



## **APÊNDICE VIII**

### **Especificação de Soluções de Gestão e Apoio à Operação**

**MATO GROSSO**

**AGOSTO DE 2015**



# Índice

1	Especificação de Soluções de Gestão e Apoio à Operação .....	3
1.1	Sistema Telefônico – PABX .....	3
1.2	Software de Antivírus .....	7
1.3	Software de Gerenciamento de Servidores .....	8
1.4	Software de Gerenciamento de Help-Desk.....	8
1.5	Sistema para Chamadas de Senhas e Gestão de Atendimentos .....	9
1.6	CFTV – Circuito Fechado de Televisão .....	13
1.7	Sistema de Controle Eletrônico (Software para Gerenciamento do Ponto Eletrônico dos Funcionários) .....	14
1.8	Software de Controle de Utilização do Infocentro .....	17

# 1 Especificação de Soluções de Gestão e Apoio à Operação

As descrições e especificações contidas neste documento são referência para as Soluções de Apoio à Gestão e Operação a serem adotadas para as Unidades GANHA TEMPO, cabendo à Concessionária prover a solução que melhor convier à prestação do serviço, atendendo às especificidades dos mesmos, bem como aos padrões de qualidade exigidos.

## 1.1 Sistema Telefônico – PABX

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deverá ser fornecido para cada unidade 1 (um) PABX novo e sem uso anterior acomodável em rack. O modelo deverá estar em linha de produção, sem previsão de encerramento.</li> </ul>
<b>Tipo de PABX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O sistema a ser fornecido e instalado deverá ser do tipo Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), sistema PABX (Private Automatic Branch Exchange), de operação automática, com tecnologia de Controle por Programa Armazenado (CPA), técnica PCM (Pulse Code Modulation) e comutação temporal digital.</li> </ul>
<b>Capacidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O sistema deverá possuir capacidade para circuitos de troncos digitais bidirecionais padrão E1 com 30 (trinta) juntores cada um e suportará troncos DDR (Discagem direta a Ramais) digitais;</li> <li>O sistema deverá possuir portas para troncos analógicos bidirecionais com IDC;</li> <li>O sistema deverá possuir capacidade para Ramais digitais;</li> <li>Deverá possibilitar ampliação de, no mínimo, 100 % (cem por cento) da capacidade inicial;</li> <li>Deverá possibilitar conexão VoIP para futura implementação em redes de Dados para Voz sobre IP (VoIP).</li> </ul>
<b>Software e Hardware</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O Processador principal do sistema deverá ser de 64 bits;</li> <li>O sistema deverá suportar as sinalizações R2D, E&amp;M contínua, E&amp;M pulsada, ISDN-PRI, MFC-5C, MFC-5S, DTMF, Decádica;</li> <li>O sistema deverá suportar DDR (Discagem Direta a Ramal) Digital e Bidirecional padrão Anatel;</li> <li>A configuração do sistema deverá estar protegida contra falta de energia (armazenamento em memória não volátil);</li> <li>O sistema deverá ser totalmente dualizado e ter capacidade de auto inicialização em caso de queda da alimentação de energia elétrica;</li> <li>Deverá permitir diagnóstico do sistema para manutenção, bem como, substituição de módulos de interface de linha, sem interrupção do funcionamento normal;</li> <li>Deverá ter suporte a gerenciamento SNMP.</li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
<p><b>Recursos e Facilidades do Sistema</b></p>	<p>O sistema deverá conter as seguintes característica e funções mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transferência para outro ramal, de chamadas internas ou externas;</li> <li>■ Discagem abreviada comum e individual;</li> <li>■ Música de espera;</li> <li>■ Conexão com sistema de bilhetagem e tarifação;</li> <li>■ Plano de numeração flexível para, no mínimo, 4 (quatro) dígitos;</li> <li>■ O sistema possuirá diferenciação sonora entre chamadas (internas e externas);</li> <li>■ Retorno automático de chamada;</li> <li>■ Captura individual;</li> <li>■ Restrição de chamadas externas a determinados números (DDD, DDI, 0900, etc.);</li> <li>■ Redirecionamento de chamadas a ramal (siga-me);</li> <li>■ Redirecionamento de chamada por ocupado ou não atendimento;</li> <li>■ Cadeado eletrônico (bloqueio de ramal para chamadas externas) através de senha;</li> <li>■ Intercalação;</li> <li>■ Bloqueio a discagem a cobrar (DDC) individual ou coletivo;</li> <li>■ Busca em grupo sequencial ou cíclica;</li> <li>■ Acesso ao sistema via discagem direta – DISA;</li> <li>■ Acesso especial à operadora;</li> <li>■ Aviso temporizado - alarme despertador;</li> <li>■ Chamada de emergência;</li> <li>■ Conferência interna e externa até 05 (cinco) ramais;</li> <li>■ Configuração da identificação do número chamador;</li> <li>■ Desvio das chamadas quando em ocupado e/ou não responde para qualquer ramal;</li> <li>■ Discagem abreviada por ramal;</li> <li>■ Entroncamento digital E1;</li> <li>■ Estacionamento das chamadas;</li> <li>■ Mensagem de espera agradável para a ligação externa;</li> <li>■ Registro das chamadas de entrada;</li> <li>■ Registro das chamadas de saída;</li> <li>■ Registro das chamadas dos ramais;</li> <li>■ Rota de menor custo;</li> <li>■ Seleção automática de rotas de saída;</li> <li>■ Sistema chefe-secretária;</li> <li>■ Tabela de rotas;</li> <li>■ Transferência de chamadas tronco a tronco;</li> <li>■ Transferência prioritária;</li> <li>■ Tronco executivo para ramal.</li> </ul>
<p><b>Terminal de Atendente – Telefonista</b></p>	<p>Deverá ser fornecido terminal para atendente (telefonista) com as características mínimas descritas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Display em Cristal Líquido LCD com fundo luminoso (Backlight) e idioma português</li> <li>■ Identificação de número chamador (interno ou externo) no visor;</li> <li>■ Identificação de estado de ramal chamado (livre/ocupado);</li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Possibilidade de colocar em fila, ligações entrantes para ramais ocupados;</li> <li>■ Serviço noturno;</li> <li>■ Indicação de alarmes e de falhas do sistema;</li> <li>■ Todas as facilidades de um ramal comum;</li> <li>■ Uso de fone de cabeça (headfone) que será fornecido com o terminal.</li> </ul>
<p><b>Plataforma de Gerenciamento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deverá ser fornecido e instalado software para o Gerenciamento e Configuração do sistema. Quaisquer outros softwares requeridos para a instalação, também serão fornecidos e instalados, com suas respectivas licenças e mídias, inclusive para o sistema operacional;</li> <li>■ O software deverá permitir rotinas de diagnósticos e relatório de falhas;</li> <li>■ O software deverá permitir a verificação e alteração das facilidades de ramais, como grupo de captura, conferências, categorias, redirecionamento etc.;</li> <li>■ O software deverá possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.</li> <li>■ Deverão ser fornecidos e instalados o(s) microcomputadores, monitor(es) colorido(s) e impressora(s), com as configurações necessárias à implantação e operação, exclusiva do software de gerenciamento.</li> </ul>
