

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ANÁLISE DA VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA PARA ADOÇÃO DE UMA PLATAFORMA INTEGRADA DE GESTÃO MUNICIPAL E GOVERNANÇA DIGITAL, INTEGRADA AOS SISTEMAS EXISTENTES, VISANDO MODERNIZAR PROCESSOS ADMINISTRATIVOS, ATENDIMENTO DIGITAL AO CIDADÃO E GARANTIR CONFORMIDADE COM A LGPD, NORMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA PÚBLICA

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Diante da necessidade de regulamentação do planejamento, execução e gestão de atas e contratos firmados pela Prefeitura Municipal de Caruaru, com o objetivo de assegurar os atributos finalísticos do processo de contratação pública, como os da eficácia, eficiência, efetividade, celeridade, economicidade, através de procedimentos que salvaguardem os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da probidade administrativa, da publicidade, da igualdade, do planejamento, da transparência, da segregação de funções, da motivação, da segurança jurídica, desenvolvimento nacional sustentável e da competitividade, de modo proporcional e razoável, foi publicado o Decreto nº 009, de 17 de janeiro de 2024, que regulamenta o artigo 18 e seguintes da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e dispõe sobre a Fase Preparatória das contratações públicas no âmbito da Administração Pública do Município de Caruaru e dá outras providências.

Precipuamente, destaca-se que a fase de planejamento tem como escopo a otimização da performance das operações e dos projetos, considerando o macrop processo da logística pública e todas as suas diretrizes norteadoras. Nessa senda, considerando que as aquisições governamentais produzem impacto significativo na atividade econômica do órgão e que um planejamento bem elaborado propicia aquisições potencialmente mais eficientes, a realização de estudos previamente delineados conduz ao conhecimento de novas modelagens/metodologias ofertadas pelo mercado, resultando na melhor qualidade do gasto e uma gestão mais eficiente dos recursos públicos.

O presente documento apresenta estudos preliminares que objetivam propor a adoção de uma **plataforma integrada de governo digital para o Município de Caruaru, visando à modernização dos processos administrativos, à ampliação do atendimento digital ao cidadão e à maior integração entre os órgãos. A solução será integrada aos sistemas municipais já existentes, garantindo interoperabilidade, e deverá estar em conformidade com a LGPD, normas de segurança da informação e melhores práticas de governança pública**, servindo de base para a elaboração do Termo de Referência, caso se demonstre viável.

Destaca-se a obrigatoriedade de elaboração de Estudo Técnico Preliminar para contratações de soluções de TIC, conforme preceitua o art. 8º, XI do Decreto Municipal nº 009, de 17 de janeiro de 2024.

O estudo pretende evidenciar a necessidade a ser resolvida, apontando a melhor solução para a administração pública, de modo a permitir a avaliação da viabilidade técnica e econômica da contratação.

Para tanto, o estudo buscou organizar a forma de apresentação dos itens considerados obrigatórios, seguindo, dentro do possível, como referência, a ordem disposta no parágrafo primeiro do art.18 da Lei 14.133 de 1º de abril de 2021.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE ADMINISTRATIVA

2.1. O Município de Caruaru, em suas diretrizes estratégicas, prioriza a promoção de uma gestão moderna, eficiente e alinhada aos avanços tecnológicos. Nesse contexto, a implementação de sistemas integrados de governo digital permite otimizar processos administrativos, aumentar a eficiência dos serviços públicos e fortalecer a transparência na administração. A evolução tecnológica aplicada à gestão municipal vai além da simples atualização de sistemas, configurando uma transformação estrutural capaz de aprimorar

a tomada de decisões, reduzir burocracias e melhorar a prestação de serviços à população, alinhada às melhores práticas de governança pública.

2.2. A necessidade dessa solução decorre, principalmente, da fragmentação dos sistemas atualmente utilizados pelas diversas secretarias municipais, o que compromete a comunicação interna, a interoperabilidade dos dados e o acompanhamento estratégico das informações. A implantação de uma plataforma unificada de governo digital possibilita o compartilhamento de dados em tempo real, evita retrabalho e fornece uma visão integrada da administração pública, permitindo decisões baseadas em informações confiáveis e favorecendo o planejamento de políticas públicas mais eficazes.

2.3. A digitalização de processos administrativos contribui diretamente para a redução de custos operacionais. A eliminação de documentos físicos, a automação de tarefas repetitivas e a implementação de fluxos de trabalho inteligentes diminuem a necessidade de recursos financeiros e humanos em atividades burocráticas, permitindo que servidores se concentrem em funções estratégicas e promovam a inovação e a qualidade dos serviços prestados.

2.4. Outro aspecto essencial é o fortalecimento da transparência e do controle social. Uma plataforma integrada de governo digital permite disponibilizar dados e informações de forma acessível à população, reforçando mecanismos de fiscalização e participação cidadã. Com isso, o Município de Caruaru cumpre os princípios da administração pública, como publicidade, eficiência e accountability, estabelecendo um ambiente de maior confiança entre o poder público e a sociedade.

2.5. Na prática administrativa, a modernização tecnológica impacta diretamente setores como arrecadação, gestão financeira, controle de patrimônio, recursos humanos e atendimento ao cidadão. Os sistemas específicos atualmente utilizados nesses setores serão integrados à nova plataforma de governo digital, ampliando sua interoperabilidade, eficiência e capacidade de gestão. A automação de processos fiscais e tributários contribui para a melhoria da arrecadação municipal, reduzindo inconsistências e aumentando a capacidade de monitoramento da inadimplência. Nos recursos humanos, a integração dos sistemas existentes proporciona maior controle sobre folha de pagamento, benefícios e produtividade, garantindo conformidade com normas trabalhistas e orçamentárias, além de permitir que os servidores se concentrem em funções estratégicas e na melhoria da prestação de serviços à população.

2.6. A digitalização dos serviços ao cidadão representa a construção de um ecossistema digital municipal, integrando cidadãos, servidores e gestores em um mesmo ambiente. Teoricamente, a plataforma permitirá que serviços tradicionalmente presenciais, como agendamentos, consultas, emissão de documentos e pagamentos, sejam realizados de forma online, com notificações, lembretes e acompanhamento centralizado. Além disso, promove interoperabilidade entre sistemas internos, garantindo compartilhamento de dados em tempo real, evitando duplicidades e fornecendo visão consolidada para gestores por meio de indicadores estratégicos. A automação de processos repetitivos libera servidores para atividades estratégicas, enquanto a população tem acesso facilitado e transparente aos serviços. Portais, aplicativos e serviços digitais promovem inclusão digital, ampliam a eficiência dos serviços públicos e aproximam a administração da população, consolidando o conceito de governo digital.

2.7. Dessa forma, a modernização tecnológica da gestão municipal, por meio da adoção de uma plataforma integrada de governo digital, constitui medida indispensável para atender às demandas contemporâneas, promovendo eficiência interna, governança fortalecida e prestação de serviços mais ágeis, acessíveis e transparentes à população.

3. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES

3.1. A presente contratação não consta no Plano de Contratações Anual (PCA) para o exercício de 2025 em razão da especificidade e da natureza do objeto, que consiste na implantação de Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, abrangendo serviços de comunicação, agendamentos, solicitações, operação, treinamento, consultoria, manutenção, evolução e customização. Trata-se de solução tecnológica voltada à modernização dos processos administrativos e ao atendimento digital ao cidadão, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), normas de segurança da informação e melhores práticas de governança pública. Embora a necessidade de aprimoramento da infraestrutura tecnológica e de integração sistêmica já fosse reconhecida, a dimensão e o escopo da

demanda consolidaram-se apenas após a identificação das limitações operacionais dos sistemas atualmente em uso e das novas exigências de interoperabilidade entre plataformas.

3.2. A solução proposta é indispensável para promover maior eficiência, agilidade e transparência na gestão municipal, permitindo o gerenciamento integrado de informações, a automação de rotinas administrativas e a ampliação dos canais digitais de atendimento ao cidadão. A adoção dessa plataforma contribui ainda para o fortalecimento do controle interno, a redução de retrabalho e o aprimoramento da tomada de decisão por meio de indicadores e painéis gerenciais (dashboards).

3.3. A contratação ora proposta busca suprir lacuna identificada na estrutura tecnológica da Administração, viabilizando a consolidação de uma plataforma unificada capaz de integrar dados e serviços de diferentes secretarias, garantir interoperabilidade entre sistemas legados, assegurar conformidade normativa e incorporar recursos de inteligência artificial e automação de fluxos. Tais funcionalidades demandam elevado grau de especialização técnica e integração sistêmica, razão pela qual não foi possível prever, à época da elaboração do PCA, a abrangência e a complexidade da solução requerida.

3.4. Dessa forma, a não inclusão desta contratação no Plano de Contratações Anual decorre da necessidade de adaptação ágil e estratégica à realidade administrativa e tecnológica do Município, configurando-se medida imprescindível para assegurar a eficiência operacional, a governança digital e a modernização dos serviços públicos, em alinhamento com os princípios da administração pública e as metas institucionais para o exercício de 2025.

4. LEVANTAMENTO DE MERCADO

4.1. Levantamento de mercado e escolha da melhor solução:

4.1.1. O levantamento de mercado foi realizado através de dois métodos, quais sejam: pesquisa de processos licitatórios com necessidades administrativas semelhantes e objetos da mesma natureza, tendo em vista a busca pela padronização das contratações públicas, visualizando a efetivação dos Princípios da Economicidade, Eficiência e Desenvolvimento Nacional Sustentável e pesquisa minuciosa de mercado, analisando todas as possíveis soluções para atender a necessidade administrativa.

4.1.2. Método 1 - Pesquisa de soluções adotadas por outros órgãos e entidades públicas

O levantamento de mercado foi realizado por meio da análise de experiências e soluções implementadas por outros órgãos e entidades públicas, com o objetivo de identificar práticas tecnológicas e administrativas que pudessem servir de referência para o desenvolvimento da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital do Município de Caruaru, conforme descrito no item 2 deste Estudo Técnico Preliminar.

A análise considerou:

- 1. Objeto da solução:** tipo de plataforma, software ou sistema de governo digital implantado;
- 2. Abrangência e funcionalidades:** integração de sistemas municipais, atendimento digital ao cidadão, centralização de informações, automação de processos e recursos omnichannel;
- 3. Resultados observados:** nível de integração, interoperabilidade, eficiência operacional, experiência do cidadão e capacidade de gestão por indicadores;
- 4. Premissas técnicas:** modelos de implementação adotados, conectividade com sistemas existentes e escalabilidade da solução.

Com base nesse levantamento, foi possível identificar tendências, premissas e boas práticas em soluções de governo digital implementadas em outros órgãos públicos, fornecendo subsídios para a definição da solução tecnológica mais adequada à realidade do Município de Caruaru:

Plataforma / Projeto	Local	Funcionalidades Principais	Observações Técnicas Relevantes
Rio 1746	Município do Rio de Janeiro	Centralização de serviços municipais, atendimento	Centralização, integração de sistemas e atendimento omnichannel. O projeto do

Plataforma / Projeto	Local	Funcionalidades Principais	Observações Técnicas Relevantes
		multi-canal, integração com postos presenciais	Município de Caruaru visa redução de custos em relação ao volume de atendentes.
João Pessoa na Palma da Mão	João Pessoa / PB	Marcação de consultas e cirurgias, integração de sistemas municipais, atendimento digital omnichannel	Integração de diversos serviços da administração municipal, conectando múltiplos sistemas e oferecendo atendimento eficiente ao cidadão.
GOV PI	Governo do Estado do Piauí	Plataforma centralizada para serviços públicos, omnichannel (app, WhatsApp, portais), integração de dados	Centralização, integração de dados, comunicação multicanal, facilitação da prestação de serviços ao cidadão.

