



CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100
www.crea-rs.org.br

Resultado Prova de Conceito (POC)



Identificação

Resultado da avaliação da Prova de Conceito, exigência do ANEXO I – POC.

Da POC

A POC foi realizada em duas datas, a primeira no dia 30/10/2024 foi apresentada pela empresa Visual Sistemas o funcionamento e todos os itens foram repassados.

Conforme apontado alguns itens apresentados tiveram notas “parcialmente apto”. Para estes itens a empresa solicitou apresentação de nova POC, conforme oportuniza o edital, para dia 25/11. Abaixo apresentamos o resultado.

Data: **30/10/2024**

Horário: 14h até 17h

Formato: Reunião realizada online via zoom.

Empresa: Visual Sistemas.

Síntese:

Em reunião realizada com a empresa e equipe do CREA-RS foram repassados os pontos principais da POC, além de perguntas sobre outras funcionalidades presentes do edital.

Quadro abaixo apresenta a avaliação principal:

ID	Funcionalidade	Resultado	Observação
1	Velocidade de resposta.	Parcialmente Apto.	Relatórios foram apresentados com delay de 5 minutos. Fornecedor precisa melhorar seu desempenho. A fila não pode esperar 5 minutos.



2	Dashboard de atendimento.	Parcialmente Apto.	Relatórios foram apresentados com delay de 5 minutos. Fornecedor precisa melhorar seu desempenho. A fila não pode esperar 5 minutos.
3	Integração Webservice.	Apto.	
4	Número de fluxos.	Apto	
5	Vídeo Chamada.	Apto	
6	Telefônico.	Apto	
7	Canal único.	Apto	
8	Atendimento humano	Apto	

Para os campos “Parcialmente Aptos” a empresa deverá apresentar um cronograma de adequação da funcionalidade não superior a 30 dias úteis. Ou informar que não irá desenvolver, ficando assim inapta.

Adicionalmente foram questionados três pontos dos quais não estavam presentes na POC (mas constam no edital) e foram abordados durante a reunião:

- 1) Item 8.8. do edital, do qual trata do armazenamento dos dados (conversas, vídeos etc): Empresa informou que não está previsto, porém, irá contemplar conforme solicitado no edital.
- 2) 3.5.9. Palavras chaves para alertas ao supervisor: Empresa informou que não está previsto, porém, irá contemplar no edital.
- 3) 3.6.15. O Chatbot Api nativo deve ser RESPONSIVO: Enviada a imagem do atendimento em dispositivo móvel (incapaz de realizar atendimento). Empresa informa que irá realizar os devidos ajustes.



CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL - CREA-RS
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO DA ENGENHARIA E DA AGRONOMIA
Rua São Luís, 77 – Santana | Porto Alegre (RS) | CEP 90620-170 | Fone: 51 3320.2100
www.crea-rs.org.br

Data: **25/11/2024**

Horário: 15h45 até 16h30

Formato: Reunião realizada online via zoom.

Empresa: Visual Sistemas.

Síntese:

Em reunião realizada com a empresa e equipe do CREA-RS foram repassados os pontos que haviam ficado “parcialmente aptos”.

Quadro abaixo apresenta a avaliação principal:

ID	Funcionalidade	Resultado	Observação
1	Velocidade de resposta.	Apto.	Incluído indicador de Tempo Médio de Atendimento Online na plataforma.
2	Dashboard de atendimento.	Apto.	Incluído indicador de Tempo Médio de Atendimento Online na plataforma. Também incluído contado de chamados fechados.