

2.3.2	Possuir mecanismo para que solicitações sejam liberadas de um atendente e analisadas por outro.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 52 e 53.
2.3.3	Incluir informações e comentários durante o atendimento, visíveis ao cidadão na interface de acompanhamento.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 53 e 54.
2.3.4	Permitir que setores diferentes tratem, encaminhem, definam status e marquem etapas como resolvidas individualmente.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 54 e 55.
2.3.5	Permitir que os protocolos sejam tratados multisetorialmente, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um status de andamento, bem como marcar unitariamente como resolvido na etapa do processo do protocolo.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 56 a 57.
2.3.6	Permitir que o atendente avalie, aprove ou rejeite documentos com um checklist padronizado, sinalizando problemas específicos para devolução.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 57.
2.3.7	Permitir que o atendente inclua anexos no protocolo, acessíveis pelo cidadão através do Portal WEB/APP.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 58.
2.3.8	Registrar todas as alterações em um protocolo, incluindo valores antigos e novos, data, hora e usuário responsável.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 58 e 59.
2.4	Relatórios e monitoramento				
2.4.1	Permitir que gestores acessem e exportem relatórios detalhados em formatos como planilha eletrônica e PDF, para melhor análise e tomada de decisões.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 59 a 61.
2.4.2	Proporcionar aos gestores painéis de monitoramento em tempo real das unidades de atendimento, consolidando informações essenciais como demanda, total de atendimentos e tempos médios (TMA, TME, TMD).	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 61 e 62.
2.4.3	Garantir que a gestão seja automaticamente notificada quando os prazos definidos no SLA forem excedidos, assegurando respostas rápidas e manutenção da qualidade do serviço.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 62 e 63.
2.4.4	Fornecer ferramentas analíticas que convertam dados operacionais em insights de gestão, permitindo avaliar o comportamento do cidadão e a qualidade do serviço prestado para melhorias contínuas.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 63 e 64.
2.5	Barramento de Integrações				
2.5.1	Dispor de serviço de integração de envio de agendas realizadas e consumo de agendamentos de sistemas de órgãos que possuam sistema de agendamento próprio, com sincronismo.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 64 e 65.
2.5.2	Dispor de integração entre a Solução, os Portais e os sistemas legados do cliente, através de API ou WEB Service.	(Eliminatório)	Sim	Classificado	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 65 e 66.
2.5.3	A solução deverá ter a capacidade de obter informações em bancos de dados, barramentos de serviços, ou em áreas de disponibilização de informações usadas pelo cliente.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 66 e 67.
2.5.4	Dispor de documentação técnica.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_2.5.4 Documentação Técnica de Integração Pós-diligência: Anexo IIb_2.5.4 Documentação Técnica de Integração.pdf
2.5.5	Possuir API para consultar status e etapa do atendimento remoto e presencial	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 67 e 68.
2.5.6	A solução deverá possuir a capacidade de integrar-se com sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP, IMAP e POP3.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 68 e 69.
2.5.7	Permitir a integração da agenda do sistema com agendas externas, tanto para o recebimento de agendamentos como para retornos relativos aos atendimentos realizados.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 69 e 70.
2.6	Régua de comunicação e comunicação multicanal				
2.6.1	Permitir que o cidadão receba notificações sobre as fases do atendimento e pendências do serviço por diversos canais, como e-mail e SMS.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 70 a 72.
2.6.2	Possibilitar a criação e envio de mensagens ou proposições direcionadas a cidadãos específicos, conforme o público-alvo da campanha.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 72 e 74.
2.6.3	Permitir a utilização e importação de bases de dados para realizar campanhas através de telefone, SMS e e-mail. Deve ser possível cadastrar e gerenciar campanhas, definindo mensagem, canal e outros detalhes.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo IIb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 75 a 77. Pós-diligência: Anexo IIb_2.6.3 Importação de bases.pdf
2.7	Unidade de atendimento presencial				
2.7.1	Evidenciar a gestão e operação de, no mínimo, 20 unidades de atendimento presencial de serviços públicos simultaneamente, com fornecimento de equipamentos necessários	(Eliminatório)	Sim	Classificado	Anexo IIb_ACT_04.06.2024_Ceará Cidadão.pdf, páginas 1 a 13 (06 Unidades) Anexo IIb_ACT_05.07.2024_P7.pdf, páginas de 1 a 5 (01 Unidade) Anexo IIb_ACT_05.07.2024_UPT.pdf, páginas de 1 a 6 (13 Unidades)
2.7.2	Evidenciar o atendimento de, no mínimo, 70 serviços públicos (Carta de Serviços) diferentes em unidades de atendimento presenciais.	Pontuação (Peso 07)	Sim	7	Anexo IIb_ACT_04.06.2024_Ceará Cidadão.pdf, página 2 Anexo IIb_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 2
2.7.3	Evidenciar a gestão de, no mínimo, 200 pessoas em unidades de atendimento presencial de serviços públicos em um único contrato.	Pontuação (Peso 07)	Sim	7	Anexo IIb_ACT_04.06.2024_Ceará Cidadão.pdf, página 2 (Funcionários da SPE 430 pessoas) Anexo IIb_ACT_05.07.2024_Minas Cidadão.pdf, página 1 (Funcionários da Concessionária 376 pessoas) Anexo IIb_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 2
2.7.4	Evidenciar a elaboração e implementação simultânea de programas de treinamento conceitual e comportamental para atendimento presencial, abrangendo no mínimo 200 funcionários em unidades de atendimento ao público, sob um único contrato de serviços públicos.	Pontuação (Peso 07)	Sim	7	Anexo IIb_ACT_05.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 11 Anexo IIb_ACT_05.07.2024_P7.pdf, páginas de 2 a 3 (Funcionários da Concessionária 244) Anexo IIb_ACT_05.07.2024_UPT.pdf, páginas de 2, 3 e 5 (Funcionários da Concessionária 465) Anexo IIb_ACT_05.07_2024_Minas Cidadão.pdf, páginas de 1 a 3 (Funcionários da Concessionária 376)
2.7.5	Evidenciar a realização de mapeamento de processos para prestação de serviços públicos.	Pontuação (Peso 07)	Sim	7	Anexo IIb_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, páginas de 8 a 10 Anexo IIb_ACT_04.06.2024_Ceará Cidadão.pdf, páginas de 10 a 13 Anexo IIb_ACT_05.07.2024_P7.pdf, páginas de 3 a 4

Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados
Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados
Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados
Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados
Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados
Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados
Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados

Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados
Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados
Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados
Sim	2	A evidencia apresentada atende aos requisitos solicitados

Sim	2	A evidencia comprova que a solução possui serviço de integração e permite o envio e consumo de agendamentos realizados entre sistemas de diferentes órgãos com sistemas de agendamento próprios.
Sim	Classificado	A evidencia apresentada mostra que a solução oferece integração com Portais e os sistemas legados do cliente utilizando API ou WEB Service, inclusive o print mostra o WSDL
Sim	2	A evidencia enviada mostra que a solução possibilita o consumo de informações de diversas fontes de dados,
Sim	2	A evidencia apresentada demonstra que existe a documentação técnica para viabilizar integrações
Sim	2	A evidencia enviada mostra que a solução permite consultar o status e a etapa do atendimento com um print que mostra uma requisição POST configurada para enviar dados em JSON, possibilitando a verificação do estado do atendimento e a obtenção de informações mais detalhadas do processo
Sim	2	A evidencia enviada mostra que a solução está integrada com sistemas de correio eletrônico utilizando os protocolos SMTP, possibilitando o envio e recebimento de e-mails através da solução.
Sim	2	A evidencia enviada mostra que é possível integrar a agenda da solução com agendas externas

Sim	2	A evidencia enviada mostra que a solução informa os usuários informados sobre o status dos serviços através de emails e SMS
Sim	2	A evidencia apresentada mostra que é possível segmentar mensagens criando campanhas para públicos específicos.
Sim	2	A nova evidencia enviada comprova que é possível carregar bases de dados externas

Sim	Classificado	As evidencias fornecidas, atestados de capacidade de atendimento, comprovam os quantitativos necessários para atendimento do requisito
Sim	7	As evidencias fornecidas, atestados de capacidade de atendimento, comprovam os quantitativos necessários para atendimento do requisito
Sim	7	As evidencias fornecidas, atestados de capacidade de atendimento, comprovam os quantitativos necessários para atendimento do requisito
Sim	7	As evidencias fornecidas, atestados de capacidade de atendimento, comprovam os quantitativos necessários para atendimento do requisito
Sim	7	As evidencias fornecidas, atestados de capacidade de atendimento, comprovam os quantitativos necessários para atendimento do requisito

