

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO A

Descrição da Solução de Gerenciamento de Filas

A contratada deverá fornecer uma solução completa de gerenciamento de filas e atendimento ao público presencial, composta por hardware e software de última geração, que atenda aos seguintes requisitos:

Funcionalidades:

1 Compatibilidade com diversos equipamentos:

- 1.1. A solução deve ser compatível com totens de autoatendimento, monitores de vídeo, dispensadores de senhas e impressoras térmicas.
- 1.2. A interface deve ser amigável e acessível para todos os cidadãos, inclusive aqueles com deficiências.

2. Acesso web e compatibilidade com navegadores:

- 2.1. A plataforma deve ser acessível via web e compatível com todos os navegadores modernos e suas atualizações.
- 2.2. O sistema deve utilizar um banco de dados robusto no padrão SQL.

3. Registro e atualização de status:

- 3.1. O sistema deve permitir o registro do setor ou área de atendimento que o usuário está aguardando.
- 3.2. O status da fila deve ser atualizado em tempo real.
- 3.3. Ao selecionar a categoria de atendimento desejada, o sistema deve emitir uma senha com todas as informações necessárias.

4. Associação de categorias de atendimento a guichês específicos:

- 4.1. Cada categoria de atendimento deve ser associada a guichês específicos.
- 4.2. Atendimentos preferenciais devem ser direcionados para guichês com acessibilidade adequada.

5. Sinalização visual e sonora:

- 5.1. O painel de chamada de senhas deve contar com sinalização visual e sonora.
- 5.2. O sistema deve ser integrado a monitores que transmitam conteúdos informativos e institucionais da Prefeitura, além da chamada das senhas.

6. Administração e controle de acesso:

- 6.1. O sistema deve permitir a administração completa, com parametrizações, criação de níveis de senhas e controle de acesso para usuários.
- 6.2. A administração deve garantir segurança e eficiência na gestão.

7. Relatórios gerenciais:

- 7.1. O sistema deve gerar relatórios detalhados para apoiar decisões estratégicas.
- 7.2. Os relatórios devem fornecer estatísticas e tempos médios de atendimento.

7.3. As informações dos relatórios devem ser essenciais para o planejamento e otimização dos serviços.

8. Agendamento online:

8.1. A solução deve incluir a funcionalidade de agendamento online para atendimentos presenciais.

8.2. O agendamento online deve aumentar a conveniência para os cidadãos.

9. Usuários simultâneos ilimitados:

9.1. O sistema deve suportar um número ilimitado de usuários simultâneos.

9.2. A solução deve garantir escalabilidade e confiabilidade.

10. Treinamento e Suporte:

10.1. Treinamento:

10.1.1. A empresa contratada deve fornecer treinamento completo para as equipes designadas pela Prefeitura após a instalação da solução.

10.1.2. O treinamento deve abranger todos os aspectos do sistema, incluindo operação, administração e geração de relatórios.

10.2. Suporte e garantia:

10.2.1. O suporte técnico deve ser prestado em horário comercial e nos dias úteis.

10.2.2. O atendimento inicial deve ser feito via telefone.

10.2.3. Se necessário, um técnico deve ser deslocado ao local para solucionar problemas.

10.2.4. O sistema deve ter garantias de tempo de resposta e resolução de problemas.

10.2.5. As garantias devem assegurar a continuidade e eficácia do atendimento ao público.