



PROVA DE CONCEITO

1. Dos requisitos

Sequência	Requisito	Atende	Não Atende
1	O software deverá permitir, sem limite de quantidade, o acesso simultâneo de usuários.		
2	A solução deve prever implementação de integração com API do sistema de ERP utilizado pela Prefeitura, a ser disponibilizada, conforme necessidade, para geração de documentos automaticamente por robô de atendimento otimizado por IA.		
3	As exportações de dados realizadas pela solução devem ser em formatos abertos, tais como .csv, .odt, .pdf, etc.		
4	A solução deverá utilizar a API oficial para consumo dos serviços oferecidos pela empresa META.		
5	A ferramenta deverá ser acessível via web, através de navegadores (browsers), sem a necessidade de instalação de outros softwares, podendo ser acessada por computador, tablet ou celular, pelos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Chrome, Safari ou Mozilla Firefox.		
6	A solução deve trafegar os dados através de protocolo https para garantir a criptografia dos dados trafegados na rede, sendo que os processos de aquisição, renovação, instalação, bem como os custos com certificações necessárias deverão correr por conta do contratado.		
7	A ferramenta deverá permitir acesso utilizando outras formas de identificação além de e-mail e senha, tais como identificação biométrica.		
8	A solução deve conferir autenticação em duas etapas, além de possibilitar acesso por biometria, para aumentar a segurança e mitigar riscos de uso por pessoas não autorizadas.		
9	A ferramenta deverá dispor de permissionamento de usuários para cada um dos seus módulos, sendo que a granularidade das permissões deve ser no nível de cada nó da árvore de menus.		
10	A ferramenta deverá possibilitar recuperação de senhas esquecidas através de e-mail, SMS ou outra forma segura que garanta a autenticidade e autorização do usuário com confirmação.		
11	A solução deve exigir cadastro de usuários com senhas que atendam, no mínimo, o padrão de nome de usuário e senhas		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

Fl.: _____

Rúb.: _____

	definido pelo Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação (DMTI), que para nomes de usuário é texto alfanumérico de até 50 caracteres, e para senhas, no mínimo 10 caracteres, contendo números, letras e caractere especial.		
12	A solução deve possuir um cadastro de usuário administrador, com acesso a todo o sistema fornecido ao DMTI, que fará controle de usuários, controle de configurações e demais aspectos do sistema.		
13	A solução deve possibilitar a criação de contas com confirmação via e-mail, além de gestão total de cadastros de usuários, permitindo, além da criação de novas contas de usuários, edição, desativação e bloqueio das contas, sendo que as contas devem possuir minimamente informações de nome de usuário, e-mail, telefone, função e órgão/secretaria.		
14	A ferramenta deverá dispor de serviços de suporte técnico para solução de problemas e dúvidas na utilização do software, no mínimo, durante o expediente da Prefeitura Municipal de Canela, conforme legislação vigente.		
15	Os canais de suporte que não envolvam interação humana devem estar disponíveis 24 horas por dia e 7 dias por semana.		
16	A ferramenta deverá fazer a contagem de sessões do whatsapp, sendo que as sessões deverão ser janelas de conversação de 24 horas que começam a partir do momento em que uma mensagem é enviada ou recebida.		
17	As sessões não deverão ter limites (máximo ou mínimo) de caracteres a serem trocados entre o bot ou atendente e o número de whatsapp.		
18	A solução deve oferecer a possibilidade de configurar limites diários para o disparos de mensagens, para evitar que, no caso de mensagens de e-mail, as contas utilizadas para envio sejam consideradas spam e/ou sejam bloqueadas.		
19	A ferramenta deverá permitir a listagem e visualização em interface gráfica de todos os dados vinculados a cadastros de pessoas físicas (CPF) e cadastros nacionais de pessoas jurídicas (CNPJ) cadastrados nos diversos cadastros dos entes públicos.		
20	A ferramenta que permita a visualização de todos os e-mails, números de telefone e endereços associados a cada CPF e CNPJ encontrados nas bases coletadas.		
21	A ferramenta deverá permitir a visualização das origens (ou seja, a fonte de informação) de cada e-mail, telefone e endereço associado a um CPF ou CNPJ.		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