2.7.6	Evidenciar o fornecimento de uniformes e crachás para atendimento em unidades de atendimento de serviços públicos para, no mínimo, 200 pessoas.	Pontuação (Peso 07)	Sim	7	Anexo Ilb_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 6 Anexo Ilb_ACT_05.07_2024_Minas Cidadão.pdf, páginas de 1 a 3 (Funcionários da Concessionária 376)
2.7.7	Evidenciar a reforma ou construção de, no mínimo, 10 imóveis para instalação de unidades de atendimento para prestação de serviços públicos, em imóveis públicos ou privados, totalizando, no mínimo, 8.000 m².	Pontuação (Peso 07)	Sim	7	Anexo Ilb_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 2 Anexo Ilb_ACT_04.06.2024_Ceará Cidadão.pdf, páginas 1 a 13 Anexo Ilb_ACT_05.07.2024_P7.pdf, páginas de 1 a 5
2.7.8	Evidenciar a instalação de sistema de atendimento em, no mínimo, 20 unidades de atendimento de serviços públicos, com treinamento e operação assistida.	Pontuação (Peso 07)	Sim	7	Anexo Ilb_ACT_SGA Minas Digital.pdf, páginas de 1 a 3 Anexo Ilb_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 7 Anexo Ilb_ACT_05.07.2024_P7.pdf, Anexo IV - SIGMO, pág. 10, Parte III, Da implantação
3	Requisitos de Qualificação Técnica: Segurança e Privacidade				
3.1	Supportar 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)	Sim	Classificado	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, página 79.
3.2	Implementar proteção contra ataques de força bruta no sistema de login através de captcha, e permitir a configuração de auto-logout para desconexão automática de sessões inativas.	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 80 a 81.
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 81 a 83.
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 83 a 85.
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 85 a 87.
3.6	A solução deve estar em plena conformidade com os requisitos estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).	Pontuação (Peso 07)	Sim	7	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 87 e 88.
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)	Sim	Classificado	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 88 a 90. Pós-diligência: Anexo Ilb_4.1 customizações.pdf
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 91.
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 91 e 92.
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 93 a 95.
4.5	A interface de usuário da solução deve estar no idioma português do Brasil (pt-BR)	Pontuação (Peso 2)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 95 e 96.
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 97 a 100.
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)	Sim	Classificado	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 100 e 101.
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 101 e 102.
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, páginas 102 e 103. Pós-diligência: Anexo Ilb_5.3 documentação arquitetura.pdf
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)	Sim	7	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, página 103
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)	Sim	2	Anexo Ilb_Evidências de Cumprimento de Diversos Requisitos.pdf, página 104 Pós-diligência: Anexo Ilb_5.5 escalonamento vertical.pdf
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)	Sim	7	6.1 "Case_Sucesso_ESG_Best-Performance" 6.1 Prêmio ESG 2023 6.1 ESG DETRAN RJ.pdf https://premiobestperformance.com/brasil/vencedores-2023/
7	Evidências de experiência na solução proposta				

Sim	7	As evidências fornecidas ,atestados de capacidade de atendimento, comprovam os quantitativos necessários para atendimento do requisito
Sim	7	As evidências fornecidas ,atestados de capacidade de atendimento, comprovam os quantitativos necessários para atendimento do requisito
Sim	7	As evidências fornecidas ,atestados de capacidade de atendimento, comprovam os quantitativos necessários para atendimento do requisito
Sim	Classificado	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	7	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	Classificado	A nova evidência enviada mostra as folhas de estilos que são utilizadas para customizar a solução comprovando que é possível alterar a identidade visual atendendo ao requisito.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	Classificado	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	7	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	2	As evidências apresentadas demonstram que a solução atende aos requisitos.
Sim	7	O conjunto das evidências apresentadas demonstra a realização de projetos de redução impacto ambiental, energia renovável, programas de reciclagem, iniciativas sociais, inclusão e bem-estar nas comunidades e governança.

