



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**  
**DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ**

**ANEXO III**  
**TESTE DE CONFORMIDADE OU PROVA DE CONCEITO**

**OBJETO:** *Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados e operacionais de gestão de atendimento multicanais, por meio de solução integrada e informatizada, contemplando instalações (infraestrutura), equipamentos (hardwares) e aplicativos (softwares), visando atendimento das demandas referente a processos de veículos, habilitação e demais serviços prestados pelo DETRAN/PA, inclusive via site/plataforma (agência digital), contemplando o envio/recebimento de documentações, via internet, com autenticação digital, visando a automatização dos processos, bem como acesso a documentação, agendamentos, acesso e consulta a banco de dados, base de informações e derivação para atendentes e outros, para o regular desenvolvimento das atividades deste DETRAN/PA” incluindo a contratação consultoria para realização de serviços técnicos especializados continuados sob demanda para realizar eventuais integrações, customizações, planejamento e implementação de inteligência analítica para análise de dados e modelos sobre os dados gerados da solução de gestão de atendimento.*

**1. GERAL**

1.1. A licitante quando classificada em primeiro lugar no certame poderá ser convocada a realizar Teste de Conformidade ou Prova de Conceito da solução ofertada, para avaliação técnica, por amostragem, de atendimento satisfatório às especificações técnicas, observadas as condições abaixo:

1.1.1. Disposições gerais:

1.1.1.1. A CONTRATANTE designará uma comissão técnica que acompanhará a LICITANTE CONVOCADA em todas as etapas do teste.

1.1.1.2. A LICITANTE CONVOCADA será responsável em prover o ambiente de hardware, software, banco de dados, conectividade à Internet e demais recursos necessários à realização do teste, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos.

1.1.1.3. A execução dos passos descritos no Roteiro Obrigatório, constante do Item 2 e 3 deste anexo, será de responsabilidade da LICITANTE CONVOCADA, com o acompanhamento e supervisão da Comissão Técnica da CONTRATANTE.

1.1.1.4. As atividades cuja execução será avaliada no Teste de Conformidade estão descritas no Roteiro Obrigatório, itens 2 e 3 deste Anexo.

1.1.1.5. O Roteiro é baseado e compatível com as especificações técnicas constantes deste Termo de Referência.

1.1.1.6. Além da execução do Roteiro Obrigatório, poderá ser solicitada a demonstração de qualquer outra funcionalidade ou requisito especificado neste Termo de Referência.

1.1.1.7. As demais licitantes poderão acompanhar o teste em lugar determinado pela Comissão Técnica da CONTRATANTE.

1.1.1.8. Cada empresa licitante poderá enviar, no máximo, 1 (um) representante legal e 2 (dois) representantes técnicos para acompanhamento desta Prova de Conceito.

1.1.2. Locais, horários e prazos:

1.1.2.1. O teste será realizado, em sessão aberta, nas dependências da CONTRATANTE em Belém/PA (em endereço e horário a ser indicado).

1.1.2.2. A LICITANTE CONVOCADA terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis após a convocação da Pregoeira da CONTRATANTE para iniciar o Teste de Conformidade, sob pena de desclassificação pelo não cumprimento do prazo.



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**  
**DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ**

1.1.2.3. Após o início do teste, a LICITANTE CONVOCADA terá um prazo de até 05 (cinco) dias úteis para concluí-lo, sob pena de desclassificação pelo não cumprimento do prazo.

1.1.3. Avaliação de conformidade:

1.1.3.1. Ao final do Teste de Conformidade, deverá ser gerado um relatório com as observações feitas pela comissão técnica da CONTRATANTE, onde deverão ser registrados os resultados obtidos e a indicação, pela equipe técnica da CONTRATANTE, da aprovação ou da reprovação da solução ofertada.

1.1.3.1.1. No caso de aprovação, a LICITANTE CONVOCADA deverá apresentar declaração de que entregará a mesma solução apresentada no Teste de Conformidade e na Proposta.

