



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Anexo12

CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL





SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	4
2	CANAIS DE RELACIONAMENTO/ATENDIMENTO AO CIDADÃO	5
2.1	PORTAL DE SERVIÇOS (LANDING PAGE)	5
2.2	DISPOSITIVOS MÓVEIS (APP MOBILE)	7
2.3	ASSISTENTE VIRTUAL (CHATBOT)	7
2.4	TOTENS DE AUTOATENDIMENTO	8
2.5	ATENDIMENTO VIRTUAL	8
2.6	CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA (E-MAIL)	9
2.7	SHORT MESSAGE SERVICE (SMS)	9
2.8	APLICATIVO DE MENSAGEM INSTANTÂNEA (WHATSAPP)	10
3	CADASTRO DO CIDADÃO NA PLATAFORMA DIGITAL	11
3.1	FUNCIONALIDADES BÁSICAS	11
3.2	CADASTRO DO CIDADÃO	12
3.3	IDENTIDADE DO CIDADÃO	12
3.4	EXTRATO DE SERVIÇOS	13
3.5	MECANISMOS DE SANEAMENTO DO CADASTRO DO CIDADÃO	13
3.6	RASTREABILIDADE DE ACESSOS E INTERAÇÕES	13
4	INTEGRAÇÕES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS	14
5	OUTRAS FUNCIONALIDADES	14
5.1	IDENTIFICAÇÃO BIOMÉTRICA	14
5.2	GESTÃO DE CONTEÚDOS	14
5.3	PAGAMENTO DE TAXAS	15
6	AGENDAMENTO DO ATENDIMENTO	15
6.1	INTERFACE COM OUTROS SISTEMAS DE AGENDAMENTO	19
7	GESTÃO DO ATENDIMENTO VIRTUAL	19
8	SALA DE SITUAÇÃO	20
9	SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO DE ATENDIMENTO	20
10	RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO	22
10.1	CAMPANHAS DIGITAIS PARA O CIDADÃO	23
11	DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE DA SOLUÇÃO	24
11.1	MANUTENÇÃO DE SISTEMAS	24
11.2	REQUISITOS COMUNS DE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS	24
11.3	LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE	25
11.4	HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS PELO CONTRATANTE	25
12	REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS	25
13	HOSPEDAGEM DA PLATAFORMA	26
14	REQUISITOS GERAIS	26
14.1	REQUISITOS DE USABILIDADE	27
15	IMPLANTAÇÃO / OPERAÇÃO	27



15.1	CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO	27
16	RESPONSABILIDADES	27
16.1	FASE DE IMPLANTAÇÃO	27
16.2	FASE DE OPERAÇÃO	29
17	MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	31



1 APRESENTAÇÃO

O Centro de Atendimento Virtual é um espaço disponível fisicamente pela CONTRATADA com toda infraestrutura disponível e gerenciada por uma equipe de:

- 1 (um) Coordenador de Serviços Digital.
- 4 (quatro) Analistas de Serviços Digitais.
- 20 (vinte) Postos de Trabalho ininterruptos para Atendentes de Serviços Digitais.

O Centro de Atendimento Virtual deve utilizar um software/sistema, nomeado como PLATAFORMA DIGITAL, que deve suportar os atendimentos previstos no PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM.

A equipe de trabalho deverá prestar atendimento uniformizado e munido de crachá de identificação. As especificações do Uniforme e Crachá encontram-se descritas no Anexo 8 – Uniforme e Crachá.

A plataforma digital sendo a principal ferramenta do Centro de Atendimento Virtual deverá possuir funcionalidades que permitam o agendamento da prestação de serviços nos canais definidos, bem como possibilite a realização de pesquisa de satisfação, contemple a rastreabilidade das solicitações de serviços, dentre outras funções inerentes a gestão do atendimento.

A CONTRATADA será responsável por treinar a equipe de Gestão e Atendentes na PLATAFORMA DIGITAL. A CONTRATANTE será responsável pelo treinamento das disciplinas técnicas e operação dos sistemas do governo e seus processos.

Será por meio da adoção da PLATAFORMA DIGITAL que os diversos canais de atendimento/relacionamento estarão integrados, possibilitando um atendimento ao cidadão mais acessível e interativo, de forma padronizada e efetiva, em qualquer ambiente, virtual ou presencial, ou ainda, através da utilização dos totens de autoatendimento que estarão disponíveis nas Unidades de Atendimento Fixas ou em locais de interesse do Poder Público, permitindo ao cidadão acessar informações relevantes sobre a prestação dos serviços, além de permitir a realização dos agendamentos dos atendimentos presencial ou virtual ou, ainda, com o potencial de realizar o serviço de forma digital.

A adoção de uma política de comunicação com o cidadão será uma premissa para um relacionamento mais eficaz, uma vez que os canais da plataforma poderão ser utilizados para envio de mensagens e notificações aos usuários acerca das informações relevantes à prestação dos serviços, como confirmação de agendamentos, cancelamento ou remanejamento de agendamentos realizados, divulgação de campanhas e recebimentos de avisos diversos, dados de acompanhamento do serviço, com a sinalização de documentos prontos para retirada, entre outros.

Seguindo a tendência de modernidade e comodidade para atendimento das demandas do cidadão, deverá ser promovida, de forma evolutiva e incremental, um plano para a virtualização dos serviços que hoje são prestados nas Unidades de Atendimento Fixas, possibilitando a sua realização diretamente e de forma interativa pelo cidadão, pelos diversos canais disponíveis.

As funcionalidades da Plataforma Digital, que será ofertada pela CONTRATADA, descritas neste documento, estarão em constante evolução tecnológica como parte do processo de melhoria contínua, aportando práticas disponíveis no mercado e ao alcance do cidadão, transformando a forma de prestação dos serviços públicos.



2 CANAIS DE RELACIONAMENTO/ATENDIMENTO AO CIDADÃO

O atendimento multicanal do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM visa ampliar o acesso da população aos serviços ofertados pelos órgãos integrantes do referido programa e disponibilizar meios para o cidadão solicitar informações e realizar serviços de sua necessidade, da forma como melhor lhe convier, por qualquer um dos canais disponíveis, podendo, inclusive, realizar o agendamento para os atendimentos presenciais ou virtuais nas Unidades de Atendimento do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM.

Ao implementar novos canais de atendimento disponíveis ao cidadão pela Plataforma, será possível ao Poder Público:

- Ter uma gestão plena das demandas do cidadão.
- Identificar quais os canais mais utilizados.
- Aproximar os órgãos públicos prestadores de serviço das necessidades da população.
- Criar um modelo de atendimento focado nas necessidades do cidadão.
- Organizar e estruturar uma base de conhecimento acerca das necessidades do cidadão, antecipando-se às mesmas e agindo proativamente.
- Racionalizar recursos e otimizar processos de prestação de serviços públicos.
- Monitorar e gerir o desempenho dos serviços prestados.
- Facilitar a tomada de decisões.

Serão implantados pela CONTRATADA, ao longo do tempo de duração do contrato, os canais virtuais de relacionamento/atendimento com o cidadão abaixo descritos, dentro de cronograma estabelecido e em comum acordo com a CONTRATANTE. Esses canais de comunicação serão por:

1. Portal de Serviços (landingpage).
2. Dispositivos Móveis (app mobile).
3. Assistente virtual (chatbot).
4. Totens de Autoatendimento.
5. Atendimento virtual.
6. Correspondência Eletrônica (e-mail).
7. Short Message Service (SMS).
8. Aplicativo de Mensagem Instantânea (WhatsApp).

2.1 PORTAL DE SERVIÇOS (LANDING PAGE)

A plataforma digital fornecida pela CONTRATADA será o Portal de Serviços do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM constituindo-se em um canal de relacionamento/atendimento que disponibilizará via web as informações sobre os serviços prestados pelos órgãos integrantes do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, e deverá ser estruturado de forma a permitir fácil entendimento e acesso às informações sobre cada um dos serviços prestados.

O Portal de Serviços deverá integrar-se a Carta de Serviços do Governo do Amazonas, atualmente disponível no endereço eletrônico <http://www.transparencia.am.gov.br/carta-de-servicos/> onde será possível o cidadão obter informações sobre os serviços prestados pelos órgãos conveniados com o PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, com os requisitos necessários para a sua realização, entre outras informações. Caso não esteja disponível em formato eletrônico, caberá à CONTRATANTE disponibilizar na plataforma mecanismos de busca para solicitação de informações dos serviços disponíveis.

