atendimento); b) Tempo de espera (médio, total e por atendimento);	O
Configuração	4.1.18. Sem prejuízo dos dados elencados acima, a solução deverá disponibilizar os dados de avaliação de satisfação por serviço, por atendente, por protocolo, por grupo de atendimento, por data e hora, etc., a pedido da CONTRATANTE, sem se limitar a apenas estes: a) Avaliação dos serviços concluídos; b) Avaliação do Portal de Atendimento WEB; c) Avaliação do Aplicativo Móvel; d) Avaliação do Chat; e) Avaliação da URA;	O
Configuração	4.1.19. Permite configurar a disposição de relatórios, gráficos e dashboards nos canais de atendimento.	O
Configuração	4.1.20. Permite configurar os níveis de acesso que os usuários possuem para acesso a dados, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	O
Configuração	4.1.21. Permite a criação de dashboards com suporte aos seguintes tipos de visualizações, mas sem se limitar a apenas estes: mapas, gráficos, tabelas estáticas e dinâmicas, gráfico do tipo linha, do tipo barra, do tipo coluna, do tipo pizza, do tipo rosca, do tipo área, do tipo dispersão, do tipo treemap, do tipo radar, nuvem de palavras, dentre outros formatos de gráficos.	O
Configuração	4.1.22. Permite a representação das solicitações em um mapa de calor, correspondente ao território do município de Porto Alegre, dos tipos mancha térmica e escala de cor, com a possibilidade de filtros por período, pelos níveis de taxonomia da solicitação (serviço, tema, assunto, por exemplo), distrito e subprefeitura; bem como gravar os filtros aplicados.	D2
Configuração	4.1.23. Permite o zoom-in e zoom-out no mapa de calor, com a possibilidade de	D2

Perfil	Requisitos	C
	visualizar mais informações sobre a solicitação de acordo com o nível de zoom aplicado, exibindo pelo menos o número do protocolo (com link para a interface de prestação do serviço), a etapa ou fase da prestação do serviço, a data de abertura, distrito e subprefeitura, a taxonomia da solicitação (serviço, tema e assunto, por exemplo).	
Configuração	4.1.24. Permite a exportação dos mapas de calor em diferentes formatos de arquivo, tais como PDF, PNG, HTML, JPEG e JPG.	D2
Configuração	4.1.25. Permite a exibição de informações referentes ao processamento do mapa de calor (por exemplo, data atualizada do último processamento).	D2
Configuração	4.1.26. Permite a criação modelos de relatórios ou alterar os já existentes.	O
Configuração	4.1.27. Permite que os relatórios, gráficos e dashboards criados sejam salvos e compartilhados para grupos específicos de usuários, permitindo que os mesmos consigam alterar as formas de visualização e os filtros usados, criando a partir daí novas análises.	O
Configuração	4.1.28. Permite a extração automatizada dos dados brutos para datalake com outros dados públicos.	O
Configuração	4.1.29. Permite acesso a todo o banco de dados, para uso em ferramentas de BI utilizadas pela CONTRATANTE.	O

5. AGENDAMENTO

5.1. AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	5.1.1. Permite que o munícipe cadastre um agendamento para o atendimento presencial do serviço contendo data, hora e local de comparecimento conforme disponibilidade da agenda da unidade e grupo de atendimento.	O
Munícipe	5.1.2. Permite que o munícipe consulte o histórico dos agendamentos realizados.	O
Munícipe	5.1.3. Permite que o munícipe receba informações do agendamento por e-mail, SMS ou Redes Sociais.	O
Munícipe	5.1.4. Permite que o munícipe confirme o agendamento ou realize o cancelamento do atendimento presencial do serviço pelos canais de atendimento e por SMS.	O
Munícipe	5.1.5. Permite que o munícipe altere os dados do agendamento (data, hora ou local de comparecimento), conforme disponibilidade da agenda da unidade e grupo responsável pelo atendimento.	O