<p><b>Plataforma de Bilhetagem e Tarifação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deverá ser fornecido e instalado software para a bilhetagem e tarifação do sistema. Quaisquer outros softwares requeridos para a instalação, também serão fornecidos e instalados com suas respectivas licenças e mídias, inclusive para o sistema operacional;</li> <li>■ O software deverá permitir o gerenciamento centralizado das informações, podendo conter informações de estatísticas e tarifação do sistema telefônico;</li> <li>■ O software deverá possuir atualização automática de novas versões, bem como de tarifas e prefixos de centrais através da Internet;</li> <li>■ O software deverá permitir a implantação de planos especiais de tarifação no sistema;</li> <li>■ O software deverá permitir o agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;</li> <li>■ O software deverá possuir rotina de backup e otimização da base de dados;</li> <li>■ O software deverá possibilitar o envio de relatórios via e-mail;</li> <li>■ O software deverá possibilitar o controle os acessos por senha e privilégios;</li> <li>■ Deverá possibilitar emissão de relatórios com gráficos mensais: estatísticas por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado etc.;</li> <li>■ Deverá possuir cadastro automático de ramais e contas;</li> <li>■ Deverá possuir tarifação de chamadas realizadas pela rede corporativa;</li> <li>■ Deverá possuir tarifação de chamadas entrantes de serviço 0800 e de chamadas a cobrar;</li> <li>■ Deverá aplicar taxas de tarifação em função do tipo de chamada, duração, conta, ramal, grupo e centro de custo;</li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deverá emitir relatórios em diversos formatos de arquivo como: rtf, xls, pdf e txt;</li> <li>■ O software deverá permitir a medição e tarifação sobre o tráfego do sistema telefônico (trancos e ramais);</li> <li>■ O software deverá permitir a contabilização por centro de custo e por ramais individuais das ligações efetuadas com emissão de relatórios;</li> <li>■ O software deverá permitir verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número e localidade chamado, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas;</li> <li>■ O software deverá permitir a monitoração "on-line" do tráfego interno e externo (entrada/saída);</li> <li>■ Deverá ser fornecido e instalados o(s) microcomputadores, monitor(es) colorido(s) e impressora(s), com as configurações necessárias à implantação e operação exclusiva do software de bilhetagem e tarifação.</li> </ul>
<p><b>Aparelhos Telefônicos Digitais</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Os aparelhos deverão possuir display em Cristal líquido LCD com fundo luminoso (Backlight) e idioma português com, no mínimo, 16 caracteres;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir teclas programáveis de fácil acesso;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir tecla mudo, cancela temporariamente a transmissão de voz;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir sistema viva voz que possibilite conversações sem a necessidade de retirar o fone do gancho;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir tecla flash;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir tecla Redial;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir tecla de Volume com controle de Nível de volume do áudio do monofone e do viva voz;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir no mínimo 4 (quatro) teclas de Navegação com funções descritas no display;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir menu para a execução de vários serviços disponíveis no sistema com apenas um toque, sem a necessidade de digitação de códigos e senhas para sua ativação, tais como: Transferência e Captura de Chamadas, Siga-me, Não Perturbe, Música de Espera, Conferência, Rechamada Automática, Mensagem de Ausência, Chamada em Espera (pêndulo);</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir 6 (seis) tipos de campainha: três para chamadas internas e três para chamadas externas;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir leds indicativos da função ativada;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir alimentação pelo mesmo par de fios de conexão à central;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir cabo e conector RJ-11;</li> <li>■ A conexão do aparelho à central, deverá ser feita por meio de um único par de fios;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir Identificação de Chamadas para visualização do número do telefone originador da chamada;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir auto identificação para identificar o próprio ramal, via display ou vocalização;</li> <li>■ Os aparelhos deverão possuir relógio e calendário com visualização de hora e data no display;</li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os aparelhos deverão possuir rediscagem automática dos últimos números discados; Controles de Nível: volume de áudio do monofone, do viva voz e da campainha são controlados através do teclado.</li> </ul>
<b>Recursos Para Manutenção Remota</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deverá permitir assistência técnica através de tele manutenção (manutenção remota) a plataforma. Caso o equipamento necessite de recursos externos para o estabelecimento da comunicação para fins de tele manutenção todos os recursos serão fornecidos, tais como modem e/ou cabos.</li> </ul>
<b>Treinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treinamento operacional do aparelho atendedor para as telefonistas;</li> <li>Treinamento de configuração do aparelho atendedor para as telefonistas;</li> <li>Treinamento operacional para os usuários dos ramais digitais;</li> <li>Treinamento de configuração do aparelho para os usuários dos ramais digitais;</li> <li>Treinamento operacional para os usuários dos ramais analógicos;</li> <li>Treinamento de configuração do aparelho para os usuários dos ramais analógicos;</li> <li>Treinamento técnico, nas configurações do PABX (classe de ramais, grupo de ramais, grupo de tronco), atendedor automático, tarifação, mensagem de espera agradável, Call Center e operador via PC.</li> </ul>
<b>Literatura Técnica e Documentação a Ser Entregue na Conclusão das Instalações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deverá ser fornecida documentação, em português, abrangendo aspectos de operação e manutenção do sistema;</li> <li>A documentação dever ter plano de face da central;</li> <li>A documentação deverá ter descrição sucinta do sistema;</li> <li>A documentação deverá ter diagrama de conexões e configurações;</li> <li>Deverão ser fornecidos todos os manuais de operação e programação do sistema telefônico bem como do software de gerenciamento e do software de bilhetagem e tarifação.</li> </ul>

