

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETIVO

1.1 O presente Termo de Referência tem por objetivo definir o conjunto de elementos que nortearão a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação, implantação e manutenção de solução tecnológica de segurança integrada, através de aplicativos móveis e painel de gestão, para atender as necessidades da Secretaria Municipal de Segurança e Cidadania da Prefeitura Municipal de Luziânia - Goiás.

1.2 A contratação contempla o fornecimento de três aplicativos móveis, cada um com finalidades específicas, além de um painel de gestão de retaguarda e sistema de controle operacional:

- **Aplicativo 1 – Proteção à Mulher:** Aplicativo destinado a mulheres em situação de vulnerabilidade, especialmente vítimas de violência doméstica. A ferramenta permite não apenas o acionamento rápido e sigiloso das autoridades competentes em situações de risco, com recursos como geolocalização e histórico de chamadas, mas também oferece acesso a informações, orientações e canais de apoio, contribuindo para a prevenção e o enfrentamento da violência de forma educativa e acessível.;
- **Aplicativo 2 – Botão de Emergência Institucional:** Aplicativo destinado a usuários de estabelecimentos comerciais e unidades administrativas, possibilitando a solicitação imediata de auxílio em casos de ocorrências como invasões, furtos, ameaças ou outros eventos críticos;
- **Aplicativo 3 – Operacional (Agente de Segurança):** Aplicativo exclusivo para agentes da Guarda Municipal, com funcionalidades voltadas à comunicação em tempo real, despacho e atendimento de ocorrências, controle de patrulhamento, entre outras atividades operacionais;
- **Painel de Gestão (Web):** Plataforma de gestão e monitoramento centralizado, com interface web, que permite o controle das ocorrências em tempo real, visualização georreferenciada, emissão de relatórios gerenciais e integração com o Sistema de Gestão da Guarda Municipal.

## **2 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

2.1 A Tecnologia da Informação é um dos principais recursos para modernização da Administração Pública. A correta utilização dos recursos da tecnologia contribui para um ambiente institucional moderno e integrado, fazendo de informatização um fator crítico de sucesso institucional.

A Administração Pública em especial as áreas operacionais necessitam de recursos tecnológicos que possibilite controle e o gerenciamento, otimizando as rotinas e o tempo de todos os envolvidos na execução dos inúmeros processos da gestão.

No contexto do sistema de segurança, a introdução de um dispositivo comumente denominado "botão do pânico" tem como objetivo primordial assegurar a proteção tanto dos usuários quanto dos servidores nos ambientes abrangidos pela solução. Este sistema informatizado, além de proporcionar um meio eficaz de comunicação em situações de emergência, inclui a conveniência de permitir que os usuários acionem o botão de pânico por meio de um aplicativo dedicado.

A implementação desse dispositivo oferece uma camada adicional de segurança, facilitando o acesso rápido e intuitivo ao botão de pânico através de um aplicativo de fácil utilização. Ao acionar esse botão por meio do aplicativo, os usuários conseguem enviar alertas de emergência de forma imediata ao departamento de segurança do órgão. Essa abordagem inovadora não apenas fortalece a segurança, mas também acrescenta um elemento de praticidade, permitindo que os usuários ajam rapidamente em momentos críticos.

Os sistemas em questão não apenas asseguram a proteção interna das pessoas, mas também garantem a segurança abrangente de instituições. Nossa abordagem vai além da simples proteção física, estendendo-se a preservação da integridade e a promoção de um ambiente seguro e confiável.

2.2 A violência contra a mulher constitui uma violação dos direitos humanos e um grave problema social. Essa realidade causa morte e incapacidade, anula a autonomia da mulher e mina seu potencial como pessoa e membro da sociedade, além de provocar repercussões intergeracionais.

O reconhecimento da violência contra a mulher como questão de interesse público, demandando o envolvimento de toda a sociedade para reduzir a sua incidência, tem possibilitado avanços significativos, especialmente na última década.

Novos marcos legais foram criados, além de ter sido possível a implementação de programas e ações governamentais coordenadas envolvendo estados e municípios na prevenção e enfrentamento à violência doméstica e sexual.

Em face de isso, em 07 de agosto de 2006 foi sancionada a Lei nº 11.340, popularmente conhecida como "**Lei Maria da Penha**", tendo entre seus objetivos: a

## SEGURANÇA E CIDADANIA

criação de mecanismos para prevenir, punir e erradicar a violência; a criação dos Juizados de Violência Doméstica; a alteração no Código de Processo Penal e na Lei de Execução Penal; e, o estabelecimento de medidas de assistência e proteção às mulheres em situação de violência doméstica e familiar.

Dessa forma, as ações preconizam assegurar às mulheres oportunidades e facilidades para viverem sem violência, tendo preservada a saúde física e mental, como também, seu aperfeiçoamento moral, intelectual e social. Ao se tratar das Medidas Protetivas de Urgência (MPU), a Lei 11.340/06 estabelece tais possibilidades:

- I - suspensão da posse ou restrição do porte de armas, com comunicação ao órgão competente, nos termos da Lei no 10.826, de 22 de dezembro de 2003;
- II - afastamento do lar, domicílio ou local de convivência com a ofendida;
- III - proibição de determinadas condutas, entre as quais:
  - a) aproximação da ofendida, de seus familiares e das testemunhas, fixando o limite mínimo de distância entre estes e o agressor;
  - b) contato com a ofendida, seus familiares e testemunhas por qualquer meio de comunicação;
  - c) frequentação de determinados lugares a fim de preservar a integridade física e psicológica da ofendida;
- IV - restrição ou suspensão de visitas aos dependentes menores, ouvida a equipe de atendimento multidisciplinar ou serviço similar;
- V - prestação de alimentos provisionais ou provisórios.

A adoção de medidas de proteção em caráter de urgência, como o afastamento do agressor, associada ao uso de tecnologias de suporte, como um aplicativo que além de pedido de socorro funciona com uma ferramenta de informação, configura uma ferramenta essencial para garantir a segurança e preservar a integridade das mulheres em situação de vulnerabilidade, evidenciando o papel estratégico da tecnologia como aliada no enfrentamento à violência.

A implantação de ferramenta tecnológica via aplicativo vem garantir o resgate a cidadania feminina ao ofertar meios de assegurar à mulher vítima de violência doméstica e familiar o direito a uma vida sem violência, seja no âmbito público, privado ou social, sendo uma ferramenta que busca:

- a) Contribuir para a fiscalização do cumprimento de medidas protetivas de urgência, sendo mais uma medida de enfrentamento à violência contra a mulher no município;
- b) Proteger a mulher vítima de violência doméstica e familiar.

