

**ATA DE REUNIÃO – PROVA DE CONCEITO**

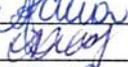
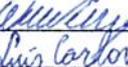
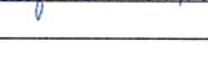
Belo Horizonte, 17 de Novembro de 2022

**1. Apresentação**

| Local  | Data e hora de realização da reunião |
|--|--------------------------------------|
| Realizada de forma online na plataforma do Teams   | 17/11/2022 15h:00 às 16h12           |
| Objetivo   |                                      |
| Realização da Prova de Conceito - PE 0122/2022 – Locação de sistema de Gerenciamento Eletrônico de Atendimento, incluindo instalação, configuração, integração, ambiente de testes, treinamento de uso, manutenção preventiva e corretiva onsite, com substituição de peças por peças originais e fornecimento de suprimentos, inclusive papel para o totem de senhas, suporte técnico durante toda a vigência do contrato para as unidades do Sesc em Minas, conforme especificações constantes no Edital e Anexos. |                                      |

| Assuntos Tratados  |
|--|
| 1 – Avaliação das Funcionalidades – Item 11 do Termo de Referência |

**2. Participantes**

| Nome             | Empresa | Cargo                              | Assinatura  |
|------------------|---------|------------------------------------|---|
| Edlaine Oliveira | Sesc MG | Analista de Processos              |  |
| Daniela Silva    | Sesc MG | Analista de Suprimentos            |  |
| Paola Cáritas    | Sesc MG | Analista de Planejamento           |  |
| Wander Roversi   | Sesc MG | Analista de Negócios               |  |
| Luiz Prates      | Sesc MG | Analista de Informações Gerenciais |  |
| Osmar Antônio    | Visual  | Técnico                            |   |
| Kenya Lopes      | Visual  | Comercial                          |   |

**3. Descrição Assuntos Tratados**

No dia 16/11/2022 deu-se a abertura da sessão de lances do pregão 122/2022 para classificar o fornecedor apto a realizar a prestação de serviços cujo objeto está mencionado na página anterior.

A empresa que apresentou a melhor proposta é a Visual Sistemas Eletrônicos Ltda. Em face disso, foi agendada a prova de conceito para validação das funcionalidades técnicas, conforme itens abaixo, sendo realizada no dia 17/11/2022 de 15h:00 as 16h:12.

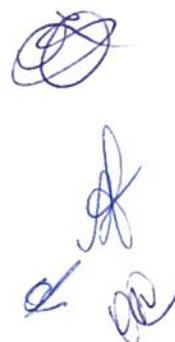
Foi solicitado pelo Sesc em Minas a disponibilização para extração de relatórios de auditoria e eventos,



sendo necessário a capacitação para utilização desses recursos junto aos administradores.

A Visual Sistemas Eletrônicos sinalizou durante a prova de conceito, na demonstração do novo módulo de relatórios, que será necessário o Sesc disponibilizar um hardware com capacidade compatível.