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	5.1.6. Permite que o munícipe consiga visualizar os locais de atendimento próximos a sua residência ou ao local no qual o munícipe se encontra no momento do agendamento.	O
Atendimento	5.1.7. Permite que o atendente cadastre um agendamento para o atendimento presencial do serviço contendo data, hora e local de comparecimento, conforme disponibilidade da agenda da unidade responsável pelo atendimento.	O
Atendimento	5.1.8. Permite que o atendente consulte o histórico dos agendamentos realizados.	O
Atendimento	5.1.9. Permite que o atendente altere os dados do agendamento (data, hora ou local de comparecimento), conforme disponibilidade da agenda da unidade responsável pelo atendimento.	O
Atendimento	5.1.10. Permite que o atendente consiga visualizar os locais de atendimento próximos à residência do munícipe ou próximos ao local no qual o munícipe se encontra no momento do agendamento.	O
Atendimento	5.1.11. Permite que o atendente cancele o agendamento do atendimento presencial.	O
Operacional	5.1.12. Permite que o servidor operacional consiga visualizar todos os agendamentos da sua unidade, com seus respectivos dados, bem como os agendamentos vinculados a cada servidor operacional.	O
Operacional	5.1.13. Permite que o servidor operacional registre o comparecimento e ausência do munícipe no atendimento presencial.	O
Gerencial	5.1.14. Permite gerenciar a agenda da unidade e grupo de atendimento presencial, considerando os dias, horários, localidades e servidores disponíveis.	O
Configuração	5.1.15. Permite configurar a opção de agendamento para atendimento presencial nos diversos canais de atendimento.	O
Configuração	5.1.16. Permite parametrizar para cada serviço a opção de agendamento, reagendamento e cancelamento do agendamento do atendimento presencial.	O
Configuração	5.1.17. Permite a configuração de georreferenciamento para auxiliar o usuário na localização de local mais próximo para agendamento.	D3
Configuração	5.1.18. Permite configurar as regras de negócio da etapa de agendamento para atendimento presencial, sem necessidade de programação.	O
Configuração	5.1.19. Permite configurar os locais, dias e horários disponíveis para o atendimento ao serviço de acordo com as características da unidade de atendimento.	O

Perfil	Requisitos	C
Configuração	5.1.20. Permite configurar o permissionamento dos usuários responsáveis pelo gerenciamento da agenda da unidade e grupo de atendimento presencial, considerando os dias, horários, localidades e servidores disponíveis.	O

6. NOTIFICAÇÃO

6.1. ENVIO DE NOTIFICAÇÃO

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	6.1.1. Permite que o munícipe receba notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento e pendências do serviço por diversos canais, tais como e-mail, SMS e notificações push no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB.	O
Munícipe	6.1.2. Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de marcação de agendamento presencial do serviço.	O
Munícipe	6.1.3. Permite que o munícipe receba notificação com lembrete de comparecimento ao atendimento presencial agendado.	O
Munícipe	6.1.4. Permite que o munícipe receba notificação sobre a necessidade de complementar informações sobre um serviço.	O
Atendimento	6.1.5. Permite que o atendente receba e visualize avisos e ocorrências em tempo real nas interfaces do canal assistido.	O
Atendimento	6.1.6. Permite que o atendente visualize as notificações enviadas ao munícipe para conseguir informá-lo.	O
Operacional	6.1.7. Permite que o servidor receba notificações sobre ajuste de pendência, complemento de informações e término de prazos de etapas de uma solicitação.	O
Operacional	6.1.8. Permite que o servidor receba notificação quando uma nova solicitação de serviço é recebida, de acordo com as regras definidas.	O
Gerencial	6.1.9. Permite que o servidor visualize as notificações associadas aos serviços e servidores de sua unidade.	O
Configuração	6.1.10. Permite configurar as regras de envio de notificações aos usuários da solução durante a execução do fluxo de trabalho sobre o progresso e pendências.	O
Configuração	6.1.11. Permite configurar as notificações por serviço e por canais de atendimento, tais como e-mail, SMS e notificações push no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB, etc.	O

7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO

7.1. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE SERVIÇO

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	7.1.1. Permite que o munícipe realize a avaliação de satisfação do serviço prestado pelos diversos canais de atendimento.	O
Munícipe	7.1.2. Permite que o munícipe receba notificação ao final da prestação do serviço com a opção de avaliação do serviço.	O
Munícipe	7.1.3. Permite que o munícipe consulte seu histórico de avaliações, visualizando as avaliações realizadas e pendentes.	D2
Atendimento	7.1.4. Permite que o atendente avalie a prestação de um serviço a pedido do munícipe.	O
Operacional	7.1.5. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados por ele, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço ou unidade, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	O
Gerencial	7.1.6. Permite que o servidor visualize as avaliações dos serviços prestados pela sua unidade de atendimento, de forma individual por protocolo ou de forma conjunta por serviço, grupo ou unidade de atendimento, por meio de medidas como uma média, por exemplo.	O
Configuração	7.1.7. Define fases e etapas de avaliação do serviço.	O
Configuração	7.1.8. Permite configurar os formatos e os critérios de avaliação do serviço.	O
Configuração	7.1.9. Permite configurar os canais de atendimento para coleta das avaliações dos serviços.	O

8. PESQUISA

8.1. PESQUISA TEMÁTICA OU DE OPINIÃO

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	8.1.1. Permite que o munícipe cadastrado seja notificado sobre as pesquisas temáticas ou de opinião por e-mail, notificações push e SMS no Aplicativo Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB.	O
Munícipe	8.1.2. Permite que o munícipe cadastrado responda a pesquisa temática ou de opinião pelos diversos canais de atendimento e por SMS.	O
Atendimento	8.1.3. Permite que o atendente responda a pesquisa em nome do munícipe para o caso dos canais de atendimento assistido (Central Telefônica ou Atendimento Presencial).	O