Fl.: _____

Rúb.: _____

22	A ferramenta deverá permitir adicionar manualmente novos CPFs e CNPJs na base de cadastro.		
23	A ferramenta deverá permitir adição manual de novas informações de contato, como e-mail, telefone e endereço, para cada CPF e CNPJ na base de cadastro.		
24	A ferramenta deve permitir seja definido o e-mail e o telefone principal de cada CPF ou CNPJ na base de cadastro.		
25	A ferramenta deve permitir inscrever e retirar e-mails e telefones da base associados a um CPF ou CNPJ.		
26	A ferramenta deve permitir a definição de filtros com base nos campos de tipo de entidade (pessoa física e/ou jurídica), e-mail, telefone e bairro.		
27	A ferramenta deve permitir exportar toda a sua base de contatos com todos os campos, principalmente os de origem do contato, tipo de entidade, e-mail, telefone, bairro.		
28	A ferramenta deverá possuir interface que permita consultas de informações de pessoas físicas e jurídicas para enriquecimento de dados a partir de informações externas e internas.		
29	As consultas poderão ser realizadas a partir do CPF ou a partir de dados básicos (nome, cidade, UF).		
30	A ferramenta deverá permitir consultas que retornem Informações básicas, como CPF, nome completo, nome da mãe, data de nascimento, situação do CPF (regular, falecido ou outro), Informações de contato, como endereços, e-mails, e telefones, Informações de imóveis.		
31	A ferramenta deve permitir que sejam realizadas consultas a partir do CNPJ da empresa ou da razão social.		
32	As consultas realizadas deverão retornar Informações básicas: CNPJ, razão social, natureza jurídica, situação cadastral (ativa ou baixada), Informações de contato: endereços, e-mails, e telefones, informações do quadro societário como nome, CPF e qualificação, Informações de porte, tais como faturamento presumido, quantidade de funcionários e porte da empresa, informações de porte como faturamento presumido, quantidade de funcionários e porte da empresa.		
33	A ferramenta deverá possuir interface que permita consultas de veículos registrados em nome de pessoas físicas e jurídicas.		
34	A ferramenta deverá oferecer um meio para solicitar e visualizar os enriquecimentos em massa, realizados a partir das diversas bases internas e externas cadastradas no software.		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

Fl.: _____

Rúb.: _____

35	A ferramenta deve oferecer enriquecimento de dados com identificação de contribuintes com indicação de óbitos.		
36	A ferramenta deve oferecer enriquecimento de dados com identificação de possíveis CPFs/CNPJs para inscrições imobiliárias sem documentos associados.		
37	A ferramenta deve oferecer enriquecimento de dados com identificação de empresas ativas na receita federal que não estão cadastradas no município.		
38	A ferramenta deve oferecer enriquecimento de dados com identificação de empresas baixadas na receita federal que ainda constam como ativas no cadastro municipal.		
39	A ferramenta deve oferecer enriquecimento de dados com identificação de e-mail para CPFs e CNPJs que não possuem e-mail associado.		
40	A ferramenta deve oferecer enriquecimento de dados com identificação de telefone para CPFs e CNPJs que não possuem telefone associado.		
41	A ferramenta deverá possuir campo de validação do enriquecimento para que o usuário possa fazer comentários, caso seja necessário.		
42	A ferramenta de comunicação deverá permitir a criação e visualização de modelos de mensagens de e-mail, SMS e whatsapp.		
43	A ferramenta de comunicação deverá permitir a duplicação de modelos de mensagens de e-mail, SMS e whatsapp para a criação de novos modelos com base no conteúdo do modelo duplicado.		
44	A ferramenta de comunicação deverá permitir enviar testes de modelos de mensagens de e-mail para endereços de e-mail.		
45	A ferramenta de comunicação deverá permitir enviar testes de modelos de mensagens de SMS e whatsapp para telefones.		
46	A ferramenta de comunicação deverá permitir agendar disparos de e-mail, SMS e whatsapp, sendo que deve possibilitar a configuração de quantidade de disparos por tempo.		
47	A ferramenta de comunicação deverá permitir visualizar disparos futuros programados, bem como desativá-los.		
48	A ferramenta de comunicação deverá permitir a visualização das principais métricas das comunicações realizadas, tais como e-mails, entregues, SMS entregues, whatsapp entregues e lidos, bem como o download dessas métricas em formatos abertos.		
49	A ferramenta de comunicação deverá permitir a verificação dos		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

