

ANEXO III
ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DE AMOSTRA OPERACIONAL — POC

QUADRO SÍNTESE

Parâmetro	Regra
Natureza	Avaliação eliminatória, objetiva e não classificatória.
Convocação	Somente a primeira colocada, após julgamento e negociação e antes da adjudicação.
Preparação	7 dias úteis após entrega do pacote técnico simplificado.
Disponibilização da Massa	A massa sintética de testes será disponibilizada no dia em que os testes forem iniciados.
Duração	1 dia útil, com suspensão motivada quando necessária.
Ambiente da Licitante	Atendimento da licitante, segregada, sem conexão produtiva com a CAIXA.
Dados	Serão enviados até 100 registros hipotéticos identificados por NSU sintético em planilha padronizada;
Escopo	Conforme item 10. Matriz de requisitos críticos, deste anexo.
Aprovação	Atendimento integral dos 7 RC e dos 3 RO-POC, admitida uma repetição por requisito nas hipóteses previstas neste Anexo.
Integrações e escala	Comprovação documental ou por mock, sem desenvolvimento produtivo ou mobilização integral.
Expansões	A aprovação vale apenas para o módulo inicial e capacidades transversais demonstradas.
Custos	Suportados pela licitante, sem ressarcimento.
Registro	A Licitante deverá enviar uma matriz com os resultados preenchidos, evidências essenciais para cada cenário apresentado e um relatório consolidado da POC.

1. OBJETO E FINALIDADE

- 1.1 Este Anexo disciplina a Avaliação de Amostra Operacional da solução e do modelo operacional propostos pela licitante para o módulo inicial de retenção da portabilidade de crédito consignado.
- 1.2 A avaliação verificará se a licitante demonstra capacidade concreta para receber uma massa sintética, aplicar regras fornecidas pela CAIXA, controlar o acesso às

condições parametrizadas, conduzir atendimento simulado, preservar a livre decisão do cliente, gerar evidências e devolver resultado estruturado.

- 1.3 A POC não corresponde à implantação antecipada, não exige conexão com ambientes produtivos, não autoriza execução contratual e não gera direito à contratação ou ao ressarcimento de despesas.
- 1.4 A aprovação não homologa automaticamente a solução para prospecção, habitação, salário ou outros produtos e serviços. Cada módulo de expansão dependerá de especificação, ativação, implantação, testes e homologação próprios.
- 1.5 A POC não cria requisito autônomo. Todo item eliminatório deverá possuir correspondência com o Termo de Referência ou com a Especificação Técnica publicada.

2. PRINCÍPIOS E LIMITES

- Objetividade: cada requisito possui procedimento, resultado esperado e evidência definidos.
- Isonomia: eventuais licitantes subsequentes serão submetidas ao mesmo roteiro e dificuldade, com massas equivalentes.
- Proporcionalidade: somente capacidades críticas e já disponíveis serão eliminatórias.
- Neutralidade tecnológica: serão avaliados resultados e controles, sem imposição de marca ou arquitetura.
- Reprodutibilidade: os resultados deverão ser verificáveis pela Comissão.
- Proteção de dados: serão utilizados apenas dados sintéticos para clientes, contratos e operações.
- Vedação à implantação antecipada: não serão exigidos desenvolvimento, customização integral ou mobilização da capacidade total antes da contratação.

2.1 Itens fora do escopo eliminatório

- integração real com sistemas, redes, identidade ou telefonia da CAIXA;
- API produtiva ou desenvolvimento de conector definitivo;

- desenvolvimento prévio de dashboard customizado para a CAIXA e processamento de massa analítica de grande volume, sem prejuízo da demonstração da capacidade P7 por painel preexistente, relatório estruturado, tela demonstrativa ou recurso equivalente;
- speech analytics, transcrição, inteligência artificial ou hiperpersonalização;
- teste de recuperação de desastre, pentest e homologação de nuvem;
- mobilização integral de pessoas, posições e sites;
- requisitos específicos de módulos de expansão.

3. DEFINIÇÕES

Termo	Definição
Massa sintética	Dados artificiais sem correspondência com cliente, contrato ou operação real.
Gabarito	Resultado esperado de cada registro, mantido sob controle da Comissão.
Requisito crítico	Capacidade cuja ausência compromete o núcleo do objeto, a segurança, a livre decisão ou a evidência.
Falha material	Inexistência da capacidade exigida ou impossibilidade de produzir o resultado.
Falha de demonstração	Erro pontual na execução de capacidade existente e previamente configurada.
Evidência	Registro que demonstra ocorrência, autoria, conteúdo, data e resultado da ação.
Cliente simulado	Participante que executa comportamento previamente definido pela Comissão.
NSU sintético	Identificador único atribuído a cada registro da massa de teste, utilizado para simular o NSU da operação real e comprovar sua preservação e correlação da entrada à saída, em telas, logs, evidências e arquivos.

