



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Compras e Contratos

Anexo nº E/SEPLAG/SCAC-COMPRAS/CONTRATOS/2025

PROCESSO Nº 1500.01.0169748/2024-91

### ANEXO E - PROVA DE CONCEITO

Descrição do requisito	(Medição da CONTRATANTE)		
	Critério de avaliação	Cumpre	Não Cumpre
<b>1. Administração Central</b>			
Ambiente web integrado	Garantir o acesso a ambiente web integrado para e configuração de todos os recursos da solução.		
Cadastros/Alterações	Garantir a criação e alteração de recursos diversos que envolvem o atendimento como usuários, unidades, setores, serviços, prioridades e etc.		
Controle de acessos por perfil	Garantir o acesso a recursos conforme perfil central, local e atendimento		
Registro de eventos e logs	Garantir a rastreio de eventos e logs de configurações e acessos ao sistema		
<b>2. Administração Local</b>			
Gerenciamento em nível local.	Garantir a edição, configuração e gerenciamento dos recursos de atendimento em nível local.		
Edição de terminais de atendimento e triagem	Garantir a edição de ser serviços em terminais de atendimento e triagem		
<b>3. Usabilidade</b>			
Autenticação Única para Acesso a Todos os Recursos	Garantir se é possível acessar todos os recursos de configuração e atendimento com uma única autenticação		

<b>Filtros Aprimorados</b>	Garantir a aplicação de filtros de pesquisa na configuração de recursos.		
<b>Configuração em Lote</b>	Garantir a configuração em lotes de recursos em comum, permitindo a configuração simultânea dos terminais de atendimento e triagem, abrangendo permissões de acesso e serviços.		
<b>4. Emissão/Triagem de Atendimento</b>	<b>Critério de avaliação</b>	<b>Cumpre</b>	<b>Não Cumpre</b>
<b>Registro de cidadão</b>	Garantir o registro os dados do cidadão no terminal de triagem. Verificar se os campos, como Número de Documento, Nome Completo, e-mail e celular (opcionais), estão presentes e podem ser preenchidos.		
<b>Geração de senha agendada e do dia</b>	Garantir a geração e ativação de senhas agendadas e senhas do dia		
<b>Pesquisa de Senha</b>	Garantir a pesquisa de senhas e ações como reimprimir, cancelar, alteração e etc.		
<b>Inclusão de Comentário/Observação Vinculado à Senha</b>	Garantir que é possível incluir comentários/observações vinculados à senha.		
<b>Identificação de Representantes ou Despachantes</b>	Garantir que é possível identificar se o cidadão é um representante ou despachante durante a emissão das senhas.		
<b>5. Atendimento de senha</b>	<b>Critério de Avaliação</b>	<b>Cumpre</b>	<b>Não Cumpre</b>
<b>Chamada de senha</b>	Garantir a chamada de senha com base nos critérios de prioridade. Testar se os atendentes podem chamar senhas específicas com base nas permissões concedidas a eles. Garantir a chamada automática		
<b>Inclusão de Novo Serviço no Escopo de Demandas</b>	Garantir a adição de novos serviços no escopo de demandas do cidadão, durante o atendimento		