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

- c) Eliminar o receio da mulher em ser procurada pelo autor da violência.
- d) Fornecer ferramenta eficiente para o chamado de equipe de segurança. • Diminuir o tempo de resposta/chegada de equipe de segurança.
- e) Impedir que a mulher percorra um longo e moroso caminho para comunicar o descumprimento de medida judicial.
- f) Fortalecer os vínculos familiares, comunitários e sociais.
- g) Prevenir a ocorrência de violações de direitos.
- h) Possibilitar que a mulher retome seus compromissos, rotina e afazeres cotidianos, após o episódio de agressão. • Restaurar o respeito e a confiabilidade no Sistema de Justiça e Segurança. Estimular novas denúncias.
- i) Evitar a reincidência da violência doméstica e familiar.
- j) Dissuadir o autor de agressão a procurar a mulher, diante da real possibilidade de ser detido.
- k) Desmotivar qualquer ação violenta contra a mulher.
- l) Possibilitar a punição do descumprimento de medida judicial.

A adoção de soluções tecnológicas, como o aplicativo visando garantir, dentre outras coisas, a segurança das mulheres em situação de violência doméstica e familiar, representa um avanço significativo nas políticas públicas de proteção. Essa ferramenta permite respostas rápidas diante do descumprimento de medidas protetivas, reforça a confiança no sistema de justiça e segurança, e contribui para a redução da reincidência da violência. Sua implementação fortalece o compromisso do poder público com a defesa dos direitos humanos, promovendo um ambiente mais seguro, acolhedor e digno para as mulheres retomarem suas vidas com autonomia e respeito.

2.3 A segurança pública é um direito fundamental do cidadão e dever do Estado, conforme preceitua a Constituição Federal. Nesse contexto, a Guarda Municipal desempenha papel essencial no policiamento preventivo, na proteção do patrimônio público e na mediação de conflitos no âmbito local. Diante das crescentes demandas por respostas rápidas, eficazes e com embasamento tecnológico, torna-se imprescindível a modernização dos processos internos e operacionais dessa força de segurança.

A adoção de um Sistema de Gestão da Guarda Civil Municipal tem como objetivo central modernizar a estrutura organizacional e operacional, promovendo maior eficiência na atuação em campo, na tomada de decisões estratégicas e no atendimento de ocorrências. Trata-se de uma ferramenta tecnológica que permitirá o registro, gerenciamento e análise de dados em tempo real, além de otimizar os recursos humanos e logísticos disponíveis, garantindo respostas mais rápidas e assertivas às situações que exijam a intervenção da Guarda.

Destaca-se que a plataforma será integrada a aplicativos de apoio à segurança e à proteção de vítimas, como os aplicativos de pânico utilizados por mulheres em

## SEGURANÇA E CIDADANIA

situação de violência doméstica, viabilizando o acionamento imediato das forças de segurança em casos de emergência. A tecnologia permitirá ainda georreferenciamento das ocorrências, monitoramento das equipes de patrulhamento e o fortalecimento das ações de prevenção, sobretudo no enfrentamento à violência doméstica e familiar, contribuindo significativamente para o cumprimento das Medidas Protetivas de Urgência (MPUs).

Além disso, o sistema contará com funcionalidades voltadas à gestão das atividades dos agentes da Guarda Civil Municipal, proporcionando maior controle, transparência e efetividade das ações realizadas, com geração de relatórios operacionais e indicadores de desempenho. Dessa forma, a implantação do Sistema de Gestão da Guarda Civil Municipal representa uma ação estratégica de modernização institucional, ampliando a capacidade de resposta da segurança pública municipal, promovendo maior proteção aos cidadãos e contribuindo para a construção de uma cidade mais segura, justa e acolhedora.

### 3 DAS DESCRIÇÕES DOS SERVIÇOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS:

#### 3.1 Descrições dos Lotes:

LOTE ÚNICO Solução Tecnológica de Segurança					
Item	Descrição / Especificações mínimas	Qtd	Un	V. mensal	Valor Anual
<b>1</b>	<b>IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA</b>				
1.1	Serviços de Diagnóstico	1	Serviço		
1.2	Serviços de Planejamento				
1.3	Serviços de Análise				
1.4	Serviços de realização				
1.5	Serviços de preparação				
<b>2</b>	<b>TREINAMENTO DE USUÁRIOS</b>				
2.1	Serviços de treinamento dos servidores na implantação para o melhor aproveitamento do sistema.	1	Serviço		
<b>3</b>	<b>LICENCIAMENTO MENSAL SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE SEGURANÇA</b>				
3.1	Aplicativo Mobile para usuários(as) violência doméstica	12	Meses		
3.2	Aplicativo Mobile para proteção de estabelecimentos, órgãos e comércio				
3.3	Aplicativo Mobile para Agentes de Segurança				
3.4	Painel de ocorrências - WEB				

**Total** ( **global** ) **R\$**

#### **4** **TESTE DE CONFORMIDADE DO SISTEMA - PROCEDIMENTOS E FASES:**

##### **4.1 Objetivo:**

Este documento define as fases e procedimentos para a realização do Teste de Conformidade do Sistema, com o intuito de validar a solução ofertada pelos licitantes de acordo com os requisitos e especificações previstas no Termo de Referência e Ato Convocatório da licitação.

##### **4.2 Fases do Teste de Conformidade**

###### **4.2.1 Apresentação Técnica do Sistema**

A apresentação técnica do sistema tem como objetivo validar a conformidade do produto oferecido pelo licitante com as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência. As fases de análise ocorrerão conforme detalhado abaixo:

###### **4.2.2 Verificação da Conformidade Técnica:**

A apresentação do sistema deverá ser realizada pelo licitante que apresentou a proposta comercial vencedora na fase de lances, após habilitação no processo licitatório. O sistema será confrontado com as especificações previamente estabelecidas, com especial atenção para a qualidade, desempenho e funcionalidades descritas.

###### **4.2.3 Análise da Apresentação Técnica:**

A análise será realizada junto a Secretaria Municipal de Segurança, por servidores qualificados, designados pela Secretaria, que verificarão se as informações apresentadas no sistema são compatíveis com os requisitos especificados no Termo de Referência. O processo será conduzido em data e horário previamente estabelecidos pelo pregoeiro em como acordo com a Secretaria de Segurança.

###### **4.2.4 Convocação para Apresentação Técnica:**

O licitante deverá ser convocado para apresentar a solução em prazo estipulado após a fase de habilitação. Caso o licitante não compareça à apresentação no prazo determinado, sua proposta será desclassificada.