| Item                                     | Funcionalidade  | Atende ou Não Atende |
|--|---|----------------------|
| <b>Cadastro e Configuração de Perfil</b> |   |                      |
| 1  | Criação de perfil com níveis de permissão para configuração e acessos (o que cada usuário pode ou não efetuar)  | Atende               |
| 2  | Inclusão e exclusão de funcionalidades por perfil   | Atende               |
| 3  | Gerenciamento por perfil de usuário: Administrador, Supervisor, Atendente e outros que forem necessários e conforme necessidade do Sesc em Minas  | Atende               |
| 4  | Vincular perfil de usuário à uma ou mais Unidades do Sesc em Minas  | Atende               |
| 5  | Ativar e inativar perfil de acesso criado no sistema automaticamente a partir data configurada  | Atende               |
| 6  | Permitir a criação de perfil administrador para a equipe técnica do Sesc em Minas realizar o acesso na solução e realizar qualquer tipo de configuração disponível no sistema   | Atende               |
| 7  | Manter o registro de todas as ações e interações realizadas e registradas para o atendimento ao cliente, sejam elas de agendamento, atendimento e cancelamento  | Atende               |
| <b>Cadastro e Configuração de Agenda</b> |   |                      |
| 8  | Criação e configuração de agendamento, possibilitando a seleção de no mínimo: Unidade, serviço, data, horário, intervalo, senhas por intervalo e vigência da agenda   | Atende               |
| 9  | Cadastro de prioridades e senhas sequenciais para rastreabilidade do atendimento  | Atende               |
| 10                                       | Permitir a configuração dos pontos de atendimento por tipo de prioridades   | Atende               |
| 11                                       | Agendamento online por parte do cliente   | Atende               |
| 12                                       | Agendamento para o cliente por parte da equipe Sesc em Minas, através de uma agenda interna   | Atende               |
| 13                                       | Envio de e-mail de congratulação contendo no mínimo informações, tais como: código da senha, número de senha, unidade, endereço da unidade, nome do cliente, categoria do cliente no Sesc em Minas, horário de agendamento, data de agendamento, serviço, especialidade agendada e nome do profissional da especialidade, quando se tratar de agendamento na área da saúde, espaço para inclusão de orientações adicionais referente aos serviços | Atende               |
| 14                                       | Possibilitar a configuração do atendimento por prioridades  | Atende               |
| 15                                       | Realizar os atendimentos por ordem sequencial de senhas   | Atende               |
| 16                                       | Possibilitar a visualização e atendimento por prioridade  | Atende               |
| 17                                       | Permitir que os pontos de atendimento possam ser suspensos sinalizando o motivo, como por exemplo: Almoço, Pausa para Lanche, Processos Administrativos, Ação Externa e outros que forem necessários criar no sistema   | Atende               |
| 18                                       | Permitir que o ponto de atendimento realize a chamada da senha pelo atendente até o registro final para avaliação do  | Atende               |



|    |   |        |
|----|---|--------|
|    | atendimento pelo cliente  |        |
| 19 | Possibilitar a visualização do status dos pontos de atendimento, como por exemplo: ativo, ocioso, suspenso  | Atende |
| 20 | Permitir validação de senha antes de ser direcionada ou acionada por um ponto de atendimento  | Atende |
| 21 | Possibilitar o atendimento de uma senha específica, independente da sua posição na fila   | Atende |
| 22 | Redirecionar uma senha entre pontos de atendimento  | Atende |
| 23 | Possibilidade para alterar e/ou editar os dados do cliente no momento do atendimento  | Atende |
| 24 | Opção de chamada, suspender, cancelar senhas e acionar novamente uma senha para atendimento   | Atende |
| 25 | Permitir a inclusão de observações ou comentários pelos pontos de atendimento em relação a senha  | Atende |
| 26 | Apresentar à tela do atendente que o pedido de avaliação foi realizado pelo cliente, mostrando tempo para que essa ação aconteça  | Atende |
| 27 | Visualização de status dos atendimentos: quantidade de senhas atendidas, quantidade de senhas canceladas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, índice de avaliação  | Atende |
| 28 | Visualização de status dos atendimentos: quantidade de senhas atendidas, quantidade de senhas canceladas, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, índice de avaliação  | Atende |
|    | <b>Relatórios</b>   |        |
| 29 | Demonstrar o rastreio de todas as etapas de atendimento relacionadas a uma senha, independente do status atual  | Atende |
| 30 | Demonstrar que a solução possui relatório que no mínimo traga a seguintes informações: Unidade, Nome do Atendente, Quantidade Atendimentos por Atendente, Quantidade de Cancelamentos, Quantidade Avaliações, Quantidade de Recusas de Avaliação, Índice de Avaliação, TMA, TME | Atende |
| 31 | Demonstrar que a solução apresenta a relação com a listagem e o rastreamento dos pontos de atendimento de cada senha  | Atende |
| 32 | Permitir extrair e visualizar os agendamentos realizados por data ou por período, possibilitando a geração de arquivo com as informações na extensão XLS  | Atende |
| 33 | Demonstrar que os relatórios do sistema possuem filtros de seleção para geração dos dados ou informações  | Atende |
| 34 | O sistema analisado será submetido a testes de comprovação do atendimento para verificar a aderência aos requisitos e funcionalidades   | Atende |
| 35 | Ambiente de API – Pode ser aperfeiçoado pelo fornecedor   | Atende |





As funcionalidades foram conferidas pela equipe do Sesc em Minas através dos seguintes funcionários: analista da área de TI, Wander Roversi Junior, Analistas da Gerência Comercial, Edlaine das Graças de Oliveira e Paola Cáritas Cangussú Alves.

Four handwritten signatures in blue ink, arranged in a cluster at the bottom right of the page. The signatures are stylized and difficult to read.