Observação técnica geral: A contratação de um simples aplicativo não atende às necessidades do Município, sendo imprescindível uma plataforma integrada capaz de interoperar com os sistemas municipais existentes, oferecer atendimento omnichannel (app push, WhatsApp, portal eletrônico), centralizar e controlar bases de dados e otimizar a eficiência da prestação de serviços públicos, aprimorando a experiência do cidadão. A solução deve possibilitar a concentração e gerenciamento das informações, notificação multicanal, integração de processos administrativos e facilitação da dinâmica de serviços públicos, características que um aplicativo isolado não seria capaz de fornecer.

4.1.3. Nesse sentido, verifica-se que, com o objetivo de implementar medidas que possibilitem a operação de uma plataforma integrada de governo digital, diversos órgãos públicos têm adotado soluções similares, com foco na integração de sistemas municipais, centralização de informações, atendimento omnichannel e automação de processos administrativos, evidenciando a tendência e a viabilidade técnica desse tipo de solução.

4.1.3. Ademais, existem empresas especializadas no mercado nacional capacitadas para desenvolver e implementar plataformas integradas de governo digital, incluindo fornecedores que já executaram projetos similares em órgãos públicos, demonstrando a competitividade do processo e a possibilidade de contratação de soluções tecnológicas robustas, aderentes às necessidades do Município de Caruaru.

4.2. Método 2 (Possíveis alternativas apresentadas):

4.2.1. Solução 1 - Aquisição, implantação e integração de uma Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, abrangendo os módulos de serviços ao cidadão, comunicação institucional, agendamentos, solicitações internas, operação, a ser utilizada pela administração direta e indireta do Município de Caruaru, em conformidade com as especificações definidas, garantindo interoperabilidade com os sistemas municipais já existentes, conformidade com a LGPD, normas de segurança da informação e boas práticas de governança pública

Vantagens:

1. Personalização e Adequação às Necessidades do Município

Especificações Precisamente Definidas: A aquisição permite selecionar uma plataforma com funcionalidades específicas às demandas do Município de Caruaru, abrangendo comunicação, agendamentos, solicitações e gestão integrada de serviços públicos.

Ajustes Personalizados: Possibilita customizações para adequação aos processos administrativos locais e integração com sistemas já existentes, garantindo interoperabilidade e continuidade operacional.

2. Controle, Propriedade e Governança Tecnológica

Autonomia Operacional: A aquisição confere ao município maior controle sobre o ambiente tecnológico, reduzindo dependência contratual e permitindo ajustes internos conforme as necessidades evoluem.

Gestão Estratégica da Informação: O domínio sobre os dados e fluxos internos fortalece o controle institucional e o planejamento de políticas públicas baseadas em evidências.

3. Integração e Interoperabilidade Sistêmica

A plataforma adquirida permitirá a integração entre os sistemas legados da administração direta e indireta, consolidando informações em tempo real e ampliando a eficiência operacional.

Essa interoperabilidade reduz retrabalho, melhora a consistência dos dados e possibilita visão unificada da gestão municipal por meio de dashboards e indicadores estratégicos.

4. Segurança e Conformidade Normativa

O controle direto sobre o software adquirido possibilita a implementação de medidas de segurança alinhadas à **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, às normas de **segurança da informação (ISO/IEC 27001)** e às boas práticas de **governança digital**.

Permite ao município definir suas próprias políticas de backup, acesso e contingência, reduzindo riscos de vazamento ou perda de dados sensíveis.

Desvantagens:

1. Custos Iniciais Elevados e Complexidade de Implantação: A aquisição e implantação de uma plataforma de grande porte demandam investimento inicial significativo, incluindo licenças, infraestrutura, personalização e migração de dados. Além disso, a integração com sistemas legados pode exigir alto esforço técnico e etapas de transição cuidadosamente planejadas.

2. Necessidade de Suporte e Capacitação Contínuo: O funcionamento pleno da solução exige manutenção evolutiva e suporte técnico permanente, além de capacitação contínua dos servidores municipais. Por isso, pode haver necessidade de contratação de equipe especializada ou de serviços complementares para garantir a eficiência e a estabilidade do sistema.

3. Dependência Tecnológica e Atualizações: Apesar de conferir maior controle ao município, a solução adquirida ainda pode gerar dependência parcial do fornecedor para atualizações e correções de segurança, especialmente se envolver tecnologias proprietárias. Assim, exige-se planejamento orçamentário para garantir atualização constante, evitando obsolescência tecnológica.

4. Risco de Incompatibilidade e Adaptação Operacional: Podem ocorrer dificuldades de compatibilidade entre a nova plataforma e sistemas legados, exigindo ajustes adicionais de integração. A mudança de rotinas e fluxos administrativos pode enfrentar resistência inicial dos usuários, demandando acompanhamento e gestão de mudança organizacional.

5. Planejamento Técnico e Fiscalização Complexo

Embora se trate de uma aquisição de software, sua efetiva utilização depende da execução de serviços complementares, como instalação e configuração, migração de dados de sistemas legados, treinamento inicial dos usuários, suporte técnico para ajustes iniciais e eventuais customizações básicas para atender às especificidades municipais.

Essas atividades demandam planejamento, recursos técnicos especializados e acompanhamento rigoroso para garantir que o software seja plenamente funcional e compatível com a infraestrutura existente, representando, portanto, um **encargo adicional à aquisição** que deve ser considerado na análise de viabilidade técnica e financeira.

A aquisição da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital oferece vantagens expressivas em termos de eficiência operacional, integração sistêmica, controle institucional e segurança da informação, alinhando-se à estratégia de modernização tecnológica do Município de Caruaru. Entretanto, a implantação da solução demanda investimento inicial significativo, execução de serviços complementares para efetiva operacionalização e planejamento técnico cuidadoso, de modo a garantir o pleno aproveitamento dos benefícios esperados e mitigar eventuais riscos operacionais associados à integração e compatibilidade com os sistemas existentes.

4.2.2. Solução 2 - Desenvolvimento interno, pelo corpo técnico do Município de Caruaru, de uma Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, integrada aos sistemas existentes, visando modernizar processos administrativos, atendimento digital ao cidadão e garantir

conformidade com a LGPD, normas de segurança da informação e boas práticas de governança pública

Vantagens:

- 1. Total controle sobre o desenvolvimento e evolução do sistema:** A equipe municipal define funcionalidades, prioridades e cronogramas com possibilidade de ajustar rapidamente módulos e fluxos internos conforme novas demandas.
- 2. Personalização completa:** A solução é construída sob medida para atender às necessidades específicas do Município, sem limitações de produtos de mercado. Há flexibilidade para alinhar processos administrativos e fluxos de atendimento digital à realidade local.
- 3. Autonomia e independência tecnológica:** Redução da dependência de fornecedores externos e maior liberdade para atualizações, integrações e ajustes internos sem necessidade de renegociação contratual.
- 4. Integração nativa com sistemas existentes:** Possibilidade de planejar interoperabilidade desde a concepção, evitando retrabalho ou adaptações posteriores.
- 5. Conformidade normativa e governança:** Controle direto sobre a implementação de normas de segurança da informação, LGPD e padrões de governança digital.

Desvantagens:

- 1. Alta demanda de recursos humanos e especializados:** Requer equipe qualificada em desenvolvimento de software, segurança da informação, arquitetura de sistemas e gestão de dados. Possível necessidade de contratação temporária de especialistas ou consultoria externa.
- 2. Tempo de desenvolvimento prolongado:** Criar uma plataforma integrada do zero é complexo e pode levar meses ou anos, dependendo da abrangência e maturidade da equipe. Isso pode atrasar a entrega de funcionalidades críticas para o atendimento digital e modernização administrativa.
- 3. Riscos de qualidade, manutenção e continuidade:** Sistemas internos podem sofrer com problemas de estabilidade, bugs ou falhas de integração se não houver processos rigorosos de testes e documentação. A dependência do corpo técnico municipal pode gerar risco caso haja rotatividade de servidores-chave.
- 4. Investimento indireto elevado:** Custos com treinamento, capacitação, infraestrutura de desenvolvimento, servidores, licenças de ferramentas e manutenção podem ser altos. O custo de oportunidade pode ser maior em comparação à aquisição de solução pronta e consolidada no mercado.
- 5. Risco de obsolescência tecnológica:** Manter a plataforma atualizada com padrões de segurança, inovação tecnológica e requisitos legais exige esforço contínuo da equipe interna, podendo ser necessário reinvestimento frequente para evitar defasagem tecnológica.

O desenvolvimento interno oferece maior controle, personalização e autonomia, permitindo que a

plataforma seja totalmente adaptada às necessidades do Município de Caruaru. Por outro lado, envolve alto custo de recursos humanos e infraestrutura, riscos de atraso e qualidade, além de demanda contínua de manutenção e atualização, o que deve ser cuidadosamente avaliado frente à alternativa de aquisição de solução pronta no mercado.

4.2.3. Solução 3 - Contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de cessão de uso de plataforma integrada de governo digital, destinada à modernização da gestão do Município de Caruaru, abrangendo interoperabilidade com sistemas existentes, centralização e integração de informações, automação de processos administrativos, atendimento digital ao cidadão e serviços de suporte técnico, manutenção, atualização, treinamento e consultoria, em conformidade com a LGPD, normas de segurança da informação e melhores práticas de governança digital

Vantagens:

- 1) Integração e Interoperabilidade:** Permite integração com sistemas municipais existentes, eliminando duplicidade de dados e fornecendo visão consolidada para gestores. Facilita a comunicação entre órgãos e departamentos, promovendo processos mais ágeis e coordenados.
- 2) Eficiência Operacional e Automação:** Automatiza tarefas repetitivas e fluxos administrativos, liberando servidores para atividades estratégicas e reduz retrabalho, de forma a otimizar a alocação de recursos humanos e financeiros.
- 3) Atendimento Digital ao Cidadão:** Proporciona canais omnichannel (app push, WhatsApp, portal web, SMS, e-mail), centralizando serviços e notificações, além de melhorar a experiência do cidadão, promovendo inclusão digital e acesso remoto a serviços e informações.
- 4) Segurança e Governança:** Atendimento às normas de segurança da informação e à LGPD, garantindo proteção de dados sensíveis, alinhando-se às melhores práticas de governança digital e administração pública.
- 5) Escalabilidade e Evolução:** Permite customizações, atualizações e evolução da plataforma conforme novas demandas municipais.
- 6) Monitoramento e Gestão Baseada em Dados:** Disponibiliza dashboards e indicadores de desempenho, permitindo análise estratégica e decisões mais rápidas e embasadas, o que facilita o acompanhamento de resultados e a melhoria contínua dos processos administrativos.
- 7) Redução de Custos Operacionais:** Menor dependência de papel e processos manuais, com centralização de serviços, de modo a diminuir a necessidade de recursos humanos extras.
- 8) Padronização de Processos:** Homogeneiza procedimentos administrativos em toda a administração direta e indireta, garantindo consistência e eficiência.
- 9) Flexibilidade e Adaptação:** Possibilidade de ajustes e customizações para atender a novas exigências legais, regulamentares ou demandas emergenciais.