###### **4.2.5 Apresentação Simulada em Tempo Real:**

O licitante deverá realizar a demonstração do sistema simulando o ambiente de execução em tempo real, utilizando os módulos que forem baseados em tecnologia

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

web, acessados via browser. A Secretaria de Segurança, através da Guarda Municipal, fornecerá os recursos necessários de internet e acesso ao sistema.

### **4.2.6 Restrição ao Uso de Manifestação:**

Durante a apresentação, apenas os servidores designados pela Secretaria Municipal e o licitante responsável pela apresentação poderão se manifestar. Outros participantes serão restritos a observar e só poderão se manifestar ao final de cada módulo.

## **4.3 Análise dos Requisitos Técnicos (Fase 1)**

### **4.3.1 Avaliação dos Requisitos Tecnológicos Obrigatórios:**

A Fase 1 será dedicada à verificação do cumprimento dos Requisitos Tecnológicos Obrigatórios conforme descritos no Termo de Referência. O licitante deverá demonstrar que possui todos os sistemas objeto do edital, incluindo a existência e funcionamento dos módulos descritos. O não cumprimento de 75%(setenta e cinco por cento) dos requisitos tecnológicos resultará na desclassificação imediata do licitante, e a empresa subsequente será convocada para a apresentação.

#### **4.3.1.1. Demonstração item a item e por cada módulo dos requisitos tecnológicos obrigatórios:**

- I. Deve-se utilizar um banco de dados SGBD, com suporte a chaves estrangeiras, visões e linguagem SQL;
- II. Deve possuir Integração tecnológica com a Maps JavaScript API ou Pleace API ou Maps Static API;
- III. Deve ser desenvolvido utilizando de linguagem .Net, C#, Kotlin e Swift;
- IV. Ser compatível com os sistemas operacionais Android e IOS(Apple);
- V. A instalação do aplicativo deve ser feita diretamente pelas lojas Play Store (Android) ou Apple Store (IOS);
- VI. Integração tecnológica com servidor de Mensagens SMS e WhatsApp com disparo de mensagens.
- VII. Os sistemas devem funcionar em qualquer sistema operacional, independente do dispositivo, bastando tê-lo instalado e possuir uma conexão com a internet;
- VIII. Deve possuir interface amigável e de fácil uso;
- IX. Devem possuir compatibilidade com smartphones e tablets, facilitando o acesso;
- X. Deve utilizar criptografia avançada para proteger as informações armazenadas e transmitidas pelo sistema, garantindo a confidencialidade e integridade dos dados em todas as etapas do processo;
- XI. Deve permitir a definição de diferentes níveis de acesso aos dados e funcionalidades do sistema, garantindo que apenas usuários autorizados tenham permissão para visualizar, editar ou excluir informações sensíveis;

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

- XII. Deve registrar e monitorar todas as atividades realizadas no sistema, permitindo a identificação de possíveis violações de segurança e ações não autorizadas, além de facilitar a investigação em caso de incidentes;
- XIII. Deve manter o sistema atualizado com as últimas correções de segurança e patches de software, garantindo a proteção contra vulnerabilidades conhecidas e emergentes;
- XIV. Deve implementar políticas e procedimentos para realizar backups regulares dos dados do sistema e garantir a rápida recuperação;
- XV. A plataforma deve possuir capacidade para acionamentos simultâneos
- XVI. O(s) sistema(s) deve operar em ambiente de computação em nuvem, eliminando a necessidade de instalação de arquivos auxiliares ou máquinas virtuais nos dispositivos dos usuários, proporcionando assim flexibilidade, escalabilidade e acessibilidade, permitindo o acesso ao sistema de qualquer lugar e dispositivo conectado à internet, sem a necessidade de infraestrutura local específica;
- XVII. Para garantir a segurança das informações sensíveis da ocorrência, o sistema deve implementar um protocolo de segurança que permita adicionar a foto da vítima à matrícula do agente que atendeu a ocorrência, proporcionando uma camada adicional de autenticação e verificação da identidade do agente e envolvido, reforçando a integridade dos registros e protegendo a privacidade da vítima;
- XVIII. O funcionamento do(s) sistema(s) deve ser garantido 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupções, desta forma assegurando que os usuários tenham acesso contínuo às funcionalidades e recursos do sistema, independentemente do horário ou dia da semana.
- XIX. Todos os smartphones (quando acionados) devem ser identificados nos mapas do sistema de forma automática sem a possibilidade de intervenção ou alteração de registro de forma manual, garantindo a legitimidade da informação de sua posição.

### **4.3.2 Desclassificação em Caso de Não Conformidade:**

Caso o licitante não atenda a 75% dos requisitos tecnológicos, o Pregoeiro convocará a empresa subsequente na ordem de classificação para realizar a apresentação da Fase 1.

## **4.4 Análise dos Requisitos Funcionais (Fase 2)**

### **4.4.1 Início da Fase 2:**

A Fase 2 será iniciada apenas após o licitante comprovar a conformidade total com os Requisitos Tecnológicos da Fase 1. A análise da Fase 2 envolverá a verificação dos Requisitos Funcionais descritos no Termo de Referência.

### **4.4.2 Avaliação dos Requisitos Funcionais:**

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

O licitante deverá atender, de forma nativa ou parametrizável, no mínimo 90% dos Requisitos Funcionais detalhados, por módulo. Caso o licitante não atenda ao percentual mínimo de 75%, a empresa será desclassificada, e a empresa subsequente será convocada para nova demonstração, seguindo o mesmo procedimento.

### **4.4.3 Desenvolvimento dos Requisitos Funcionais Pendentes:**

Caso o licitante não atenda 75% dos Requisitos Funcionais de forma nativa ou parametrizável, os 25% restantes deverão ser desenvolvidos e entregues funcionando corretamente até o prazo de implantação do Sistema Integrado de Gestão Pública.

### **4.4.4 Avaliação Detalhada por Módulo:**

Cada módulo será analisado de forma objetiva e será considerado "em conformidade" apenas se todos os seus subitens e requisitos forem atendidos integralmente.

## **4.5 Procedimentos Adicionais de Demonstração**

### **4.5.1 Responsabilidades do Licitante:**

O licitante deverá trazer todos os equipamentos necessários para a demonstração, incluindo computadores, impressoras, telefones celulares, tablets, e qualquer outra ferramenta necessária para a apresentação completa do sistema. Caso sejam usadas ferramentas de demonstração virtual, o licitante será responsável pela conexão e funcionamento adequado da ferramenta.

### **4.5.2 Infraestrutura da Prefeitura Municipal**

A Prefeitura Municipal de Luziânia, através da Secretaria de Segurança, fornecerá aos licitantes pontos de energia elétrica, local físico adequado, acesso à internet e ambiente higienizado.