1.1.3.1.2. No caso de reprovação, serão indicadas as funcionalidades não atendidas ou não demonstradas.

1.1.3.1.3. A LICITANTE CONVOCADA reprovada será automaticamente desclassificada, momento em que será convocada para participar da fase de Testes de Conformidade, por meio de notificação do pregoeiro na plataforma de licitações eletrônica, a próxima licitante constante da lista de classificação.

1.1.4. Será desclassificada imediatamente, também, a LICITANTE CONVOCADA cujo a solução ofertada:

1.1.4.1. Apresente problemas insanáveis de funcionamento durante o período da análise técnica.

1.1.4.2. Apresente divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta.

1.1.4.3. Estiver desacompanhada de declaração de que entregará a solução de acordo com a amostra apresentada.

1.1.5. A próxima licitante classificada convocada estará sujeita aos mesmos requisitos solicitados à LICITANTE CONVOCADA anterior.

1.1.6. Será considerada apta a prosseguir no certame a LICITANTE CONVOCADA cuja solução tenha obtido êxito no Teste de Conformidade.

1.1.7. A CONTRATANTE deverá dar publicidade aos relatórios, pareceres ou laudos decorrentes da análise realizada, firmados pelos responsáveis ou responsável pela análise.

1.1.8. A CONTRATANTE deverá assegurar aos demais licitantes prazo razoável para o exercício do direito de eventual impugnação ao resultado do teste.

## **2. ROTEIRO OBRIGATÓRIO**

2.1. Para a realização do Teste de Conformidade, a LICITANTE CONVOCADA deverá, por meio do Roteiro Obrigatório, demonstrar o atendimento aos requisitos descritos neste Termo de Referência e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença da funcionalidade exigida.

2.2. A LICITANTE CONVOCADA poderá utilizar-se de base de dados DEMO com intuito de facilitar o processo de verificação ou utilizar base em ambiente de testes e/ou homologação da CONTRATANTE.

2.3. A LICITANTE CONVOCADA poderá disponibilizar o plano de testes compatível com as funcionalidades com o roteiro obrigatório com intuito de facilitar o processo de verificação.

2.4. Deverá ser possível à comissão técnica instituída pela CONTRATANTE, durante o período de execução da prova de conceito, o acesso sem impedimentos à estrutura da solução apresentada pela LICITANTE CONVOCADA para eventuais confirmações dos itens apresentados.

2.5. A LICITANTE CONVOCADA deverá apresentar contas de acesso à solução para a simulação dos papéis necessários a validação e homologação dos processos e funcionalidades da solução.

## **3. DA DESCRIÇÃO DAS ETAPAS DO ROTEIRO OBRIGATÓRIO:**

3.1. O roteiro obrigatório está descrito a seguir:



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**  
**DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ**

**I - ATENDIMENTO DIGITAL HUMANIZADO**

| <b>Etapa I</b> | <b>Descrição</b><br>Será simulado agendamento, atendimento e/ou solicitação de serviços, que deverá ser cumprido conforme as definições de qualidade e produtividade estabelecidas nas especificações técnicas do Termo de Referência, por meio dos seguintes canais: | <b>Avaliação da PoC</b> |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Satisfatório</b>     |
| I.1            | Via mensageiro instantâneo - chat, com interação humana/computador:                                                                                                                                                                                                   |                         |
| I.2            | Via e-mail:                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |
| I.3            | Via Unidade de Resposta Audível (URA):                                                                                                                                                                                                                                |                         |