<b>Registro e Avaliação da Qualidade do Atendimento</b>	Garantir o registro de avaliação de atendimento ao final do atendimento.		
<b>Realização de Pausa no Atendimento</b>	Garantir o funcionamento de recurso de pausa no atendimento com registro de motivo. Certificar de que há um temporizador configurável para contabilizar o tempo da pausa.		
<b>Atendimento de Serviços Padrão e Genéricos:</b>	Garantir que é possível atender tanto serviços padrão quanto genéricos, adicionando serviços padrão sempre que houver um serviço genérico.		
<b>6. Retaguarda</b>	<b>Critério de Avaliação</b>	<b>Cumpre</b>	<b>Não Cumpre</b>
<b>Protocolos no atendimento</b>	Garantir que cada protocolo é identificado por um número único, garantir a unicidade e a rastreabilidade		
<b>Registro de Identificadores Específicos</b>	Garantir que cada protocolo possua um identificador relacionado ao serviço, como um número de documento		
<b>Indicação das Etapas do Protocolo</b>	Garantir que é possível indicar as etapas pelas quais cada protocolo passa e incluir observações por etapa.		
<b>Registro das Ações Realizadas nos Protocolos</b>	Garantir a rastreabilidade de todos os cadastros e alterações feitas nos protocolos		
<b>Filtros para Consulta de Protocolos</b>	Garantir a pesquisa de protocolos através de filtros durante o gerenciamento, incluindo opções mínimas de filtro como unidade, número de protocolo, documento do solicitante, serviço, identificador do serviço, etapa e senha.		
<b>7. Monitoramento</b>	<b>Critério de Avaliação</b>	<b>Cumpre</b>	<b>Não Cumpre</b>
<b>Monitoramento em Tempo Real</b>	Garantir a exibição de informações em tempo real por unidade ou grupo de unidades.		

<b>Visualização de Senhas</b>	Garantir a visualização da situação de todas as senhas por unidade ou grupo de unidades possibilitando a aplicação de filtros ou ordenações.		
<b>Listagem de Guichês Disponíveis</b>	Garantir que exiba a listagem de todos os guichês, contendo o status completo de cada guichê.		
<b>Panorama dos Atendimentos</b>	Garantir panorama dos atendimentos, incluindo senhas na fila, serviços, TMA (Tempo Médio de Atendimento), TME (Tempo Médio de Espera).		
<b>Desempenho dos Atendentes</b>	Garantir a análise de atendimento dos atendentes		
<b>Avaliações de Atendimento</b>	Garantir o monitoramento da situação das avaliações de atendimento.		
<b>Postos de Trabalho</b>	Verificar se a solução fornece informações sobre a ocupação e situação dos guichês em tempo real.		
<b>8. Armazém de dados e relatórios</b>	<b>Critério de Avaliação</b>	<b>Cumpre</b>	<b>Não Cumpre</b>
<b>Armazenamento de Modelos de Relatórios</b>	Verificar se a solução permite o armazenamento dos modelos de relatórios criados e gerados para facilitar o acesso posterior sem reconfiguração.		
<b>Exportação de Relatórios em Diferentes Formatos</b>	Verificar se a solução permite exportar os relatórios gerados nos formatos XLSX, CSV e PDF.		
	Testar se é possível selecionar um período mínimo de 1 ano para análise nos relatórios exportados.		

<b>Acesso aos Dados Multidimensionais</b>	Testar dimensões mínimas, como Localidade, Unidade, Cidadão, Avaliação, Senha, Guichê, Serviços, Atendentes e Datas, estão disponíveis e abrangem os dados necessários.		
<b>Cálculo de Tempo Total e Tempo das Etapas de Backoffice</b>	Verificar se o tempo total de tratamento do protocolo é calculado corretamente, levando em consideração a soma dos tempos de cada etapa.  Testar se os tempos das etapas são contabilizados de forma configurável conforme o tempo efetivo de trabalho definido por unidade.		
<b>Inclusão de Novos Relatórios</b>	Verificar se há facilidade para solicitar e incluir novos relatórios e listagens conforme as necessidades da CONTRATANTE.  Testar se a solução permite a personalização e adição de novos relatórios de forma eficiente.		
<b>9. Amostra e instalação equipamentos</b>	<b>Critério de avaliação</b>	<b>Cumpre</b>	<b>Não Cumpre</b>
<b>Impressora de senha</b>	Teste de compatibilidade com o tamanho de bobina solicitado Análise da forma de instalação e teste de impressão		
<b>Painel de senha</b>	Análise dos padrões solicitados, instalação, layout e teste de chamadas		
<b>Avaliador</b>	Análise dos padrões solicitados, instalação, layout e teste de chamadas		

