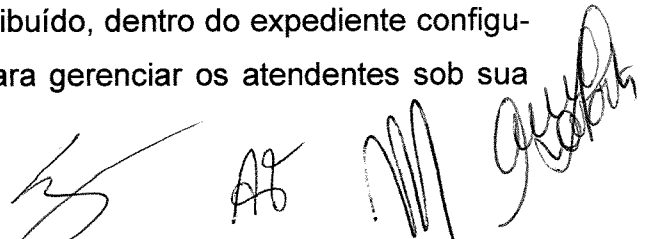


ATA DE AVALIAÇÃO DA POC – PROVA DE CONCEITO – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 378/2023

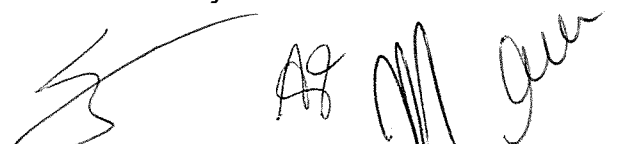
Aos 16 (dezesesseis) dias do mês de fevereiro do ano de 2024 (16-01-2024), às 9h (nove horas), no Centro Administrativo do Poder Executivo do Município de Torres, estado do Rio Grande do Sul, no gabinete da Secretaria de Administração e Atendimento ao Cidadão, localizado na Rua José Antônio Picoral, nº 79, térreo, bairro Centro, nesta cidade de Torres, compareceram o senhor Maik Schardosim Scheffer, Secretário Municipal de Administração e Atendimento ao Cidadão; Luiz Henrique Bitencourt da Silva, Técnico de Informática; Anice dos Santos Martins, Agente Administrativo, nos termos do Edital de Licitações PE 378/2023, bem como, remotamente, o senhor Igor Campos, representante da empresa IConnect Informática e Telecomunicações LTDA., em virtude da realização da prova de conceito que restou, neste primeiro momento, avaliada da seguinte forma: **3.**

REQUISITOS TÉCNICOS PARA AMBIENTES WEB: 3.1 Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3 estabelecido em território nacional. TRÊS DIA ÚTEIS PARA APRESENTAR; 3.2 Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade com acompanhamento público de uptime. TRÊS DIA ÚTEIS PARA APRESENTAR; 3.3 Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos. TRÊS DIA ÚTEIS PARA APRESENTAR; 3.4 Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço. TRÊS DIA ÚTEIS PARA APRESENTAR; 3.5 Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora. NÃO ATENDE. 3.6 Permitir anexar arquivos nos formatos jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp. ATENDE; **4 FUNCIONALIDADES GERAIS**
Permissões do Administrador: 4.1 O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais configurações. ATENDE; **Perfil de Usuários:** 4.1 Atendente: permissão para realizar atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado. ATENDE; 4.2 Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua




responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento. ATENDE; 4.5 Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento. ATENDE; 4.8 Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS. ATENDE; 4.10 Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas. ATENDE; **5 FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS Acesso ao sistema**

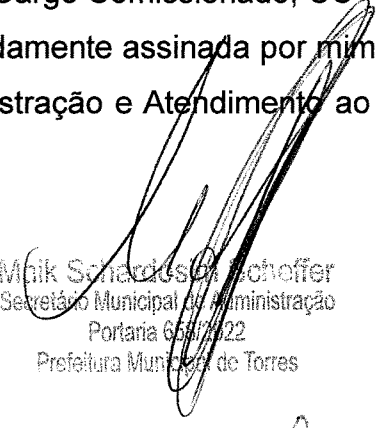
5.1 Acesso do operador autorizado à plataforma por meio de senha exclusiva, com recuperação de credenciais via e-mail. ATENDE; 5.2 Segurança no formulário de acesso através de validação captcha e verificação em duas etapas por aplicativo de autenticação (Google Authenticator) ou envio de SMS OTP (One-Time Password). NÃO ATENDE; **Dashbo-ard** 5.4 Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior. ATENDE; **Relatórios Gerenciais** 5.7 Gerar relatório de atendimentos realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável. ATENDE; 5.10 Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo. NÃO ATENDE; **ChatBot** 5.11 Permitir chatbot de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365; ATENDE; 5.13 Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação. ATENDE; 5.14 Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento. ATENDE; **Grupos temáticos** 5.16 Permissão para personalizar URL com convite para entrada. NÃO ATENDE; 5.18 Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis. ATENDE; 5.20 Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos. ATENDE; **Enquetes e Pesquisas** 5.22 Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções). ATENDE; 5.23 Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras. ATENDE; **Atendimento ao Vivo** 5.25 Geração automática de número de protocolo de atendimento. NÃO ATENDE; 5.29 Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível. Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informa-