4. CONVOCAÇÃO E CONDIÇÕES

- 4.1 A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar será convocada após julgamento e negociação e antes da adjudicação.
- 4.2 A CAIXA entregará, simultaneamente dicionário simplificado, regras, cenários de execução, roteiro de atendimento e matriz de avaliação.
- 4.3 A licitante terá 7 dias úteis para preparar o ambiente e organizar a equipe.

- 4.4 A massa sintética será disponibilizada no dia útil da realização dos testes.
- 4.5 Os custos de ambiente, equipe, licenças, conectividade e demonstração serão suportados pela licitante.
- 4.6 A indisponibilidade persistente do ambiente por responsabilidade da licitante poderá determinar reprovação, após registro e manifestação.

5. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

5.1. Comissão Interna de Avaliação CAIXA

- manter o gabarito sob controle;
- aplicar uniformemente a matriz;
- autorizar repetição quando cabível;
- emitir relatório conclusivo fundamentado.

5.2. CAIXA

- fornecer o pacote técnico simplificado;
- designar cliente simulado;
- não exigir dado real, integração produtiva ou requisito não publicado;
- preservar informações técnicas sensíveis;
- providenciar infraestrutura sob sua responsabilidade, quando aplicável.

5.3. Licitante

- disponibilizar ambiente estável e segregado;
- carregar a massa sem alterar seu conteúdo;
- executar os testes na solução proposta;
- manter disponíveis logs, telas e evidências;
- não utilizar dados reais;
- declarar a versão e configuração da solução na abertura;
- Registrar, evidenciar, gerar relatório consolidado e enviar para CAIXA no mesmo dia em que os testes forem finalizados.

6. PACOTE TÉCNICO MÍNIMO

#	ARTEFATO	CONTEÚDO MÍNIMO
1	Planilha de entrada	Até 100 registros, campos e valores sintéticos.
2	Dicionário simplificado	Nome, tipo, obrigatoriedade e descrição dos campos.
3	Regras de negócio	Elegibilidade, prazo, condição disponível, bloqueio e encerramento.
4	Condições simuladas	Identificadores e parâmetros que a licitante não poderá alterar.
5	Roteiro mínimo	Identificação, apresentação, decisão, recusa e encerramento.
6	Gabarito reservado	Resultado esperado por registro e requisito.
7	Layout de saída	Campos mínimos da devolução.
8	Matriz de avaliação	Procedimento, resultado esperado e evidência por requisito.

7. MASSA E LAYOUTS

7.1. A massa conterá até 100 registros sintéticos.

ID	Situação
M01	Elegível com manutenção
M02	Elegível com refixação
M03	Cliente decide portar
M04	Demanda fora do prazo
M05	Demanda inelegível

ID	Situação
M06	Tentativa de alteração da condição
M07	Falha de identificação
M08	Recusa definitiva de novo contato
M09	Interrupção e retomada
M10	Registro duplicado
M11	Evidência incompleta
M12	Falha de envio e reprocessamento

7.2. Campos mínimos de entrada

id_amostra; nsu_sintetico; contrato_ficticio; contato

7.3. Campos mínimos de saída

id_amostra; nsu_sintetico; status_processamento;

8. CENÁRIOS DE EXECUÇÃO

ID	Cenário	Resultado esperado
C01	Condição autorizada aceita	Exibir somente a condição recebida, colher decisão e gerar evidência.
C02	Prosseguimento da portabilidade	Registrar decisão sem pressão, atraso ou obstáculo.
C03	Prazo ou inelegibilidade	Bloquear oferta e registrar motivo.
C04	Alteração indevida	Impedir alteração de taxa, prazo, valor ou modalidade e registrar tentativa.

ID	Cenário	Resultado esperado
C05	Identificação não confirmada	Não apresentar condição individualizada.
C06	Recusa definitiva	Bloquear nova tentativa e registrar a restrição.
C07	Abandono, interrupção, desconexão ou duplicidade	Preservar histórico e impedir tratamento concorrente ou duplicado.
C08	Evidência ou saída indisponível	Impedir conclusão indevida, preservar o resultado e permitir reprocessamento controlado.

9. ROTEIRO DOS TESTES

9.1. Caso a POC não possa ser concluída por causa atribuível à CAIXA ou evento externo aceito, os testes serão retomados ou reagendados.

