

A Subsecretaria de Transparência e Governo Digital, no uso das suas atribuições, apresenta abaixo as respostas aos questionamentos e sugestões formulados no âmbito da **Consulta Pública SUBTGD nº 01/2021**, cujo objeto é a implantação de plataforma de solução integrada de CzRM (Citizen Relationship Management), BPM (Business Process Management) e CMS (Content Management System), visando suportar a transformação digital da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

ITEM NO TERMO DE REFERÊNCIA	EMPRESA	CONTEÚDO DO QUESTIONAMENTO OU SUGESTÃO	RESPOSTA
3 - Das interfaces da plataforma (Páginas 7 e 8)	EDS	<p>Para tornar a interface acessível a usuários com deficiências, o plataforma inclui recursos que oferecem suporte a várias especificações nas Diretrizes de acessibilidade de conteúdo da web (WCAG).</p> <p>Entendemos que a possibilidade de customização, parametrização, criação de widgets (recursos reaproveitáveis) e demais itens que permitem adequação na plataforma não permite que seja garantida 100% de aprovação na ASES WEB. Nosso entendimento está correto?</p>	Não. As soluções customizadas e componentes reaproveitáveis gerados para atender aos requisitos apresentados deverão produzir, como resultado, páginas web que na sua integridade (sem a exceção de elementos ou widgets) sejam consideradas válidas no ASES WEB. No entanto, não se espera que a plataforma seja capaz de garantir que o código adicionado ou integrado por terceiros ao produto inicial seja válido por esse critério.
d) Gerenciamento do fluxo de trabalho (Página 9)	EDS	Entendemos que a autenticação por biometria digital e facial é em relação a utilização da plataforma por meio do aplicativo móvel. Nosso entendimento está correto?	Sim.
g) Gerenciamento do relacionamento com o cidadão (CzRM) - Item 7.4 (Página 13)	Best.Projects	Existe bot em utilização para ser integrado com a plataforma de chat (Omnichannel)?	Sim. O requisito é que a solução de chatbot possa ser externa e que a plataforma ofereça integração a essa solução por API.

h) Integração com o call center- Item 2 (Página 13)	Best.Projects	A funcionalidade é baseada no esforço de desenvolvimento da integração ou há necessidade de esforço de infraestrutura?	É baseada no esforço de desenvolvimento da integração.
n) Ferramenta de pagamento Item 1 (Página 16)	Best.Projects	A plataforma vai integrar com serviços financeiro existentes ou há a necessidade de desenvolver plataforma financeira para cobrança?	A plataforma deverá ser capaz de integrar com a solução de gateway de pagamento que a prefeitura vier a contratar.
Sem referência	Best.Projects	O aplicativo que deve ser publicado nas lojas dos sistemas operacionais iOS e Google Store serão para o uso de usuários internos?	Não. Todos os aplicativos gerados para todos os perfis de usuário deverão ser publicados nas lojas dos sistemas operacionais.
Sem referência	Best.Projects	“Plataforma” deverá ser consultado por serviços externos?	Sim. A plataforma deverá disponibilizar informações por API para consumo de sistemas externos à plataforma.
Sem referência	Best.Projects	Os 4 (quatro) níveis de segurança especificados deverão ser atendidos para o usuário interno? Ou atendendo 2 (dois) deles o requisito é contemplado?	Sim. Os quatro níveis de segurança especificados deverão ser atendidos para o usuário interno. Este requisito pode ser atendido através de customização da plataforma.
Sem referência	Best.Projects	Qual o nível de detalhamento da funcionalidade STT (“speech-to-text”)?	Precisa ser capaz de reconhecer opções manifestadas por voz em um fluxo de URA ou em arquivo de áudio com qualidade sonora equivalente.