

ANEXO II(b) - PLANILHA DE QUALIFICAÇÃO									
Nº 0432/2024			INTERAÇÕES FIGITAL				PROCESSO SERPRO-PON-2022/00005		
Autodeclaração da INTERESSADA						Validação do SERPRO			
Item	Descrição	Tipo	Atende?	PTS	Evidência*	Atende?	PTS	Parecer Técnico	
1	Requisitos de Qualificação Técnica: Autenticação da Solução								
1.1	A solução deve permitir a integração com login único com autenticação através de Federação SSO (Single Sign-On).	Pontuação (Peso 2)							
1.2	Possuir mecanismo de autenticação de mercado como Oauth2, OpenId e SAML.	Pontuação (Peso 2)							
2	Requisitos de Qualificação Técnica: Características da Solução								
2.1	Canais de atendimento								
2.1.1	A solução deve permitir apresentar informações detalhadas sobre os serviços (Carta de Serviços) prestados nas unidades de atendimento aos cidadãos.	Pontuação (Peso 2)							
2.1.2	Disponibilizar a Carta de Serviços em interface web e móvel (app) com os mesmos dados e garantir que ela esteja atualizada em todos os canais.	Pontuação (Peso 2)							
2.1.3	A solução deve ser compatível com os recursos de acessibilidade dos navegadores, como leitores de tela, e garantir que as cores e contrastes sejam adequados para pessoas com daltonismo, assegurando que todas as informações sejam acessíveis a usuários com deficiências visuais.	Pontuação (Peso 07)							
2.1.4	A solução de atendimento deve ser disponibilizada em interface web e mobile (app), compatível com sistemas iOS e Android, e instalada através das lojas Play Store e App Store, com um mecanismo de controle de versões que impeça o uso de versões desatualizadas, redirecionando o cidadão para a loja de aplicativos correspondente.	(Eliminatório)		Desclassificado			Desclassificado		
2.1.5	A solução deve incluir um mecanismo de busca avançado que encontre serviços e informações sem precisar do nome exato, localizando-os por qualquer parte do nome. Também deve suportar diversos tipos de campos nos formulários, como caixas de texto, seleção, listagem, botões, campos de data e hora, campos numéricos, anexos e coordenadas geográficas, conforme necessário.	Pontuação (Peso 2)							
2.1.6	Permitir que os cidadãos façam agendamentos para atendimentos digitais e presenciais, escolhendo data e hora de preferência, e consultar o histórico de serviços solicitados, além de oferecer autoatendimento para fornecimento de informações e realização de serviços digitais disponíveis no portal web.	Pontuação (Peso 2)							
2.1.7	Dispor de fluxo de atendimento detalhado para cada serviço, incluindo notificações automáticas, e permitir que o cidadão visualize o andamento atualizado da prestação do serviço no Portal WEB e no Aplicativo Móvel, com prazos de atendimento por fase apresentados graficamente em uma linha do tempo.	Pontuação (Peso 2)							
2.1.8	Possuir uma área aberta a qualquer cidadão e uma área logada que permita o acesso apenas do cidadão autenticado.	(Eliminatório)		Desclassificado					
2.1.9	A solução deve contemplar, de forma integrada, a transmissão e recepção de áudio e vídeo para permitir uma videoconferência entre o cidadão e um atendente, em data e hora agendadas.	Pontuação (Peso 2)							
2.1.10	A solução deve permitir upload e download de arquivos, com a possibilidade de limitar extensões e tamanhos conforme necessário, além de permitir que o cidadão identifique a necessidade de correção e substitua documentos com problemas.	Pontuação (Peso 2)							
2.1.11	A solução deve permitir que o cidadão filtre suas solicitações por status (Aberta, Em andamento, Cancelada ou Finalizada), consulte o histórico dos agendamentos com o status de cada um, e imprima o protocolo com as informações do processo.	Pontuação (Peso 2)							
2.2	Gestão de atendimento presencial								
2.2.1	Possibilitar atendimento remoto com transferência de arquivos, chat, vídeo, áudio e compartilhamento de tela entre atendente e cidadão.	Pontuação (Peso 2)							
2.2.2	Deve permitir automatizar processos de atendimento em unidades presenciais, monitorando filas, notificando quando é a vez do atendimento, e configurando mesas por serviços.	Pontuação (Peso 2)							
2.2.3	Emitir certificado de comparecimento com tempo de permanência e permitir que serviços sejam protocolados e concluídos no Backoffice.	Pontuação (Peso 2)							
2.2.4	Permitir agendamentos de atendimentos digitais e presenciais, incluindo configurações de ordem de chamada por prioridade e controle de senhas.	(Eliminatório)		Desclassificado			Desclassificado		
2.2.5	Possuir mecanismo de avaliação do atendimento com ao menos dois meios e cadastro de mensagens institucionais para painéis de senha.	Pontuação (Peso 2)							
2.2.6	Dispor de fluxo de atendimento com notificações automáticas e permitir visualização atualizada no portal web e aplicativo móvel em uma linha do tempo.	Pontuação (Peso 2)							
2.2.7	Suportar diversos tipos de campos nos formulários e permitir substituição de documentos com problemas.	Pontuação (Peso 2)							
2.2.8	Incluir leitura biométrica de impressão digital e assinatura digital no atendimento feito na mesa de atendimento.	Pontuação (Peso 2)							
2.3	Gestão de atendimento no Backoffice								
2.3.1	Permitir cadastrar diferentes checklists de avaliação dos documentos enviados pelo cidadão.	Pontuação (Peso 2)							