10) Fortalecimento da Transparência e Controle Social: Facilita a disponibilização de informações públicas, fortalecendo mecanismos de fiscalização e participação cidadã.

Desvantagens:

1) Investimento Inicial e Custos Contínuos: Licenciamento, implantação, customização, treinamento e suporte técnico demandam recursos financeiros significativos. Necessidade de manutenção contínua e atualizações periódicas.

2) Complexidade de Implementação: Integração com sistemas legados e adaptação aos processos internos pode exigir planejamento detalhado e equipe especializada, sendo necessário treinamento amplo de servidores para uso eficiente da plataforma.

3) Dependência de Fornecedor: Embora o município possua controle sobre a plataforma, a implementação, manutenção e evolução dependem de empresa especializada.

4) Risco de Obsolescência Tecnológica: Necessidade de atualização contínua para acompanhar novas tecnologias e demandas do cidadão.

4.3. ANÁLISE DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

No processo de definição da solução mais adequada à gestão municipal no âmbito da administração direta e indireta do Município de Caruaru, foram analisadas três alternativas: (i) desenvolvimento interno de plataforma própria, (ii) aquisição definitiva de software isolado e (iii) contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de cessão de uso de Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, contemplando interoperabilidade com sistemas existentes, centralização e integração de informações, automação de processos administrativos, atendimento digital omnichannel ao cidadão e serviços contínuos de suporte, manutenção, atualização, treinamento, consultoria e assessoramento. A seguir, apresenta-se uma análise comparativa considerando critérios técnicos, operacionais, financeiros e estratégicos.

a) Cessão de uso de Plataforma Integrada - Vantagens estratégicas e operacionais

A contratação de empresa especializada para fornecimento da **Plataforma Integrada**, em regime de cessão de uso, apresenta-se como a alternativa mais vantajosa. Dentre os benefícios, destacam-se:

- **Especialização técnica e atualização normativa:** As empresas fornecedoras mantêm equipes multidisciplinares com experiência em gestão pública e plataformas integradas, garantindo conformidade legal (LGPD, normas de segurança da informação e boas práticas de governança digital) e atualização contínua frente a alterações legislativas e inovações tecnológicas.
- **Rapidez na implementação e menor risco operacional:** Solução pronta, consolidada e testada no mercado, reduzindo tempo de implantação e evitando riscos associados a desenvolvimento interno ou integração de sistemas isolados.
- **Economia de escala e custo-benefício:** A cessão de uso permite distribuir custos ao longo do tempo e já inclui suporte, atualizações e capacitação contínua, evitando gastos adicionais com serviços complementares.
- **Escalabilidade, integração e interoperabilidade:** A plataforma integra todos os sistemas municipais existentes, centralizando dados e processos, permitindo automação de fluxos administrativos, notificações multicanais e visão consolidada de indicadores estratégicos.
- **Suporte contínuo e capacitação permanente:** Atendimento técnico especializado e treinamento constante para servidores, garantindo o uso eficiente da plataforma e a melhoria contínua da gestão municipal.

b) Desenvolvimento interno - Riscos e limitações

Embora ofereça maior autonomia tecnológica, o desenvolvimento interno apresenta limitações:

- Alta demanda de recursos humanos especializados e infraestrutura tecnológica;
- Prazo de desenvolvimento prolongado, com risco de atraso na entrega de funcionalidades críticas;
- Manutenção, atualização normativa e evolução tecnológica dependem integralmente do corpo técnico municipal, gerando sobrecarga e riscos operacionais contínuos;
- Possibilidade de inconsistência na integração de sistemas existentes e baixa escalabilidade frente a novas demandas.

c) Aquisição definitiva de software isolado - Limitações

- Alto desembolso inicial e menor flexibilidade contratual;
- Necessidade de contratação adicional para suporte, manutenção, capacitação e atualização normativa;
- Menor capacidade de integração com sistemas municipais e adaptação a mudanças organizacionais;
- Ausência de acompanhamento estratégico e evolução contínua da solução.

4.4. CONCLUSÃO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Considerando os critérios técnicos, operacionais, financeiros e estratégicos, conclui-se pela contratação de empresa especializada para a prestação dos serviços de cessão de uso da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, garantindo interoperabilidade, centralização de informações, automação de processos, atendimento digital omnichannel, bem como serviços contínuos de suporte, manutenção, atualização, treinamento, consultoria e assessoramento para todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru (**SOLUÇÃO 3**).

Essa opção alinha-se às melhores práticas de gestão pública e atende, de forma eficiente, às necessidades descritas no Tópico 2 deste Estudo Técnico Preliminar, especialmente no que se refere a:

- Fortalece a capacidade gerencial e administrativa, padronizando rotinas, agilizando processos e assegurando a tempestividade no cumprimento das obrigações legais;
- Aprimora os sistemas de informação, consolidando dados e indicadores estratégicos que subsidiam decisões e planejamento público;
- Disponibiliza uma plataforma moderna, segura e escalável, capaz de integrar de forma eficiente a gestão de todos os serviços municipais;
- Amplia a transparência e o acesso do cidadão, por meio de canais digitais e físicos, promovendo maior participação e controle social;
- Alinha-se aos princípios da administração pública, incluindo eficiência, publicidade, economicidade e transparência, fortalecendo a governança digital e a modernização da gestão municipal.

5. DO DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5.1. A solução proposta consiste na contratação de uma plataforma tecnológica integrada, hospedada em ambiente de nuvem (cloud computing), que contemple duas frentes essenciais e interdependentes: a gestão interna digital dos processos administrativos do Município de Caruaru e o atendimento ao cidadão por meio de canais digitais acessíveis. A contratação incluirá o fornecimento de licenças de uso, implantação, consultoria, treinamento, suporte técnico, manutenção corretiva e adaptativa, além de customizações e

integrações com os sistemas legados existentes no município.

5.2. A frente de Gestão Interna Digital será composta por uma Plataforma de Processos e gestão de fluxos de trabalho (workflow), controle de prazos, indicadores de produtividade e integração com os sistemas internos já utilizados pelo Município. Essa plataforma permitirá maior rastreabilidade, eficiência operacional, padronização de procedimentos, aumento da transparência e economia de tempo e recursos. Também contemplará painéis gerenciais, relatórios customizáveis e funcionalidades que auxiliem na gestão estratégica das áreas administrativas.

5.3. A frente de Atendimento ao Cidadão Digital incluirá a disponibilização de um aplicativo móvel (Android e iOS) e de uma plataforma web responsiva, unificados e integrados ao sistema de gestão interna. Esses canais permitirão ao cidadão registrar solicitações, realizar agendamentos, consultar serviços, receber notificações em tempo real (SMS, e-mail, WhatsApp e push), acompanhar o andamento de suas demandas e acessar comunicados oficiais. A plataforma deverá garantir acessibilidade digital (em conformidade com WCAG 2.1), usabilidade intuitiva e integração com bases públicas, como o sistema gov.br, quando aplicável. A comunicação entre cidadão e prefeitura será centralizada, reduzindo deslocamentos presenciais e ampliando o acesso aos serviços públicos.

5.4. A solução como um todo deverá atender aos padrões de segurança da informação, estar em conformidade com a LGPD, permitir controle de acesso por perfil, garantir a integridade dos dados e adotar medidas de prevenção a incidentes cibernéticos. Também deverá seguir boas práticas de governança digital e sustentabilidade, como a redução do uso de papel, incentivo ao trabalho remoto e menor impacto ambiental. A contratação deve prever capacitação dos servidores públicos, apoio técnico contínuo, consultoria especializada e manutenção tecnológica constante.

5.5. A empresa contratada deverá observar os prazos estabelecidos para cada etapa, incluindo condições para pagamentos vinculados ao recebimento definitivo de cada fase.

5.6. A solução deve estar adequada à realidade e às necessidades do Município de Caruaru, garantindo segurança, confiabilidade, flexibilidade e suporte contínuo, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normativas aplicáveis.

5.7. Os detalhes específicos das etapas, cronograma, prazos, condições e quantitativos estarão descritos no Termo de Referência, incluindo:

5.7.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

5.7.1.1. O sistema deve ser disponibilizado em um servidor WEB seguro, com certificado SSL, garantindo a integridade e confidencialidade das informações. Deve apresentar alta disponibilidade, com um uptime mínimo de 99%, permitindo acesso contínuo pela internet.

5.7.1.2. Quanto à arquitetura, a aplicação deve ser projetada para ser altamente escalável e adaptável às necessidades dos órgãos públicos, assegurando eficiência operacional mesmo em momentos de pico de demanda. A solução deve otimizar o fluxo de trabalho dos servidores municipais, melhorar a experiência dos cidadãos e, ao mesmo tempo, ser economicamente viável, reduzindo custos operacionais desnecessários.

5.7.1.3. O sistema deve ser resiliente a falhas, garantindo a continuidade dos serviços e a disponibilidade ininterrupta das funcionalidades críticas para a gestão urbana e a comunicação com a população.

5.7.1.4. A solução será utilizada para o atendimento de diferentes áreas estratégicas da Administração Municipal, organizadas em cinco eixos funcionais, a saber:

EIXO 1 – INOVAÇÃO SOCIAL: educação, esporte, saúde, assistência social, inclusão, garantia de

direitos e políticas para mulheres.

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO: emprego, renda, empreendedorismo, desenvolvimento econômico, turismo, tecnologia e zona rural.

EIXO 3 – GESTÃO DO TERRITÓRIO E DA CIDADE: infraestrutura, mobilidade urbana, serviços públicos, meio ambiente, segurança e sustentabilidade.

EIXO 4 – CULTURA: produção cultural, memória, patrimônio, artes e eventos culturais.

EIXO 5 – GESTÃO E TECNOLOGIA: planejamento, gestão fiscal, captação de recursos, administração, controle interno, procuradoria, previdência e transformação digital.

5.7.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

5.7.2.1. A modernização e automatização dos processos digitais em ambientes governamentais exigem soluções robustas, escaláveis e seguras. A adoção de um ambiente de serviços em nuvem garante alta disponibilidade, desempenho otimizado e flexibilidade para atender a demanda de recursos em constante crescimento. Para assegurar a operação eficiente do sistema e facilitar sua manutenção e expansão, é imprescindível a utilização de tecnologias que automatizem processos de gestão, armazenamento, comunicação e segurança, conforme estabelecido em normativas que regulam a gestão pública e digitalização de processos administrativos.

5.7.2.2. O objetivo é descrever os requisitos necessários para a implementação e gestão de um ambiente tecnológico de alta performance, utilizando serviços em nuvem que garantam a escalabilidade, segurança e a integração de sistemas de maneira eficaz. Este ambiente deve ser estruturado de modo a suportar a operação contínua, monitoramento em tempo real e permitir a automação de processos críticos, com foco em segurança e agilidade no atendimento às demandas de processamento e armazenamento.

