



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

## **Anexo11**

# **SERVIÇOS DE APOIO AO ATENDIMENTO**





## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>3</b>
1.1	FUNCIONALIDADES GERAIS .....	3
1.2	AMBIENTE OPERACIONAL / LOCAL .....	4
1.3	AVALIAÇÃO .....	4
1.4	FORMATO DE IMPRESSÃO .....	5
1.5	PADRÃO DE ATENDIMENTO .....	5
1.6	GUICHÊ .....	6
1.7	RELATÓRIOS .....	6
1.8	HARDWARE E SOFTWARE .....	7
1.9	TREINAMENTO .....	7



## **1 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO**

Prover uma solução de Gerenciamento de Atendimento capaz de organizar e monitorar o atendimento de todos os órgãos, ordenando as filas por chegada, demanda de serviços e níveis de prioridade; gerenciar o tempo de espera e a produtividade dos atendentes em tempo real; medir a qualidade do atendimento através da manifestação do cidadão; e gerar relatórios técnicos e gerenciais.

### **DESCRIÇÃO DO SISTEMA**

A solução de Gerenciamento de Atendimento deverá contemplar as funcionalidades de atendimento geral e prioritário, através de uma triagem realizada pelo atendente ou automática através de computadores ou totens manuseado pelo próprio usuário, podendo ser feito agendamento do atendimento.

Após a emissão da senha deverá ser apresentando em um monitor de forma visual e chamada de voz a senha para o usuário, informando o número do guichê. Sendo que este guichê poderá ser configurado para atendimento integral de todos os serviços e de todas as áreas ou para serviços específicos.

Ao final a solução deverá ser capaz de permitir que o usuário possa realizar a avaliação através do dispositivo de coleta de opinião ou de link disponível na senha através de qr code.

Ainda a solução deverá emitir o relatório sobre os dados gerais do atendimento, desde a emissão da senha, chamada ao guichê e o final do atendimento, em períodos, atendentes, serviços e unidades parametrizados para emissão do relatório.

O sistema deverá ser composto por módulos de hardware (painel eletrônico, dispositivo de coleta de opinião e impressora) e de software (Supervisor, Atendente, Agendamento, Configurador) e possuir configuração flexível e escalonável, de modo a disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o controle do atendimento, independentemente do número de órgãos e serviços existentes.

O sistema deverá ser de fácil operação e deverá dispor de, no mínimo, o conjunto de funcionalidades descrito a seguir:

### **1.1 FUNCIONALIDADES GERAIS**

O sistema deverá ser composto por dois ambientes: o Gerencial/Corporativo e o Operacional/Local, sendo este localizado na própria unidade de atendimento. O controle total dos atendimentos em cada unidade será realizado pelo ambiente Operacional/Local. O ambiente Gerencial/Corporativo deverá prover o controle e padronização das configurações além dos dados gerenciais como monitoramentos e relatórios. Todas as interfaces com usuários em ambos os ambientes deverão ser feitas via browser.

Os dados dos atendimentos deverão ser compartilhados entre os dois ambientes.

Caso algum problema externo impossibilite o link de comunicação de dados entre estes ambientes, o ambiente Operacional/Local deverá continuar operando normalmente. Todos os atendimentos podem ser concluídos, todas as esperas podem ser chamadas, novas senhas podem ser emitidas.

No retorno do link de comunicação de dados entre os ambientes, todas as operações realizadas no período de desconexão deverão ser automaticamente sincronizadas, de acordo com a parametrização dos intervalos de tempo para ocorrer a sincronização.



## **1.2 AMBIENTE OPERACIONAL/LOCAL**

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

Os atendentes do ambiente operacional poderão alterar sua senha de acesso a qualquer momento através da própria interface que está operando.

