ANEXO: PROVA DE CONCEITO (POC)

1. OBJETIVO DA PROVA DE CONCEITO

A Prova de Conceito (POC) tem por objetivo comprovar, de forma prática, que a solução ofertada atende integralmente aos requisitos técnicos, funcionais, legais e operacionais definidos no Termo de Referência, incluindo sistema, implantação, operação assistida e capacitação, bem como comprovar a capacidade da solução de apoiar a operação da Ouvidoria e do Canal de Denúncias conforme os fluxos definidos pela URBAM.

2. CONDIÇÕES GERAIS DA POC

A URBAM poderá realizar a gravação de áudio e de tela durante a Prova de Conceito (POC), para fins de documentação, análise técnica, consultas futuras e resguardo jurídico-administrativo do procedimento. As gravações serão utilizadas exclusivamente para essas finalidades, com acesso restrito às pessoas autorizadas e observância da legislação aplicável, especialmente quanto à proteção de dados pessoais e à confidencialidade das informações.

- A POC será realizada sem ônus para a URBAM;
- Não gera direito à contratação;
- Será executada em ambiente da proponente;
- Testes em tempo real são obrigatórios;
- Não serão aceitas simulações (slides, vídeos ou protótipos);
- Apenas funcionalidades nativas serão aceitas;
- A solução apresentada deve ser a mesma a ser contratada.

3. DURAÇÃO E PARTICIPANTES

- Duração máxima: até 8 horas;
- Pode ocorrer em mais de uma sessão;
- A proponente deverá disponibilizar equipe técnica;
- A URBAM designará comissão avaliadora;

4. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Cada item será avaliado como:

- ATENDE (A)
- NÃO ATENDE (NA)

4.1 Classificação dos Requisitos

Os requisitos da POC são classificados em:

a) Requisitos eliminatórios: são considerados críticos para a operação da solução. Total de requisitos eliminatórios: 32
b) Requisitos classificatórios: serão utilizados para aferir o nível de aderência da solução. Total de requisitos classificatórios: 18

4.2 Critérios de Aprovação

A solução será considerada **APROVADA** somente quando atender, **cumulativamente**, às seguintes condições:

I – Atendimento Integral dos Requisitos Eliminatórios

A proponente deverá atender a **100% (cem por cento)** dos requisitos classificados como eliminatórios.

O não atendimento de qualquer requisito eliminatório implicará na **desclassificação imediata da proponente**, independentemente do percentual de atendimento dos demais itens.

II – Atendimento Mínimo dos Requisitos Classificatórios

A proponente deverá atingir, no mínimo, **70% (setenta por cento)** de atendimento dos requisitos classificatórios.

4.3 Fórmula Consolidada de Aprovação

A solução será considerada aprovada quando:

- **Requisitos eliminatórios atendidos = 100%**, e
- **(Requisitos classificatórios atendidos ÷ total de requisitos classificatórios) ≥ 70%**

5. CHECKLIST TÉCNICO-FUNCIONAL DA POC

5.1 Plataforma, Segurança e Acesso

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
1	Sistema 100% web	Eliminatório	☐ A ☐ NA
2	Funcionamento 24x7	Eliminatório	☐ A ☐ NA
3	Multiusuário simultâneo	Eliminatório	☐ A ☐ NA
4	Controle de acesso por perfis	Classificatório	☐ A ☐ NA
5	Autenticação individual	Classificatório	☐ A ☐ NA
6	Criptografia de dados	Eliminatório	☐ A ☐ NA
7	Registro de logs e auditoria	Eliminatório	☐ A ☐ NA
8	Gestão completa de usuários	Classificatório	☐ A ☐ NA

5.2 Portal e Registro de Manifestação

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
9	Formulário parametrizável	Classificatório	☐ A ☐ NA
10	Classificação por tipo de manifestação	Classificatório	☐ A ☐ NA
11	Registro de manifestação anônima	Eliminatório	☐ A ☐ NA
12	Upload de evidências (multiformato)	Classificatório	☐ A ☐ NA
13	Demonstração da diferenciação entre Munícipe e Colaborador	Classificatório	☐ A ☐ NA
14	Geração automática de protocolo	Eliminatório	☐ A ☐ NA
15	Consulta por protocolo	Eliminatório	☐ A ☐ NA
16	Aceite LGPD	Eliminatório	☐ A ☐ NA

5.3 Gestão de Manifestações

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
17	Painel de controle (dashboard)	Eliminatório	☐ A ☐ NA
18	Visualização completa das manifestações	Classificatório	☐ A ☐ NA
19	Classificação e reclassificação	Classificatório	☐ A ☐ NA
20	Filtros e pesquisa avançada	Classificatório	☐ A ☐ NA
21	Histórico completo e linha do tempo	Eliminatório	☐ A ☐ NA