O Portal de Serviços deve disponibilizar todas as suas funcionalidades em ambiente WEB, via “browser”, em especial (Mozilla Firefox, Chrome, Edge), utilizando “SSL” (protocolo de segurança que criptografa todos os dados trafegados entre o computador do usuário e o da solução a ser utilizada), através da internet, com o objetivo de acesso às informações de forma segura e respeitando os critérios de proteção dos dados prevista na legislação (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018);

Além de facilitar o acesso ao cidadão às informações e serviços, o Portal de Serviços possuirá os seguintes benefícios:

- Informações sobre os serviços oferecidos pelos órgãos integrantes do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM de forma padronizada e de fácil entendimento.
- Login único.
- Perfis de acesso por tipo de usuário.
- Canal de relacionamento com o cidadão.
- Transparência nas ações do governo.

Portanto, é necessário que esteja orientado por um modelo que facilite a localização de informações pelos seus diferentes públicos-alvo, possuindo identidade visual e padrão de navegabilidade e usabilidade comum para todas as páginas e que permita a gestão de conteúdos conforme a necessidade do órgão, além de estar disponível para os seus usuários durante 7 dias por semana, 24 horas por dia.

O Portal de Serviços deverá funcionar como uma ferramenta que permita a interação e relacionamento com o cidadão, levando informações, serviços, avisos importantes sobre o funcionamento das unidades e dos agendamentos realizados, permitindo que os cidadãos se manifestem de forma identificada ou anônima sobre reclamações, elogios e sugestões.

Por meio do Portal de Serviços o cidadão poderá consultar e realizar diversos serviços, tais como:

- Realizar e atualizar o Cadastro do Cidadão.
- Consultar órgãos e serviços oferecidos nas Unidades de Atendimento do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM.
- Consultar documentos e requisitos necessários para a realização dos serviços.
- Consultar localização física e horários de funcionamento das Unidades de Atendimento Fixas, assim como o roteiro das Unidades de Atendimento Móveis.
- Agendar prestação de serviços nas Unidades de Atendimento segundo a sua conveniência de localização e disponibilidade de agenda.

- Receber informações sobre confirmações de agendamentos, proximidade de realização de serviços, através dos canais de relacionamento.
- Realizar o acompanhamento de serviços solicitados.
- Realizar serviços virtuais.
- Realizar pesquisas de satisfação do atendimento.

A manutenção, evolução e gestão do Portal de Serviços será de responsabilidade da CONTRATADA.

2.2 DISPOSITIVOS MÓVEIS (APP MOBILE)

Os aplicativos para dispositivos móveis estão cada vez mais populares e se tornaram muito importantes nos últimos anos, passando a ter um papel extremamente importante na vida dos usuários da internet e se popularizaram a partir da democratização do uso de smartphones e, também, por oferecerem aos usuários diversas ferramentas para cada tipo de necessidade, ao alcance das suas mãos.

Atento a essa tendência, o PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, através da PLATAFORMA DIGITAL a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá estar preparada para o fornecimento deste canal de atendimento/relacionamento com o cidadão, desde que solicitado pela CONTRATANTE, nas versões iOS e Android.

2.3 ASSISTENTE VIRTUAL (CHATBOT)

A PLATAFORMA DIGITAL deverá possuir uma ferramenta de Assistente Virtual (Chatbot) a ser disponibilizada no Portal de Serviços do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, visando criar uma interatividade com o cidadão de forma rápida e dinâmica.

O Assistente Virtual será dotado de Inteligência Artificial (IA) que simule um ser humano nas conversações com os usuários. Este Assistente Virtual deverá possuir uma base de conhecimento que será acessada para responder as perguntas dos usuários, num processo interativo, evolutivo, humanizado e em contínuo aprendizado.

O Assistente Virtual deverá incorporar, ao longo do tempo, inteligência responsiva aos usuários, em ciclos de aperfeiçoamento que permitem que ele seja sempre ajustado para entregar os melhores resultados, facilitando, a cada ação que executa, respostas mais assertivas e rápidas ao cidadão que solicitar sua ajuda, fazendo uso de Processamento Natural de Linguagem, permitindo que a comunicação seja realizada por meio de texto.

O Assistente Virtual da PLATAFORMA DIGITAL deverá atuar de forma passiva, quando demandado pelo cidadão, ser informativo e transacional, ou seja, além de responder as informações solicitadas pelos usuários a partir da sua base de conhecimentos, deverá, também, ser capaz de realizar um atendimento, interagindo com sistemas externos para realizar uma transação automatizada de um serviço.

A curadoria do Assistente Virtual, que permite criar uma personalidade para o Chatbot para envio de respostas automáticas, alinhadas com o perfil de quem vai receber o atendimento, estará sob a responsabilidade da CONTRATADA.

2.4 TOTENS DE AUTOATENDIMENTO

Outro canal que deverá ser disponibilizado ao cidadão será nos totens de autoatendimento para o fornecimento de informações, agendamento do atendimento, bem como a realização de serviços eletrônicos ou digitais disponíveis no Portal de Serviços do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM ou em portais institucionais dos órgãos estaduais e entidades parceiras.

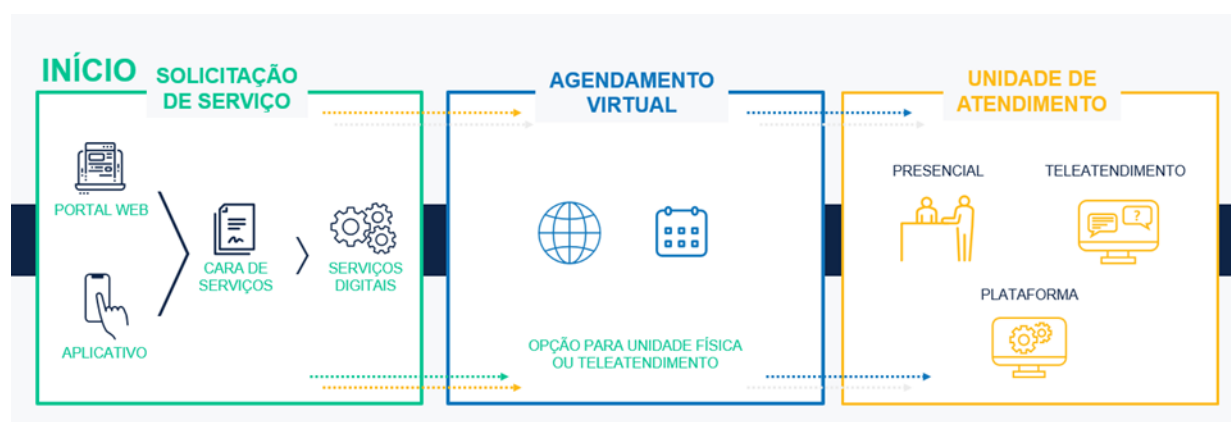
A CONTRATADA fornecerá a aplicação que será instalada nos totens de autoatendimento que poderá ser o mesmo fornecido no portal de serviços. Quando necessário a CONTRATADA, disponibilizar atendentes com a função de monitores de orientação para auxílio àqueles cidadãos que necessitam de apoio para a realização dos serviços.

2.5 ATENDIMENTO VIRTUAL

A PLATAFORMA DIGITAL deverá disponibilizar atendimento virtual, realizado por meio de mensagens de texto, para possibilitar o atendimento remoto aos cidadãos para alguns serviços específicos, definidos de comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

O atendimento será realizado através de solução incorporada na plataforma objeto da contratação. Essa opção estará disponível para o cidadão se o atendimento para aquele serviço solicitado apresentar essa modalidade permitida e mediante agendamento prévio.

Para melhor visualização, apresentamos a seguir o macrofluxo do atendimento virtual:



Sobre o macro fluxo, temos:

- A solução deve criar um ponto de atenção no mundo virtual que permita aos cidadãos realizarem solicitação de serviços oferecidos pelo governo utilizando seu computador, tablet ou celular, com disponibilidade 24x7.
- O cidadão deverá obter apoio no preenchimento dos formulários usando informações previamente armazenadas, bem como obtendo ajuda na organização para solicitação do serviço desejado através de um Chatbot. Toda a comunicação entre o centro digital e o cidadão se dará por meio virtual.
- A plataforma contemplará a possibilidade de agendamento de atendimento em uma das unidades. Quando possível e como alternativa ao deslocamento do cidadão à unidade, a plataforma poderá, oferecer atendimento virtual através de teleatendimento.

- As unidades de atendimento presencial deverão ser controladas por um sistema de gerenciamento de filas totalmente integrado à plataforma.

A PLATAFORMA DIGITAL disponibilizará um modelo de atendimento humano que possibilite o atendimento remoto de um cidadão por um atendente que está fisicamente em outro local. Esta modalidade de atendimento se configurará uma inovação na prestação de serviços, pois permite a quebra da barreira presencial para prestação de serviços públicos, uma vez que o mesmo poderá ser realizado de forma remota por um atendente em um posto de trabalho distante do ponto ao qual o cidadão se encontra.