## 1.2 Software de Antivírus

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Características mínimas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deverá possuir console de gerenciamento central;</li> <li>Impedir a entrada de ameaças desconhecidas nos hosts;</li> <li>Bloqueio de programas suspeitos;</li> <li>Restaurar arquivos e pastas danificados ou excluídos;</li> <li>Remover lixo e arquivos temporários da Internet;</li> <li>Detectar e remover spyware e vírus;</li> <li>Bloquear spyware e worms automaticamente;</li> <li>Proteger e-mails e mensagens instantâneas contra vírus;</li> <li>Impedir a propagação de e-mails infectados com vírus;</li> <li>Detectar rootkit e remove ameaças ocultas;</li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Incluir atualizações de proteção e novos recursos à medida que eles se tornam disponíveis durante todo o período do serviço.</li> </ul>

### 1.3 Software de Gerenciamento de Servidores

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Requisitos mínimos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Trazer à tona informações pertinentes sobre sistemas, permitindo automatização das respostas;</li> <li>■ Aumentar o tempo de atividade;</li> <li>■ Reduzir custos e melhorar a produtividade via recursos avançados de gerenciamento;</li> <li>■ Fornecer gerenciamento inteligente de sistemas para alta confiabilidade;</li> <li>■ Simplificar e automatizar a implementação e reimplementação para instalação e inicialização de hosts;</li> <li>■ Inventário de software e hardware dos hosts;</li> <li>■ Acesso remoto.</li> </ul>

### 1.4 Software de Gerenciamento de Help-Desk

Será disponibilizado um software de gerenciamento de help desk, a fim de melhorar o atendimento ao usuário e aumentar a eficiência apresentando as características mínimas abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Características mínimas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Interface Web;</li> <li>■ Base de conhecimento;</li> <li>■ Análise de relatórios;</li> <li>■ Pesquisa de satisfação;</li> <li>■ Transferência de responsabilidade;</li> <li>■ Escala de três níveis.</li> </ul>