Apenas um representante credenciado de cada licitante poderá acompanhar presencialmente as análises. Outros representantes poderão se manifestar apenas por escrito, ao final de cada módulo.

### **4.5.3 Simulação do Sistema em Tempo Real:**

O licitante deverá realizar a demonstração do sistema, simulando todas as funcionalidades requeridas, incluindo a inclusão, alteração e exclusão de dados, emissão de relatórios, geração de consultas, e envio de mensagens por e-mail e SMS.

### **4.5.4 Documentação e Transparência:**

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

Todas as apresentações serão documentadas de forma integral, com o uso dos métodos e recursos necessários para garantir transparência e lisura no processo. Os arquivos gerados serão anexados ao processo para avaliação por órgãos de fiscalização e controle.

### **4.6 Procedimentos Finais**

#### **4.6.1 Relatório Final de Avaliação:**

Após a conclusão da apresentação dos módulos, os servidores designados elaborarão um relatório de avaliação, que será publicado no portal da licitação com o resultado da análise.

#### **4.6.2 Encerramento do Certame:**

Caso nenhum licitante seja capaz de atender a todos os requisitos exigidos nas fases de análise, o processo será encerrado sem homologação do objeto.

#### **4.6.3 Desclassificação e Convocação de Licitante Subsequentemente Classificado:**

O licitante será desclassificado caso não cumpra o percentual mínimo dos requisitos funcionais, conforme definido no Termo de Referência. O Pregoeiro convocará o licitante subsequente para a realização das etapas de demonstração até que um licitante habilitado seja identificado.

## **5 DESCRIÇÃO DOS ITENS:**

### **5.1 Aplicativo Móvel – Vitima**

- 1.** O sistema deve possuir geolocalização precisa com atualização em tempo real, isso significa que ele deve ser capaz de rastrear a localização exata dos usuários ou incidentes em tempo real, fornecendo informações precisas sobre sua posição geográfica no momento da ocorrência;
- 2.** Botão de SOS que enviará para Centro de Monitoramento seu pedido de socorro, com a sua geolocalização atual, como também para sua rede de amigos cadastrados, no máximo 3 amigos, via SMS e WhatsApp com sua geolocalização atual;
- 3.** Tela de início do aplicativo, contendo um botão de SOS de fácil acesso, possibilitando de forma rápido o pedido de SOS pela vítima;
- 4.** Deve possuir acesso a telefones uteis para acesso rápido com possibilidade de realizar ligação;

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

- 5.** Possibilitar as vítimas de violência à registrar, relatar ou denunciar abusos ou qualquer violência sofrida;
- 6.** O sistema deve incluir um botão de acionamento imediato de pedido de socorro, ativado quando pressi-onado por três segundos, oferecendo uma forma rápida e eficaz que as vítimas de violência doméstica possam solicitar ajuda em situações de emergência;
- 7.** No caso de acionamento do dispositivo, o sistema deve imediatamente emitir um alerta sonoro na central de acionamentos, exibir no mapa o local do acionamento e alertar, através de mensagens de texto, os agentes previamente cadastrados da ocorrência a fim de dinamizar o atendimento.
- 8.** Botão de acesso rápido a rede de apoio, contendo as informações de endereço, com acesso ao Google Maps e os telefones;
- 9.** Permitir a edição do cadastro do usuário dos dados básicos, como telefone, endereço(s), veículos e foto de perfil;
- 10.** Deve ser possível fazer a atualização do nome social dentro da área de perfil;
- 11.** O sistema deve ser capaz de enviar alertas aos guardiões sempre que estes forem cadastrados e vinculados a uma vítima, esse recurso garante que os guardiões, que desempenham um papel crucial na proteção e no suporte às vítimas de violência doméstica, sejam imediatamente informados sobre sua associação com uma vítima específica;
- 12.** Deve possuir cadastro de contatos e nomes de pessoas para envio de pedidos de socorro para quais podem ser enviados SMS, inclusive contendo a localização da solicitante;
- 13.** O sistema deve oferecer um acesso rápido e intuitivo, garantindo uma experiência de usuário eficiente e sem complicações, oferecendo aos usuários uma navegabilidade pelo sistema de forma fácil e direta, com uma interface clara e amigável que permita encontrar rapidamente as informações e funcionalidades desejadas;
- 14.** O sistema deve possuir um chat seguro integrado com o painel de ocorrências na web, assim permitindo uma comunicação direta e confidencial entre os usuários, como agentes de segurança e profissionais de suporte, facilitando a troca de informações relevantes sobre as ocorrências em tempo real;
- 15.** O sistema deve oferecer um acesso rápido aos contatos da rede de apoio disponível, isso significa que os usuários devem poder acessar facilmente uma lista de contatos essenciais, como serviços de emergência, abrigos para vítimas, linhas de apoio e outras instituições relacionadas à proteção e assistência às vítimas de violência doméstica;
- 16.** O sistema deve incluir uma área dedicada ao acesso a vídeos informativos, essa

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

funcionalidade permite que os usuários visualizem conteúdos educativos, orientações de segurança, depoimentos de especialistas e outras informações relevantes sobre prevenção e enfrentamento da violência doméstica;

**17.** Deve possuir área para visualização de informações a respeito de pedido de medida protetiva;

**18.** O sistema deve oferecer a capacidade de anexar fotos da vítima ao seu cadastro, isso permite que os usuários, como agentes de segurança ou profissionais de apoio, tenham acesso visual às informações da vítima, facilitando sua identificação e proporcionando uma melhor compreensão da situação;

**19.** O sistema deve oferecer a capacidade de cadastrar ou editar os endereços e veículos das vítimas diretamente pelo aplicativo, isso permite que os usuários, como agentes de segurança ou profissionais de apoio, mantenham informações atualizadas sobre as vítimas, facilitando a localização e a comunicação em situações de emergência;

**20.** Deve possuir recurso para realizar denúncia, através de painel intuitivo e de fácil uso, podendo escolher ou informar:

- tipo;
- a data, hora, descrição, anexar fotos ou outros documentos;
- endereço da ocorrência e complemento;
- dados relativos ao denunciado, tais como nome, sexo, idade, altura, tipo físico dentre outros;

**21.** O sistema deve oferecer a funcionalidade de acompanhar o trajeto no aplicativo durante o atendimento da ocorrência, permitindo assim que as vítimas, tenham visibilidade em tempo real do percurso sendo realizado, garantindo maior segurança e transparência durante todo o processo;

