

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO ESTADO DE MATO GROSSO

www.camposdejulio.mt.gov.br

RELATORIO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA OPERACIONAL DE SANEAMENTO.

PROCESSO LICITATORIO N° 000109/2024

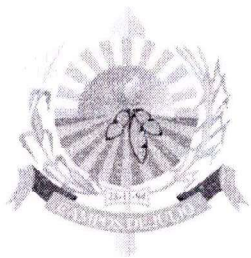
PREGAO ELETRONICO N° 00039/2024

Ressalta-se que este parecer visa averiguar a conformidade técnica quanto ao apresentado pelo fornecedor, via apresentação online, observado o disposto no item 13.7 e 13.8, do Termo de Referência - Anexo do edital, apenas do ponto de vista técnico.

Isto posto, segue a análise do documento apresentado:

Item	Descrição	Atende	
		Sim	Não
1	<p>O sistema disponibiliza um módulo avançado denominado Agência Virtual, que possibilita ser acessada a partir do Portal Web, Aplicativos (Versão para IOS e Android) e Terminais de Auto Atendimentos (Totem) com no mínimo os seguintes recursos?</p> <ul style="list-style-type: none">- Possibilidade do aplicativo ser baixado via Play Store ou Apple Store- Possibilidade de personalizar com padrão de identidade visual seguindo cores, tipografia e logomarca da autarquia- Possibilidade de atualização de dados cadastrais- Possibilidade de o consumidor informar problemas ou realizar denúncias- Possibilidade de o consumidor consultar onde existem interrupções no fornecimento de água em um mapa.- Possibilidade de consultar rede de banco autorizado para pagamentos- Possibilidade de gerar segunda via somente com a matrícula da unidade consumidora- Possibilidade de visualizar canais de atendimentos como telefone, chat, e-mail, etc- Possibilidade de simulação de parcelamento de débitos- Possibilidade de alteração de vencimento de fatura- Possibilidade de solicitar mais prazo para pagamento- Possibilidade de solicitação de débito em conta- Possibilidade de solicitar formato de entrega de fatura	Sim	

1



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO ESTADO DE MATO GROSSO

www.camposdejulio.mt.gov.br

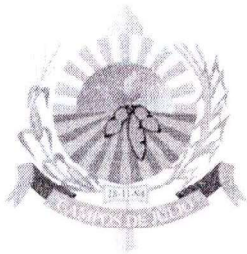
	<ul style="list-style-type: none">- Possibilidade de contestação de fatura- Possibilidade de faturamento por autoleitura- Possibilidade de visualizar matriculas, endereços, economias dos responsáveis vinculados a ela.- Possibilidade de visualizar e imprimir histórico de leitura- Possibilidade de visualização das faturas pendentes e impressão de segunda via- Possibilidade de consultar status das solicitações de serviços- Possibilidade de simular valor de fatura a partir de um consumo informado- Possibilidade de imprimir a certidão anual de quitação dos débitos- Possibilidade de visualizar a data da última leitura- Possibilidade de consultar valores da tabela tarifária- Possibilidade de consultar gráficos em \$ com histórico dos últimos 06 meses- Possibilidade de interface para pagamento online com integração com sistemas bancários- Possibilidade de notificações via push na interface do aplicativo de alerta de vencimento, fatura vencida, comunicado de corte, ordem de corte gerada ou programada, emissão de fatura e alerta de falta de água.		
2	Fornecer uma solução que integra atendimento inicial por chatbot com possibilidade de transferência para atendimento humano, independentemente do canal com no mínimo os seguintes serviços: Emissão de Segunda via, Fatura completa ou simplificada, Geração de QRcode PIX para pagamento instantâneo, extrato de pendências financeiras, histórico de consumo, solicitação de pedidos e comunicados como falta de água ou vazamento, consulta de tarifas de água e esgoto, simulação de parcelamento, previsão de próxima leitura, status da unidade consumidora ?	SIM	
3	Permite atendimento via bot por pré-menu de opções ou por IA com linguagem natural, ambos integrados ao software comercial?	SIM	
4	Envia mensagens automatizadas aos clientes em fila, informando posição e tempo médio de espera?	SIM	
5	Oferecer um questionário inicial customizável para ser preenchido pelos clientes antes de iniciar o atendimento?	SIM	
6	Permite o envio e recebimento de diferentes tipos de arquivos durante os diálogos, com acesso na interface do módulo de atendimento do software comercial?	SIM	
7	Disponibiliza um módulo de gestão em tempo real do status dos agentes e da fila de espera?	SIM	
8	Permite a configuração personalizada do número de chamadas simultâneas por	SIM	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO ESTADO DE MATO GROSSO

www.camposdejulio.mt.gov.br

	atendente?		
9	Gera de forma automática e integrada um número de protocolo no sistema comercial para cada atendimento?	SIM	
10	Integra atendimento via canal WhatsApp com API oficial e possibilita a conexão com centrais telefônicas?	SIM	
11	Possui integração com Webchat para página institucional e atendimento via e-mail ?	SIM	
12	Possui a opção de medição remota de consumo de água, assegurando conectividade integral com hidrômetros inteligentes equipados com tecnologia de telemetria?	SIM	
13	Possui interface para o monitoramento de alertas emitidos pelos medidores inteligentes, apresentando os tipos de alertas gerados?	SIM	
14	Possui interface para identificação de fraudes com uso de recursos de inteligência artificial e um conjunto de funcionalidades para aplicação de penalidades para consumidores identificados com no mínimo os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none">- Algoritmo capaz de analisar padrões de consumo e identificar desvios que sugiram possíveis fraudes- Retroalimentação manual para alimentação com informações de fraudes confirmados- Gerar automaticamente uma Ordem de Serviço para equipes operacionais totalmente integrado ao módulo de ordem de serviço e aplicativo móbil.- Disponibilizar regras de cálculos de multa de fraudes de forma flexíveis- Possibilitar cobrança da multa por fraude dentro da fatura- Possibilitar parcelamento da multa com dos demais serviços faturados- Possibilitar a emissão de comunicado de fraude em layout configurado para impressão em impressora portátil	SIM	
15	A solução possui um módulo de Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS), multiusuário, totalmente integrado no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecido por um único proponente e possibilitar integrar e disponibilizar sistematicamente informações atualizadas sobre a gestão da rede de distribuição e unidades consumidoras?	SIM	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO ESTADO DE MATO GROSSO

www.camposdejulio.mt.gov.br

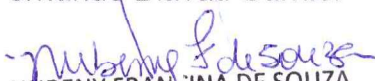
Ressaltamos que a responsabilidade sobre a qualidade dos serviços ofertados deste termo é de inteira responsabilidade do fornecedor, e deverão ser entregues conforme descrito no termo de referência.

Atenciosamente,

Campos de julio-mt 21 de outubro de 2024.

Comissão avaliadora:
FERNANDO BIAVATI CARNIEL
Coordenador do DAE
Port. 324/2021 de 08/11/2021

Fernando Biavati Carniel



NUBENY FRANCLINA DE SOUZA
Agente Administrativo
Port. 65/2021 de 05/03/2020


Nubeny Francina de Souza

gov.br

Documento assinado digitalmente
ELISAMA SCHNEIDER MOURA
Data: 22/10/2024 14:13:01-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Elisama Schneider Moura


Dionatan Panhosatto


EDVALDO MARQUES
DA SILVA:82009368134
2024.10.23 14:06:49
-04'00'