10. MATRIZ DE REQUISITOS CRÍTICOS

ID	Domínio	Requisito	Procedimento	Evidência
P1	RC — Entrada e regras	Receber, validar e priorizar NSU sintético, elegibilidade e prazo.	Carregar registros; conciliar aceitos/rejeitados; executar prazo e inelegibilidade.	Relatório/log, fila, motivo e preservação do NSU sintético.
P2	RC — Atendimento	Executar atendimento simulado no canal definido no pacote técnico e demonstrar autenticação, logs e preferência.	Executar caso selecionado; demonstrar capacidade dos demais canais por tela, log ou documento técnico.	Gravação ou log, protocolo, autenticação e registro de preferência.
P3	RC — Condições	Apresentar somente condição fornecida pela CAIXA e impedir alteração autônoma.	Executar C01 e C04.	Tela, histórico da condição, bloqueio e registro da tentativa.
P4	RC — Decisão e evidência	Registrar decisão livre e gerar evidência íntegra e recuperável.	Executar C01/C02; concluir e recuperar caso.	Protocolo, data, operador, condição, decisão e conjunto probatório.
P5	RC — Proteção do cliente	Tratar recusa, oposição a contato, vulnerabilidade, abandono, interrupção, desconexão e retomada	Executar C05, C06 e C07, conforme casos selecionados.	Restrição, bloqueio, tipificação, continuidade e preservação do histórico.
P6	RC — Saída	Gerar resultado estruturado, reconciliável e reprocessável sem	Executar C08.	Arquivo, status, retentativa, correlação e conciliação.

		duplicidade.		
P7	RO-POC — Painel e recuperação	Demonstrar painel ou recurso equivalente, indicadores e recuperação de evidência.	Pesquisar NSU sintético e exibir situação, evidência e indicador, sem customização prévia obrigatória.	Painel preexistente, relatório estruturado ou tela demonstrativa e pesquisa.
P8	RO-POC — Contingência	Demonstrar contingência simplificada de canal, integração ou saída.	Simular indisponibilidade e reprocessamento controlado.	Fila segura, logs, ordem, correlação e reconciliação.
P9	RC — Acesso	Demonstrar controle de acesso e segregação de funções.	Acessar com perfis distintos e tentar ação não autorizada.	Perfis, permissões, negação de acesso e trilha.
P10	RO-POC — Reversibilidade	Exportar amostra de dados, evidências e metadados da POC em formato estruturado e reutilizável.	Exportar pelo menos um caso selecionado, sem exigir plataforma definitiva, código-fonte ou licença.	Arquivo exportado, índice de correlação, dicionário simplificado e leitura/recuperação.

10.1. A comprovação prevista no requisito P7 possui caráter simplificado e destina-se exclusivamente à verificação da capacidade funcional da solução, não substituindo os requisitos completos de dashboards e indicadores previstos no Anexo II para as fases de implantação e homologação.

11. COMPROVAÇÕES DOCUMENTAIS COMPLEMENTARES

11.1. Os itens abaixo serão registrados sem efeito eliminatório autônomo, salvo falsidade, recusa injustificada ou incompatibilidade material com a solução proposta:

- capacidade para volumetria contratual;
- arquitetura de integração e disponibilidade de APIs;
- continuidade, recuperação e operação degradada;
- segurança, privacidade e gestão de acessos;
- monitoria, relatórios gerenciais e painéis;
- recursos de IA, analytics, automação e hiperpersonalização;
- capacidade de expansão para outros produtos e serviços.

11.2. A Comissão poderá solicitar arquitetura, relatórios, certificados, manuais, contratos de plataforma ou demonstração reduzida. A comprovação definitiva ocorrerá na implantação e homologação.

12. AVALIAÇÃO, REPETIÇÃO E RESULTADO

Resultado	Definição
ATENDE	Resultado e evidência suficientes.
NÃO ATENDE	Resultado não produzido ou evidência insuficiente após repetição.
NÃO APLICÁVEL	Somente quando previsto na matriz, mediante justificativa.
NÃO AVALIADO	Excepcionalmente, por causa não atribuível à licitante; exige retomada antes da decisão.

- 12.1. Será admitida uma repetição por requisito quando caracterizada falha pontual de demonstração, erro de navegação, seleção de perfil ou necessidade de recuperação de evidência já existente.
- 12.2. A repetição utilizará a mesma versão e não permitirá desenvolvimento, ativação de módulo, aquisição de licença ou alteração substancial da solução durante os testes.
- 12.3. A Comissão poderá solicitar esclarecimento documental que confirme capacidade demonstrada, sem admitir criação posterior de funcionalidade.
- 12.4. Determinam reprovação: não atendimento de requisito crítico; uso de dados reais; criação ou alteração indevida de condição; impossibilidade de recuperar evidência essencial; recusa injustificada; adulteração de massa, log ou resultado; indisponibilidade persistente atribuível à licitante.