## 1.5 Sistema para Chamadas de Senhas e Gestão de Atendimentos

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Quantidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Solução Integrada para controle e gerenciamento de atendimentos a ser fornecido será composta por 1 (um) Servidor de aplicação central, 1 servidor de Banco de Dados único para todas as unidades de atendimento e 1 (um) Painel Eletrônico e 1 (um) Emissor de Senha por Órgão Parceiro ou por triagem integrada, de acordo com o modelo de atendimento proposto de cada unidade, possibilitando controlar filas por meio de distribuição de senhas e por chamadas através dos painéis eletrônicos, bem como o monitoramento centralizado e a gravação dos diálogos. Não existirá servidor local nas Unidades GANHA TEMPO nem nos órgãos. Todos os componentes integrantes da solução serão distribuídos de acordo com o previsto e serão idênticos dentro do seu tipo e sem uso anterior.</li> </ul>
<b>Solução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sistema composto por um único servidor central para todas as Unidades GANHA TEMPO e Órgãos Parceiros;</li> <li>■ Painel Eletrônico de LCD, tamanho mínimo de 19" para chamada das senhas;</li> <li>■ Emissor de senha micro processado com até 8 botões que possibilite a emissão de senhas para, pelo menos, 36 fluxos diferentes para cada órgão, permitindo o monitoramento online de todas as mesas de atendimento das unidades e órgãos simultaneamente.</li> </ul>
<b>Características do Sistema</b>	<p>O sistema deverá conter as seguintes característica e funções mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Emitir cupons de senhas através de autoatendimento ou presencial, cujo número será enviado para chamada através de painel eletrônico, indicando a senha (3 dígitos) e um 1 caractere alfa, e a posição de atendimento (2 dígitos). As chamadas serão feitas via software instalado no micro do atendente;</li> <li>■ Ser inteligente, amigável e de fácil instalação;</li> <li>■ Permitir a configuração ilimitada de categorias;</li> <li>■ Possuir configuração ilimitada de serviços diferentes;</li> <li>■ Permitir a programação dos tempos máximos de atendimento;</li> <li>■ Permitir o cadastro ilimitado de atendentes;</li> <li>■ Emitir relatórios online dos atendimentos;</li> <li>■ Emitir cupons de senha diferenciadas por órgão, serviço e prioridade;</li> <li>■ Permitir o atendente solicitar intervalos de pausa pré-cadastrados;</li> <li>■ Permitir um atendente transferir o atendimento atual para outro atendente continuar o atendimento;</li> <li>■ Permitir o atendente pausar um atendimento, liberando o mesmo para realizar novos atendimentos, e depois permitir que o atendente recupere esse atendimento;</li> <li>■ Permitir o cadastro dos possíveis intervalos para os atendentes;</li> <li>■ Controlar se o atendente voltou do intervalo dentro do prazo determinado;</li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Permitir o cadastro de no mínimo 36 filas diferentes para cada órgão;</li><li>■ Permitir o cadastro de mensagens institucionais personalizadas para o cupom de senha;</li><li>■ Permitir o cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a quantidade de mensagens ilimitada e a exibição será cíclica e contínua;</li><li>■ Permitir o cadastro da lista de documentos necessários para realizar o serviço solicitado, esta informação será impressa no cupom da senha de chamada;</li><li>■ Permitir parametrização do tempo máximo execução de cada serviço;</li><li>■ Permitir o cadastro dos motivos de tempo extra;</li><li>■ Controlar a execução dos serviços dentro e fora do padrão estabelecido;</li><li>■ No caso de o atendimento ultrapassar o tempo máximo para os serviços realizados, o sistema deverá solicitar uma justificativa do atendente e o motivo do tempo extra;</li><li>■ Permitir alertas via e-mail, com o tamanho da fila e dos clientes com espera superior ao número de minutos estabelecido;</li><li>■ Permitir o cadastramento dos gestores por Órgão Parceiro e unidades que devem receber os alertas;</li><li>■ Permitir o monitoramento online das mesas de atendimento, mostrando em tempo real dados como tempo médio de atendimento, fila, tempo médio de espera, espera máxima, status dos atendentes, tempo dos atendimentos atuais, serviços em execução;</li><li>■ Permitir a escolha de toda uma unidade, um único órgão ou vários órgãos de uma mesma unidade, ou todos os órgãos do mesmo tipo em unidades distintas conforme permissões do usuário;</li><li>■ Permitir escuta online do diálogo dos atendimentos em andamento;</li><li>■ Permitir ao gestor iniciar um chat com os atendentes em atendimento da sua unidade;</li><li>■ Permitir ao gestor enviar mensagens para todos os atendentes da sua unidade;</li><li>■ Gravação dos atendimentos:<ul style="list-style-type: none"><li>– O sistema deverá ter disponibilidade de gravar o diálogo de todos os atendimentos realizados dentro das unidades. As gravações serão armazenadas no formato MP3 com compactação mínima de 400KB/minuto;</li><li>– A gravação deverá ser vinculada ao atendimento que deu origem;</li><li>– As gravações deverão ficar disponíveis para recuperação, via relatórios, de qualquer estação em qualquer unidade e órgão caso o usuário tenha permissão;</li><li>– O sistema deverá armazenar por, pelo menos, 3 meses os arquivos de gravação de cada órgão.