Fl.: _____

Rúb.: _____

	agendamentos processados e em processamento, e indicar erros no processo.		
50	A ferramenta de comunicação deverá permitir a emissão de “Certidões de Notificação Administrativa”, que podem ser utilizadas pelo ente público para comprovar que houve o envio de uma comunicação a uma determinada pessoa física ou jurídica.		
51	A ferramenta deverá dispor de funcionalidade de disparo de mensagens de e-mail e forma de configuração de limite de disparos por tempo.		
52	A ferramenta de edição/envio de e-mail deverá permitir a criação de modelos de e-mail para utilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas.		
53	A ferramenta de edição/envio de e-mail deverá permitir a utilização de modelos previamente definidos para comunicações diversas com pessoas físicas e pessoas jurídicas.		
54	A ferramenta de edição/envio de e-mail deverá permitir a inserção de atributos variáveis nos e-mails.		
55	A ferramenta de edição/envio de e-mail deverá permitir, na criação de modelos, a inserção de componentes como texto, imagem, botão, divisor de seção, dentre outros.		
56	A ferramenta de edição/envio de e-mail deverá permitir o envio em massa de mensagens de e-mails segundo a segmentação criada pelo próprio usuário e com possibilidade configuração de quantidade de envio por tempo.		
57	A ferramenta de edição/envio de e-mail deverá permitir o envio de mensagens de e-mail a partir de um domínio fornecido pelo ente público, configurado por meio de um protocolo de SPF.		
58	A ferramenta deverá dispor de funcionalidade de disparo de mensagens de SMS.		
59	A ferramenta de edição/envio de SMS deverá permitir a criação de modelos de mensagens SMS para utilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas.		
60	A ferramenta de edição/envio de SMS deverá permitir a utilização de modelos previamente definidos para comunicações diversas com pessoas físicas e pessoas jurídicas.		
61	A ferramenta de edição/envio de SMS deverá possuir tela que permita a pré-visualização da mensagem enviada em interface gráfica que simula o dispositivo de mensagem móvel.		
62	A ferramenta de edição/envio de SMS deverá permitir o envio em		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

Fl.: _____

Rúb.: _____

	massa de mensagens de SMS segundo a segmentação criada pelo próprio usuário.		
63	A ferramenta de edição/envio de SMS deverá permitir que o usuário identifique se o SMS enviado foi entregue.		
64	A ferramenta deverá permitir a troca de conversas (sessões de 24h) de whatsapp.		
65	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá dispor de recursos configurados previamente nos disparos que permitam o redirecionamento de determinado disparo para um fluxo de atendimento específico.		
66	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá permitir o envio em massa de mensagens segundo a segmentação criada pelo próprio usuário.		
67	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá permitir que o usuário identifique se o destinatário recebeu a mensagem enviada.		
68	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá permitir que o usuário identifique se o destinatário abriu a mensagem enviada, desde que permitido pelo destinatário.		
69	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá permitir a verificação do percentual de abertura das mensagens enviadas em massa.		
70	A ferramenta de edição/envio via whatsapp deverá permitir o envio de mensagens via whatsapp a partir de uma conta telefônica da própria prefeitura que tenha sido aprovada pela Meta/Facebook.		
71	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deve ser integrada à API oficial da Meta, mediante a utilização de uma conta verificada (selo azul), que permita disparo de mensagens em massa.		
72	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá permitir a criação de modelos de mensagens para utilização na comunicação com pessoas físicas e pessoas jurídicas.		
73	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá permitir a utilização de modelos previamente definidos para comunicações com pessoas físicas e pessoas jurídicas.		
74	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá permitir a inserção de atributos variáveis nas mensagens de whatsapp.		
75	Na criação de modelos, a ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá permitir a inserção de componentes como texto, imagens, botões e/ou outros recursos que permitam a exibição de mais informações, bem como recursos que permitam o redirecionamento		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

Fl.: _____

Rúb.: _____

	para fluxos do chatbot e para atendentes humanos.		
76	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá dispor de botões configurados previamente nos disparos que permitam a inserção de componentes como texto, imagens, botões e/ou outros recursos que permitam a exibição de mais informações, bem como recursos que permitam o redirecionamento para fluxos do chatbot e para atendentes humanos.		
77	A ferramenta de edição/envio de whatsapp deverá dispor de recursos configurados previamente nos disparos que permitam resposta automática mediante interação do usuário que recebeu a mensagem.		
78	A ferramenta de atendimento virtual deverá ser disponibilizada a partir de uma conta telefônica do próprio ente público que tenha sido aprovada pela Meta/Facebook.		
79	A ferramenta de atendimento virtual deverá definir um número de protocolo para cada atendimento.		
80	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir a visualização de todos os atendimentos anteriormente realizados para aquele mesmo número de telefone.		
81	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir o envio de arquivos, áudios e fotografias para pessoas e empresas.		
82	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir o permissionamento de acessos de usuários por categoria.		
83	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir que pessoas e empresas entrem em contato com a prefeitura municipal e sejam atendidas por chatbot de mensagens que se comunica sem a necessidade de interação humana.		
84	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir que sejam definidos os fluxos de conversas e respostas a serem realizadas pelo robô de atendimento.		
85	A ferramenta deverá permitir a visualização dos atendimentos sendo realizados pelo robô, atendimentos novos não assumidos por nenhum atendente, atendimentos abertos em tratativa por atendentes e atendimentos encerrados.		
86	A ferramenta deverá permitir a visualização dos atendimentos expirados.		
87	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir a inserção de comentários nos protocolos de atendimento		
88	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir o		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