3	Requisitos de Qualificação Técnica: Segurança e Privacidade			
3.1	Suportar os protocolos HTTP e HTTPS para todas as interações web, permitindo redirecionamento de HTTP para HTTPS. Garantir que o acesso dos usuários esteja protegido por TLS 1.2 ou superior, utilizando certificados confiáveis.	(Eliminatório)		Desclassificado
3.2	Implementar proteção contra ataques de força bruta no sistema de login através de captcha, e permitir a configuração de auto-logoff para desconexão automática de sessões inativas.	Pontuação (Peso 2)		
3.3	Possuir mecanismo de exclusão lógica de dados, permitindo recuperação posterior, e manter uma trilha de auditoria para registro de ações administrativas e de configurações.	Pontuação (Peso 2)		
3.4	Criptografar dados em trânsito e em repouso com padrões reconhecidos e seguros. Permitir definição de políticas de controle de acesso granulares para garantir que apenas usuários autorizados acessem dados e funcionalidades necessárias.	Pontuação (Peso 2)		
3.5	Configurar a retenção de logs com armazenamento seguro e proteção contra alterações não autorizadas, e suportar integração com sistemas de gerenciamento de eventos e informações de segurança (SIEM) para análise e correlação de eventos.	Pontuação (Peso 2)		
3.6	A solução deve estar em plena conformidade com os requisitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).	Pontuação (Peso 07)		
4	Requisitos de Qualificação Técnica: Administração e gerenciamento dos ambientes da Solução			
4.1	A solução deve ser capaz de ser entregue aos clientes contratantes com uma identidade visual previamente customizada para se adequar à marca e às diretrizes visuais específicas do cliente. Isso envolve a adaptação de elementos como logotipos e brasões.	(Eliminatório)		Desclassificado
4.2	Possuir envio de alertas automáticos para a equipe de manutenção sempre que ocorrerem problemas críticos, para que sejam adotadas medidas emergenciais com o objetivo de garantir a continuidade da plataforma.	Pontuação (Peso 2)		
4.3	Possuir recursos de autenticação e controle de acesso que permitam que os atendentes acessem apenas a informação que está disponível para o seu perfil previamente cadastrado, mantendo-se os recursos de Single Sign-On em todo o sistema.	Pontuação (Peso 2)		
4.4	Possuir funcionalidade para definição de perfis de usuário, permitindo a atribuição de permissões de acesso por perfil, garantindo que alterações feitas nas permissões de acesso de um perfil sejam automaticamente refletidas nos usuários a ele vinculados. As funcionalidades de configuração e parametrização deverão ser permitidas somente para determinados perfis.	Pontuação (Peso 2)		
4.5	A interface de usuário da solução deve estar no idioma português do Brasil (pt-BR)	Pontuação (Peso 2)		
4.6	Possuir um Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.	Pontuação (Peso 2)		
5	Requisitos de Qualificação Técnica: Infraestrutura da Solução			
5.1	A solução deve oferecer flexibilidade de instalação tanto em ambiente (on-premise) quanto como um serviço em nuvem (SaaS) hospedado na nuvem do Governo do Serpro.	(Eliminatório)		Desclassificado
5.2	Deverá possuir capacidade de tolerância a falhas, permitindo a continuidade do acesso dos cidadãos às funcionalidades mesmo em caso de falha de um servidor	Pontuação (Peso 2)		
5.3	Deve haver um documento de arquitetura do sistema que descreva os componentes do sistema, bem como os requisitos de software e hardware.	Pontuação (Peso 2)		
5.4	A solução deve ser multi-tenant, ou seja, deve ter a capacidade intrínseca de atender a múltiplos usuários e organizações em um ambiente compartilhado único.	Pontuação (Peso 07)		
5.5	A solução deve ser auto-escalável, ou seja, deve possuir a capacidade de se ajustar dinamicamente à demanda de carga de trabalho. Isso implica que o sistema seja capaz de aumentar ou reduzir seus recursos automaticamente, conforme necessário, para manter um desempenho consistente e eficaz, mesmo diante de variações abruptas no tráfego ou no uso da aplicação. A escalabilidade automática é crucial para garantir uma experiência do cidadão sem interrupções, otimizando custos e mantendo a eficiência operacional do ambiente.	Pontuação (Peso 2)		
6	Requisitos de Qualificação Técnica: ESG (Ambiental, Social e Governança)			
6.1	Deverá demonstrar pelo menos uma iniciativa concreta de práticas ESG (Environmental, Social, and Governance). Isso inclui a implementação de projetos que reduzam o impacto ambiental, como a adoção de energia renovável ou programas de reciclagem; iniciativas sociais que promovam a diversidade, inclusão e bem-estar nas comunidades locais; e o fortalecimento das estruturas de governança com transparência, ética e responsabilidade.	Pontuação (Peso 07)		
7	Evidências de experiência na solução proposta			