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)	Sim	Classificado	Anexo I Ib_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, páginas de 7 a 9
7.2	Atestado de que demonstre que foram realizadas iniciativas de ESG no cliente.	Pontuação (Peso 20)	Sim	20	Anexo I Ib_ACT ESG Ações Sociais DETRAN RJ
7.3	Atestado evidenciando a implantação, gestão, operação e manutenção de, no mínimo, 10 unidades de atendimento para prestação de serviços públicos, incluindo: a) 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; b) no mínimo, 100 pontos de atendimento no total de unidades; c) no mínimo, 20 mil atendimentos/dia no total de unidades; d) 5 das 10 unidades tenham feito, no mínimo, 1 mil atendimentos/dia cada uma.	Pontuação (Peso 20)	Sim	20	Anexo I Ib_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, páginas de 2 a 10 Anexo I Ib_ACT_04.06.2024_Ceará Cidadão.pdf, páginas 1 a 13 Anexo I Ib_ACT_05.07.2024_P7.pdf, páginas de 1 a 5 Anexo I Ib_ACT_05.07.2024_UPT.pdf, páginas de 1 a 6 Anexo I Ib_ACT_05.07.2024_Minas Cidadão.pdf, páginas de 1 a 3
7.4	Atestado demonstrando que a solução gerou e tratou no mínimo 500 mil protocolos de atendimento	Pontuação (Peso 10)	Sim	10	Anexo I Ib_ACT_05.07.2024_P7.pdf, página 5 Anexo I Ib_ACT_05.07.2024_UPT.pdf, página 6 Anexo I Ib_ACT_05.07.2024_Minas Cidadão.pdf, página 3
7.5	Atestação evidenciando que houve customização da solução para atender às necessidades específicas de clientes.	Pontuação (Peso 10)	Sim	10	Anexo I Ib_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 8 Anexo I Ib_ACT_SGA Minas Digital.pdf, páginas de 1 a 4 Anexo I Ib_Contrato de Serviço SGA - MINAS DIGITAL Anexo I Ib_TR SGA_Minas_Digital
7.6	Atestado evidenciando a integração da solução com sistemas corporativos já existentes do cliente.	Pontuação (Peso 10)	Sim	10	Anexo I Ib_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 8 Anexo I Ib_ACT_SGA Minas Digital.pdf, páginas de 1 a 4
7.7	Atestado de suporte técnico e treinamento para os usuários atendentes.	Pontuação (Peso 10)	Sim	10	Anexo I Ib_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, páginas de 6 a 11 Anexo I Ib_ACT_SGA Minas Digital.pdf, páginas de 1 a 4
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)	Sim	10	Anexo I Ib_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, páginas de 7 e 8
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)	Sim	10	Anexo I Ib_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 9 Anexo I Ib_ACT_08.07.2024_CIX Saúde.pdf, páginas de 1 a 5
7.10	Atestado comprovando experiência em Lei Geral de Proteção de Dados.	Pontuação (Peso 10)	Sim	10	Anexo I Ib_ACT_08.07.2024_RJ Cidadão.pdf, página 9 Anexo I Ib_Termo de Conclusão da Certificação LGPD CIX.pdf Anexo I Ib_Certificado LGPD Intuix.png

287	Pontuação total autodeclarada
287	Pontuação máxima
100%	Percentual atingido

Sim	Classificado	A evidência apresentada demonstra a experiência requerida.
Não	0	A evidência apresentada não demonstra experiência de iniciativas de ações ESG no cliente
Não	0	A evidência apresentada (UPT) demonstra apenas parcialmente o atendimento aos requisitos: a) UPT, b) UPT, c) não demonstrou d) não demonstrou
Sim	10	As evidências apresentadas demonstram experiência no quaitaitvo mínimo requisitado.
Sim	10	A evidência apresentada (RJ Cidadão) demonstra experiência na customização da solução.
Sim	10	A evidência apresentada (RJ Cidadão) demonstra experiência na integração da solução.
Sim	10	A evidência apresentada (RJ Cidadão) demonstra experiência em suporte técnico e treinamento dos atendentes.
Não	0	A evidência apresentada não demonstra experiência em serviço especializado de transformação digital.
Não	0	As evidências apresentadas não demonstram experiência de interoperabilidade e unificação. O primeiro atestado (RJ Cidadão) não é válido, pois não trata de interoperabilidade. Já o segundo atestado (Cix Saúde) se trata de consórcio, cujo padrão de interoperabilidade é da solução da Isis e não da Cix, ou seja, não se trata da solução proposta.
Sim	10	A evidência apresentada (RJ Cidadão) demonstra experiência em LGPD.

227	Pontuação total evidenciada
287	Pontuação máxima
79.09%	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