</li></ul></li><li>■ Coleta da avaliação do atendimento pelos cidadãos:<ul style="list-style-type: none"><li>– O sistema deverá coletar a opinião do cidadão ao final de cada atendimento;</li><li>– A nota fornecida pelo cidadão deverá ser vinculada ao atendimento dele;</li></ul></li></ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Para a coleta da nota do cliente deverá ser utilizado um hardware com conexão USB e quatro opções de nota: Excelente, Bom, Regular e Ruim;</li><li>- O equipamento deverá possuir legenda e uma imagem para cada item;</li><li>- O gabinete do equipamento deverá proteger a privacidade da escolha do cliente para que o atendente não influencie na nota;</li><li>- O sistema deverá permitir monitorias dos atendimentos através da recuperação dos diálogos dos atendimentos;</li><li>- As monitorias deverão ser feitas nos formulários web pré-configurados;</li><li>- O sistema deverá fornecer os itens a serem avaliados juntamente com os pesos e regras de distribuição.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>■ O sistema deverá conter itens de falta graves;</li><li>■ O sistema deverá controlar a produtividade dos monitores através de relatórios online;</li><li>■ O sistema deverá monitorar a calibragem entre os monitores para controlar a uniformidade dos critérios de monitoria de toda a equipe de auditores/monitores;</li><li>■ O sistema deverá disponibilizar, online, as monitorias realizadas para aplicação de feedback por parte do supervisor do atendente;</li><li>■ O arquivo de áudio do atendimento deverá ficar disponível para consultar por parte dos supervisores;</li><li>■ Todos os relatórios do sistema deverão ser online e disponíveis no formato WEB com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica e PDF.</li><li>■ Os relatórios deverão conter informações de um ou mais dias e de um ou mais órgãos, de uma ou mais unidades de atendimento e com combinação entre as opções.</li><li>■ O sistema deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes informações nos relatórios:<ul style="list-style-type: none"><li>- Relatório por Demanda do Órgão, Total de Atendimentos, Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Intervalo, Tempo Médio de Espera etc.);</li><li>- Relatório por Atendente - TMA, Quantidade de atendimentos, tempo logado, tempo livre, tempo em intervalo produtivo e improdutivo, média das notas de avaliação dos clientes;</li><li>- Relatório detalhado dos atendimentos conforme critérios de pesquisa por unidade, órgão, serviço, atendente, motivo tempo extra, nota de avaliação do cliente, categoria, motivo de pausa;</li><li>- Relatório de serviços - o sistema fornecerá os atendimentos agrupados por serviço, exibindo o tempo médio de atendimento e tempos máximos e médios de espera e o total;</li><li>- Relatório por Hora - o sistema fornecerá a quantidade de atendimento, TMA e TME em intervalos de horas;</li><li>- Nível de serviço – o serviço mostrará estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade de atendimentos que foram atendidos em minutos (dentro do padrão) e quantidade de atendimentos que foram atendidos com espera superior aos minutos fora do padrão;</li></ul></li></ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relatório por Tempo Extra - lista os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra;</li> <li>- Relatório por Quadrante de Qualidade - classificação dos atendentes por quadrantes de qualidade de acordo com o resultado das monitorias;</li> <li>- Relatório por Fila – lista os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável);</li> <li>- Relatório de todos os Atendimentos - lista todos os atendimentos de uma unidade ou órgão, dentro de um intervalo de tempo;</li> <li>- Relatório Pré Atendimento - lista os pré atendimentos realizados;</li> <li>- Relatório de Avaliações dos Cidadãos - nota geral e detalhada recebida por uma unidade ou órgão dentro de um intervalo de tempo;</li> <li>- Relatório de Tempo Médio de Atendimento e Tempo Médio de Espera.</li> </ul> <p>■ Este sistema deverá ser a base da aferição das notas de qualidade, sendo por isso passível de Auditoria;</p>
<p><b>Característica Técnica de Hardware para Emissor de Senha</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O Emissor de Senha deverá ser composto de PC Multimídia interno incorporado com conexão em rede permitindo atualizações imediatas;</li> <li>■ O Emissor de senha deverá possuir configuração mínima composta de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processador 2.8 GHz ou superior</li> <li>- Memória RAM de 512 MB</li> <li>- Hard Disc de 80 GB SATA2</li> <li>- Interface VGA</li> </ul> </li> <li>■ O Emissor de senha deverá emitir o cupom através de impressora térmica de alta performance, 76 mm, com sistema de corte e com facilidade de acesso frontal;</li> <li>■ O Emissor de senha deverá possuir, no mínimo, 4 (quatro) teclas de opção de serviço e/ou prioridade;</li> <li>■ O Emissor de senha deverá ser compatível com vários periféricos como: vídeo, câmera e monofone.</li> </ul>
<p><b>Características Técnicas de Hardware para o Painel Eletrônico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Monitor multimídia LCD ou TV LCD de no mínimo 19";</li> <li>■ Dois autofalantes com amplificação interna;</li> <li>■ Interface de entrada VGA;</li> <li>■ Interface de entrada Áudio;</li> <li>■ Voltagem 110/220V.</li> <li>■ O painel deverá indicar a senha atual chamada e guichê de atendimento e o histórico das 3(três) ultimas senhas chamadas.</li> </ul>
<p><b>Acessórios (Para cada Sistema)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deverão ser entregues todos os cabos e conectores e acessórios necessários para o funcionamento de cada sistema.</li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Literatura Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deverá ser fornecido um conjunto de manuais técnicos, para cada sistema, contendo todas as informações sobre os produtos com as instruções para instalação, configuração, operação e gerenciamento.</li> </ul>