Para isso, a PLATAFORMA DIGITAL deverá:

- Permitir um atendimento específico que poderá ocorrer em horários similares ou distintos do funcionamento das Unidades de Atendimento Fixas e Móveis.
- Realizar processos iniciais de atendimento para serviços, tais como envio de documentos, que requerem posterior presença física do cidadão nas Unidades de Atendimento Fixas e Móveis.
- Proporcionar a interação do cidadão que esteja em uma localidade diverso do atendente que fará a intermediação para a realização do serviço.

2.6 CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA (E-MAIL)

A PLATAFORMA DIGITAL deverá contemplar o envio de correspondência eletrônica (e-mail) como uma das formas de comunicação com o cidadão, usuário da plataforma, uma vez que este meio é, além de amplamente democratizado, rápido e eficiente para envio de notificações necessárias à prestação do serviço.

Será de responsabilidade da CONTRATADA implementar a correspondência eletrônica (e-mail) como forma de relacionamento com o cidadão, utilizando-a para comunicar, notificar, realizar pesquisas de satisfação do atendimento, entre outros.

Também será a partir do cadastro do cidadão e do e-mail informado neste que será possível validar a identidade do cidadão, bem como informar a este as condições de uso da plataforma para aceite formal e, a partir daí, confirmar e liberar o acesso para uso. Este meio de comunicação, desde que esteja atualizado, juntamente com o envio de SMS, serão de suma importância para a recuperação de senha da plataforma.

A estimativa de Correspondência Eletrônica (e-mail) é de até 55.500 (cinquenta e cinco mil e quinhentos) envios por dia útil, ou 1.210.000 (um milhão e duzentos e dez mil) envios por mês.

Nota: Fica a critério da CONTRATADA utilizar volumetria adicional além da mínima indicada para Correspondência Eletrônica (e-mail), para fins de comunicação transacional com o cidadão referente as notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento solicitado por ele nos múltiplos canais de atendimento. O conteúdo das notificações a serem enviadas ao cidadão deve ser validado previamente com o CONTRATANTE, a critério deste.

2.7 SHORT MESSAGE SERVICE (SMS)

O serviço de SMS - Short Message Service será disponibilizado como forma de comunicação aos usuários da plataforma. O objetivo do uso de SMS é formalizar o agendamento solicitado e lembrar ao cidadão da data e hora marcada para o atendimento, confirmação de identidade do cidadão e confirmação dos agendamentos realizados, logo após a efetivação deles, além de manter o cidadão





informado acerca de notícias, comunicados, avisos relacionados aos serviços ou do funcionamento das unidades ou, ainda, informações de interesse público.

O envio em massa de SMS também poderá ser utilizado toda vez que houver a necessidade de informar aos cidadãos, usuários da plataforma, sobre campanhas informativas ou educativas ou, ainda, para dar avisos importantes sobre mudanças na legislação ou alteração do funcionamento das Unidades de Atendimento e os serviços prestados.

São requisitos do SMS:

- Enviar mensagens personalizadas por usuário.
- Possuir recurso para cancelamento de recebimento pelo destinatário.
- Permitir a divisão automática para mensagens com mais de 150 (cento e cinquenta) caracteres.
- Disponibilizar relatório de mensagens enviadas em tempo real.
- Enviar mensagens em lote de maneira simples e rápida.

A estimativa de Short Message Service (SMS) é de até 25.000 (vinte e cinco mil e quinhentos) envios por dia útil, ou 550.000 (quinhentos e cinquenta mil) envios por mês.

Nota: Fica a critério da CONTRATADA utilizar volumetria adicional além da mínima indicada para SMS, para fins de comunicação transacional com o cidadão referente as notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento solicitado por ele nos múltiplos canais de atendimento. O conteúdo das notificações a serem enviadas ao cidadão deve ser validado previamente com o CONTRATANTE, a critério deste.

2.8 APLICATIVO DE MENSAGEM INSTANTÂNEA (WHATSAPP)

Atualmente, com o grande número de usuários de telefonia móvel no Brasil, a utilização de aplicativos de troca de mensagens vem se mostrando cada vez mais popular, tornando-se uma ferramenta importante e cômoda para relacionamento com o cidadão, por ser prático e de utilização ampla, pois não há um custo adicional para o envio de mensagens e áudios, além do plano de dados utilizado pelo usuário para se conectar à internet.

Atualmente o WhatsApp, é o Aplicativo de Mensagem Instantânea que domina a comunicação de mensageria móvel no Brasil. Está instalado nos celulares de 99% dos brasileiros, e 93% usam o aplicativo todo dia. Diante de tal domínio, o PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM escolheu o WhatsApp como o canal modelo para a Aplicação de Mensagens Instantâneas diante de seus concorrentes Telegram, Messenger, iMessage e tantos outros. Durante o período do contrato poderá ser adicionado como canal de comunicação com o cidadão outros aplicativos de mensagem instantânea, desde que exista uma comprovação do crescimento de outros aplicativos, e seja de comum acordo entre a CONTRATADA e CONTRATANTE.

Será de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar o WhatsApp como canal de relacionamento com o cidadão, bem como estabelecer uma política de uso e gestão em comum acordo com o Poder Público e, também, prover capacitação à equipe que realizará esse tipo de atendimento.

A estimativa de mensagens no aplicativo de mensagem instantânea é de até 5.000 (mil) envios de mensagens por dia útil, e de até 5.000 (mil) recebimento de mensagens (resposta cidadão) por dia útil, ou seja, 10.000 (dez mil) mensagens trafegadas (enviadas e recebidas) por dia útil, ou

seja, 220.000 (duzentos e vinte mil) mensagens trafegadas (enviadas e recebidas) no aplicativo de mensagem por mês.

Nota: Fica a critério da CONTRATADA utilizar volumetria adicional além da mínima indicada para Aplicativos de Mensagens Instantâneas, para fins de comunicação transacional com o cidadão referente as notificações acerca das fases relacionadas ao atendimento solicitado por ele nos múltiplos canais de atendimento. O conteúdo das notificações a serem enviadas ao cidadão deve ser validado previamente com o CONTRATANTE, a critério deste.

3 CADASTRO DO CIDADÃO NA PLATAFORMA DIGITAL

Para que seja possível aos cidadãos realizar serviços digitais, remoto ou de agendamento na PLATAFORMA DIGITAL a ser disponibilizada pela CONTRATADA, é necessário a realização de um Cadastro do Cidadão, é fundamental para que a plataforma possa se relacionar com os cidadãos através dos seus multicanais de atendimento.

Esta funcionalidade exige que, na interação com a plataforma, o cidadão registre ou atualize o seu cadastro com dados pessoais que facilitem o acesso e a troca de informações.

A plataforma deverá, ainda, prever a possibilidade de acesso e cadastro do cidadão das seguintes formas:

- Se cadastrar de forma independente e efetuar seu próprio login.
- Se cadastrar de forma independente e efetuar seu próprio login por meio da biometria facial (Liveness), combinada com a foto de um documento civil do cidadão (carteira de identidade ou carteira de motorista) para que, por meio deste recurso tecnológico, seja possível realizar a prova de vida do cidadão para serviços que exijam ou venham a exigir esse requisito. Atualmente a prova de vida digital está muito difundida nos bancos digitais brasileiros, que são regulamentados pelo Banco Central, assim prova a segurança e confiabilidade mercadológica aplicada a essa tecnologia.
- Utilizar o cadastro existente e fazer o seu login por meio da plataforma de Cidadania Digital do Governo Federal. Instituída pelo Decreto Presidencial nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e atualmente conhecida como GOV BR. O manual de integração é disponibilizado pelo Governo Federal no endereço: <https://manual-roteiro-integracao-login-unico.servicos.gov.br/pt/stable/iniciarintegracao.html>.

A PLATAFORMA DIGITAL deve estar em conformidade e obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

3.1 FUNCIONALIDADES BÁSICAS

A PLATAFORMA DIGITAL deverá disponibilizar a funcionalidade de registro do Cadastro do Cidadão, para ser preenchido e atualizado pelo mesmo quando acessar a plataforma pelos canais disponíveis Portal de Serviços, Dispositivos Móveis (app mobile), Assistente virtual (Chatbot), Totens de Autoatendimento, Atendimento virtual, Correspondência Eletrônica (e-mail), Short Message Service (SMS), Aplicativo de Mensagem Instantânea (WhatsApp).

O Cadastro do Cidadão tem como objetivo ser um cadastro único do cidadão junto ao PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, que o identifique perante o Governo do Amazonas, recebendo e armazenando as informações obtidas a partir do cadastramento ou atualização de informações e permitirá realizar todas as ações de interesse do Poder Público, tais

como avisos de renovação de documentos por expiração de prazo de validade, agendamento do atendimento presencial e virtual, campanhas de vacinação, vencimento de taxas, regularização de dívidas, entre outras.

O Cadastro do Cidadão será atualizado pelo usuário sempre que houver alteração dos dados pessoais de comunicação, como troca de telefone, e-mail, endereço etc. A manutenção das informações atualizadas na plataforma é de responsabilidade do cidadão e tem o objetivo de manter seus dados de contato sempre atuais, garantindo que as notificações sejam encaminhadas corretamente.