5.7.2.3. O serviço deverá garantir backup, restauração, replicação e balanceamento de carga para as operações de banco de dados;

5.7.2.4. A solução deverá haver compatibilidade com bancos de dados relacionais como MySQL, PostgreSQL ou outros, de acordo com a necessidade;

5.7.2.5. A solução deverá fornecer recursos computacionais elásticos para suporte à infraestrutura da aplicação, permitindo a escalabilidade vertical e horizontal conforme o volume de acessos e carga de processamento;

5.7.2.6. A solução deverá garantir uma rede privada e segura para comunicação entre os serviços da nuvem, com controle granular de acesso público e privado;

5.7.2.7. A solução deverá monitorar a aplicação para detectar anomalias no desempenho e uso de recursos, gerando relatórios automáticos sobre possíveis problemas e soluções;

5.7.2.8. A solução deverá permitir o envio escalável de notificações via e-mail, com capacidade nominal de 100 (cem) mensagens por segundo, devendo possibilitar escalabilidade automática até 500 (quinhentas) mensagens por segundo para campanhas de grande volume ou situações emergenciais. A infraestrutura deverá possuir capacidade técnica de processamento de até 2.000.000 (dois milhões) de mensagens diárias, sem obrigatoriedade de utilização contínua, garantindo desempenho, confiabilidade, estabilidade, rastreabilidade e confidencialidade das comunicações.

A plataforma deverá empregar mecanismos de fila, reenvio automático, controle de entregabilidade, autenticação (SPF, DKIM e DMARC), monitoramento em tempo real e conformidade integral com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

5.7.2.9. A solução deverá gerenciar de forma segura as credenciais de banco de dados, chaves de API e outros segredos, com rotação de chaves e recuperação de informações criptografadas;

5.7.2.10. O sistema deverá garantir a auditoria de acessos e alterações às credenciais;

5.2.7.11. A solução deverá gerenciar a entrada de solicitações para as APIs da aplicação, roteando corretamente as requisições Web, Mobile, IoT e demais fontes, com suporte à autenticação e controle de tráfego;

5.2.7.12. A solução deverá permitir a limitação e segurança das requisições por meio de políticas de uso e proteção contra DDoS;

5.2.7.13. O sistema deverá armazenar de maneira segura todos os documentos e arquivos da aplicação, com alta disponibilidade e recuperação automática em caso de falha;

5.2.7.14. A solução deverá permitir o armazenamento de grandes volumes de dados com políticas de ciclo de vida e versionamento;

5.2.7.15. A solução deverá proteger a aplicação contra ameaças da web, como tentativas de exploração de vulnerabilidades comuns (SQL Injection, Cross-Site Scripting) e ataques de negação de serviço (DDoS);

5.2.7.16. O sistema deverá gerenciar a fila de mensagens entre os serviços para evitar sobrecarga e garantir a comunicação assíncrona entre os módulos;

5.2.7.17. A solução deverá permitir a configuração de múltiplas filas com diferentes prioridades e tempos de espera;

5.2.7.18. A solução deverá gerenciar as chaves criptográficas usadas para proteger os dados armazenados e transferidos entre os serviços, garantindo que todas as informações confidenciais estejam devidamente protegidas;

5.2.7.19. O sistema deverá permitir o controle de acesso às chaves e a criação de políticas de segurança;

5.2.7.20. A solução deverá ser capaz de rastrear e identificar gargalos ou falhas na infraestrutura.

5.7.3. SERVIDORES E INFRAESTRUTURA

5.7.3.1. Disponibilidade e Segurança: A solução deverá estar hospedada em servidor seguro, garantindo um Acordo de Nível de Serviço (SLA) com disponibilidade mínima de 99% em ambiente de nuvem privada.

5.7.3.2. Proteção e Controle de Acesso

- a) A solução deverá possuir um sistema de Firewall robusto para controle e monitoramento do tráfego de rede, protegendo contra acessos não autorizados e ameaças externas.
- b) A solução deverá contar com um sistema de UTM (Unified Threat Management) para a gestão centralizada de ameaças, incluindo prevenção contra intrusão, antivírus de rede e filtragem de conteúdo.

5.7.3.3. Backup e Recuperação

- a) A solução deverá possuir uma estrutura independente para backup, escalonável, garantindo um armazenamento mínimo de 4 TB.
- b) O sistema de backup deverá ser redundante e contar com protocolos de recuperação rápida para minimizar impactos em caso de falha.

5.7.4. CENTRALIZADOR DE DEMANDAS

5.7.4.1. A solução deverá possuir um centralizador para solicitações oriundas dos canais de atendimento, quais sejam: aplicativo, portal web, whatsapp, integrações e solicitações geradas diretamente pelo centralizador de demandas;

5.7.4.2. O Centralizador de demandas deverá possuir interface de fácil navegação e ser acessível por dispositivos móveis e navegadores web;

5.7.5. LOGIN E SEGURANÇA

5.7.5.1. Login Unificado e Autenticação Segura via Tokens

5.7.5.1.1. A solução deverá possuir um sistema de login unificado, utilizando autenticação baseada em tokens de segurança para garantir acessos seguros e controlados.

5.7.5.1.2. A autenticação deverá ser realizada por meio do JSON Web Token (JWT), onde, ao inserir suas credenciais (usuário e senha), o usuário receberá um token de acesso temporário. Esse token conterá as permissões e regras de acesso associadas ao usuário, garantindo que ele só possa acessar as funcionalidades autorizadas.

5.7.5.1.3. A solução deverá adotar tokens criptografados e assinados digitalmente, minimizando o risco de ataques de interceptação e garantindo a integridade dos acessos. Além disso, os tokens deverão possuir um tempo de expiração configurável para reforçar a segurança.

5.7.5.1.4. A solução deverá permitir a integração com outros sistemas da contratante por meio de tokens de acesso seguros, eliminando a necessidade de compartilhamento direto de senhas. Dessa forma, sistemas externos poderão autenticar usuários e consumir serviços de forma controlada e segura.

5.7.5.1.5. Caso seja necessário, a solução deverá suportar multi-login, permitindo que um mesmo usuário possa acessar a plataforma por diferentes dispositivos, garantindo continuidade no uso sem comprometer a segurança.

5.7.6. ACESSO AO SISTEMA

5.7.6.1. O acesso ao sistema deverá seguir um fluxo seguro e eficiente, variando conforme o perfil do usuário:

1. PARA SERVIDORES

- a) O servidor deverá inserir suas credenciais (usuário e senha) na interface de autenticação.
- b) Após validação das credenciais, um token JWT (JSON Web Token) é gerado e enviado ao servidor.
- c) O servidor poderá acessar apenas os módulos administrativos e operacionais conforme seu nível de permissão.
- d) O sistema verifica periodicamente a validade do token e, se necessário, solicita uma renovação de autenticação.
- e) O servidor pode encerrar sua sessão manualmente ou um administrador pode revogar o token em caso de necessidade de segurança.

2. PARA CIDADÃOS

- a) O cidadão deverá inserir suas credenciais (usuário e senha) ou autenticar-se via métodos alternativos como integrações de login.
- b) Após validação das credenciais, um token JWT deverá ser gerado e enviado ao cidadão.
- c) O cidadão poderá acessar apenas os serviços disponíveis ao seu perfil, como consultas, solicitações e acompanhamento de processos.
- d) O sistema verifica periodicamente a validade do token e pode solicitar re-autenticação para garantir a segurança do acesso.
- e) O cidadão pode encerrar sua sessão manualmente, e, em caso de suspeita de comprometimento, o token poderá ser revogado automaticamente pelo sistema.

5.7.7. Estrutura Organizacional

5.7.7.1. Organograma Hierárquico

- a. A funcionalidade de organograma deverá fornecer uma representação hierárquica visual e funcional dos setores e subsetores da organização pública.
- b. Cada setor deverá ser expansível e retrátil para exibir seus subsetores.
- c. Permitir visualização dos usuários atribuídos a cada setor/subsetor.
- d. Possibilitar a troca de setor utilizando o organograma.
- e. Fornecer estatísticas sobre os setores cadastrados, incluindo quantidade de setores ativos, inativos e usuários online.

5.7.7.2. Gestão e Manutenção de Estrutura Organizacional

- a. Permitir renomear setores e subsetores, garantindo que documentos previamente tramitados mantenham o nome antigo do setor.
- b. Disponibilizar link de convite de cadastro para servidores, permitindo pré-cadastro e aprovação posterior.
- c. Permitir reordenar setores e subsetores em diferentes hierarquias dentro do organograma.
- d. Viabilizar movimentação dinâmica entre os “galhos” da estrutura, adaptando as hierarquias à realidade do órgão.

5.7.7.2.1. Funcionalidade de Arrastar Setores

Permitir arrastar setores e subsetores para outra hierarquia, tornando-os subsetores do novo setor designado.

5.7.7.3. Módulo de Agendamentos

A solução deverá oferecer controle eficiente de atendimentos presenciais, otimizando recursos e espaços institucionais.

5.7.7.3.1. Funcionalidades Principais

Dashboard de Agendamentos: visualização consolidada de:

- a. Total de agendamentos cadastrados;
- b. Vagas disponíveis e preenchidas;
- c. Status dos agendamentos (Ativo, Cancelado, Concluído);
- d. Datas e horários;
- e. Filtros por setor, categoria, status e período.

5.7.7.3.2. Criação e Gerenciamento de Agendamento

Inclusão de: nome do evento, descrição, categoria, setores responsáveis, descrição detalhada, banner visual, local e horário, gerenciamento de vagas, ativação/inativação de agendamentos.

5.7.7.3.2.1. Gerenciamento de Locais e Datas

- a) Criação de locais e definição de endereços;
- b) Controle de horários disponíveis;

- c) Configuração de múltiplas datas e horários;
- d) Gerenciamento da capacidade de atendimento.

5.7.7.4. Confirmação de Presença e Monitoramento

- Visualização de cidadãos inscritos;
- Confirmação manual da presença;
- Cancelamento ou reagendamento de vagas;
- Indicação de cidadãos que excluam a conta.

5.7.7.5. Busca Avançada, Filtragem e Notificações

- Busca por nome, CPF, código do agendamento, setor, categoria e status;
- Limitação de resultados;
- Notificações via push e e-mail sobre agendamentos, alterações de datas, locais ou horários e preenchimento de vagas.

5.7.7.6. Módulo de Cadastramento

Permitir criação, gerenciamento e monitoramento de cadastramentos para serviços e eventos públicos.

5.7.7.6.1. Funcionalidades

- Criação de cadastramentos personalizados para eventos institucionais, concursos, serviços públicos e programas sociais;
- Configuração de título, descrição, setor responsável, limitação de vagas e campos personalizados;
- Gerenciamento dos cadastramentos (edição, status ativo/inativo, acompanhamento em tempo real, exportação de dados);
- Listagem e busca avançada com filtros e paginação.

5.7.7.7. Cadastro de Cidadãos e Monitoramento

- Cadastro de dados pessoais, documentos e campos específicos;
- Confirmação de participação e aceite dos termos;
- Monitoramento do status do cadastramento (Ativo, Cancelado, Em Análise);
- Validação e exportação de registros para integração com outros sistemas.

5.7.8. Módulo de Serviços

Administração e acompanhamento de serviços internos e externos.