Fl.: _____

Rúb.: _____

	direcionamento de conversas que estão no fluxo do atendimento robotizado para fluxos de atendimento via atendente humano.		
89	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir que o usuário visualize as conversas que estão aguardando atendimento e selecione as que deseja assumir.		
90	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir a criação de mensagens modelo para uso de atendentes na realização de seus atendimentos.		
91	A ferramenta deverá permitir o cadastro de mensagens modelo por categoria de atendimento.		
92	A ferramenta deverá permitir a busca de mensagens modelo antes do envio.		
93	A ferramenta deverá permitir filtrar as mensagens modelo por categoria antes do envio.		
94	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir que o usuário envie mensagens modelo previamente cadastradas.		
95	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir que o usuário envie mensagens por áudio, arquivos e fotografias.		
96	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir o encerramento de conversas com pessoas e empresas.		
97	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir a visualização do volume de protocolos iniciados e encerrados por diversos períodos de tempo, por categoria e por usuário.		
98	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir a visualização do tempo médio de atendimento por diversos períodos de tempo, por categoria e por usuário.		
99	A ferramenta de atendimento deverá permitir a exportação de todos os relatórios e documentos em formato .pdf, .csv e .odt.		
100	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir o uso de filtros por atendente, categoria, telefone, nome e status.		
101	A ferramenta de atendimento virtual deverá permitir a pesquisa por um número de protocolo específico..		
102	A ferramenta deverá permitir a visualização e exportação, em formato aberto, de todas as avaliações de atendimento concedidas para cada protocolo.		
103	A ferramenta de atendimento deverá permitir a configuração de horários de atendimento por categoria		
104	A ferramenta de atendimento deverá permitir a configuração de		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

Fl.: _____

Rúb.: _____

	tempo de encerramento para protocolos abertos sem interação do cidadão.		
105	A ferramenta de atendimento deverá permitir a configuração de mensagens automáticas para protocolos que sejam encerrados por inatividade.		
106	A ferramenta deverá permitir a configuração do envio automático de pesquisas de avaliação de atendimento.		
107	A ferramenta deverá permitir a configuração do texto de mensagem da pesquisa de avaliação de atendimento.		
108	A ferramenta deverá permitir o envio de uma pergunta posterior para detalhar a avaliação de atendimento concedida.		
119	A ferramenta deverá permitir a configuração de uma mensagem automática de agradecimento após a avaliação de atendimento.		
110	A ferramenta deverá permitir a definição de gatilhos em que a avaliação de atendimento será enviada, como, por exemplo, após o encerramento manual do protocolo ou encerramentos automáticos por inatividade.		
111	A ferramenta deverá registrar todas as avaliações de atendimento.		
112	A ferramenta deverá permitir a visualização do número de protocolos em abertos, em andamento, na fila de atendimento ou encerrados por categoria, data e usuário.		
113	A ferramenta deverá permitir a visualização por gráfico do volume de protocolos ao longo do tempo em diferentes dimensões de tempo (dia, semana e mês) por categoria e por atendente.		
114	A ferramenta deverá permitir a visualização de um gráfico com a distribuição e evolução dos protocolos resolvidos pelo chatbot e atendimento humanizado.		
115	A ferramenta deverá permitir a visualização de uma tabela com a taxa de protocolos assumidos ao longo do tempo por categoria e por atendente.		
116	A ferramenta deverá permitir a visualização de uma tabela com o tempo médio de espera para atendimento por categoria ao longo do tempo.		
117	A ferramenta deverá permitir a visualização de uma tabela com o tempo médio de realização de atendimento por categoria e por atendente ao longo do tempo.		
118	A ferramenta deverá permitir a visualização de gráficos e tabelas com a evolução do volume e da taxa de avaliações positivas dos atendimentos por categoria e atendente.		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANELA
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO PÚBLICA
Departamento de Modernização e Tecnologia da Informação

Fl.: _____

Rúb.: _____

119	A ferramenta deverá permitir a visualização de gráfico com a distribuição das avaliações positivas e negativas.		
120	A ferramenta poderá se integrar aos softwares internos da administração pública, a depender do atual sistema do Município.		
121	A ferramenta deverá permitir a coleta e inserção por mecanismos não integrados de bases de dados internas e externas à administração do ente público.		
122	A ferramenta deve possuir Chatbot de atendimento virtual disponível 24 horas no whatsapp.		

2. Do local e datas da realização

O local, data e horário da realização da prova serão definidos em até 10 dias após a realização do certame, e serão comunicados ao licitante com antecedência mínima de 5 dias úteis.

3. Dos critérios de aprovação

Será considerado aprovado o licitante que atender a, no mínimo 95% (116 itens) dos requisitos elencados.

4. Da infraestrutura e recursos

Todos os recursos tecnológicos, humanos, financeiros, entre outros, necessários à realização da prova de conceito, serão de inteira responsabilidade do licitante.