3.2 CADASTRO DO CIDADÃO

As informações do Cadastro do Cidadão devem ser compostas de informações, tais como:

- Nome Completo.
- Nome Social.
- Data Nascimento.
- CPF.
- Endereço.
- Telefone.
- E-mail.

Outras funcionalidades gerais do Cadastro do Cidadão na Plataforma Digital:

- Possuir funcionalidade de importação e exportação de informações baseado em um layout previamente definido que será composto de informações básicas e definidas e de uma lista de informações de um dicionário de dados de metadados que serão parametrizados conforme o cadastro mestre origem.
- Possibilitar a ativação por confirmação de identidade por meio de conta de e-mail.
- Permitir ao cidadão a recuperação de senha e acesso à plataforma a partir dos dados informados no cadastro.
- Possibilitar o cadastramento de tipos de documentos que podem ser atribuídos a uma pessoa, contendo nome do documento, sigla e identificação do órgão emissor de forma normalizada com máscara de exibição, além de data de expiração do documento.
- Disponibilizar os controles de chaves primárias ou únicas de documentos para controle de unicidade.

3.3 IDENTIDADE DO CIDADÃO

As informações biográficas cadastradas pelo cidadão na Plataforma Digital, a biometria facial que deve estar disponível na mesma, somados aos conteúdos de documentos oficiais, serão de extrema importância para a evolução dos atendimentos do cidadão que, ao longo do tempo, irão migrar para o modelo digital, seguindo o caminho natural da desmaterialização dos serviços presenciais.

Nesse sentido, a PLATAFORMA DIGITAL deverá possibilitar o armazenamento de informações do cidadão, agregando em um mesmo repositório de informações todos os seus documentos, criando o conceito de gestão de documentos, que poderão ser validados junto a bases oficiais, podendo ser

utilizadas para a realização de variados serviços, sem a necessidade de novamente serem solicitadas, salvaguardados todos os direitos preconizados na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

3.4 EXTRATO DE SERVIÇOS

Todas as interações do cidadão a partir da Plataforma Digital, seja para o agendamento de serviços presenciais, seja o consumo de serviços digitais, deverão estar disponíveis para consulta e acompanhamento das suas etapas, pois, desta forma, o cidadão poderá acompanhar de maneira interativa e dinâmica cada passo da sua evolução até a finalização do serviço propriamente dita.

Vale destacar que o extrato de serviços demonstrará ao cidadão as etapas dos serviços requisitados ao Governo do Amazonas, mesmo que estes sejam parcialmente digitais. O cidadão poderá, por meio do extrato de serviço, verificar os serviços que foram consumidos durante a sua jornada como cidadão como, agendamentos de atendimento, solicitação de 1ª e 2ª via de impostos, e outros documentos, que será demonstrado no extrato de serviços como serviços realizados, cancelados ou pendentes.

Também deverá estar disponível a partir do extrato de serviços as opções de cancelamento e reagendamento de serviços. A ideia é oferecer facilidade ao cidadão de gerir os seus serviços em um único local.

3.5 MECANISMOS DE SANEAMENTO DO CADASTRO DO CIDADÃO

O Cadastro do Cidadão deve prover mecanismos antiduplicidade a fim de evitar a criação de um novo cadastro de cidadão já existente na plataforma, promovendo uma prevenção de saneamento por duplicidade. Esta funcionalidade está calcada na definição de campos chaves identificadoras do cidadão e que o tornam único perante o governo, como por exemplo o CPF, dando toda a segurança e consistência esperada a um cadastro de plataforma de serviços, que poderá contar com a confirmação de outros dados informados no cadastro para verificar possível recuperação de acesso.

A plataforma deverá disponibilizar mecanismos de consistências de informações para avaliar os cadastros pós importados para geração de outputs que serão enviados aos interessados para correção ou simplesmente tomada de conhecimento.

3.6 RASTREABILIDADE DE ACESSOS E INTERAÇÕES

A plataforma deve prever o armazenamento por período definido, não inferior a 2 anos, de todas as interações e relacionamento do cidadão com seus canais como Portal de Serviços, Dispositivos Móveis (app mobile), Assistente virtual (Chatbot), Totens de Autoatendimento, Atendimento virtual, Correspondência Eletrônica (e-mail), Short Message Service (SMS), Aplicativo de Mensagem Instantânea (WhatsApp).

É de fundamental importância que a identificação do usuário logado, horário, data e as ações efetuadas sejam devidamente guardadas, gerando um histórico de transações, que permita realização de auditoria através das consultas autorizadas, respeitando as regras de privacidade de dados previstas na LGPD.



4 INTEGRAÇÕES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS

Com objetivo de promover um efetivo processo de interação e conformidade com os sistemas dos órgãos conveniados, a PLATAFORMA DIGITAL deverá adotar mecanismos de conectividade e compatibilidade dentro dos padrões de excelência do mercado.

A PLATAFORMA DIGITAL deverá ser capaz de interagir com as mais variadas arquiteturas tecnológicas dos diversos órgãos públicos e entidades integrantes do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM.

A CONTRATADA não desenvolverá a integração dos sistemas governamentais à Plataforma Digital, mas desenvolverá, de sua parte, a forma de se integrar com os sistemas de negócio dos órgãos conveniados ao PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM.

Para a construção dessas integrações e considerando os órgãos previstos, foram estimadas 6.000 (sete mil) horas homem de desenvolvimento no período de 12 meses, ou seja, 500 horas por mês.

As integrações poderão ocorrer em diferentes formas: banco a banco, por compartilhamento de dados eletrônicos, via Application Programming Interface - API, além da possibilidade de utilização de automação robótica de processos (RPA) e para possível automação dos processos de serviços ou parte deles. A decisão de qual mecanismo de integração será utilizado, bem como a validação do esforço necessário para sua construção, será decidido em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e conforme estágio de evolução dos sistemas operacionais dos órgãos públicos envolvidos.

As integrações ocorrerão mediante cronograma e condições estabelecidas pela CONTRATANTE, que é a responsável pela governança das interfaces de integração dos sistemas governamentais, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade de desenvolver as interfaces de integração da PLATAFORMA DIGITAL, cujos serviços já estão embutidos no preço ofertado.

Além disso, é necessário que a solução tenha capacidade de interagir junto às tecnologias existentes dos órgãos conveniados, integrando agendamentos de atendimentos realizados em sistemas próprios dos órgãos, evitando duplicidades de agendamentos ou falhas por não realização.

5 OUTRAS FUNCIONALIDADES

5.1 IDENTIFICAÇÃO BIOMÉTRICA

A PLATAFORMA DIGITAL deverá possuir funcionalidade para cadastro e autenticação através de biometria facial combinada com a foto de um documento civil do cidadão (carteira de identidade ou carteira de motorista), bem como estar preparada para interagir com funcionalidade de registro de coleta biométrica digital, de forma presencial, com os órgãos que possuem esse requisito como etapa da prestação de um determinado serviço ao cidadão.

5.2 GESTÃO DE CONTEÚDOS

A PLATAFORMA DIGITAL deverá possuir recursos que permitam tanto para a divulgação de notícias, destaque de banners informativos, para, por exemplo, priorizar o lançamento de um determinado serviço, informar sobre novas unidades de atendimento ou, ainda, sobre a disponibilização de novos horários de agenda ou atendimentos especiais, quanto para a realização de publicidade a partir de seus canais, possibilitando uma interação mais próxima do cidadão, ao ofertar produtos de seu interesse ou do Poder Público, utilizando recursos de marketing para divulgação de marcas e



produtos que estejam em consonância com a oferta de serviços públicos ou de utilidade pública, como campanhas de vacinação, vencimento de taxas, regularização de dívidas, entre outros.

5.3 PAGAMENTO DE TAXAS

Caso o CONTRATANTE tenha interesse a PLATAFORMA DIGITAL poderá fornecer o pagamento das taxas, tarifas públicas e impostos devidos para a prestação de serviços, mediante funcionalidade que permita ao usuário realizar pagamentos através de bancos conveniados. Além disso, será possível fornecer ao cidadão serviços de parcelamento de débitos sem prejuízo do recebimento integral e imediato do que é devido ao Poder Público, se for do interesse dele. Sabendo que tal processo é sensível a segurança cibernética e também deve estar previsto na política pública do CONTRATANTE esse processo será avaliado entre o CONTRATANTE e CONTRATADO antes de sua divulgação na PLATAFORMA DIGITAL.

6 AGENDAMENTO DO ATENDIMENTO

Definição: sistemas e aplicativos móveis customizáveis, direcionados a gestão pública, que proporcionem uma solução integrada direcionada à realização de gestão e monitoramento no cadastro do Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão – PAC para atender as necessidades da Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania do Amazonas – SEJUSC.