**22.** O sistema deve permitir o cancelamento da solicitação através da utilização de uma senha pessoal, oferecendo uma camada adicional de segurança e controle para as vítimas de violência doméstica, permitindo que elas cancelem uma solicitação de ajuda caso a situação de emergência se resolva ou não seja mais necessária;

**23.** O acesso ao aplicativo deve ser realizado através de login com CPF e senha, oferecendo uma maneira segura e personalizada para que os usuários acessem o sistema, garantindo que apenas usuários autorizados possam utilizar suas funcionalidades;

**24.** O acesso ao aplicativo deve ser restrito exclusivamente a mulheres e mulheres trans cujo nome social tenha sido oficialmente alterado na Receita Federal, garantindo uma experiência segura e inclusiva para todas as usuárias;

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

- 25.** O aplicativo deve possuir uma área dedicada para o acesso a aviso ou alertas emitidos, garantindo que as usuárias possam visualizar facilmente informações importantes e responder prontamente a situações de emergência;
- 26.** O aplicativo deve permitir o monitoramento em tempo real, possibilitando uma resposta rápida e unificada às demandas, garantindo assim um atendimento eficiente e coordenado em todas as situações de emergência;
- 27.** Ao realizar o cadastro no aplicativo, a vítima deve receber uma mensagem de texto por SMS contendo uma senha provisória, essa medida visa garantir a segurança do processo de registro, fornecendo ao usuário uma senha temporária para acessar o sistema pela primeira vez;
- 28.** O sistema deve permitir que os usuários alterem sua senha no primeiro login, essa funcionalidade é essencial para promover a segurança das contas de usuário, permitindo que os indivíduos personalizem suas credenciais de acesso logo após o registro inicial.
- 29.** Deve possuir recurso de violentometro interativo através do qual a mulher pode identificar possíveis causas de violência doméstica;
- 30.** Deve possuir recurso de Assediometro interativo através do qual a mulher pode identificar possíveis causas de Assédio;
- 31.** Deve possuir área de check-in para leitura de QR code vinculado ao protocolo “Não é Não”, com base na Lei Federal nº 14.786/2023, e ao protocolo “Não se Cale”, fundamentado na Lei Estadual nº 8.624/2019;
- 32.** Deve possuir recurso para atualizar a foto no momento da leitura do QR code vinculado ao protocolo previsto no item anterior.
- 33.** Deve possuir recurso exclusivo através de botão interativo com informações categorizadas com no mínimo as informações de acesso à Proteção, Independência Financeira, acesso a Políticas Públicas e informações sobre cuidado;
- 34.** O aplicativo deve contar com uma inteligência artificial integrada, capaz de responder perguntas sobre violência doméstica e temas correlatos, oferecendo informações precisas, orientações e suporte aos usuários de forma acessível e eficiente.
- 35.** O sistema deverá dispor de funcionalidade para disponibilização de vagas de emprego destinadas ao público feminino, permitindo a visualização detalhada das informações de cada vaga, a efetivação da inscrição pela candidata interessada e o envio de confirmação ou retorno por meio de correio eletrônico (e-mail) após a realização da inscrição;
- 36.** O sistema deve permitir a personalização do nome de exibição do usuário no aplicativo.

## 5.2 Aplicativo Móvel – Agente

1. O acesso ao aplicativo deve ser realizado exclusivamente através de um login com CPF e senha, essa medida proporciona uma camada adicional de segurança, ao mesmo tempo em que simplifica o processo de autenticação para os usuários;
2. O aplicativo deve incluir uma funcionalidade para ativar ou desativar a disponibilidade do agente, garantindo que eles estejam disponíveis apenas quando estiverem escalados para o turno do dia, promovendo uma gestão eficiente da equipe e garantindo um atendimento responsável e organizado.
3. O sistema deve possuir um recurso abrangente de visualização e gerenciamento de escala, visitas e audiências, essa funcionalidade permite aos usuários, como agentes de segurança e profissionais de apoio, organizarem e acompanharem de forma eficaz suas atividades diárias relacionadas ao atendimento das vítimas de violência doméstica;
4. O sistema deve oferecer ao agente o melhor itinerário até a visita, proporcionando inclusive a possibilidade de enviar e-mails, fazer ligações, preencher o relatório de acolhimento da vítima e finalizar a visita, essa funcionalidade integrada permite que os agentes de segurança planejem suas rotas de forma eficiente, garantindo que cheguem ao local da visita no tempo previsto.
5. O sistema deve possuir um recurso para visualização de avisos e alertas, integrados diretamente com o painel de ocorrências na web, isso permite que os usuários, como agentes de segurança e profissionais de apoio, recebam e ajam rapidamente em relação a informações importantes e urgentes relacionadas às ocorrências de violência doméstica;
6. O aplicativo deve possuir um chat seguro integrado, permitindo que os usuários possam conversar diretamente com a equipe de socorro em tempo real, garantindo uma comunicação confidencial e eficaz durante a solicitação de ajuda;
7. Ao atender a ocorrência, o aplicativo deve disponibilizar a funcionalidade de traçar a melhor rota até o local da ocorrência, isso permite aos agentes de segurança e profissionais de apoio acessarem de forma rápida e eficiente o local onde a assistência é necessária;
8. O aplicativo deve oferecer a visualização dos dados da ocorrência, incluindo informações sobre o solicitante, identificação do agressor em casos de mulheres assistidas e uma avaliação do nível de periculosidade do agressor, fornecendo uma visão abrangente e detalhada para facilitar uma resposta adequada e personalizada.
9. Deve possuir, na foto da vítima e do agressor, a marca d'água com o registro da matrícula do agente que atendeu a ocorrência, com o intuito de protegê-los contra possíveis divulgações;

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

- 10.** Deve ser possível preencher o relatório de ocorrências ao concluir o atendimento, incluindo a capacidade de anexar fotos relevantes da situação, proporcionando uma documentação completa e detalhada para futuras referências e investigações.
- 11.** A plataforma deverá também possibilitar a anexação de fotos e/ou arquivos para compor o histórico do relatório de ocorrências, essa funcionalidade é essencial para enriquecer o registro de cada incidente, permitindo que os usuários incluam evidências visuais relevantes, como fotografias do local do incidente, danos causados ou qualquer outra informação importante;
- 12.** Deve ser possível enviar automaticamente o relatório de ocorrências por e-mail quando este for finalizado, permitindo uma comunicação eficiente e rápida das informações relevantes para as partes interessadas, garantindo que todos os envolvidos estejam atualizados sobre os detalhes do incidente e quaisquer ações tomadas;
- 13.** Deve ser possível realizar o aceite da ocorrência, permitindo que os agentes confirmem o recebimento e a responsabilidade pela resolução do caso de maneira rápida e eficiente;
- 14.** O sistema deverá permitir a personalização do nome de exibição do usuário no aplicativo, conforme as preferências individuais.
- 15.** O sistema deverá permitir a ativação de viaturas, bem como a realização de checklist operacional correspondente.
- 16.** O sistema deverá possibilitar o registro das viaturas e o controle de seus respectivos abastecimentos. O sistema deverá permitir a visualização dos pontos base, disponibilizando as opções de definição de itinerário, registro do início da parada, finalização e inclusão de observações;
- 17.** O sistema deverá permitir o registro do ponto de trabalho do agente, com a inclusão de fotografia e localização geográfica;
- 18.** O sistema deverá permitir a consulta às informações das mulheres assistidas em situação de vulnerabilidade, respeitando os critérios de acesso e sigilo previstos nas normas vigentes;