## 1.6 CFTV – Circuito Fechado de Televisão

Cada Unidade GANHA TEMPO deverá dispor de sistema digital de circuito fechado de televisão, composto por câmeras, monitor, microcomputador, placa de captura de imagens, equipamentos para gravação e apresentação de várias imagens no mesmo monitor e acessórios. O projeto de alocação de câmeras deverá ser elaborado de forma que sejam cobertos pelos campos de visualização das câmeras, no mínimo, para as áreas relacionadas na tabela abaixo.

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Mínimo de Campos de Visualização Cobertos pelas Câmeras de Segurança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entrada da Unidade GANHA TEMPO;</li> <li>■ Recepção e triagem;</li> <li>■ Saguão de espera;</li> <li>■ Todos os guichês de atendimento;</li> <li>■ Local de armazenamento de materiais de consumo e especializados;</li> <li>■ Áreas de supervisão e administração;</li> <li>■ Auditório e salas de reunião;</li> <li>■ Áreas dos Órgãos Parceiros;</li> <li>■ Corredores eventualmente existentes.</li> </ul>
<b>Características das Câmeras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ As câmeras a serem utilizadas deverão ser do tipo PTZ, com cobertura compatível com o projeto de distribuição das mesmas na Unidade GANHA TEMPO, de forma a atender os requisitos de cobertura acima estabelecidos. As características técnicas das câmeras deverão permitir a visualização de eventos e identificação de pessoas nas condições de luminosidade existentes na unidade ao longo das 24 (vinte e quatro horas do dia);</li> <li>■ As câmeras deverão estar conectadas a uma central de monitoramento com capacidade de mostrar simultaneamente em tela as imagens de todas as câmeras e gravar as imagens capturadas em até 30 quadros por segundo. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso via Web para a Sala de Situação localizada na Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social, que é gestora do governo e, também, a Concessionária;</li> <li>■ A central de monitoramento deverá ter capacidade de armazenamento digital de imagens de todas as câmeras por, no mínimo, 30 dias, além de permitir a seleção de imagens armazenadas para gravação permanente;</li> </ul>

ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O monitoramento das câmeras na central de monitoramento deverá cobrir todo o período em que houver movimento na Unidade GANHA TEMPO, ou seja, o horário de expediente acrescido da abertura e fechamento diário.</li> </ul>

## 1.7 Sistema de Controle Eletrônico de frequência (Software para Gerenciamento do Ponto Eletrônico dos Funcionários)

A Concessionária deverá disponibilizar um sistema de controle de ponto eletrônico para organizar e automatizar os processos de controle de frequência dos funcionários sob sua responsabilidade.

Este software deverá ser em ambiente Windows e fará o tratamento das marcações de ponto dos funcionários. Deverá ser totalmente configurável e possível de se adaptar a qualquer tipo de jornada de trabalho, desde jornadas fixas até complexas escalas de revezamento.