A solução deverá:

- Realizar a gestão e controles de agendamentos dos serviços disponíveis de forma presencial ou virtual, possibilitando ao cidadão o agendamento prévio do serviço de sua necessidade, evitando que ele se dirija às unidades de atendimento sem saber se conseguirá ou não ser atendido.
- Ter a facilidade do agendamento de serviços, permitirá gerenciar, da melhor forma possível, o fluxo do atendimento presencial nas unidades de atendimento, distribuindo-os ao longo do horário de funcionamento das mesmas e de acordo com a capacidade operacional de cada órgão, equilibrando os atendimentos ao longo do dia e reduzindo ao máximo os horários de pico, gerando otimização do tempo dos cidadãos.
- Para realizar o auto agendamento do atendimento de serviços será necessário que a solução esteja integrada à Carta de Serviços do Cidadão do Governo do Amazonas ou ao portfólio de serviços prestados pelo Programa de Pronto Atendimento ao Cidadão – PAC/AM, onde o munícipe selecionará o serviço requerido, a unidade de atendimento na qual deseja realizar o serviço, além do dia e horários (disponíveis) desejados, para a realização dele.
- Possuir mecanismo de disparos de eventos proativos, enviando comunicação ao cidadão no caso de determinado agendamento ser alterado, através dos canais disponíveis (PushNotification, SMS, WhatsApp ou e-mail, e.g.).
- Apoiar o cidadão durante o agendamento, através de mecanismos de disponibilidades, para auxiliá-lo a selecionar a unidade de atendimento a maior disponibilidade no curto prazo.
- Realizar processo de disparo (PushNotification, SMS, WhatsApp ou e-mail, e.g.), bem como a data e horário de sua realização, de forma automática, dos agendamentos realizados a fim de buscar a





confirmação do agendamento, contendo as informações necessárias de atendimento para qual o serviço foi agendado, incluindo QR CODE.

- Disponibilizar para o cidadão consulta do seu histórico de agendamento, bem como o rastreamento da sua solicitação.

- Apresentar, a qualquer tempo, informações detalhadas sobre os serviços prestados nas unidades de atendimento e seus requisitos.

- Disparar alertas para o cidadão para comunicar a proximidade da data do agendamento realizado, para evitar “no show”, por meio dos canais disponíveis (PushNotification, SMS, WhatsApp ou e-mail, e.g.).

- Possibilitar o cancelamento do agendamento e reagendamento de serviço, antes da data ou horário agendado (com limite de tempo a ser definido pela CONTRATANTE), sem prejuízo ao solicitante.

- Possuir tratativas de penalidades parametrizáveis a agendamentos não honrados pelos seus solicitantes.

- Fornecer, por meio de *dashbord* gerado por um sistema de *Business Intelligence*, informações sobre as disponibilidades de atendimento e agendamentos de todos os PAC/AM realizados pelo cidadão para a gerência da operação.

- Possuir controle de agendamentos já realizados, evitando duplicação de novos agendamentos para o mesmo serviço.

- Considerar todos os feriados locais, estaduais, nacionais e pontos facultativos de órgãos cadastrados na plataforma, por unidade de atendimento. Os feriados estarão parametrizados na solução a partir do calendário anual de feriados oficiais, porém novos feriados ou pontos facultativos de funcionamento dos órgãos deverão ser cadastrados imediatamente após o seu surgimento.

- a) Do serviço de configuração e implementação de canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados.

- Permitirá configurar botões customizáveis (Alerta, Pesquisa, URL, Intercom, PDF, Broadcast, Canal de Grupo).

- Permitirá configurar o botão (cor, texto, ícone, formato seguindo um padrão preestabelecido pelo App);

- Permitirá configurar botões que apareceram na tela principal;

- Permitirá configurar a adição de anexo (texto, imagens PNG/JPG e áudio);

- Permitirá configurar a leitura de QR code;

- Permitirá configurar o uso ou não de sub-canais;



- Permitirá configurar o envio de coordenadas de GPS (se a permissão for concedida no dispositivo pelo usuário);

- Permitirá configurar a definição de gerenciamento de perfis (com permissões para aprovar novos usuários, visualizar botões ocultos e a todas as mensagens através do histórico);

- Permitirá configurar o envio de mensagens anônimas (texto, imagens e áudio)

- Permitirá configurar o envio off-line de mensagens, para envio posterior quando online;

- Permitirá configurar a definição de campos obrigatórios;

b) Do serviço de configuração e implementação de infraestrutura e sistema de assistência virtual (BOT).

- Permitirá a configuração do fluxo de atendimento, através da programação de uma árvore de decisão e perguntas de esclarecimento e de direcionamento do usuário.

- Permitirá a configuração da extração de relatórios de desempenho do assistente virtual;

- Permitirá a configuração de horário de atendimento caso haja a necessidade de emulação humana;

- Permitirá a configuração do atendimento aos usuários por meio de uma aplicação web compatível com Google Chrome, Mozilla Firefox.

c) Do serviço de configuração e implementação de infraestrutura e sistema de Business Intelligence (BI).

- Permitirá a configuração de visualização de dados por meio de tabelas, gráficos e “dashboards”;

- Permitirá a configuração de “dashboard público” quando hospedado no servidor local do cliente;

- Permitirá a configuração de “dashboard privado”;

- Permitirá a configuração de exploração manual dos dados com base em filtros;

- Permitirá a configuração de visualização geográfica das mensagens com informação de latitude e longitude;

- Permitirá a configuração da criação de relatórios personalizados;

- Permitirá a configuração do tratamento de dados personalizados com base em necessidades específicas.

d) Da licença mensal por canal para aplicativo móvel customizável de comunicação bidirecional e coleta de dados.

- Permitirá a alteração ou manutenção de todos os elementos dispostos no item 6.1.

e) Da licença mensal de sistema central de criação e configuração WEB.

- O sistema permitirá customizar o gerenciamento de perfis, com a modificação de logotipos, paletas de cores, ícones e textos;

- O sistema permitirá a criação de novos canais (Alerta, Pesquisa, URL, PDF, Broadcast, Canal de Grupo);

- O sistema permitirá a criação de órgãos de monitoramento;

- O sistema será compatível, no mínimo, com os navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox;

- O sistema será protegido com login e senha e restrito aos usuários autorizados pelo CONTRATANTE;

- O sistema permitirá a criação de grupos de aplicativos, usuários, locais e times;

- O sistema permitirá a visualização, a aprovação e a exclusão de usuários;

- O sistema permitirá a habilitação de gerentes do local.

f) Da licença mensal de sistema de monitoramento Web.

- O sistema permitirá a gestão de usuários, locais, times, grupos, receptores de informação, mensagens e alertas e pesquisas;

- O sistema será compatível, no mínimo, com os navegadores Google Chrome e Mozilla Firefox;

- O sistema será protegido com login e senha e restrito aos usuários autorizados pela SEJUSC;

- O sistema permitirá a visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de usuários web (nome, login, perfil);

- O sistema permitirá o monitoramento do status dos usuários no sistema ativos, habilitados, gerentes do local cadastrado, etc.;

- O sistema permitirá a visualização, habilitação, desabilitação de usuários móveis (nome, telefone, cargo, local);

- O sistema permitirá a visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de locais (nome, endereço, ponto de referência, geoprocessamento, administrador local);

- O sistema permitirá a importação de listas de locais do cliente de arquivo CSV ou XLSX;
 - O sistema permitirá a visualização, criação, desabilitação e/ou alteração de dados de times (nome, administrador do time);
 - O sistema permitirá a visualização, criação, habilitação, desabilitação de administradores de times (nome, telefone, cargo, time);
 - O sistema permitirá a visualização de mensagens e alertas;
 - O sistema permitirá a visualização de mensagens e alertas anônimos sem mostrar os dados do comunicante;
 - O sistema permitirá a identificação de mensagens e alertas de teste;
 - O sistema permitirá o cadastro e administração de usuários, administradores do cliente e administradores de locais dos clientes;
- g) Da licença mensal de sistema Business Intelligence (BI) por canal.
- Permitirá a edição das configurações previstas no item a).

6.1 INTERFACE COM OUTROS SISTEMAS DE AGENDAMENTO

Outra funcionalidade necessária será a de interagir com qualquer outra solução legada de algum órgão conveniado ao PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, a fim de trocar informações e sincronizar agendamentos realizados diretamente pelos portais desses órgãos que possuam sistema de agendamento próprio.

Estas integrações de agendamentos com outros sistemas deverão ser desenvolvidas durante a etapa de implantação de cada órgão que possua essa especificidade, sendo que a responsabilidade da CONTRATADA se limita ao desenvolvimento da integração para sua plataforma, sendo que o órgão conveniado deverá se responsabilizar pelo desenvolvimento eventualmente necessário em sua solução.