5.4 Workflow e SLA

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
22	Configuração de fluxo de atendimento	Eliminatório	☐ A ☐ NA
23	Encaminhamento por área	Eliminatório	☐ A ☐ NA
24	Registro de etapas do processo	Eliminatório	☐ A ☐ NA
25	Controle automático de SLA	Eliminatório	☐ A ☐ NA
26	Alertas automáticos de prazos	Classificatório	☐ A ☐ NA
27	Registro de responsáveis por etapa	Eliminatório	☐ A ☐ NA

5.5 Módulo de Denúncias e Comissão

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
28	Garantia de anonimato	Eliminatório	☐ A ☐ NA
29	Proteção da identidade do denunciante (pseudonimização da denúncia)	Eliminatório	☐ A ☐ NA
30	Segregação de acesso por perfil	Eliminatório	☐ A ☐ NA
31	Acesso restrito à comissão	Eliminatório	☐ A ☐ NA
32	Registro de análise e parecer	Eliminatório	☐ A ☐ NA
33	Registro da decisão final	Eliminatório	☐ A ☐ NA

5.6 Comunicação no Sistema

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
34	Comunicação com o manifestante	Eliminatório	☐ A ☐ NA
35	Comunicação entre áreas	Eliminatório	☐ A ☐ NA
36	Registro das interações	Classificatório	☐ A ☐ NA

5.7 Indicadores e Relatórios

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
37	Parametrização de indicadores para relatórios e dashboards conforme categorias definidas pela URBAM.	Eliminatório	☐ A ☐ NA
38	Exportação de dados	Eliminatório	☐ A ☐ NA

5.8 Canais de Atendimento

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
39	Canal web 24h e WhatsApp	Eliminatório	☐ A ☐ NA
40	Canal adicional (0800, aplicativo, etc.)	Classificatório	☐ A ☐ NA

5.9 Operação Assistida (Triagem)

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
41	Demonstração prática do preenchimento do formulário inicial em todos os canais oferecidos	Classificatório	☐ A ☐ NA
42	Classificação correta das manifestações	Classificatório	☐ A ☐ NA
43	Encaminhamento adequado aos usuários e áreas	Eliminatório	☐ A ☐ NA

5.10 Implantação

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
44	Configuração de fluxos conforme TRE	Eliminatório	☐ A ☐ NA
45	Criação de perfis (ouvidor, comissão, etc.)	Eliminatório	☐ A ☐ NA
46	Demonstração de ambiente pronto para operação	Eliminatório	☐ A ☐ NA

5.11 Capacitação e Suporte

Nº	Requisito	Classificação	Avaliação
47	Apresentação do plano de treinamento	Classificatório	☐ A ☐ NA
48	Material de apoio disponível	Classificatório	☐ A ☐ NA
49	Demonstração do suporte técnico	Classificatório	☐ A ☐ NA
50	Exportação completa de base e anexos em formato estruturado	Eliminatório	☐ A ☐ NA

6. RESULTADO DA POC

Requisitos Eliminatórios = 100%

(Requisitos classificatórios atendidos ÷ total de requisitos classificatórios) x 100 ≥ 70%

(÷ 18) x 100 ≥

☐ APROVADA

☐ REPROVADA

Justificativa:

- Total de itens eliminatórios: 32
- Itens eliminatórios atendidos:
- Total de itens classificatórios: 18
- Itens classificatórios atendidos:
- Percentual de atendimento classificatório:

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

- A reprovação em qualquer requisito **eliminatório** implicará desclassificação imediata;
- Não será permitida complementação posterior;
- A solução apresentada deverá refletir fielmente aquela a ser contratada;
- Todos os testes deverão ser realizados em ambiente funcional e em tempo real, podendo ser remoto, em tempo real, ou presencial, a ser definido entre a Urbam e a empresa a ser contratada;
- A Comissão Técnica poderá registrar observações complementares durante a execução da POC;
- O agendamento deverá ser solicitado pela licitante, em até 2 (dois) dias úteis contados da convocação formal do pregoeiro, e a ser realização da POC deverá ocorrer em até 6 dias úteis, contados da formalização do agendamento;
- Para agendamento, a licitante deverá entrar em contato diretamente com o Departamento de Ouvidoria da URBAM, pelo e-mail ouvidoria@urbam.com.br, com cópia para o Departamento de Informática, através do email fabio.freitas@urbam.com.br.

8. ASSINATURAS

Comissão Técnica – URBAM

_____

Data: ___ / ___ / _____