### **5.3 Aplicativo – Botão de Pânico:**

- 1.** O aplicativo deve integrar-se com as funcionalidades do painel de ocorrências web.
- 2.** É necessária geolocalização precisa com atualizações em tempo real.
- 3.** É obrigatório um botão de acionamento imediato de pedido de socorro, ativado

quando pressionado por três segundos.

4. O aplicativo deve permitir cadastro de no mínimo 3(três) contatos para envio de pedidos de socorro via SMS e WhatsApp, incluindo informações como a localização da solicitante e número de telefone.
5. O sistema deve enviar alertas para contatos pré-determinados quando acionado.
6. Deve permitir comunicação rápida de ocorrências através de envio de fotos, descrição sucinta dos fatos e localização;
7. É necessária uma interface de acesso rápido e intuitivo, especialmente em situações de urgência.
8. O sistema deve incluir chat seguro integrado com o painel de ocorrências web.
9. É necessário acesso rápido a telefones úteis.
10. O aplicativo deve oferecer áreas para acesso a vídeos informativos.
11. É necessário permitir cadastro ou edição de endereços e veículos da usuária.
12. O sistema deve possibilitar a anexação de foto no perfil do usuário.
13. É obrigatória a funcionalidade para realizar denúncias através de painel intuitivo, permitindo informar tipo, data, hora, descrição, anexar documentos e endereço da ocorrência.
14. O aplicativo deve permitir cancelamento em casos de acionamento acidental, mediante uso de senha pessoal.
15. O sistema deve permitir o cadastro de pessoas e pets desaparecidos, incluindo, no mínimo, os seguintes dados de identificação: nome, foto, cor da pele, sexo, idade e cor dos olhos, dentre outros dados complementares;
16. O sistema deve permitir o armazenamento e visualização, no perfil do usuário, de informações pessoais básicas como idade, tipo sanguíneo, altura, peso e outros dados complementares;
17. O sistema deve permitir a personalização do nome de exibição do usuário no aplicativo;

#### **5.4 Painel de Retaguarda:**

1. O sistema deve oferecer acesso através de qualquer navegador instalado, garantindo flexibilidade e facilidade de uso para os usuários em diferentes dispositivos e plataformas;
2. O sistema deverá ter cadastro de Rede de Apoio para os usuários entrarem em contato com as unidades cadastradas;

### **SEGURANÇA E CIDADANIA**

3. Centro de controle de ocorrências para registrar os atendimentos das ocorrências, gravando logs de transação por usuários atendidos;
4. Deve possuir cadastro de áreas de Interesse para realizar vinculação a ocorrências e cautelamento;
5. Deve possuir cadastro que permite ao usuário cadastrar um termo de acautelamento. Esse cadastro consiste no documento que descreve os materiais do patrimônio da Instituição que estão sob a guarda do servidor. Será possível cadastrar as informações referentes à retirada do material assim como a data de devolução, com cadastros de:
  6. Armas de fogo, com os dados de Numero de serie e registro, tipo, fabricante, sinarm, fabricante, modelo, calibre, acabamento e o campo para observação
  7. Munição, com dados relativos a quantidade, fabricante, data de fabricação, data de validade, lote, calibre, utilização, movimentação e campo para observação;
  8. Demais materiais, com dados relativos a patrimônio, numero de serie, data de fabricação, tamanho, tipo, modelo e e campo para observação;
  9. De acautelamento onde será informado os dados relativos a data da cautela, data da devolução, foto do material, material, tipo de material, agente responsável.
10. Deve possuir recurso para emitir comprovante de cautela e de devolução, devolver cautela e registrar com extraviado;
11. Deve possuir cadastro de atendente contendo pelo menos os campos de informações para endereço, nome, nome social, data de nascimento, sexo, profissão, email, numero de celular e cadastro de endereços;
12. Deve possuir cadastro de estabelecimento contendo numero de CNPJ, Nome, numero de celular, endereço e campo para complemento, sendo possível ainda realizar a ativação e desativação do estabelecimento e ainda a possibilidade de vincular um o mais atendentes do estabelecimento;
13. De possuir aba de relatorio com possibilidade de realização de filtros diversos e exibição em tela em formato de PDF dos dados previamente filtrados;
14. O sistema deve funcionar de forma eficiente diretamente no navegador da web, sem a necessidade de instalação de qualquer software adicional;
15. O acesso ao painel é garantido através de um sistema de leitor biométrico, fornecido pela contratada, assegurando segurança na autenticação dos usuários, protegendo o acesso às informações sensíveis das ocorrências registradas;
16. Acompanhamento dos relatos e denúncias realizados pelas vítimas de violência;
17. Respostas dos relatos realizadas pelos servidores cadastrados e autorizados a responder os relatos das vítimas de violência;
18. Logs de ocorrências do Pedido de SOCORRO, contendo os dados da vítima,