5.7.8.1. Funcionalidades Principais

- a) Cadastro e gerenciamento de serviços (categorias, setores responsáveis, prazos, status, sigilo, anexos);
- b) Biometria facial para validação quando necessário;
- c) Personalização de campos (numéricos, monetários, CPF/CNPJ, mapas, anexos, datas, Webview, visibilidade, obrigatoriedade)
- d) Relatórios e análise (tempo médio de resposta, identificação de gargalos, exportação e métricas de desempenho).

5.7.9. Módulo de Solicitações

Centralização e otimização de demandas enviadas pelos cidadãos.

Funcionalidades

- Dashboard de Solicitações com categorias: Iniciadas, Em Espera, Respondidas, Concluídas, Total;
- Criação de solicitações (identificação do cidadão, categoria, tipo de serviço, formulário dinâmico, upload de arquivos, distribuição hierárquica);
- Gerenciamento e acompanhamento detalhado (protocolo, status, geolocalização, histórico, linha do tempo, modal de dados, impressão);
- Ferramentas de resposta e tramitação (responder, templates, tramitação interna, transferência, conclusão);
- Busca avançada (nome, CPF, protocolo, filtros por data, status, secretaria ou serviço).

5.7.10. Módulo de Documentos

Criação, preenchimento, assinatura e gerenciamento de documentos administrativos.

Funcionalidades

- a) Criação e configuração de documentos (título, tipo, prazo, modelo, placeholders);
- b) Preenchimento automatizado a partir de dados de serviços cadastrados;
- c) Assinatura digital (envio, assinatura pelos signatários, validação, hash de conferência);
- d) Linha do tempo e histórico de assinaturas;
- e) Impressão, download e compartilhamento;
- f) Solicitação de documentos pelo cidadão;
- g) Criação e disponibilização de documentos pelo servidor;
- h) Recepção de documentos pelo cidadão;
- i) Garantia de fluxo eficiente e conformidade institucional.

5.7.11. Módulo de Arquivos

Armazenamento e gerenciamento de documentos institucionais.

Funcionalidades

- a. Cadastro e publicação de arquivos (título, descrição, categoria, banner, status, upload, acesso público/privado);
- b. Gerenciamento de arquivos (edição de metadados, alteração de status, download seguro, histórico de versões);
- c. Listagem e pesquisa avançada (filtros por título, categoria, setor, status, data, responsável);
- d. Controle de acesso e permissões (perfis de usuários, visualização, edição, exclusão, auditoria);
- e. Segurança e backup (cópias periódicas, controle de integridade, proteção contra exclusões não autorizadas).

5.7.12. Módulo de Relatórios

Geração de análises operacionais e administrativas.

Funcionalidades

- a) Dashboard de relatórios (Solicitações, Estatísticas, Agendamentos);
- b) Criação de relatórios personalizados (tipo, título, descrição, serviços incluídos, formato, período, filtros);
- c) Exportação e download;
- d) Análise de eficiência e uso (usuários ativos, acessos, eficiência);
- e) Indicadores e métricas (monitoramento de serviços, evolução de atendimentos, comparação histórica);
- f) Visualização gráfica (gráficos interativos, dashboards, relatórios dinâmicos);
- g) Controle de acesso e permissões (por setor e função, LGPD, logs de auditoria);
- h) Monitoramento e exportação automática de relatórios.

5.7.13. Módulo de Avaliações

Monitoramento e análise da qualidade dos serviços prestados.

5.7.13.1. Funcionalidades Principais

1. Painel de Avaliações Consolidado

- Exibir nota média geral dos serviços;
- Quantidade total de avaliações registradas;
- Distribuição de notas (1 a 5 estrelas) com gráficos comparativos;
- Filtros por secretaria, serviço, data e status das avaliações;
- Interface intuitiva para navegação e análise detalhada da satisfação dos cidadãos.

2. Listagem de Avaliações

- Permitir acesso a uma listagem detalhada contendo:
- Protocolo da solicitação associada;
- Secretaria responsável pelo serviço;
- Nome do cidadão que realizou a avaliação (quando aplicável);
- Data de avaliação e nota atribuída;
- Descrição do feedback do cidadão.
- Permitir que gestores identifiquem padrões de atendimento e adotem ações estratégicas para melhoria contínua.

3. Detalhamento de Avaliação

- Cada avaliação pode ser acessada individualmente para análise detalhada, permitindo visualização de:
 1. Histórico da solicitação associada;
 2. Respostas do servidor ou equipe responsável;
 3. Documentação anexada e interações no processo;
 4. Possibilidade de responder ao cidadão para esclarecimentos adicionais.
- Permitir ajustes em tempo real nos serviços prestados.

4. Registro e Cálculo de Avaliações

- Cidadão fornece feedback após a conclusão do serviço, atribuindo nota de 1 a 5;
- Critérios de cálculo e apresentação:
 1. Tela de avaliação intuitiva (ex: emojis) após a conclusão de cada serviço;
 2. Cálculo da média de avaliação por serviço considerando todas as solicitações concluídas;
 3. Cálculo de média por departamento, caso o serviço esteja vinculado a um;
 4. Cálculo de média por secretaria, caso o serviço esteja vinculado a uma;
 5. Atualização dinâmica das médias conforme novas avaliações;
 6. Garantia de privacidade e segurança das informações dos cidadãos.

5. Relatórios e Indicadores de Satisfação

- Geração de relatórios e exportação de dados para análise gerencial;
- Principais métricas:
 1. Índice de satisfação por serviço e secretaria;
 2. Média de notas por período;
 3. Avaliações mais frequentes e seus motivos;
 4. Correlação entre avaliações e tempo de resposta das solicitações;
- Dados embasam a tomada de decisão e aprimoram a qualidade do atendimento.

6. Filtragem e Busca Avançada

- Localização rápida de avaliações específicas através de critérios:
- Nota atribuída (1 a 5 estrelas);
 1. Serviço ou secretaria;
 2. Data de avaliação;
 3. Nome do cidadão ou protocolo;
- Facilita identificação de problemas recorrentes e implementação de melhorias estratégicas.

5.7.14. Módulo de Notificação Push

O módulo de notificação push será responsável pelo envio de comunicados oficiais e informativos à população, otimizando a comunicação entre a administração pública e os cidadãos. O envio em tempo real permitirá divulgar eventos temporários, avisos de trânsito, emergências e outras informações relevantes, garantindo que os comunicados oficiais sejam recebidos de forma rápida, segura e eficiente.

5.7.14.1. Painel de Controle de Notificações

A solução deverá possuir um painel centralizado para gerenciamento das notificações.

Funcionalidades mínimas exigidas:

- Histórico completo de notificações enviadas;
- Indicação do status das notificações (enviada, programada, falha no envio, etc.);
- Segmentação do público para notificações direcionadas;
- Criação e edição de notificações personalizadas;
- Edição e reprogramação de notificações agendadas.

5.7.14.2. Criação e Personalização de Notificações

A solução deverá permitir a criação de notificações com diversas opções de personalização, incluindo:

- Definição de título e descrição;
- Inclusão de links e imagens;
- Redirecionamento para serviços, agendamentos, cadastramentos ou links externos;
- Inserção de emojis e formatação de texto para aprimorar o engajamento do cidadão.

5.7.14.3. Segmentação e Filtros Avançados

O módulo deverá garantir que as notificações alcancem o público correto.

A solução deverá permitir:

- Segmentação por localização geográfica (bairro, CEP, cidade, etc.);
- Filtragem por dados demográficos (idade, gênero, etc.);
- Importação de listas personalizadas de destinatários (CPF ou outros identificadores).

5.7.14.4. Programação de Envios e Monitoramento

A solução deverá permitir o envio imediato ou o agendamento de notificações para horários específicos.

Funcionalidades mínimas:

- Exibição de notificações entregues, abertas e interações dos cidadãos;
- Visualização de notificações pendentes e status de envio;
- Reenvio automático de notificações falhadas.

5.7.14.5. Segurança e Controle de Acesso

Todas as notificações deverão ser protegidas e acessadas de forma segura.

A solução deverá contemplar:

- Controle de acessos baseado em perfis e permissões;
- Criptografia de dados para transmissão segura;
- Registro de logs e trilhas de auditoria;
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando a privacidade dos cidadãos.

5.7.14.6. Integração com WhatsApp

A solução deverá permitir o envio de notificações sobre serviços ou agendamentos diretamente pelo WhatsApp.

A funcionalidade deverá possibilitar a comunicação com listas de cidadãos, utilizando um canal amplamente acessível e eficiente.

a) Tipos de Comunicação via WhatsApp

A solução deverá oferecer três formas distintas de comunicação:

1. Notificações via Template Messages

- Utilização de mensagens pré-aprovadas pela **WhatsApp Business API**;
- Aplicação para comunicações oficiais, como confirmações de agendamentos, atualizações de serviços e notificações institucionais;
- Mensagens padronizadas para conformidade com as políticas do WhatsApp;
- Permitir a seleção de modelos cadastrados e parametrização dinâmica (ex.: nome do cidadão, data, horário).

2. Notificações via Session Messages

- Envio de mensagens personalizadas dentro da janela ativa de atendimento;
- Comunicação direta e interativa com o cidadão, permitindo respostas e interação com atendentes ou chatbots;
- Redação livre por usuários autorizados, observando as diretrizes da **WhatsApp Business API**.

3. Solicitação de Serviços via WhatsApp

- Possibilidade de o cidadão iniciar solicitações de serviços diretamente pelo aplicativo;
- Exibição de lista de serviços disponíveis e coleta de informações necessárias para abertura da solicitação;
- Geração automática de protocolo de atendimento;
- Envio de atualizações periódicas sobre o andamento da solicitação.

5.7.14.7. Consentimento do Usuário

- a. A solução deverá obter o consentimento explícito dos cidadãos antes do envio de notificações via WhatsApp.
- b. O usuário deverá poder gerenciar suas preferências de comunicação dentro do aplicativo.
- c. O consentimento deverá ser registrado, armazenado e gerido conforme as normas da LGPD.

5.7.14.8. Monitoramento e Relatórios

A solução deverá registrar todas as notificações enviadas, com relatórios detalhados sobre taxa de entrega, leitura e engajamento.

Métricas mínimas:

- Taxa de sucesso no envio;
- Mensagens lidas e respondidas;
- Interações dos usuários.

Relatórios personalizáveis deverão ser disponibilizados para análise de efetividade e melhoria da comunicação institucional.

5.7.14.9. Segurança e Compliance

- a. Toda comunicação deverá ser criptografada de ponta a ponta, garantindo proteção das informações.
- b. O cidadão poderá revogar o consentimento a qualquer momento.
- c. Armazenamento de logs, consentimentos e registros deverá seguir rigorosamente as diretrizes da LGPD.

5.7.14.10. Infraestrutura e Integração

- a) A solução deverá utilizar **serviços de balanceamento de carga** para otimizar o tráfego de mensagens.
- b) O armazenamento de mensagens e logs deverá ser seguro, escalável e redundante.
- c) A integração com outras **APIs e módulos da plataforma** deverá ser facilitada, garantindo interoperabilidade entre sistemas e eficiência operacional.

5.7.19. MÓDULO DE EVENTOS

A solução deverá permitir o gerenciamento, organização e divulgação de eventos promovidos pela administração pública. A funcionalidade deverá possibilitar que servidores criem, editem e acompanhem eventos de forma eficiente, garantindo transparência e acesso público a informações atualizadas sobre cada evento.