Perfil	Requisitos	C
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	8.1.4. Permite a criação de pesquisa temática ou de opinião com banco de perguntas objetivas, subjetivas ou mistas.	O
Configuração	8.1.5. Permite configurar as perguntas e os seguintes formatos de exibição, não se limitando a apenas estes: a) Caixa de seleção; b) Múltipla escolha; c) Seleção de data em calendário; d) Seleção de hora, minuto e segundo; e) Lista de opções; f) Classificação de itens; g) Pontuação; h) Texto livre.<p>	O
Configuração	8.1.6. Permite o envio das perguntas e a coleta das respostas das pesquisas pelos canais de atendimento, SMS e e-mail.	O
Configuração	8.1.7. Permite o envio de notificação a determinado grupo de usuários solicitando que responda a pesquisa, conforme requisitos presente no item 9. CAMPANHA.	O
Configuração	8.1.8. Permite vincular a resposta da pesquisa ao cadastro do respondente, ainda que tenha sido registrada por um atendente.	O
Configuração	8.1.9. Permite a geração de relatórios a partir dos dados das pesquisas e dos perfis dos respondentes.	O

9.CAMPANHA

9.1. GERENCIAMENTO DE CAMPANHAS

9.1.1. A solução deverá possuir recursos para interação eletrônica via mensagens de texto do tipo SMS e serviços de mensageria instantânea, possibilitando até 3 (três) tentativas de disparo de mensagens para um mesmo número de telefone.

Perfil	Requisitos	C
Munícipe	9.1.2. Permite ao munícipe cadastrado receber uma campanha de marketing e comunicação pelos diversos canais de atendimento.	O
Atendimento	N/A	
Operacional	N/A	
Gerencial	N/A	
Configuração	9.1.3. Permite a utilização das informações do histórico de serviços solicitados; campos de cadastro, perfil, preferências dos munícipes, palavras-chave de busca, entre outros, para determinar a lista de destinatários e personalizar mensagens para realização de campanhas através de e-mail, notificações push e SMS no Aplicativo	O

Perfil	Requisitos	C
	Móvel e alerta visual no Portal de Atendimento WEB. Exemplos de campanha: a) Envio de e-mail com um link para uma pesquisa para todos os munícipes que solicitaram um determinado serviço. b) Envio de uma notificação push para uma pesquisa no Aplicativo Móvel para todos os munícipes acima de sessenta anos que registraram elogios no último mês. c) Envio de SMS com um link para uma pesquisa para munícipes que registraram solicitações sobre um determinado serviço em maio deste ano.	
Configuração	9.1.4. Permite a publicação de campanhas de marketing e comunicação nas principais redes sociais, no mínimo, Facebook, Facebook Messenger, Instagram, Twitter, LinkedIn, Whatsapp, Telegram, conforme a necessidade da CONTRATANTE.	O
Configuração	9.1.5. Permite o cadastro e gerenciamento das campanhas por meio de uma interface gráfica, em que se desenha e executa a régua de relacionamento, define o fluxo de comunicação, período da campanha (eventual ou recorrente), objetivo, mensagem, canal, público alvo e demais regras definidas.	O
Configuração	9.1.6. Permite a execução de comunicações após algum evento comportamental do usuário (por exemplo: abandono de navegação, preenchimento de formulário).	O
Configuração	9.1.7. Permite a gestão da base de contatos para envio de comunicações a partir de mecanismos opt-in e opt-out por canal (e-mail, notificações push e SMS).	O
Configuração	9.1.8. Permite a criação de regras que controlem o número de comunicações recebidas por um usuário em um determinado período de tempo.	O
Configuração	9.1.9. Permite a criação, armazenamento e manutenção de modelos (templates) para as comunicações com os usuários.	O
Configuração	9.1.10. Permite o uso de tags nas campanhas enviadas por e-mail, com capacidade de detecção de abertura, cliques em links no conteúdo e deleção do e-mail.	O
Configuração	9.1.11. Permite a edição do nome do responsável pela mensagem (“PMPA”, por exemplo) e conteúdo da campanha, suportando hyperlinks, texto, imagens e anexos no e-mail.	O
Configuração	9.1.12. Permite a realização de testes A/B de e-mails, com possibilidade de testar variáveis diferentes no mesmo e-mail, como assunto, remetente, data e hora de entrega, conteúdo, etc.	O
Configuração	9.1.13. Permite a visualização prévia do conteúdo da campanha antes da publicação.	O
Configuração	9.1.14. Permite a geração de relatórios, gráficos e dashboards customizados para o acompanhamento do desempenho de cada campanha executada, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.	O
Configuração	9.1.15. A solução deverá disponibilizar relatórios e todas as campanhas enviadas	O

Perfil	Requisitos	C
	com seus respectivos retornos.	