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

- data, hora, geolocalização, link para Google Maps, endereço, cidade, bairro e estado;
19. O sistema de banco de dados deverá registrar log transacional de acesso aos dados, permitindo o controle ao administrador e a visualização dos usuários e dos dados que foram modificados para uma possível auditoria. O sistema deve permitir a visualização, criação, desabilitação e/ou alteração dos dados dos usuários, incluindo nome, login e perfil, desta forma oferecendo flexibilidade e controle administrativo sobre as contas de usuário, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e que os acessos sejam gerenciados de forma eficiente;
  20. O sistema deve permitir a visualização de informações das denúncias enviadas pelo Aplicativo Móvel SOS Maria da Penha, proporcionando acesso a detalhes cruciais para a compreensão e resposta adequada às situações relatadas. Isso inclui informações sobre a vítima, como nome e contatos, junto com a data e hora da denúncia. Além disso, o sistema deve identificar o endereço onde ocorreu o incidente, fornecendo detalhes sobre o agressor envolvido, a situação específica relatada e as ações tomadas até o momento. Adicionalmente, o sistema deve permitir adicionar uma resposta à vítima e realizar um apontamento interno, facilitando a comunicação direta e a implementação de medidas corretivas ou preventivas. Essas funcionalidades proporcionam uma visão completa da ocorrência e orientam as próximas etapas de intervenção
  21. No caso de acionamento do Aplicativo – SOS Maria da penha, o sistema deve imediatamente emitir um alerta sonoro na central de acionamentos, exibir no mapa o local do acionamento a fim de dinamizar o atendimento;
  22. No sistema do backoffice, o usuário deve ser capaz de obter informações sobre as ocorrências ao clicar em sua localização, o que fornecerá detalhes detalhados sobre a vítima, a partir dessas informações, o usuário poderá direcionar a ocorrência para o agente mais próximo e apropriado para responder à situação.
  23. A plataforma deve possuir capacidade para suportar acionamentos simultâneos, isso significa que o sistema deve ser capaz de lidar com múltiplos acionamentos ou solicitações de forma eficiente e sem comprometer o desempenho ou a disponibilidade;
  24. Deve possuir painel que apresente informações sumarizadas das ocorrências, incluindo as ocorrências totais, tipo, pendentes e finalizadas, deve ainda mostrar a lista contendo a data da ocorrência, duração, localização, vítima, status, contato da vítima e prioridade, fornecendo uma visão rápida e abrangente das atividades em andamento, facilitando a gestão e o acompanhamento das ocorrências;
  25. Todos os dispositivos (dispositivos móveis quando acionados e smartphones) devem ser identificados nos mapas do sistema de forma automática sem a possibilidade de intervenção ou alteração de registro de forma manual,

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

- garantindo a legitimidade da informação de sua posição;
26. O aplicativo deve exibir no mapa as unidades móveis disponíveis e suas respectivas localizações em tempo real, proporcionando uma visão clara e atualizada da disponibilidade dos recursos e facilitando o direcionamento eficiente para atender às demandas de emergência;
  27. Deve ser possível direcionar a ocorrência para uma unidade móvel disponível, fornecendo um detalha-mento básico da situação, garantindo uma atribuição eficiente de recursos e uma resposta rápida e adequada às emergências
  28. O aplicativo deve oferecer dashboards gráficos detalhados para acompanhar os incidentes, categorizan-do-os por tipo e status, além de totalizá-los por mês e bairro. Essa visualização facilita a análise e o moni-toramento dos dados, permitindo uma compreensão abrangente e precisa da situação das ocorrências em diferentes áreas e períodos de tempo;
  29. O aplicativo deve permitir o cadastro das vítimas, incluindo não apenas seus dados pessoais, mas tam-bém informações como endereço, veículos, contatos de emergência e detalhes sobre os agressores e os riscos já sofridos;
  30. Deve possibilitar o registro de dados de acolhimento realizadas pelo gestor do BackOffice, garantindo um acompanhamento abrangente e eficaz das situações de violência doméstica;
  31. Deve possibilitar o registro das viaturas utilizadas no contexto de segurança, visando garantir a atualiza-ção e controle eficaz dos recursos disponíveis para intervenções e atendimentos emergenciais
  32. Deve possibilitar o cadastro de agentes que integram a equipe de segurança;
  33. Deve ser possível registrar de instituições ou organizações que disponibilizam suporte essencial a vítimas de violência doméstica, estando acessíveis para as vítimas diretamente dentro do aplicativo SOS Maria da Penha, garantindo que as vítimas tenham acesso rápido e confiável aos recursos necessários;
  34. Visando fortalecer o suporte às vítimas de violência doméstica, deve oferecer a possibilidade de registrar videocasts informativos, disponibilizados para acesso direto das vítimas dentro do aplicativo SOS Maria da Penha, possibilitando o acesso rápido e confiável a informações educativas e de apoio;
  35. Deve possuir funcionalidade de controle de escala de agentes, permitindo uma gestão eficiente da equipe de segurança, possibilitando o agendamento e monitoramento dos horários de trabalho dos agentes em tempo real;
  36. Deve possuir um chat seguro integrado, que permite uma comunicação direta e confidencial entre os agentes, equipe de suporte e vítima, possibilitando que as vítimas de violência doméstica se comuniquem diretamente com a equipe de suporte, compartilhando informações essenciais em tempo real, facilitando uma

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

resposta rápida e eficiente a situações de emergência, garantindo que as vítimas recebam o apoio necessário o mais rápido possível.

37. Deve ser possível registrar as escalas dos agentes, fornecendo informações sobre o período e a viatura à qual estão vinculados, permitindo desta forma uma gestão completa da equipe de segurança, garantindo uma atribuição eficiente de recursos e uma cobertura adequada para atender às demandas de emergência;
38. Deve ser possível registrar escalas voluntárias, permitindo que os agentes se candidatem a vagas previamente cadastradas no painel de retaguarda, conforme critérios predefinidos;
39. Deve ser possível realizar o cadastro de audiências, identificando o agente designado, a data e a hora da audiência, juntamente com o endereço do local e uma breve descrição, garantindo assim a pontualidade, a precisão e o acompanhamento adequado de todas as audiências agendadas;
40. Deve ser possível registrar e visualizar a agenda de visitas, fornecendo informações detalhadas sobre a vítima, o período, a hora e o tipo de visita, permitindo uma organização eficaz das atividades de suporte e acompanhamento às vítimas de violência doméstica, garantindo uma abordagem sistemática e cuidado-sa para cada caso.
41. Deve possuir uma central de envio de alertas, permitindo o envio tanto para a vítima quanto para o agente responsável;
42. Deve ser possível visualizar todas as mensagens enviadas, através de tela interativa fornecendo um registro completo das mensagens enviadas, exibindo detalhes como data e hora de envio, destinatário (vítima ou agente) e conteúdo da mensagem;
43. Deve ser possível através de dashboard interativos que fornecem uma visão abrangente e em tempo real das ocorrências registradas, sejam apresentados dados importantes, como a quantidade total de ocorrências, a distribuição por tipo de incidente, a localização geográfica das ocorrências em um mapa interativo e o status atual de cada uma, permitindo uma análise detalhada da evolução dos incidentes, essas informações facilmente acessíveis entregam aos gestores ferramentas importantes na tomada de decisões com a finalidade de implementar estratégias eficazes para melhorar a segurança e o atendimento às vítimas.
44. Deve ser possível realizar filtragens avançadas para buscar informações de forma flexível e eficiente, podem aplicar filtros de busca livre, permitindo a busca por palavras-chave específicas relacionadas às ocorrências registradas, podendo ainda localizar as ocorrências por período de tempo, permitindo uma análise detalhada das incidências em intervalos específicos;
45. A plataforma deve oferecer a funcionalidade de identificação da vítima e do agressor, essa característica é crucial para fornecer uma visualização mais