Ciclo do atendimento:

- Uma senha pode ser emitida para pelo menos um serviço e contém uma prioridade.
- A senha pode ser emitida por um terminal emissor operado por um atendente ou por um dispositivo stand-alone, operado pelo próprio cidadão.
- A senha emitida pode ser alocada na fila, onde ficará em espera.
- A senha será chamada no painel, indicando que a senha deve se deslocar para o guichê.
- A ordem de chamada de senhas obedece aos níveis de prioridade pré-configurados, seguidos pelo horário de emissão ou de chegada na fila.
- Senhas com prioridade mais baixas e menor tempo na fila não são chamadas antes das prioridades mais altas e com tempo maior, gerando assim uma exceção na relação de chamada.

O guichê chama somente senhas de acordo com:

- A seção onde está localizado, a atividade da senha é da mesma seção que o guichê.
- As atividades de competência pré-configuradas para o atendente logado.
- O filtro de atividades padrão configurado para o guichê.
- O filtro de prioridades padrão configurado para o guichê.

Caso o portador da senha não compareça, o atendente pode executar uma rechamada no painel.

Ao chegar no guichê, o cidadão de posse da senha chamada tem o seu atendimento iniciado pelo atendente.

Após concluir a execução, o atendente finaliza o atendimento.

Caso existam mais atividades demandadas pela senha e o atendente/guichê estiver apto a atender a próxima o mesmo atendente pode executar o próximo passo.

Caso a senha não possua mais nenhuma atividade pendente a senha pode ser finalizada com sucesso após o comando de finalização dado pelo atendente.

## **1.3 AVALIAÇÃO**

As avaliações são a forma do cidadão qualificar o seu atendimento através de notas, atribuídas através do dispositivo de avaliação ou do qrcode impresso na senha (que encaminhará o usuário diretamente para o link da avaliação com a questões a serem avaliadas).

As avaliações podem ser realizadas pelo cidadão enquanto estiver no guichê através de terminal destinado a este fim.

A opinião do cidadão sobre o atendimento deve ser solicitada automaticamente pelo sistema ao final de cada atendimento, através da habilitação do dispositivo, permitindo que todos os cidadãos



atendidos possam registrar sua avaliação. Os dados coletados devem ser armazenados de modo a permitir a emissão de relatórios com os seguintes dados vinculados: senha, atendente, serviço, órgão, categoria, data e hora.

Avaliação realizada através de dispositivo de avaliação deve possuir as seguintes características:

- Possuir, no mínimo, quatro teclas de avaliação: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM.
- Dispor de aparato físico para impedir que o atendente veja a avaliação efetuada.
- Possuir indicador luminoso, confirmando a realização da avaliação.
- Não necessitar de fonte de alimentação externa.
- Ser conectado diretamente ao microcomputador do atendente que está sendo avaliado.

Avaliação realizada através do qrcode impresso na senha:

- As avaliações de senha poderão ser passíveis de parametrização, podendo ser criados diferentes questões a serem avaliadas, desde administrativas, atendentes, serviços de agendamento e podendo ser alterada em qualquer momento.
- Cada avaliação da senha será respondida apenas uma vez para cada uma das questões que foram parametrizadas para aquele serviço realizado.

#### 1.4 FORMATO DE IMPRESSÃO

A senha deverá possuir um formato padrão de impressão, mas que pode ser alterada sob demanda sem custos para unidade em no máximo 3(três) dias úteis após a solicitação.

Poderá conter as seguintes informações:

- Horário de emissão da senha.
- Número da senha.
- Serviço de Atendimento da senha.
- Se trata-se de senha com Prioridade.

#### 1.5 PADRÃO DE ATENDIMENTO

Os guichês poderão conter filtros cadastrados para organizar melhor o atendimento. Assim pode ser alterado a qualquer momento os serviços que um atendente está apto a receber e assim o gestor poder adequar o atendimento.

Os guichês somente atendem senhas condizentes com o filtro ativo no momento.

A senha em atendimento em um guichê pode ser transferida para outro guichê que entrará na fila, ou se ocioso já poderá atendê-la.

Caso o guichê não esteja ocioso, a senha transferida será encaminhada para a fila, sendo chamada exclusivamente pelos guichês aptos a realizar aqueles serviços de transferência, entrando na fila conforme o horário de emissão de senha da qual ele realizou para evitar emissões erradas propositalmente para ganhar tempo em fila.