5.7.19.1. Funcionalidades Principais

a) Painel de Gerenciamento de Eventos

- Disponibilização de painel intuitivo apresentando a listagem e o status dos eventos cadastrados;
- Visualização de eventos em andamento, futuros e concluídos;
- Filtros por categoria, local, secretaria responsável e data;
- Gerenciamento de eventos vinculados a iniciativas institucionais;
- Possibilidade de vinculação de eventos a serviços, agendamentos ou cadastramentos do sistema;
- Exportação de listas e relatórios para análise gerencial.

b) Criação e Edição de Eventos

Permitir o cadastro e edição de eventos com os seguintes campos obrigatórios:

- a. Título do evento;
- b. Local (com geolocalização opcional);
- c. Data e horário de início e término;
- d. Descrição detalhada;
- e. Banner e materiais visuais de divulgação;
- f. Vínculo com outras ações ou programas.

c) Calendário Interativo

- Exibição dos eventos em calendário visual com navegação mensal, semanal e anual;
- Criação de eventos diretamente a partir da seleção de uma data;
- Edição e exclusão de eventos existentes;
- Exibição de status e informações rápidas via tooltip ou modal.

d) Gerenciamento de Participação

- Acompanhamento da presença e engajamento dos cidadãos inscritos;
- Registro de confirmações de participação;
- Possibilidade de emissão de listas de presença e certificados, quando aplicável.

e) Segurança e Controle de Acesso

- Definição de perfis com permissões distintas para criação, edição ou exclusão de eventos;
- Proteção de dados de participantes conforme a LGPD;
- Registro de todas as ações realizadas no módulo para auditoria.

5.7.20. MÓDULO DO CIDADÃO

A solução deverá oferecer um módulo específico para o cidadão, permitindo o cadastro, o acesso a serviços digitais e o acompanhamento de solicitações e comunicações, assegurando transparência, eficiência e proteção de dados pessoais.

5.7.20.1. Funcionalidades Principais**a) Cadastro e Gerenciamento de Cidadãos**

- Registro com dados obrigatórios (nome completo, CPF, data de nascimento, telefone e e-mail);
- Inclusão de informações complementares, como endereço completo e NIS
- Atualização e edição de dados cadastrais conforme necessidade;
- Controle de status do cadastro (Ativo/Inativo).

b) Listagem e Pesquisa Avançada

- Consulta de cidadãos por nome, CPF, bairro, status ou gênero;
- Filtros avançados e paginação para otimização da navegação;
- Exportação de dados para relatórios institucionais.

c) Acesso a Serviços Digitais

- Solicitação eletrônica de documentos e certidões;
- Agendamento de atendimentos;
- Acompanhamento de status das solicitações em tempo real.

d) Notificações e Comunicados

- Sistema de notificações automáticas sobre atualizações, prazos e comunicados;
- Configuração de preferências pelo cidadão quanto aos tipos de notificação desejados;
- Possibilidade de cancelamento de notificações a qualquer momento.

e) Histórico de Interações

- Consulta ao histórico de solicitações, agendamentos e documentos emitidos;
- Disponibilização de downloads de documentos emitidos;
- Visualização de tramitações associadas às solicitações.

f) Segurança e Controle de Acesso

- Autenticação segura e criptografia de dados sensíveis;
- Validação automática de CPF e consistência cadastral;
- Conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

5.7.21. MÓDULO DE USUÁRIOS E PERMISSÕES

A solução deverá disponibilizar módulo destinado ao gerenciamento de perfis de usuários, servidores e gestores, com controle detalhado de permissões e níveis de acesso, assegurando rastreabilidade e segurança administrativa.

5.7.21.1. Funcionalidades Principais**a) Cadastro e Edição de Usuários**

- Inclusão de novos usuários com dados básicos (nome, e-mail, CPF, telefone);
- Associação a grupos, setores e cargos institucionais;
- Definição de status de atividade (Ativo, Inativo, Férias, Licença);
- Possibilidade de auto-cadastro com aprovação administrativa.

b) Controle de Permissões e Acessos

- Criação de grupos de permissões personalizáveis;
- Definição granular de permissões por módulo (visualizar, editar, excluir, criar);
- Auditoria e rastreabilidade das ações realizadas por cada usuário;

- Notificação automática sobre alterações em status e permissões.

c) Listagem e Filtros de Usuários

- Consulta por nome, cargo, setor ou status;
- Exibição de usuários ativos, suspensos, licenciados ou em férias;
- Estatísticas de acessos e atividades recentes.

5.7.19.21. Gestão de Setores

5.7.19.21.1. Descrição Geral

A funcionalidade de **Gestão de Setores** deverá permitir a estruturação organizacional dentro da solução, garantindo a hierarquia entre Secretarias (setores pai) e Departamentos (setores filhos). Essa estrutura facilita o gerenciamento dos atendimentos e solicitações, assegurando o encaminhamento adequado das demandas.

5.7.19.21.2. Configuração de Setores

A solução deverá permitir a criação e configuração de setores conforme as necessidades da administração pública. Os setores serão organizados em uma hierarquia que diferencia as Secretarias dos Departamentos vinculados.

a) Campos a serem preenchidos

- **Título:** Nome oficial do setor, utilizado para identificação dentro da solução;
- **Escolher Setor Pai:** Define se o setor criado pertence a uma secretaria existente (setor pai) ou se é um setor independente;
- **Protocolo:** Código composto por três letras utilizado para gerar os números de protocolo das solicitações encaminhadas ao setor;
- **Sigla:** Abreviatura do nome do setor para fácil referência dentro da solução;
- **Status:** Definição do status ativo ou inativo do setor, permitindo desativar setores que não estejam mais em uso.

b) Hierarquia de Setores

- **Setores Pai (Secretarias):** Representam as Secretarias Municipais ou grandes divisões dentro da administração;
- **Setores Filhos (Departamentos):** Representam os departamentos ou subdivisões de uma Secretaria, responsáveis diretos por demandas específicas;
- A solução deverá possibilitar a vinculação entre setores pai e filhos, garantindo a organização e o encaminhamento correto das solicitações.

5.7.19.22. Configuração de Categorização

5.7.19.22.1. Descrição Geral

A funcionalidade de **Configuração de Categorização** deverá permitir a gestão e personalização das categorias utilizadas para agrupar os tipos de serviços no aplicativo, garantindo organização eficiente e direcionada das demandas dos cidadãos.

5.7.19.22.2. Funcionalidades Principais

- **Criação e Edição de Categorias:** Permitir a criação de categorias personalizadas para agrupar serviços conforme suas especificidades, com possibilidade de edição e atualização a qualquer momento;
- **Personalização de Exibição:** Permitir título descritivo, seleção de cores e ícones personalizados (SVG ou PNG), com ferramenta de seletor de cores;
- **Controle de Ativação:** Possibilitar ativação ou desativação de categorias, garantindo coerência na exibição;
- **Vinculação com Setores de Atendimento:** Possibilitar associação de categorias a setores específicos, com direcionamento automático das solicitações;
- **Restrições de Exibição:** Permitir definição de restrições de exibição por gênero e/ou idade, possibilitando segmentação adequada dos serviços.

5.7.19.23. Respostas Predefinidas

5.7.19.23.1. Descrição Geral

A funcionalidade de **Respostas Predefinidas** deverá oferecer um módulo para agilizar o atendimento das solicitações, permitindo o uso de mensagens padronizadas e garantindo eficiência e uniformidade nas comunicações.

5.7.19.23.2. Funcionalidades Principais

- **Criação de Respostas Predefinidas:** Cadastrar mensagens com título identificador e conteúdo, com opção de ativar ou desativar;
- **Gerenciamento e Edição:** Permitir edição, exclusão e categorização das respostas para facilitar a busca;
- **Utilização no Atendimento:** Permitir seleção rápida de respostas durante o atendimento, com possibilidade de personalização antes do envio.

5.7.19.24. Banners

5.7.19.24.1. Descrição Geral

A funcionalidade de **Banners** deverá permitir a configuração e exibição de imagens promocionais ou informativas dentro da solução, viabilizando comunicação eficiente entre a administração pública e os cidadãos.

5.7.19.24.2. Funcionalidades Principais

- Permitir o envio, cadastro, edição e remoção de banners conforme necessidade administrativa;
- Definir período de exibição com ativação e desativação automáticas;
- Vincular banners a páginas ou seções específicas;
- Monitorar visualizações e interações para otimizar campanhas futuras.

5.7.19.25. Módulo de FAQ (Perguntas Frequentes)

5.7.19.25.1. Descrição Geral

O **Módulo de FAQ** deverá centralizar e disponibilizar respostas às dúvidas mais recorrentes de cidadãos e servidores, garantindo fácil acesso à informação e reduzindo a necessidade de contato com o suporte.

5.7.19.25.2. Funcionalidades Principais

- **Gestão de Perguntas e Respostas:** Criação, edição, exclusão e categorização de perguntas, com associação a serviços e destaque de exibição;
- **Busca e Filtros Avançados:** Ferramentas de pesquisa por palavras-chave, categorias e serviços;
- **Exibição e Acessibilidade:** Interface responsiva e intuitiva, com agrupamento por categorias e integração com assistentes virtuais;
- **Controle de Acesso:** Permitir gestão de permissões, controle de visualização e registro de auditoria;
- **Relatórios e Análises:** Gerar relatórios de acesso, perguntas mais consultadas e feedbacks para aprimoramento contínuo.

5.7.19.26. Módulo de Acesso Rápido

5.7.19.26.1. Descrição Geral

O **Módulo de Acesso Rápido** deverá facilitar a navegação dos usuários, permitindo a criação de atalhos diretos para funcionalidades e serviços mais utilizados, proporcionando agilidade e eficiência no uso da plataforma.

5.7.19.26.2. Funcionalidades Principais

- **Configuração de Atalhos Personalizados:** Permitir definição de serviços disponíveis, organização em categorias e controle de permissões por grupo de usuários;
- **Integração com Serviços e Módulos:** Direcionar o usuário a serviços como solicitações, agendamentos, consultas, notificações e FAQ;
- **Exibição e Acessibilidade:** Garantir interface responsiva, botões dinâmicos e exibição de atalhos mais utilizados na tela inicial.

5.7.19.27. Módulo de Gerenciamento de Bairros

5.7.19.27.1. Descrição Geral

O **Módulo de Gerenciamento de Bairros** deverá permitir a comunicação e o disparo de mensagens por localização, garantindo integração das informações geográficas e segmentação eficiente das comunicações.

5.7.19.27.2. Funcionalidades Principais

- **Cadastro e Atualização:** Edição de dados cadastrais (nome, código e status), com associação a regiões administrativas;
- **Comunicação e Mensageria por Localização:** Disparo de mensagens institucionais segmentadas por bairro;
- **Integração com Informações Geográficas:** Associação de bairros ao cadastro de usuários e uso em análises e políticas públicas;
- **Pesquisa e Filtros Avançados:** Busca por nome, código, região ou status, com listagem dinâmica e navegável.

5.7.19.28. Módulo de Suporte Integrado

5.7.19.28.1. Descrição Geral

O **Módulo de Suporte Integrado** deverá garantir comunicação eficiente entre os usuários e a equipe de suporte, atendendo tanto servidores públicos quanto cidadãos, com canais para registro, acompanhamento e resolução de demandas.