## **SEGURANÇA E CIDADANIA**

completa e detalhada de cada ocorrência, permitindo que os usuários identifiquem facilmente as partes envolvidas, os agentes de segurança e profissionais de apoio podem ter uma referência visual clara das pessoas relacionadas à ocorrência, o que pode ajudar na tomada de decisões e na prestação de assistência adequada;

46. O sistema deve oferecer a possibilidade de recusa de atendimento, permitindo que o agente informe o motivo da recusa. Dessa forma, o chamado será retornado para o Painel de Retaguarda na web, onde poderá ser reavaliado e encaminhado adequadamente a outro agente disponível;
47. A plataforma deverá permitir que seja informado o número de ocorrência externa gerada para o atendimento, status do acionamento e indicação do efetivo que atendeu ao chamado – Guarda Municipal, polícia Civil ou Polícia Militar;
48. Disponibilizar interface gráfica onde seja possível visualizar em uma só tela, os atendimentos abertos, em atraso, em andamento e as prioridades de cada um dos atendimentos, guarnições disponíveis para despacho e guarnições já empenhadas;
49. Possibilitar ao finalizar o despacho, o cadastramento de qualquer narrativa (informações complementares sobre o despacho) efetuada pelo responsável pelas guarnições empenhadas.

## **6 SLA – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO PARA SUPORTE TÉCNICO**

### **6.1 Objetivo**

Estabelecer os critérios de atendimento, prazos, responsabilidades e penalidades relacionadas ao suporte técnico prestado pela CONTRATADA à CONTRATANTE, conforme previsto contratualmente.

### **6.2 Ferramentas e Acesso**

#### **6.2.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, via Internet, um sistema ou aplicativo que permita à CONTRATANTE:**

- Abertura de chamados;
- Acompanhamento de chamados;
- Registro de interações e encerramento.

### **6.3 Treinamentos**

#### **6.3.1 A CONTRATADA deverá:**

Rua Benedito Pimentel, Lote. 01A Centro – CEP: 72.800-550 – Luziânia – GO.  
E mail: [seguranca@luziania.go.gov.br](mailto:seguranca@luziania.go.gov.br) – Telefone: (61) 99308-9606

- Fornecer cronograma de treinamentos no momento da implantação;
- Realizar treinamentos sempre que solicitado, em caso de:
- Substituição de servidor;
- Implementação de novas funcionalidades;
- Atualizações significativas nos sistemas.

#### 6.4 Atendimento Técnico

6.4.1. Todas as solicitações deverão ser analisadas e tratadas por equipe técnica ou administradores designados pelos órgãos gestores dos sistemas.

### 7. NÍVEIS DE PRIORIDADE E PRAZOS DE ATENDIMENTO

Prioridade	Impacto/Urgência	Prazo para Ação	Prazo para Solução	Observações
<b>Crítica</b>	Sistema parado, prazo inadiável comprometido, grande número de usuários impactados	Imediato	24 horas	Deve apresentar solução de emergência
<b>Alta</b>	Funcionalidade com falha sem paralisação total	4 horas	48 horas	Deve apresentar solução de contorno
<b>Média</b>	Erros ou mau funcionamento sem urgência crítica	8 horas	60 horas	Correção em tempo hábil
<b>Baixa</b>	Sem impacto imediato, sistema operando normalmente	10 horas	Prazo definido em comum acordo	Prioridade definida pela CONTRATANTE

### 8 MULTAS E PENALIDADES

#### 8.1 Chamados Críticos

- **Atraso na Solução de Contorno:** multa por infração + multa adicional por **cada 1 hora** de atraso.

## SEGURANÇA E CIDADANIA

- **Atraso na Solução Definitiva:** multa por infração + multa adicional por **cada 5 horas** de atraso.

### 8.2 Chamados de Prioridade Média

- **Atraso na Solução de Contorno:** multa por infração + multa adicional por **cada 2 horas** de atraso.
- **Atraso na Solução Definitiva:** multa por infração + multa adicional por **cada 7 horas** de atraso.

### 8.3 Chamados de Prioridade Baixa (Normal)

- **Atraso na Solução de Contorno:** multa por infração + multa adicional por **cada 8 horas** de atraso.
- **Atraso na Solução Definitiva:** multa por infração + multa adicional por **cada 24 horas** de atraso.

## 9 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

Comprovação da capacitação técnico-operacional, mediante apresentação de um ou mais atestados fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a empresa desempenhou as atividades relacionadas ou similares aos do objeto da licitação, com qualidade e experiência comprova

## 10 DISPOSIÇÕES ADICIONAIS

- A CONTRATANTE informará o nível de prioridade no momento da abertura do chamado. A CONTRATADA poderá contestar essa prioridade **apenas após o atendimento**.
- O tempo de atendimento será contabilizado em **dias úteis**, das **07:00h às 13:00h e das 14:00h às 18:00h**.
- A abertura de um novo chamado de maior prioridade **não suspende os prazos de atendimento** dos chamados anteriores.
- A CONTRATANTE **não será responsável** por testes de novas funcionalidades ou alterações. É dever da CONTRATADA entregar o sistema conforme os requisitos funcionais definidos.

## 11 DA VIGENCIA DO CONTRATO:

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado com vistas à obtenção de preços e

condições mais vantajosas para a administração, conforme dispositivo da Lei 14.133/2021.

## **12 DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

O prazo de execução de entrega e implantação do software de todos os módulos atuais junto a Secretaria Municipal de Segurança, deverá ser instalado, entregue, testado e consolidado respeitando estritamente os prazos previstos abaixo:

<b>Item</b>	<b>Descrição / Especificações mínimas</b>	<b>Quantidade em Dias</b>
3.1	Aplicativo Mobile – Vitima	45
3.2	Aplicativo Mobile para Agentes de Segurança	
3.3	Painel de Retaguarda – WEB	
3.5	Aplicativo Mobile – Botão de Pânico	

## **13 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:**

Os serviços de manutenção ou implementações/funcionalidades que estejam previstas neste Termo devem ser desenvolvidos sem custos para a Contratante, e, as julgadas essenciais ao bom funcionamento do Sistema Administrativo da Gestão do Programa.

Denilton Resende de Abreu Freitas  
Mat. 08754

Luziânia – Goiás, 14 de abril de 2026