A senha em atendimento pode ser transferida para outra unidade de atendimento, mantendo todas as suas características de horário, desde que estejam na mesma hierarquia do local do qual foi implementado os serviços.

As senhas transferidas de uma unidade para outra podem ser ativadas na triagem da unidade receptora mediante a chegada do cidadão.

Os terminais emissores de senha (triagem) podem ser utilizados em qualquer equipamento que possua um browser instalado, podendo ser configurado os serviços a serem oferecidos em cada terminal.

## 1.6 GUICHÊ

Somente usuários com perfil de atendente podem usar o guichê.

O guichê poderá ter pesos diferentes para priorização de serviços.

Durante a visualização, a senha pode ser comandada a chamar no painel.

O guichê permite a visualização da quantidade total de senhas na fila elegíveis para serem chamadas através do monitor.

O atendente logado pode emitir uma senha que já é automaticamente vinculada ao guichê e pode ser atendida imediatamente.

O atendente logado pode descongelar uma senha previamente congelada e atende-la imediatamente.

O atendente logado pode cancelar a senha vinculada em deslocamento ou em atendimento.

## 1.7 RELATÓRIOS

A solução dispõe de ferramenta relatório online gerencial com filtros de data, hora e unidade para:

- Listar número de atendimentos, com divisão por serviço e podendo filtrar por serviços específicos.
- Listar os dados de atendimentos por atendente, com hora de chamada da senha, tempo de deslocamento, início de atendimento, hora do fim do atendimento e tempo médio por atendimento para cada serviço.
- Listar os atendentes com horários de início e fim de atendimentos.
- Listar os atendimentos realizados com gráficos para aquele período selecionado.
- Listar os usuários cadastrados, por perfil e unidades.
- Listar as avaliações de atendimento, com filtros por serviços, por atendente e por unidade.

A ferramenta deverá permitir que sejam feitos extrações para atender o uso de ferramentas OLAP para relatórios, no formato de cubo ou data Discovery para possíveis cruzamentos de dados que o relatório online não vier atender, através de serviços, views ou script de envio de dados.

A ferramenta de relatório permite exportação para os seguintes formatos HTML, CSV, EXCEL, PDF e Imagem.

A ferramenta de relatório permite impressão direta do conteúdo exibido sem necessidade de exportação.

A solução ofertada deverá suportar customização futura dos relatórios já existentes e inclusão de novos relatórios para atender eventuais necessidades da CONTRATANTE.

Análise detalhada com a quantidade de cidadãos que demandaram senhas nas Regionais e seu respectivo estado de conclusão em período configurável.

Análise detalhada dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período configurável.

Análise quantitativa das senhas emitidas por agendamento pelo usuário.

### **1.8 HARDWARE E SOFTWARE**

Os equipamentos e softwares necessários ao cumprimento das exigências funcionais e de desempenho, descritas nos itens anteriores, deverão fazer parte da solução.

O sistema deve estar preparado para ser executado nas estações de trabalho dos supervisores e atendentes, com sistema operacional Windows ou Linux, conforme especificações deste edital.

A base de dados do sistema deve possibilitar o acesso (somente leitura) de outros sistemas da CONTRATANTE.

Caso seja necessária a utilização de servidores, equipamentos de armazenagem de dados ou de backup, eles devem ser instalados no CPD da Unidade de Atendimento nos racks de 19" disponíveis para este fim.

### **1.9 TREINAMENTO**

A CONTRATADA deverá capacitar os usuários a operarem o sistema e os respectivos equipamentos em três níveis, de acordo com a tabela abaixo:

NÍVEL	PARTICIPANTES
Operacional	Atendentes
Gerencial	Administração da Unidade de Atendimento
	Gestão da Qualidade da CONTRATANTE
Configuração e suporte	Técnicos em informática
Supervisão	Supervisores e retaguarda dos órgãos