As horas necessárias para integração a outros sistemas de agendamento estão contidas no montante previsto no item 4. Integrações com sistemas dos órgãos.

7 GESTÃO DO ATENDIMENTO VIRTUAL

A PLATAFORMA DIGITAL deverá realizar a gestão do atendimento virtual, desde o agendamento do atendimento realizado através dos canais disponíveis, até a finalização propriamente dita do atendimento.

A Plataforma deve estar preparada para o gerenciamento de todo o fluxo de atendimento, em todos os seus níveis hierárquicos, devendo suportar todas as demandas e orientações necessárias ao funcionamento do Centro de Atendimento Virtual.



8 SALA DE SITUAÇÃO

A sala de situação é um espaço físico no ambiente da CONTRATANTE, destinado ao controle de informações através de dashboards da gestão do atendimento e da plataforma e seus canais de atendimento, capaz de municiar sistematicamente a equipe técnica especializada da CONTRATANTE.

Estas informações deverão operar de forma totalmente integrada com o módulo do Sistema de Gestão do Atendimento, visando apoiar a gestão da operação durante todo o período de funcionamento da unidade de atendimento.

Estes dados deverão alimentar os painéis de monitoramento de Atendimento (dashboards), permitindo inclusive o acesso aos dados históricos para análise mais aprofundada dos processos de atendimento pelos gestores da CONTRATADA, dos órgãos envolvidos e da CONTRATANTE. Toda a infraestrutura física e de equipamentos de TI da sala de situação deve ser provida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA fornecerá a PLATAFORMA DIGITAL com as informações através de dashboards da gestão do atendimento e da plataforma e seus canais de atendimento.

9 SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO DE ATENDIMENTO

A PLATAFORMA DIGITAL deverá disponibilizar um módulo de monitoramento do Atendimento que consolidará informações de operação de todas as Unidades de Atendimento do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, bem como a gestão da PLATAFORMA DIGITAL, possibilitando a mineração de dados, e através de mecanismos de Dashboards, Gráficos e Relatórios Gerenciais com o objetivo de oferecer aos gestores da CONTRATADA e da CONTRATANTE, informações precisas para tomada de decisão na busca pela melhoria contínua dos serviços de atendimento ao cidadão.

A utilização da solução de monitoramento possibilitará a coleta, organização e análise de dados, visando o compartilhamento de informações para oferecer suporte a gestão de negócios, a partir da aplicação de técnicas e uso de ferramentas transformando dados brutos em informações relevantes, possibilitando a análise do negócio.

Atualmente, as tecnologias de monitoramento suportam um grande volume de dados que podem estar desestruturados e serão organizados, facilitando sua interpretação e possibilitar uma visão mais ampliada do negócio para permitir a identificação de novas oportunidades, facilitando a tomada de decisão e a modelagem de novas estratégias.

A ferramenta de monitoramento da PLATAFORMA DIGITAL deve estar apta a disponibilizar dashboards que permitam a gestão da plataforma e seus canais de atendimento, oferecendo visões que subsidiem a necessidade de mudanças de estratégias quanto a ampliação de recursos tecnológicos.

Estas visões são de fundamental importância para que os gestores possam cruzar os dados e verificar como um novo serviço pode impactar em novos cadastros na plataforma ou, ainda, o nível da satisfação do cidadão com melhorias nos serviços já ofertados ou quando houver indisponibilidade nos canais.

Podem, entre outros, ser implementados os indicadores que possibilitem a visão de crescimento e de performance da PLATAFORMA DIGITAL, tais como:

- Ranking de serviços mais demandados pela Plataforma.
- Horários de pico na Plataforma.





- Horários de pico por serviço.
- Visão de utilização do serviço por hora do dia e por dia, a cada mês.
- Quantidade de cidadãos cadastrados e cenários/visões ao longo do tempo.
- Quantidades de atendimentos realizados por meio da Plataforma.
- Canais mais utilizados.
- Índice de satisfação.
- Páginas mais visualizadas.
- Histórico de indisponibilidades.
- Motivo de não realização por serviço.

A ferramenta de monitoramento da PLATAFORMA DIGITAL deve fornecer informações que possibilitem uma visão abrangente de como ocorre o atendimento ao cidadão nas Unidades de Atendimento do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM e todas as variáveis possíveis de análise.

A ferramenta de monitoramento permitirá aos gestores:

- Geração e acompanhamento da base histórica de operações visando melhorias.
- Acompanhamento dos processos de eficiência e produtividade, indicando ajustes de setups.
- Emissão de relatórios e dashboards consolidados para acompanhamento, medição de eficiência em processos.
- Verificação dos indicadores de medição de atendimento para correções imediatas.
- Apoio para tomada de decisão em situações de risco de penalizações.
- Visão ampla do para a CONTRATANTE e a CONTRATADA sobre o panorama de funcionamento das Unidades de Atendimento do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM.

Estas informações devem ser verificadas, no mínimo, com as granularidades, dimensões e filtros abaixo relacionados:

- Localidade (por nível na hierarquia).
- Grupo de unidade ou região.
- Unidade.
- Prioridade.
- Seção.
- Órgão.
- Serviço.
- Atividade.
- Atendente.

A ferramenta de monitoramento deve disponibilizar funcionalidade para análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e

não atendidos), dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período e dimensões.

Deve permitir realizar análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões e pausas realizadas, tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável.

Deve, ainda, permitir a análise do grau de satisfação dos cidadãos com o atendimento prestado em um período configurável, que contém as seguintes dimensões:

- Atendente.
- Seção.
- Serviço.
- Atividade.
- Prioridade.
- Avaliação do Atendimento.
- Período (dia, mês, ano).

Deverá possibilitar a análise sobre os cancelamentos de senhas executadas na PLATAFORMA DIGITAL em período configurável, a partir das seguintes dimensões:

- Localidade.
- Unidade.
- Seção.
- Serviço.
- Prioridade.
- Motivo do cancelamento.
- Período (dia, mês, ano).

Deve disponibilizar meios para realizar monitoramento do fluxo de emissão de cada uma das triagens de senha em cada unidade de atendimento.

Deverá permitir a geração de listagem contendo todas as senhas, com a possibilidade de serem filtradas por dia, Unidade de Atendimento PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, tendo ainda a opção de informar os dados relacionados a todas as Unidades.

Deve possuir funcionalidade de pesquisa de senhas por cidadão, possibilitando a pesquisa de um cidadão e as senhas emitidas em qualquer Unidade de Atendimento PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM.

Deve possuir funcionalidade de exportação de dados que permita a exportação de senhas agendadas para outras ferramentas aptas a receber estes dados.

10 RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

A PLATAFORMA DIGITAL deverá possibilitar a total visibilidade e controle sobre todos os registros armazenados de serviços disponíveis aos cidadãos, sejam aqueles realizados de forma virtual e/ou



serviços que requerem uma etapa de análise e processamento que são realizados a posteriori pelo órgão conveniado, sendo encaminhado posteriormente ao cidadão pela CONTRATANTE.

A PLATAFORMA DIGITAL deverá possuir, um controle e registro de todas as solicitações realizadas, recebendo informações desde o agendamento do atendimento realizado e da senha emitida para o (s) serviço (s) solicitado (s).

Estas funcionalidades clássicas de uma ferramenta de Gestão de Relacionamento com o cliente/cidadão, suportarão os processos de Gestão de Atendimento da PLATAFORMA DIGITAL, ofertando uma visão 360º do cidadão, registrando todo o relacionamento realizado, desde as demandas solicitadas a partir do acesso inicial em busca de ofertas de serviços, passando pelos agendamentos realizados, sejam estes confirmados, cumpridos e, também, os não honrados e, por último aos serviços realizados.

Permitirá o acompanhamento passo a passo do serviço em curso, sob a responsabilidade do órgão responsável pela sua execução, controlando os níveis de serviços previstos de cada finalização e informando ao cidadão acerca de atrasos gerados e seus motivos, evitando, com isso deslocamentos desnecessários às Unidades de Atendimento do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM.

A solução deverá possuir ainda, funcionalidades de relacionamento com o cidadão, possibilitando o envio de mensagens relacionadas aos serviços e suas etapas de trâmite, devendo conter os seguintes requisitos para propiciar a gestão do atendimento:

- Registro dos serviços que tiveram retorno.
- Vínculo do registro do documento ao cidadão solicitante.
- Consulta de documentos por chaves de acesso:
 - a. Identificação do cidadão.
 - b. Chave do documento.
 - c. Órgão / tipo de serviço.
- Mecanismo de envio de mensagens eletrônicas ao cidadão e acompanhamento de seu retorno.
- Baixa de documentos entregues.
- Registro de documentos devolvidos aos órgãos em caso de não retirada em prazo estipulado.