	Desclassificado	

	Desclassificado	

	Desclassificado	

--	--	--

7.1	Atestado comprovando a implementação da solução em um cliente, abrangendo os seguintes passos do atendimento digital e presencial: agendamento, emissão de senhas, gestão do fluxo de cada jornada de serviço tanto no Front Office quanto no Back Office, envio de notificações, coleta de avaliações do atendimento até a sua finalização, e recursos de atendimento remoto, como chat via web e videoconferência.	(Eliminatório)		Desclassificado	
7.2	Atestado de que demonstre que foram realizadas iniciativas de ESG no cliente.	Pontuação (Peso 20)			
7.3	Atestado evidenciando a implantação, gestão, operação e manutenção de, no mínimo, 10 unidades de atendimento para prestação de serviços públicos, incluindo: •adequação de imóvel público ou privado, com elaboração e desenvolvimento de projetos executivos, disponibilização e implantação de recursos de tecnologia da informação e comunicação (TIC), disponibilização de equipamentos, mobiliário e recursos humanos; •no mínimo, 100 pontos de atendimento no total de unidades; •no mínimo, 20 mil atendimentos/dia no total de unidades; •5 das 10 unidades tenham feito, no mínimo, 1 mil atendimentos/dia cada uma.	Pontuação (Peso 20)			
7.4	Atestado demonstrando que a solução gerou e tratou no mínimo 500 mil protocolos de atendimento	Pontuação (Peso 10)			
7.5	Atestação evidenciando que houve customização da solução para atender às necessidades específicas de clientes.	Pontuação (Peso 10)			
7.6	Atestado evidenciando a integração da solução com sistemas corporativos já existentes do cliente.	Pontuação (Peso 10)			
7.7	Atestado de suporte técnico e treinamento para os usuários atendentes.	Pontuação (Peso 10)			
7.8	Atestado evidenciando prestação de serviço técnico especializado em transformação digital dos serviços públicos, com mapeamento, modelagem, análise e redesenho de processos.	Pontuação (Peso 10)			
7.9	Atestado que comprove o fornecimento de solução de interoperabilidade de dados entre sistemas e unificação de base de dados utilizando padrões de comunicação.	Pontuação (Peso 10)			
7.10	Atestado comprovando experiência em Lei Geral de Proteção de Dados.	Pontuação (Peso 10)			

0	Pontuação total autodeclarada
287	Pontuação máxima
0%	Percentual atingido

	Desclassificado	

0	Pontuação total evidenciada
287	Pontuação máxima
0%	Percentual atingido

Evidência: indicação de link de internet ou de documento encaminhado que comprove o atendimento ao requisito. Exemplos:

- Documento Manual-Do-Fabricante.pdf, pág.13-17, plataforma de gerenciamento
- Documento AtestadoDeCapacidadeTecnica-XPTO.pdf, pág.3-4, arquitetura da solução
- Site h <https://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento>, texto e imagem do tópico ABCD
- Site h <https://solucaoXPTO.com/local/docs/sobre-gerenciamento>, vídeo demonstrativo ABCD, dos 3min40seg aos 4min53seg