5.7.19.28.2. Funcionalidades Gerais

- Solicitação de suporte técnico e operacional;
- Registro e acompanhamento de problemas (bugs);
- Solicitação de expansão de funcionalidades;
- Envio de título, descrição e imagens;
- Acompanhamento de solicitações e respostas em tempo real.

a) Funcionalidades para Servidores Públicos

- Área de gerenciamento de tickets abertos;
- Registro de solicitações de criação, modificação e treinamento;
- Canal de reporte de falhas;
- Acompanhamento integral de solicitações.

b) Funcionalidades para Cidadãos

- Envio de sugestões e reporte de problemas;
- Canal de suporte com opção de reportar bug ou solicitar melhoria;
- Envio de textos, fotos e arquivos;
- Acompanhamento das interações via chat.

5.7.19.29. Central de Notificações Personalizáveis

A solução deverá disponibilizar uma Central de Notificações para que os servidores possam gerenciar e personalizar as notificações que desejam receber. Esse módulo deverá garantir que cada usuário receba apenas alertas relevantes às suas atividades, otimizando a experiência e evitando notificações desnecessárias.

Funcionalidades da Central de Notificações

5.7.19.29.1. Gerenciamento de Preferências

A solução deverá permitir que os usuários escolham quais tipos de notificações desejam receber, ativando ou desativando categorias específicas conforme sua necessidade.

Tipos de Notificações Disponíveis

- Minha Fila para Assinaturas: Notificação de documentos que precisam da assinatura do servidor.
- Assinaturas Solicitadas por Mim: Alertas sobre documentos que o servidor enviou para assinatura.

- Menções: Notificações quando o usuário for mencionado em processos internos ou comunicados.
- Ações em E-mails Rastreáveis: Alertas sobre atividades relacionadas a e-mails monitorados pelo sistema.
- Avisos em Seu Cadastro: Informações sobre atualizações cadastrais, solicitações de revisão e documentos pendentes.
- Troca de Setor Principal: Notificação sobre mudanças no setor principal do servidor.
- Alteração de Setor Secundário: Atualizações sobre novas vinculações ou remoções em setores adicionais.
- Exportação de Documentos: Alertas quando um documento for exportado e estiver disponível para download.

Opções de Entrega das Notificações

A solução deverá permitir que os servidores escolham o meio pelo qual desejam receber as notificações, incluindo:

1. Notificações dentro do sistema (painel interno);
2. Alertas por e-mail;

Histórico de Notificações

A solução deverá manter um histórico organizado das notificações recebidas, garantindo que os servidores possam consultar alertas anteriores sempre que necessário.

Aplicativo de Serviços Municipais

1. A solução deverá modernizar a interação entre cidadãos e serviços públicos municipais, proporcionando um ambiente digital intuitivo e acessível para realização de diversas ações sem a necessidade de comparecimento presencial.
2. A solução permitirá a digitalização dos serviços que deverá garantir a redução da burocracia, aumentando a eficiência da administração pública e facilitando o acesso aos atendimentos oferecidos pelo município.
3. A solução deverá possuir uma arquitetura robusta e escalável, utilizando React Native com Expo para garantir um desenvolvimento multiplataforma eficiente, permitindo que a base de código seja compartilhada entre os sistemas iOS e Android.
4. A interface do aplicativo deverá ser responsiva e adaptável a diferentes dispositivos, proporcionando uma experiência fluida para todos os cidadãos. Além disso, a solução deverá incluir recursos de acessibilidade, permitindo que pessoas com deficiência utilizem todas as funcionalidades disponíveis sem restrições.
5. A solução deverá atender diversos grupos de usuários que buscam praticidade no acesso aos serviços públicos, incluindo:
 - a. Moradores da cidade, que necessitam de serviços essenciais como solicitação de reparos urbanos e atendimento em setores públicos.
 - b. Empreendedores e empresas, que precisam de suporte para serviços relacionados a tributos, licenciamento e regulamentações municipais.
 - c. Turistas e visitantes, que poderão acessar informações sobre pontos de atendimento e serviços disponíveis na cidade.
 - d. Pessoas com deficiência, garantindo inclusão digital por meio de funcionalidades adaptadas.

6. A solução deverá atender às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a privacidade e a proteção das informações dos usuários.

7. A solução deverá garantir que todas as interações no aplicativo deverão ser armazenadas e tratadas de forma segura, garantindo conformidade com as regulamentações vigentes sobre proteção de dados.

8. A solução deverá ser organizada seguindo o padrão Feature-Based Architecture, que segmenta o código por funcionalidades específicas, garantindo maior organização, facilidade de manutenção e extensibilidade do sistema.

9. Organização do Código

Estrutura modular e Feature-Based Architecture, segmentando código por funcionalidades e promovendo reutilização e manutenção:

- **features:** funcionalidades principais como autenticação, navegação e gerenciamento de usuários.
- **components:** componentes reutilizáveis para padronização da interface e manutenção simplificada.
- **config:** configurações globais do aplicativo, incluindo constantes, tema, API e variáveis essenciais.

10. Funcionalidades Principais

O aplicativo deverá contar com funcionalidades essenciais, incluindo cadastro e login, solicitação de serviços, agendamentos, acompanhamento de demandas, acesso a documentos oficiais e notificações automatizadas

12. Login

12.1. Escolha do Tipo de Login

Opção entre Login para Cidadão ou Login para Empresas.

12.2. Login para Cidadão

- CPF: validação do cadastro, direcionando para cadastro caso seja primeiro acesso.
- Data de Nascimento: chave de segurança para autenticação.
- Correção de Data de Nascimento: mediante confirmação do Nome da Mãe.
- Lembrar Login: armazenamento seguro no cache do navegador.

12.3. Login para Empresas

- CNPJ: validação do cadastro, direcionando para cadastro caso seja primeiro acesso.
- E-mail Corporativo: para notificações e recuperação de senha.
- Senha: autenticação do usuário.
- Recuperação de Senha: redefinição mediante validação do CNPJ e E-mail Corporativo.
- Lembrar Login: opção de armazenamento seguro no cache.

13. Cadastro

13.1. Cadastro do Cidadão

1. Caso o CPF e a data de nascimento não estejam cadastrados no banco de dados, o sistema redirecionará

o usuário para a tela de cadastro do cidadão, já preenchendo automaticamente os campos de CPF e Data de Nascimento.

2. Dados Pessoais; O cidadão deverá preencher os seguintes campos:

1. Nome Completo
2. Nome Completo da Mãe
3. Sexo
4. CEP

3. Após a inserção do CEP, a solução consultará o banco de dados e preencherá automaticamente o campo de Endereço.

13.1.1. Interface de Cadastro e Revisão de Dados

1. Após a criação da conta, a solução apresentará um modal interativo, permitindo ao usuário escolher entre:

- a. Prosseguir para a página inicial do aplicativo; ou
- b. Continuar o preenchimento do cadastro.

2. Caso o usuário opte por completar suas informações, será direcionado para uma tela de Resumo do Cadastro, onde poderá visualizar:

- a. Os campos já preenchidos;
- b. Os campos que ainda precisam ser complementados.

3. O processo de preenchimento será estruturado em duas seções principais, garantindo uma experiência intuitiva e organizada, facilitando a finalização do cadastro de forma eficiente:

1. Dados Pessoais
2. Endereço

4. Dados Pessoais

Campos já preenchidos:

- a. Nome Completo
- b. Nome Completo da Mãe
- c. CPF
- d. Data de Nascimento

Campos opcionais pendentes:

- a. Telefone
- b. E-mail
- c. CEP
- d. Endereço

- e. Bairro
- f. Número
- g. Complemento

5. Caso seja necessário sair e retomar posteriormente, as informações salvas permanecerão acessíveis, garantindo flexibilidade sem perda de dados.
6. Após a revisão e preenchimento de todos os dados, a solução exibirá uma tela de confirmação, indicando que a conta foi criada com sucesso.
7. Por fim, o usuário será direcionado para a tela de Termos de Privacidade, onde poderá lê-los e aceitá-los para concluir o cadastro e acessar a página inicial.

13.2. Cadastro de Empresas

1. Caso o CNPJ e E-mail Corporativo não estejam cadastrados, a solução redirecionará o usuário para a tela de cadastro de empresas.

2. Dados da Empresa

3. O usuário deverá preencher os seguintes campos:

- CNPJ
- Razão Social
- E-mail Corporativo
- Telefone
- CEP

4. Após inserir o CEP, a solução consultará o banco de dados e preencherá automaticamente o campo de Endereço da Empresa.

- 1. Endereço da Empresa
- 2. Número
- 3. Complemento
- 5. Dados do Representante

6. Após o preenchimento dos dados da empresa, será solicitado o cadastro do Representante, com os seguintes dados:

- 1. Nome Completo
- 2. CPF
- 3. Data de Nascimento
- 4. Endereço
- 5. Telefone
- 6. Cargo na Empresa
- 7. Matrícula na Empresa
- 8. E-mail
- 9. Senha

A solução garantirá que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos corretamente antes de finalizar o cadastro.

14. Página inicial

1. A tela inicial da solução tem como objetivo proporcionar uma experiência intuitiva e acessível para os

cidadãos, permitindo fácil acesso às principais funcionalidades e serviços oferecidos.

2.A interface foi projetada para oferecer uma navegação fluida, garantindo que o usuário encontre rapidamente as informações e serviços de interesse.

15. Apresentação do Usuário

1.A solução deverá exibir uma saudação personalizada para o cidadão, utilizando seu nome cadastrado. Esse elemento tem como objetivo proporcionar uma experiência mais próxima e personalizada.

16. Menu de Navegação

1. A solução deverá contar com um menu de navegação fixo na parte inferior da tela, garantindo um acesso rápido às principais funcionalidades da plataforma.

2.O menu será composto pelas seguintes seções:

1. Início: Retorno à tela principal do aplicativo.
2. Categorias: Listagem completa das categorias de serviços disponíveis.
3. Eventos: Acesso à agenda de eventos e compromissos públicos.
4. Acompanhar: Área dedicada ao acompanhamento de solicitações e agendamentos realizados pelo cidadão.
5. Buscar: Função de pesquisa global, permitindo a localização rápida de serviços e informações relevantes.

3.A interface da tela inicial deverá ser responsiva e adaptável a diferentes tamanhos de tela, garantindo acessibilidade e usabilidade para todos os usuários. A disposição dos elementos deverá priorizar a clareza e a simplicidade, permitindo uma navegação fluida e intuitiva.

17. Banner Informativo

1.A solução deverá disponibilizar um banner dinâmico na parte superior da tela, exibindo informações relevantes sobre serviços e campanhas públicas.

2.A solução permitirá que o banner poderá conter imagens e botões interativos, permitindo que o usuário acesse rapidamente serviços específicos, como agendamentos ou comunicados de utilidade pública.

18. Busca de Serviços

1.A solução deverá contar com um campo de pesquisa destacado, permitindo que o cidadão procure diretamente por serviços utilizando palavras-chave.

2.A solução permitirá que esse campo deverá exibir sugestões automáticas à medida que o usuário digita, facilitando a localização de serviços específicos.

3.A solução deverá disponibilizar um sistema de busca eficiente e intuitivo, permitindo que os cidadãos encontrem rapidamente os serviços, agendamentos, cadastros e documentos oferecidos pela plataforma.