10.1 CAMPANHAS DIGITAIS PARA O CIDADÃO

Sabe-se que, nos últimos anos, a inclusão digital passou a ser um indicador importante no quadro de desenvolvimento de qualquer país e um grande alvo de preocupação para os governos, especialmente na elaboração de programas que visam a universalização da prestação de serviços públicos através da virtualização dos atendimentos possíveis.

Inclusão digital é a democratização do acesso às tecnologias da informação, visando a inclusão de todos na sociedade da informação e um indivíduo incluído digitalmente é aquele que usa desse suporte para melhorar as suas condições de vida. Nesse sentido, um programa de atendimento como o PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, além de contar com os meios necessários para entregar atendimentos de qualidade e amplos, precisa ser capaz de incentivar e prover mecanismos de educação digital da população, para que ela possa fazer o melhor uso possível dessa prestação de serviço diferenciada. Não obstante, é de suma importância que o

Estado consiga derivar, a partir de uma visão holística e sistêmica, formas de prestar serviços complementares à população. Nesse sentido:

A CONTRATADA deverá estruturar e propor campanhas de marketing digital focadas na inclusão digital da população, de forma analítica, para a sensibilização com relação à temas relacionados à prestação de serviços públicos. As campanhas, a cargo da CONTRATADA, utilizarão como meios de propagação, redes sociais, gamificação, positivação das unidades físicas, dentre outros.

A CONTRATADA poderá, a critério da CONTRATANTE, utilizar a volumetria de envio de mensagens WhatsApp e SMS previstos no item 2 para disparo e para formatação das campanhas de marketing digital poderá utilizar os serviços de integração e desenvolvimento descritos no item 4.

11 DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE DA SOLUÇÃO

A CONTRATADA deve dispor de equipe com capacidade técnica adequada para realizar manutenção e suporte da solução pelo tempo de vigência do contrato.

Os serviços de integração descritos no item 4. Integrações com sistemas dos órgãos, estão incluídos no escopo de desenvolvimento aqui apresentado.

11.1 MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

Consiste na manutenção da PLATAFORMA DIGITAL que será implementada, com o objetivo de prevenção/correção de falhas, implementação de melhorias ou adaptações.

São considerados serviços de manutenção:

- Manutenção Evolutiva: está associada às mudanças em requisitos funcionais da plataforma ou necessidades que irão prover mais benefícios, ou seja, a inclusão de novas funcionalidades e/ou alteração e/ou exclusão de funcionalidades.
- Manutenção Adaptativa: adequação na plataforma em decorrência de mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.
- Manutenção Perfectiva: adequação na plataforma para promover mudanças de interface e layout, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário.
- Manutenção Corretiva: correção de falhas e defeitos identificados na plataforma, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação a requisitos aprovados pelo gestor da aplicação.

Os serviços de manutenção compreendem não apenas a modificação do código propriamente dito, mas sim todas as atividades necessárias para entender e registrar em maiores detalhes a mudança, identificar a melhor solução e implementar as alterações para atender a manutenção solicitada na Ordem de Serviço.

11.2 REQUISITOS COMUNS DE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS

Constituem-se obrigação da CONTRATADA, a elaboração e/ou atualização da documentação relativa aos serviços de desenvolvimento ou manutenção de sistemas, considerando o escopo do serviço contratado e a alteração dos artefatos da Metodologia utilizada.

A CONTRATADA deverá elaborar a documentação dos sistemas e criar interfaces com o



usuário, utilizando a língua portuguesa do Brasil em sua ortografia oficial.

Os serviços de fábrica de software envolvem ainda os seguintes serviços a serem realizados:

- Documentação de Sistemas que inclui requisitos funcionais e não funcionais, protótipos, arquitetura do sistema (infraestrutura, rede e software), código fonte, diagrama de classe, modelagem de dados (modelo lógico, dicionário de dados).
- Elaboração e/ou atualização de toda documentação relativa aos serviços de sistemas, inclusive no período de garantia.

Todas as solicitações de desenvolvimento e manutenção deverão ser registradas pela CONTRATANTE em um sistema de gestão de demandas a ser disponibilizado pela CONTRATADA.

11.3 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

As atividades serão executadas nas instalações da CONTRATADA, toda a infraestrutura tecnológica (hardware e software), em seus ambientes de desenvolvimento, necessária para a prestação dos serviços é de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo-lhe a incumbência de instalar e manter operacionalmente, por sua conta, todos os equipamentos, softwares, enlace dedicado de acesso e dispositivos necessários à execução dos serviços.

As interações entre empregados do CONTRATANTE e profissionais da CONTRATADA, necessárias à gestão e à execução dos serviços, ocorrerão preferencialmente nas instalações do CONTRATANTE.

A critério do CONTRATANTE, as interações poderão ocorrer nas instalações da CONTRATADA, bem como poderão ser autorizados encontros por videoconferência, desde que previamente negociadas as condições de execução e agenda.

11.4 HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS PELO CONTRATANTE

O prazo para a homologação dos serviços será de no máximo 30% (trinta por cento) do prazo da execução da Ordem de Serviço, em dias corridos, respeitando-se o período mínimo de 6 (seis) dias úteis. Caso não seja homologado dentro do prazo definido, o serviço será considerado automaticamente homologado.

A cada rejeição, quando houver, o prazo para homologação será novamente iniciado.

12 REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

A PLATAFORMA DIGITAL do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM deverá contemplar todos os requisitos funcionais destacados ao longo deste documento, ao mesmo tempo em que deverá atender minimamente a todos os requisitos não funcionais que se seguem:

- Deverá ser ofertada em ambiente operacional seguro, com redundância de informações em mais de um sítio tecnológico, visando a ininterruptão dos serviços, visto tratar-se de serviços de utilidade pública.
- Possuir mecanismos de controle antifraude, capazes de serem auditados por órgãos de controle.

- Estar disponível para uso do cidadão 24 horas por dia, 7 dias por semana, sempre sendo suportada por inteligência que auxilie o cidadão que porventura tenha dificuldades de navegabilidade operacional.
- Manter o histórico de todos os atendimentos realizados, registrando local de realização, tempo utilizado e requisitos e documentos apresentados para a realização do serviço, garantindo segurança e rastreabilidade nos processos realizados.
- Armazenar os dados da PLATAFORMA DIGITAL que poderão ser consultados pelo CONTRATANTE, a qualquer momento, durante toda a vigência do Contrato. Para tanto, é premissa que os bancos de dados adotados para hospedar as informações das operações tenham encapsulados em sua arquitetura mecanismos de auditoria.
- Possuir disponibilidade de acesso por qualquer mecanismo tecnológico que se integre à internet;
- Estar 99,741% do tempo disponível, com suporte humano ou mecanizado, possuir contingência operacional, para quedas de conexões e com total capacidade de registro das ações realizadas para possíveis rastreabilidades.
- Hospedar todos os serviços contidos no PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM, de forma direta ou através de integrações.

13 HOSPEDAGEM DA PLATAFORMA

A PLATAFORMA DIGITAL deverá ser hospedada em infraestrutura de nuvem que atenda aos requisitos de segurança e desempenho estipulados, o que permite aumentar a sua capacidade de armazenamento e processamento de dados, bem como alta disponibilidade de serviços, o que é fundamental para o atendimento ao cidadão por diversos canais, o que torna bastante confiável o acesso aos serviços, uma vez que os servidores virtuais realizam a distribuição e balanceamento de cargas e, caso ocorra algum problema físico com alguma máquina, o Portal de Serviços do PROGRAMA DE PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC AM continua disponível para o cidadão.

Um dos maiores benefícios de uma hospedagem em nuvem é a escalabilidade, que é a capacidade de ampliar ou diminuir os serviços computacionais de acordo com a necessidade de utilização. Dessa maneira, à medida que existir uma maior demanda pela utilização dos serviços da PLATAFORMA DIGITAL os recursos computacionais são ajustados, pois o sistema identifica a maior demanda de processamento e faz a liberação automática de mais recursos visando garantir a disponibilidade dos serviços.

A CONTRATADA será responsável por contratar e fornecer os serviços de hospedagem da PLATAFORMA DIGITAL em nuvem.

14 REQUISITOS GERAIS

Será responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização da solução no modelo SaaS (Software as a Service) com toda infraestrutura, licenças (se necessário), componentes de hardware e software, comunicação de dados, suprimentos e procedimentos necessários para o seu perfeito funcionamento, mesmo que não solicitados explicitamente.

Todos os requisitos técnicos deverão ser comprovados para homologação da implantação.

A CONTRATADA deverá administrar e gerenciar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados, os Softwares Básicos e Ferramentas que suportarão os Sistemas Aplicativos da solução, bem como administrar o Banco de Dados e as aplicações da solução.

A solução e seus dados, em ambiente de produção, contingência e seus backups devem ser hospedados em Data Center(s) em conformidade com a certificação TIA 942, no mínimo TIER II.

