

INCLUSÃO DE SERVIÇOS NO POUPEMPO

Disponibilização de serviços nos
canais de atendimento ao cidadão
do Programa Poupatempo – canais
digitais e canal presencial

 **Prodesp**

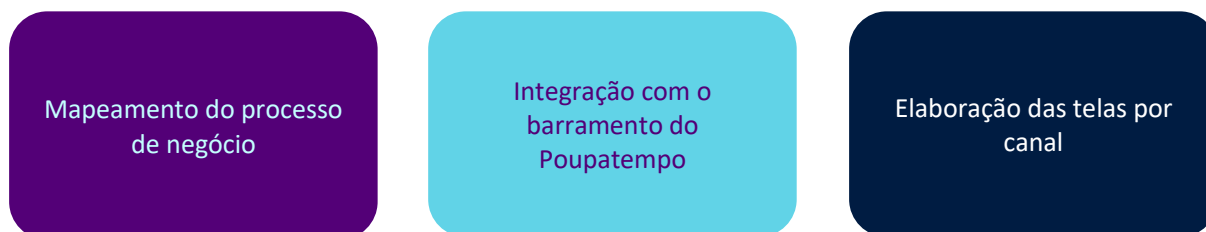


**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

- ✓ Disponibilização de serviços nos canais de atendimento ao cidadão do Programa Poupatempo:
 - **Canais Digitais:**
 - Portal Poupatempo;
 - Totem de autoatendimento;
 - Aplicativo Poupatempo Digital para Mobile
 - Chatbot para WhatsApp
 - **Canal Presencial**
- ✓ Para a inclusão de serviços no Poupatempo, estes devem ser 100% resolutivos no canal;
- ✓ Suporte 1º nível.

PROCESSO DA INCLUSÃO DOS SERVIÇOS



Mapeamento do processo de negócio

- ✓ Objetiva identificar todas as etapas, fluxos e objetivos do processo a ser incluído no Poupatempo;
- ✓ Resultado é o mapa de processo e o diagrama de relacionamentos, que são representações gráficas, demonstrando o fluxo operacional e a inter-relação entre diferentes processos.

Integrações com o barramento do Poupatempo



- ✓ As integrações podem ser com o barramento do Poupatempo para serviços digitais e presenciais;
 - No caso da integração com o Poupatempo, esta deve ser feita por meio de uma API, de acordo com o Manual de Padronização de Serviços do Poupatempo;
- ✓ São 03 (três) tipos de complexidade: baixa, média e alta;
 - Baixa Complexidade
 - Botão navegação sem integração com servidor;
 - Campo texto simples;
 - Lista;
 - Pop-up;
 - Back-end API de consulta.
 - Média Complexidade
 - Formulário com “n” campos sem validações;
 - Lista com paginação;
 - Formulário com “n” campos sem validações;
 - Botão navegação com integração com servidor.
 - Alta Complexidade
 - Campo texto com validações;
 - Formulário com “n” campos sem validações;
 - Lista com paginação;
 - Botão navegação com integração com servidor;
 - Formulário com “n” informações, com conjunto de campos condicionais + back-end;
 - Formulário com “n” campos com validações (apresentação de campos de forma condicional);
 - Formulário condicional (botão com informações);

Elaboração de protótipos e telas por canal



Portfólio

- ✓ Desenvolvimento da interface gráfica, para todos os canais, por meio da qual acontecerá a interação com o cidadão;
- ✓ São 03 (três) tipos de complexidade:
 - Baixa Complexidade:
 - Tela com até 2 campos, sem validação de formatação;
 - Botão de ação + back-end;
 - Teclado;
 - Pop-up.
 - Média Complexidade:
 - Tela com até 5 campos, validação de formatação e regras de negócio (como mensagens ao usuário) + back-end;
 - Campo texto com validações;
 - Lista com paginação.
 - Alta Complexidade:
 - Tela com até 5 campos, validação de formatação e regras de negócio (como mensagens ao usuário) + back-end;
 - Conjunto de campos condicionais + back-end;
 - Formulário condicional (botão com informações);
 - Botão de ação;
 - Integração na tela;
 - Back-end API de finalização.

BENEFÍCIOS

- ✓ Mais agilidade na troca de informações;
- ✓ Mais segurança;
- ✓ Mais eficiência na prestação dos serviços;
- ✓ Mais inovação.

PRÉ-REQUISITOS



Portfólio

- ✓ Disponibilização das APIs / Webservices necessários para integração no barramento de serviços da plataforma de atendimento do Poupatempo, identificados durante o desenho e mapeamento dos processos dos serviços que fazem parte do escopo da prestação de serviços, e de acordo com o Manual de Padronização de Serviços para Integração que define os padrões de comunicação das APIs / Webservices, que será fornecido pela Prodesp;
- ✓ Serviços serem 100% conclusivos pelo canal do Poupatempo.

SERVIÇOS NÃO INCLUSOS

- ✓ Desenvolvimento de API para integração com o barramento do Poupatempo;
- ✓ Fornecimento de hardware e software;
- ✓ Suporte para desenvolvimento / manutenção de sistemas.

FORMAS DE COMERCIALIZAÇÃO

SET UP INICIAL
(parcela única)

PAGAMENTO MENSAL
(volume de atendimentos
por mês)

Set Up inicial

- ✓ Desenvolvimento das telas por serviço x canal, de acordo com o nível de complexidade:
 - Portal Poupatempo;
 - Totem de autoatendimento;
 - Aplicativo Poupatempo Digital para Mobile
 - Chatbot WhatsApp



- *Front-end* que será utilizado pelos atendentes dos Postos Poupatempo – no caso de atendimento presencial.
- ✓ Mapeamento de Processos de negócio por serviço (independente do canal):
 - Para 01 (um) canal;
 - Por canal adicional.
- ✓ Integrações, por serviço, de acordo com o nível de complexidade:
 - Com o Barramento do Poupatempo (para canais digitais);
 - Com o Balcão Único (atendimento presencial).

PRODUTOS COMPLEMENTARES

- ✓ Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas / APIs