13. REGISTRO, PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

- 13.1 Os testes serão registrados por relatório, matriz preenchida e índice de evidências.
- 13.2 A CAIXA poderá realizar gravação audiovisual quando houver ferramenta disponível, sem que a ausência de gravação invalide os registros escritos.
- 13.5 A visualização poderá ser temporariamente restringida para proteger credenciais, arquitetura sensível ou segredo comercial, com registro em ata.
- 13.6 A licitante preservará os artefatos enquanto houver diligência ou recurso e os eliminará após decisão definitiva, observados os ciclos técnicos de backup.
- 13.7 Dados pessoais dos participantes serão tratados apenas para condução, registro, auditoria e exercício de direitos no procedimento.

14. MÓDULOS DE EXPANSÃO

- 14.1. A POC avalia exclusivamente o módulo inicial de retenção da portabilidade de crédito consignado e as capacidades transversais necessárias à sua execução.
- 14.2. A previsão de portabilidade de outros produtos e serviços no objeto não amplia o escopo desta avaliação nem configura homologação antecipada de módulo futuro.
- 14.3. A Unidade de Serviço de Portabilidade, caso adotada no modelo econômico, não será objeto de validação de preço ou fator nesta POC. A avaliação verificará somente a capacidade de identificar a entrega, produzir a evidência e gerar saída apta à medição.
- 14.4. Novos módulos dependerão de Termo de Ativação ou instrumento equivalente, especificação própria, fatores de equivalência, volumetria, limite financeiro, implantação e homologação.

15. MATRIZ DE CORRESPONDÊNCIA COM A ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- 15.1. As capacidades da POC correspondem aos requisitos publicados na Especificação Técnica (Anexo II) e aos respectivos critérios de aceite da fase POC, não constituindo criação de requisito novo ou autônomo.

POC	Requisitos Correspondentes
P1	Integração, Recepção e Governança
P2	Atendimento Multicanal
P3	Condições Parametrizadas
P4	Registro da Decisão
P5	Vulnerabilidade e Proteção
P6	Saída e Reconciliação
P7	Dashboard e Evidências
P8	Contingência
P9	Controle de Acesso
P10	Reversibilidade

APÊNDICE A. CHECKLIST DE PRONTIDÃO DA CAIXA

#	Verificação	Status
1	Planilha de entrada e dicionário concluídos	☐ Pendente ☐ Concluído
2	Regras e condições simuladas concluídas	☐ Pendente ☐ Concluído
3	Layout de saída concluído	☐ Pendente ☐ Concluído
4	Gabarito reservado revisado	☐ Pendente ☐ Concluído
5	Matriz de requisitos validada	☐ Pendente ☐ Concluído

#	Verificação	Status
6	Roteiro mínimo de atendimento definido	☐ Pendente ☐ Concluído
7	Comissão designada	☐ Pendente ☐ Concluído
8	Modelo de relatório preparado	☐ Pendente ☐ Concluído
9	Aviso de privacidade e regras de observação definidos	☐ Pendente ☐ Concluído

APÊNDICE B. CHECKLIST DA LICITANTE

#	Verificação	Status
1	Ambiente segregado disponível	☐ Pendente ☐ Concluído
2	Versão e módulos declarados	☐ Pendente ☐ Concluído
3	Massa carregada	☐ Pendente ☐ Concluído
4	Perfis configurados	☐ Pendente ☐ Concluído
5	Canal de teste disponível	☐ Pendente ☐ Concluído
6	Evidências e logs acessíveis	☐ Pendente ☐ Concluído
7	Importação e exportação funcionais	☐ Pendente ☐ Concluído
8	Contingência de saída preparada	☐ Pendente ☐ Concluído
9	Participantes informados	☐ Pendente ☐ Concluído
10	Declaração de uso exclusivo de dados sintéticos preparada	☐ Pendente ☐ Concluído

APÊNDICE C. FOLHA DE REGISTRO

ID do requisito	
Cenário	
Horário de início e fim	
Procedimento executado	
Resultado observado	
Evidência	
Classificação	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE ☐ NÃO APLICÁVEL ☐ NÃO AVALIADO
Repetição e justificativa	
Manifestação da licitante	
Conclusão da Comissão	

APÊNDICE D. MODELO DE CONCLUSÃO

Campo	Registro
Identificação da contratação	
Licitante avaliada	
Data e modalidade	
Ambiente e versão	
Massa e regras utilizadas	

Campo	Registro
Requisitos atendidos	RC: ____ de 7 RO-POC: ____ de 3
Repetições autorizadas	
Ocorrências e suspensões	
Manifestação da licitante	
Conclusão	☐ APROVADA ☐ REPROVADA
Fundamentação resumida	