A solução deverá ser disponibilizada em ambientes de homologação e produção.

A solução deverá ser responsiva para uso em mobile/celular e tablets, uma vez que muitos servidores utilizarão a solução estando a campo.

Para a elaboração de qualquer demanda de software (Projeto, Sustentação e/ou Serviço), a CONTRATADA deverá cumprir, implicitamente e sempre que couber, a aderência de certificados digitais válidos pelo menos nos navegadores Mozilla Firefox, Chrome, Edge, Android e iOS.

14.1 REQUISITOS DE USABILIDADE

A solução deverá possuir interfaces visuais simples, intuitivas e responsivas, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de dicas (hints) nos principais campos das telas.

O portal e o aplicativo móvel da solução deverão possuir interfaces com um padrão visual único estabelecido pela CONTRATANTE.

15 IMPLANTAÇÃO / OPERAÇÃO

A CONTRATADA deverá implantar e operar o CENTRO DE ATENDIMENTO VIRTUAL conforme descrição abaixo:

15.1 CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO

Caso seja necessário promover ajustes ao cronograma apresentado no processo licitatório (Termo de Referência), a CONTRATADA deverá apresentar novo cronograma, em até 10 (dez) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviços.

16 RESPONSABILIDADES

As principais responsabilidades da CONTRATANTE e da CONTRATADA na implantação e operação do Centro de Atendimento Virtual estão agrupadas na tabela apresentada a seguir.

16.1 FASE DE IMPLANTAÇÃO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
INFORMAÇÕES		
Fornecimento das diretrizes do Centro de Atendimento Virtual		X
Fornecimento de informações da Carta de Serviços do Governo	X	
Apresentação da equipe do Centro de Atendimento Virtual		X



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
Articulação com Órgãos, Prefeituras, Associações, Sindicatos e outros parceiros	X	
PLATAFORMA DIGITAL		
Apresentação de diretrizes do Governo	X	
Apresentação da solução		X
Aprovação da solução	X	
Fornecimento e instalação		X
FUNCIONAMENTO		
Indicação dos serviços ao cidadão a serem atendidos	X	
Fornecimento do Ambiente de Tecnologia		X
Aprovação do horário de funcionamento para o Centro de Atendimento Virtual	X	
INDICADORES DE DESEMPENHO		
Apresentação dos indicadores		X
Cumprimento dos indicadores		X
Propostas de melhorias		X
Monitoramento da qualidade	X	
Avaliação e aprovação das melhorias sugeridas	X	
INFORMAÇÕES SOBRE OS REQUISITOS E PROCEDIMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS		
Fornecimento das informações	X	
Compatibilização com as práticas e proposta de melhorias		X
Avaliação e aprovação das melhorias sugeridas	X	
PROCEDIMENTOS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS		
Fornecimento dos procedimentos de Atendimento Virtual	X	
Capacitação dos funcionários do Centro de Atendimento Virtual para a Plataforma Digital		X
Capacitação dos funcionários do Centro de Atendimento Virtual para operação dos sistemas dos Órgãos, Prefeituras, Associações, Sindicatos e outros parceiros	X	
Fornecimento dos recursos necessários		X
Fornecimento das condições para a execução dos serviços		X
Propostas de melhorias		X
Avaliação e aprovação das melhorias sugeridas	X	
COMUNICAÇÃO VISUAL DIGITAL		
Fornecimento das Especificações Visuais referenciais	X	
Instalação das especificações Visuais referenciais		X
TELEINFORMÁTICA		
Fornecimento, instalação e configuração de todos os recursos de teleinformática		X



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
Disponibilização de softwares e aplicativos específicos dos serviços de cada órgão	X	
MATERIAL DE USO CONTÍNUO E DE CONSUMO		
Fornecimento de todo material de uso contínuo, material de consumo e dos insumos de informática utilizados para a prestação dos serviços		X
PESSOAL		
Estimativa do quadro de pessoal	X	
Diretrizes para definição do perfil e descrição das atividades	X	
Contratação de pessoal para realização das atividades contratadas		X
FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL		
Diretrizes para elaboração do Programa de Formação e Capacitação	X	
Apresentação do Programa de Formação e Capacitação		X
Avaliação e aprovação do Programa de Formação e Capacitação	X	
Execução do módulo de Treinamento Técnico	X	
UNIFORMES E CRACHÁS		
Diretrizes para uniformes e crachás	X	
Apresentação de protótipos		X
Avaliação e aprovação dos protótipos	X	
Fornecimento de uniformes e crachás		X
COMPUTADORES E ACESSÓRIOS		
Fornecimento de Computadores e Acessórios		X
COPA, LIMPEZA E VIGILÂNCIA		
Diretrizes gerais	X	
Disponibilização do serviço		X
RELATÓRIOS GERENCIAIS		
Apresentação de diretrizes para elaboração de relatórios	X	
Apresentação de proposta de relatórios		X
Avaliação e aprovação da proposta de relatórios	X	
Elaboração e encaminhamento dos relatórios		X
Avaliação das informações dos relatórios	X	

16.2 FASE DE OPERAÇÃO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
ADEQUAÇÃO DE INSTALAÇÕES		
Definição junto aos órgãos dos procedimentos de atendimento	X	



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
Execução do serviço		X
ATENDIMENTO		
Diretrizes gerais para realização de eventos	X	
Transporte dos ocupantes de Postos de Trabalho		X
Execução do serviço		X
TELEINFORMÁTICA		
Diretrizes para manutenção de equipamentos de informática		X
Diretrizes para atualização de softwares		X
Diretrizes para manutenção dos sistemas		X
Prestação do serviço de manutenção e atualização dos recursos de informática e dos equipamentos de rede		X
Prestação de atendimento e suporte técnico de primeiro nível		X
Gestão permanente dos recursos de informática		X
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO		
Submeter à Contratante solicitações de alterações / inclusões das regras de atendimento		X
Análise e aprovação de alterações de regra de atendimento solicitadas pelos órgãos / instituições	X	
Manutenção e ajustes do sistema e dos equipamentos		X
Reciclagem periódica na capacitação da equipe, devido a ajustes e atualizações do sistema		X
EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS		
Diretrizes gerais para manutenção	X	
Prestação do serviço de manutenção		X
MATERIAL DE USO CONTÍNUO E DE CONSUMO		
Reposição de material de responsabilidade exclusiva dos órgãos	X	
Reposição de todo material de consumo e dos insumos de informática utilizados pela administração do posto e órgãos, com exceção daqueles cujo fornecimento será de responsabilidade exclusiva dos órgãos		X
PESSOAL		
Contato junto aos órgãos para designação e cessação de designação de servidores públicos / cargos obrigatórios e supervisores dos demais órgãos	X	
Controle de frequência de servidores públicos e funcionários da CONTRATANTE	X	
Controle de frequência de funcionários próprios		X
FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE PESSOAL		



RESPONSABILIDADE	CONTRATANTE	CONTRATADA
Diretrizes, conteúdo e acompanhamento da educação continuada	X	
Programação e contratação do treinamento / educação continuada		X
UNIFORMES E CRACHÁS		
Diretrizes para reposição de uniformes e crachás		X
Aquisição e reposição de uniformes e crachás		X
RELATÓRIOS GERENCIAIS		
Definição do formato dos relatórios: atividades, gerencial, pessoal, recursos de informática, financeiro, indicadores de qualidade, etc.	X	
Monitoramento e avaliação dos resultados	X	
Elaboração e encaminhamento dos relatórios		X

17 MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

As medições serão mensais, com a apresentação das Notas Fiscais/Faturas no mês da execução dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

- No primeiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a CONTRATADA entregará à CONTRATANTE relatório contendo os quantitativos totais de cada um dos tipos de serviços efetivamente realizados entre o dia 1 (um) ao dia 31 (trinta e um) do mês de realização da medição, configurando a periodicidade mensal das medições, acompanhado da indicação dos respectivos valores apurados.
- A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura.
- No caso de a CONTRATADA discordar das glosas e, conseqüentemente, dos valores retificados, deverá submeter pedido de revisão acompanhado das justificativas à CONTRATANTE, sempre por escrito e em até cinco dias úteis do recebimento do referido relatório. Uma vez recebida a manifestação prevista no item anterior, a CONTRATANTE deverá decidir em até 5 (cinco) dias úteis quanto à manutenção ou não da glosa, sempre de modo fundamentado.
- Os serviços medidos serão glosados, dentre outros motivos, quando:
 - a. não produzirem os resultados esperados ou não terem sido executados com a qualidade mínima exigida.
 - b. deixarem de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
 - c. os quantitativos apurados não corresponderem à situação real.



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

- Os valores dos pagamentos serão obtidos mediante a aplicação dos preços unitários contratados, descritos na Planilha de Formação de Preços, às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, descontadas as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas e glosadas pela CONTRATANTE por motivos imputáveis à CONTRATADA.