ções prestadas no atendimento inicial. **ATENDE Mensagens Setorizadas** 5.32 Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário. **ATENDE;** 5.34 Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma. **ATENDE;** **Envio avulso de notificação** 5.36 Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato. **ATENDE.** **6. SEGURANÇA DOS DADOS** 6.1 A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados." **ATENDE;** **7. CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO** 7.1 A configuração da plataforma deverá realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis. **ATENDE;** **8 SUPORTE TÉCNICO** 8.1 Todo o suporte técnico deverá estar inclusivo no serviço, sem limitação, via sistema de Chamados (tickets), WhatsApp, e-mail e videoconferência. **ATENDE;** E para constar, eu, Anderson da Silva Teixeira, Matrícula 11535, Cargo Comissionado, CC - 1, lavrei a presente Ata de Avaliação da POC, a qual vai devidamente assinada por mim e demais pessoas presentes. Secretaria Municipal de Administração e Atendimento ao Cidadão, em 16 de fevereiro de 2024.



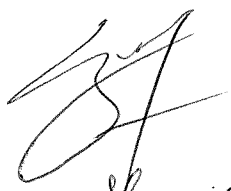
Anderson da Silva Teixeira
Comissionado - Matrícula N.º 11535
Secretaria Municipal de Administração



Mik Schaeffler
Secretário Municipal de Administração
Portaria 667/2022
Prefeitura Municipal de Torres



Anice dos Santos Martins
Diretora de Atendimento
ao Cidadão
Portaria 1014/2015
Prefeitura Municipal de Torres



Luiz Henrique

ATA DE AVALIAÇÃO DA POC – PROVA DE CONCEITO – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 378/2023

Aos 19 (dezenove) dias do mês de abril do ano de 2024 (19-04-2024), às 9h (nove horas), no Centro Administrativo do Poder Executivo do Município de Torres, estado do Rio Grande do Sul, no gabinete da Secretaria de Administração e Atendimento ao Cidadão, localizado na Rua José Antônio Picoral, nº 79, térreo, bairro Centro, nesta cidade de Torres, compareceram o senhor Maik Schardosim Scheffer, Secretário Municipal de Administração e Atendimento ao Cidadão; Luiz Henrique Bitencourt da Silva, Técnico de Informática; Anice dos Santos Martins, Agente Administrativo, nos termos do Edital de Licitações PE 378/2023, constatando, para tanto que, transcorrido o prazo concedido para apresentação de documentação complementar para comprovação da análise do POC, nada foi entregue a esta administração, tendo sido os itens 3.1, 3.2, 3.3 e 3.4 como não atendidos. Da análise da presente prova de conceitos apurou-se o percentual de 72,73% (setenta e dois vírgula setenta e três por cento) dos itens atendidos. Nada mais havendo a tratar, encerro a presente ata, Secretaria Municipal de Administração e Atendimento ao Cidadão, em 19 de abril de 2024.

Assinantes**MAIK SCHARDOSIM SCHEFFER**

Assinou em 19/04/2024 às 10:00:11 com o certificado avançado da Betha Sistemas

Eu, MAIK SCHARDOSIM SCHEFFER, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

ANICE DOS SANTOS MARTINS

Assinou em 19/04/2024 às 10:02:02 com o certificado avançado da Betha Sistemas e possui a identidade verificada com o CPF ***.488.180-**

Eu, ANICE DOS SANTOS MARTINS, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

Luiz Henrique Bitencourt da Silva

Assinou em 19/04/2024 às 10:51:15 com o certificado avançado da Betha Sistemas

Eu, Luiz Henrique Bitencourt da Silva, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

Veracidade do documento

Documento assinado digitalmente.

Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse

o site **verificador-assinaturas.plataforma.betha.cloud** e insira o código abaixo:**JWR ZKG 8GM RVL**