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Relógio Eletrônico (Coletor de Dados com Leitor Biométrico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O sistema deverá prever no mínimo 2(dois) coletores que permitam o registro eletrônico do ponto, através do uso de biometria, crachás com código de barras e/ou proximidade (smart card), com as seguintes características mínimas exigidas, conforme Portaria 1510/2009 do TEM. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistema de baterias que permita seu uso na falta de energia elétrica, por um período mínimo de 12 (doze) horas; no caso de falha na conexão com o computador ou queda de energia, os coletores deverão manter os registros efetuados por um período de, no mínimo, 30 (trinta) dias.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Sistema Biométrico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ As informações sobre o registro deverão ser armazenadas e tratadas em um sistema de informática que tenha, no mínimo, as seguintes funções: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Cadastro de usuários;</li> <li>– Armazenamento e segurança de todas as informações pelo período de vigência do contrato;</li> <li>– Parametrização de várias faixas de horário de trabalho, com jornadas aos sábados;</li> <li>– Emissão de relatórios de ocorrências: atrasos, faltas, hora extra, falta de marcação, férias, licenças;</li> </ul> </li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lançamentos de registros de justificativas de ausências (faltas justificadas, injustificadas e abonadas);</li> <li>- Registro de compensação de horas para saídas antecipadas ou entradas atrasadas;</li> <li>- Utilização de "Banco de Horas";</li> <li>- Emissão de Relatórios Regulares Mensais - Boletim de Frequência;</li> <li>- Personalização de relatórios;</li> <li>- Manutenção e suporte técnico permanente, para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e software envolvidos, bem como o treinamento dos usuários responsáveis pela operacionalização do sistema.</li> </ul>
<p><b>Funcionalidades do Equipamento para Coleta de Dados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Leitor Bidirecional, com sensor de sentido de rotação;</li> <li>■ Permitir o Controle de Frequência, a identificação automática de entradas ou saídas;</li> <li>■ Permitir a transferência dos dados coletados para uma estação ou servidor com software de ponto eletrônico;</li> <li>■ Capacidade de armazenamento e gerenciamento de informações de leitura, data e hora etc.;</li> <li>■ Possuir sistema de funcionamento na falta de energia elétrica.</li> </ul>
<p><b>Funcionalidades do Software junto aos coletores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar comandos para bloqueio e desbloqueio;</li> <li>■ Programação de listas;</li> <li>■ Acerto de data e hora;</li> <li>■ Restaurar modo de operação (reset) em caso de erro de operação;</li> <li>■ Gerenciar a comunicação e transferência de informações entre os coletores e o microcomputador de gerenciamento;</li> <li>■ Gerenciamento centralizado em microcomputador remoto, através de comunicação em rede, sobre as informações coletadas por vários microcomputadores;</li> <li>■ Verificar a integridade dos dados transmitidos;</li> <li>■ Verificar a ocupação da memória de dados;</li> <li>■ Efetuar a limpeza da memória de dados;</li> <li>■ Permitir o cadastro e envio de mensagens;</li> <li>■ Permitir programar funções e teclas;</li> <li>■ Importação e exportação de dados através da geração de arquivo padrão TXT com informações coletadas;</li> <li>■ Leitor biométrico (impressão digital) com validação 1:1 e 1:N e leitor de código de barras integrado e/ou proximidade (smart card);</li> <li>■ Número de usuários: até 1000 (mil) usuários;</li> <li>■ Gabinete tipo ABS, montado com componentes plásticos e metálicos de alta resistência;</li> <li>■ Capacidade para 30.000 (trinta mil) registros, independente da quantidade de dígitos do cartão;</li> <li>■ Controle de acesso de até 10.000 (dez mil) usuários;</li> <li>■ Possibilidade de utilizar até 04 (quatro) leitores, configurando as funções de cada leitor de maneira individual;</li> <li>■ Possibilidade de 02 (dois) leitores biométricos no mesmo equipamento;</li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conversão de formato de templates;</li> <li>■ Possibilidade de transferência de templates entre equipamentos existentes nas Unidades GANHA TEMPO;</li> <li>■ Possibilidade de ter no mesmo equipamento leitores de proximidade nos padrões AbaTrack II, Wiegand, ou Wiegand Facility Code;</li> <li>■ Leitura de dígitos fixos ou variáveis (Barras);</li> <li>■ Cadastro de até 100 (cem) horários para acionamento de cada sirene totalizando 200 (duzentos);</li> <li>■ Programação para a duração de cada toque;</li> <li>■ Permite a diferenciar o toque de sirene;</li> <li>■ Cadastro de 200 horários / 5 horários por usuários (20 intervalos);</li> <li>■ Comunicação Ethernet 10/100Mbps (TCP/IP) com criptografia e chave de segurança;</li> <li>■ Exibição do nome do usuário no display;</li> <li>■ Mensagens Programadas por usuários e por datas;</li> <li>■ Mensagens de orientação aos usuários programável para ser indexada quando da necessidade de se comunicar com algum funcionário;</li> <li>■ Listagens e consulta de cadastros (Relatórios);</li> <li>■ Controle de créditos dia (Até 255 por dia);</li> <li>■ 04 tipos de usuário: "Master" / "Normal" / "Liberador" / *Cadastrador (*Bio);</li> <li>■ Calendário Perpétuo;</li> <li>■ Display Azul de 02 linhas e 16 colunas c/ back light, proporcionando uma boa visualização de dígitos;</li> <li>■ Montagem da placa com componentes SMD (Placa principal);</li> <li>■ Atualização do equipamento em campo via software de gerenciamento;</li> <li>■ Sem limite de usuários;</li> <li>■ Sem digital (*Bio);</li> <li>■ Versão de Firmware igual para todos os equipamentos da linha;</li> <li>■ Facilidade e segurança no acesso ao "Menu" através de senha, sem a necessidade de desligar o relógio;</li> <li>■ Possui 12 (doze) eventos setas (Configuração individual por evento);</li> <li>■ Mudança automática de eventos;</li> <li>■ Funções programáveis pelo próprio cliente;</li> <li>■ Possui 10 (dez) Funções (Configuração individual por Função);</li> <li>■ Configuração individual do arquivo de bilhetes para cada evento;</li> <li>■ Fechadura com chave para acesso interno ao equipamento;</li> <li>■ Liberação de giro da catraca associada ao sentido de passagem do crachá;</li> <li>■ Leitura de crachás, com código de barras nos padrões 2 de 5 intercalados, e 3 de 9 (De 4 a 16 dígitos);</li> <li>■ Teclado com 16 (dezesesseis) teclas para digitação de funções matrículas e parametrizações do equipamento;</li> <li>■ Memória não volátil de 1.6 MB com uma autonomia de preservação dos dados em aproximadamente 20 (vinte) anos;</li> <li>■ Circuito interno de monitoração de funcionamento que executa a correção automática de problemas de processamento;</li> <li>■ Relê para acionamento externo de até 3Ah;</li> </ul>

ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bateria interna recarregável que proporcione o funcionamento do equipamento mesmo em falta de energia elétrica (opcional);</li> <li>■ Acerto automático de início e fim de horário de verão, disponibilizado por programação pelo próprio cliente; o usuário determina a data inicial e final do horário de verão e o sistema automaticamente fará a mudança nas datas pré-determinadas;</li> <li>■ Bloqueio e desbloqueio dos usuários pré-programados de datas com possibilidade de afastamento por data para cada funcionário, informando a data do início e término do afastamento, com validade inclusive para empresas prestadoras de serviços informarem o período de validade do crachá;</li> <li>■ Sistema de controle de listas de trabalho que permite ao cliente programar facilmente a atuação dos diferentes serviços disponíveis em listas, podendo personalizar a atuação dos mesmos para diferentes grupos de usuários ou até individualmente;</li> <li>■ Software de operação disponível para ambiente Windows;</li> <li>■ Help online que facilita as atividades de operação ao usuário;</li> <li>■ Consulta de informações individuais pelo usuário, vinculadas exclusivamente ao número.</li> </ul>
<b>Composição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Coletor de dados;</li> <li>■ Fonte de alimentação externa 5V;</li> <li>■ Software de configuração;</li> <li>■ Kit para fixação (Kit não acompanha chave torx, a chave deverá ser compatível de número 10).</li> </ul>
<b>Leitor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tipo: Óptico;</li> <li>■ Área de captura e leitura: Prisma de vidro;</li> <li>■ Modelo do leitor: Torre (facilitar o manuseio e a leitura da digital);</li> <li>■ Resolução: 500 DPI;</li> <li>■ Dimensões do Sensor 21(L) x32(C) x 62(A) mm;</li> <li>■ Temp. de Operação: -20 ~ 60 [°C];</li> <li>■ Umidade 5 ~ 95%;</li> <li>■ Voltagem: 5V;</li> <li>■ Padrões: ISO/IEC 19794-2:2005</li> <li>■ ANSI/INCITS 378-2004, MIC, CE, FCC, WHQL.</li> </ul>

## 1.8 Software de Controle de Utilização do Infocentro

Será de responsabilidade da Concessionária disponibilizar software de acesso e controle para monitoramento do Infocentro, sendo necessário os seguintes requisitos.

ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Requisitos mínimos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Controle Remoto das Máquinas Clientes através da máquina servidor;</li> <li>■ Ligar, desligar ou reiniciar máquinas clientes através do servidor;</li> </ul>



ITEM	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Consultar lista de programas e encerrar programas das máquinas através do servidor;</li><li>■ Gerenciamento de Cadastro de Cidadão já cadastrado e avulso;</li><li>■ Controle de uso: totalização diária, mensal ou por qualquer período.</li><li>■ Estatísticas gerenciais;</li><li>■ Controle de Liberação de Impressões:<ul style="list-style-type: none"><li>– A impressão só ocorre depois de ser liberada pelo atendente;</li><li>– Controle automático de impressões;</li><li>– Registra páginas impressas pelo Cidadão automaticamente.</li></ul></li><li>■ Lista de espera e reserva de máquinas;</li><li>■ Captura de tela das máquinas;</li><li>■ Bloqueio de sites;</li><li>■ Acesso por senha.</li><li>■ Restrições de acesso no programa (descontos, alterações, cancelamentos e outros);</li><li>■ Bloqueio opcional de recursos do Sistema Operacional (acesso ao disco rígido, painel de controle, Ctrl-Alt-Del e outros);</li><li>■ Bloqueio de downloads;</li><li>■ Restrição de ícones que ficam na área de trabalho das máquinas.</li><li>■ Visualização da configuração das máquinas clientes através do servidor: Tamanho e espaço do disco rígido, versão do Sistema Operacional, memória RAM, configuração de vídeo, IP e mais.</li></ul>