**II - TOTEM:**

| <b>Etapa II</b> | <b>Descrição</b><br>Será simulado o autoatendimento, via totem, que deverá ser cumprido conforme as definições de qualidade e produtividade estabelecidas nas especificações técnicas do Termo de Referência, conforme o seguinte parâmetro: | <b>Avaliação da PoC</b> |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                 |                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Satisfatório</b>     |
| II.1            | Cumprimento de 1 processos de CNH e um processo de Veículo, no que tange ao acesso aos serviços, geração de boleto e pagamento (via débito, CRÉDITO E PIX)                                                                                   |                         |
| II.2            | Acolhimento da documentação e tramitação de acordo com um dos processos predeterminados pertencentes aos serviços prestados pelo DETRAN;                                                                                                     |                         |

**III – ATENDIMENTO VIA SITE/PLATAFORMA (AGÊNCIA DIGITAL)**

| <b>Etapa III</b> | <b>Descrição</b><br>A Solução deverá atender aos seguintes critérios:                                                                                                                               | <b>Avaliação da PoC</b> |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                  |                                                                                                                                                                                                     | <b>Satisfatório</b>     |
| III.1            | A plataforma/solução deverá ser disponibilizada com interface amigável e 100% em português do Brasil                                                                                                |                         |
| III.2            | A plataforma deverá ser FULL WEB, com certificado HTTPS, não gratuito, ou seja, acessível via Internet, para acesso as suas funcionalidades sem a necessidade de instalação de softwares adicionais |                         |
| III.3            | Deverá implementar padrões de mercado no que tange a compatibilidade com navegadores descritas pelo W3C                                                                                             |                         |
| III.4            | O sistema deve possuir usabilidade de fácil entendimento mesmo para pessoas que não tenham conhecimento aprofundado em tecnologias                                                                  |                         |
| III.5            | O sistema deve emitir mensagens de sucesso e erro nas operações de maneira a fazer-se entender sem necessidade de interpretações externas                                                           |                         |
| III.6            | O sistema deve ser online e ter capacidade de funcionar em conexões de até 256kb/s por usuário                                                                                                      |                         |
| III.7            | Deve ser capaz de interagir tanto com o ambiente externo (usuários) quanto com ambiente interno a autarquia (Servidores)                                                                            |                         |
| III.8            | O sistema deve ser capaz de emitir relatórios com fase do processo individualizado para usuários, de maneira consolidada para gestão, bem como dados gerenciais de quantidade e seus status         |                         |
| III.9            | Deve automatizar etapas de tramitações de processos a ser definido por essa autarquia                                                                                                               |                         |



**GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL**  
**DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO DO PARÁ**

**IV – SERVIÇO DE VALIDAÇÃO DOCUMENTAL**

| <b>Etapas</b><br><b>IV</b> | <b>Descrição</b><br>A Solução deverá atender aos seguintes critérios:                                                                                                                                                                                                                | <b>Avaliação da PoC</b> |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Satisfatório</b>     |
| IV.1                       | Deve ser capaz de receber um documento digital de identidade (CNH) e realizar a validação biométrica através de base biométrica de referência                                                                                                                                        |                         |
| IV.2                       | Deve ser capaz de receber um documento digital de identidade (CNH) e realizar a extração das informações dos documentos, permitir o OCR do documento e armazenamento das informações para comparação com base de dados. A solução deve fornecer escore de similaridade de comparação |                         |
| IV.3                       | Deve ser capaz de receber um documento digital (CRV e ATPV) e realizar a extração das informações dos documentos, permitir o OCR do documento e armazenamento das informações para comparação com base de dados. A solução deve fornecer escore de similaridade de comparação        |                         |
| IV.4                       | Deve ser capaz de receber um formulário ou documento (ATPV ou Laudo de vistoria ou outro formulário) no formato PDF imagem e realizar a extração de atributos por meio de OCR inteligente sobre os campos do Formulário                                                              |                         |
| IV.5                       | Criação de um fluxo de serviço padrão compreendendo a captura e upload de um documento e tramitação dos documentos no fluxo de negócio incluindo etapas de fluxo de trabalho como cadastramento, validação e aprovação do serviço prestado                                           |                         |