4.A solução permitirá que ao clicar na busca de serviços na pagina inicial irá abrir uma pagina intuitiva e especifica para realizar as pesquisas com diversos filtros para facilitar a busca.

5.A solução deverá permitir a aplicação de filtros para refinar os resultados.

6.Os filtros deverão incluir:

1. Tipo: Serviços, Agendamentos, Cadastros, Documentos.
2. Categorias: Segmentação por áreas de atuação.
3. Eventos: Listagem de eventos relacionados à busca.

4. A solução permitirá que o usuário poderá ativar ou desativar filtros conforme sua necessidade, tornando a pesquisa mais assertiva.

19. Barra de Pesquisa

1.A solução deverá conter uma barra de pesquisa na parte superior da tela, onde o usuário poderá digitar palavras-chave para localizar serviços específicos.

2.Pesquisas Recentes e Mais Pesquisados

1. A solução terá uma interface que deverá exibir sugestões de pesquisas recentes e serviços mais buscados pelos usuários, facilitando o acesso a informações frequentemente consultadas. Essas sugestões deverão ser exibidas logo abaixo da barra de pesquisa para agilizar o processo de busca.

3.Resultados da Pesquisa

- Após inserir os termos de busca, a solução deverá apresentar os resultados de forma organizada, destacando:
- Categorias relacionadas ao termo pesquisado.
- Serviços disponíveis na plataforma.
- Agendamentos vinculados ao termo.
- Documentos e arquivos informativos que correspondam à busca.

A solução permitirá que os resultados deverão ser exibidos de forma hierárquica, priorizando aqueles mais relevantes para o usuário.

4.Mensagem de Nenhum Resultado Encontrado

- a) Caso a busca não retorne nenhum resultado, a solução deverá exibir uma mensagem informando que não foi possível encontrar itens correspondentes, incentivando o usuário a ajustar os termos utilizados na pesquisa.
- b) Com essas funcionalidades, a solução deverá proporcionar uma navegação fluida e intuitiva, garantindo que os usuários encontrem as informações desejadas com rapidez e precisão.

20. Categorias em Destaque

1.A solução deverá exibir categorias de serviços em destaque, permitindo um acesso rápido às principais funcionalidades disponíveis.

2.A solução permitirá que cada categoria será representada por um ícone e uma descrição curta, facilitando a identificação pelo usuário.

3.A solução terá um botão "Ver todos" ao lado do título Categorias em destaque, que deverá estar disponível para listar todas as categorias acessíveis na plataforma.

4.Categorias

5.A solução deverá ter uma página de categorias que organiza os serviços municipais disponíveis dentro do aplicativo, facilitando o acesso dos cidadãos às diferentes áreas de atendimento.

6.A solução disponibilizará uma navegação intuitiva, permitindo que os usuários localizem rapidamente os serviços desejados por meio da divisão por setores.

1. Barra de Pesquisa
2. Campo de busca para localizar categorias específicas.
3. Filtragem rápida para encontrar o serviço desejado sem necessidade de rolar a tela.
4. Categorias por Setores
5. Os serviços são agrupados por áreas de atuação, garantindo maior organização e eficiência na

busca.

6. Cada setor possui um conjunto de ícones identificadores e nomenclatura correspondente.

21. Interação e Navegação

- Ao clicar em uma categoria, o usuário é redirecionado para uma lista de serviços disponíveis dentro daquele setor.
- Ícones e cores diferenciadas ajudam na identificação visual dos serviços.
- A solução disponibilizará uma página de categorias que tem como objetivo otimizar a experiência do usuário, garantindo que os serviços municipais estejam organizados de forma clara e acessível dentro do aplicativo.

22. Serviços em Destaque

- 1.A solução deverá apresentar uma lista de serviços em destaque, destacando aqueles mais relevantes ou frequentemente utilizados pelos cidadãos.
- 2.Na interface da solução terá cada serviço que será acompanhado de um ícone correspondente e de um selo indicando o seu tipo (documento, serviço, agendamento ou cadastramento), facilitando a identificação visual do tipo de serviço oferecido.
- 3.A solução terá um botão "Ver todos" ao lado do título Serviços em destaque, que deverá estar disponível para listar todas os serviços acessíveis na plataforma.

23. Serviços

1. A solução deverá possibilitar que os cidadãos realizem solicitações de serviços municipais de maneira rápida e eficiente.
2. O sistema deverá oferecer formulários dinâmicos que se ajustam automaticamente conforme o tipo de serviço solicitado.
3. O sistema deverá permitir o envio de fotos e vídeos como evidências, garantindo maior transparência no atendimento.
4. O sistema deverá exibir o status da solicitação em tempo real, permitindo o acompanhamento do andamento do serviço até sua conclusão.

24. Agendamentos

1. A solução deverá disponibilizar um sistema eficiente de agendamentos para serviços municipais.
2. Na interface do agendamento permitirá a seleção de datas e horários disponíveis, permitindo que os cidadãos escolham o melhor momento para atendimento.
3. A solução permitirá cancelamento e remarcação de agendamentos, sem burocracia.
4. A solução disponibilizará notificações automáticas por push e e-mail, lembrando os usuários sobre compromissos agendados, evitando faltas e otimizando a gestão dos atendimentos.

25. Cadastramentos no Aplicativo

- 1.A solução deverá disponibilizar a funcionalidade de cadastramentos no aplicativo que permite que os cidadãos realizem inscrições em diversos serviços, programas e eventos oferecidos pelos órgãos municipais.
- 2.A solução deverá proporcionar uma experiência simples e intuitiva, permitindo que o usuário

acompanhe suas inscrições em tempo real e receba notificações sobre atualizações ou novas oportunidades de cadastramento.

3.A interface do aplicativo exibe uma lista de cadastramentos disponíveis, segmentados dentro das categorias como programas sociais, cursos, eventos municipais e serviços públicos.

4.Cada cadastramento contém informações detalhadas, como nome, descrição, requisitos para inscrição e período de validade.

5.O cidadão pode selecionar um cadastramento e preencher um formulário digital com seus dados pessoais e documentos exigidos.

6.A solução valida automaticamente as informações inseridas, garantindo que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos corretamente.

7.Após a conclusão da inscrição, o cidadão recebe uma confirmação digital e pode visualizar o status de sua inscrição na área de acompanhamento.

8.O cidadão pode cancelar sua inscrição caso desista do cadastramento antes da finalização do processo.

9.Dependendo do tipo de cadastramento, o sistema pode permitir a reinscrição caso a primeira tentativa tenha sido recusada por alguma pendência documental.

26. Disponibilização de Arquivos

1.A solução deverá permitir o acesso a documentos públicos e arquivos institucionais, garantindo maior transparência nas informações municipais.

2. Entre os documentos disponíveis, estão:

- Editais e regulamentos municipais.
- Pesquisas de preços do Procon e outros relatórios públicos.
- Documentos informativos de interesse da população.

3. A solução deverá apresentar um painel interativo que exiba todas as solicitações, agendamentos e cadastramentos ativos do usuário.

4.A solução deverá incluir atualizações em tempo real sobre o status de cada solicitação.

5.A solução deverá incluir detalhamento de prazos estimados e respostas dos órgãos municipais.

6.A solução deverá incluir uma opção para reabertura de solicitações, caso o cidadão considere que sua demanda não foi tratada de maneira satisfatória.

27. Avaliação no Aplicativo

1.A solução deverá permitir que os cidadãos avaliem os serviços prestados diretamente pelo aplicativo, garantindo um retorno eficiente para a gestão municipal sobre a qualidade do atendimento e execução dos serviços solicitados.

2.Processo de Avaliação

3.Após a conclusão de uma solicitação, o cidadão será notificado e convidado a avaliar o serviço.

4.O sistema apresentará uma interface intuitiva, onde o usuário poderá selecionar uma pontuação, variando de uma a cinco estrelas, e adicionar comentários adicionais sobre a experiência.

5.O cidadão também poderá indicar aspectos específicos da solicitação, como tempo de resposta, qualidade do atendimento e resolutividade do serviço.

28. Demografia dos Dados

1.A solução deverá categorizar e armazenar as avaliações de forma segmentada, permitindo análises

detalhadas conforme diferentes critérios demográficos e regionais, incluindo:

Localização: Bairro, região ou cidade do cidadão.

Faixa etária: Permite avaliar a satisfação de diferentes grupos etários.

Tipo de solicitação: Identifica quais tipos de serviços possuem melhores ou piores avaliações.

Tempo de resposta: Correlaciona a rapidez do atendimento com o nível de satisfação do cidadão.

29. Menu Superior do Aplicativo

1.A interface da solução possui um menu superior que desempenha um papel fundamental na navegação e interação dos usuários, oferecendo acessibilidade rápida a funcionalidades essenciais.

2.Ele é composto por três elementos principais: o menu lateral, a área de perfil e as notificações.

3.Componentes do Menu Superior

4.Menu Lateral

5.Representado por um ícone de três linhas, localizado no canto esquerdo da tela.

6.Ao ser acionado, exibe um painel lateral contendo opções importantes, como:

1. Acessibilidade:

2. A solução deverá garantir que todos os cidadãos, incluindo aqueles com deficiência, tenham acesso facilitado às funcionalidades do aplicativo. Para isso, são implementadas diversas opções de acessibilidade, assegurando uma experiência de uso intuitiva e inclusiva.

3. A solução deverá permitir que os usuários ajustem o tamanho do texto conforme suas necessidades. Um controle deslizante estará disponível para aumentar ou diminuir a fonte, garantindo melhor legibilidade para pessoas com baixa visão.

4. A solução deverá oferecer um modo específico para daltônicos, ajustando as cores da interface para facilitar a visualização das informações. Essa funcionalidade será ativada através de um botão de alternância dentro do menu de acessibilidade.

5. Perguntas frequentes (FAQ):

6. A solução deverá ter uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ) no aplicativo que tem como objetivo fornecer respostas rápidas e esclarecedoras para dúvidas comuns dos usuários. As perguntas estão organizadas por categorias, facilitando a busca por informações relevantes.

7. A solução deverá exibir as perguntas em formato expansível para facilitar a leitura.

8. A solução deverá possibilitar visualizar respostas completas ao clicar em cada pergunta.

9. A solução deverá ter categorias sinalizadas por etiquetas coloridas, indicando o setor correspondente.

10. A solução deverá ter atualizações constantes conforme novos serviços e funcionalidades são adicionados ao aplicativo.

11. Essa funcionalidade garante que os usuários tenham acesso rápido a informações essenciais, melhorando a experiência de uso do aplicativo e reduzindo a necessidade de suporte manual.

30. Suporte

- A solução deverá incluir uma funcionalidade que permita aos usuários relatar falhas técnicas e sugerir melhorias, garantindo um aprimoramento contínuo da plataforma.

- A solução deverá permitir o envio de capturas de tela e descrições detalhadas para facilitar a identificação dos problemas.

- A solução deverá oferecer um painel de acompanhamento das solicitações, garantindo

transparência na resolução das demandas.

- A solução deverá habilitar o envio de sugestões para novas funcionalidades, promovendo a evolução do aplicativo conforme as necessidades dos cidadãos.

31. Termos de Uso e Política de Privacidade

A solução deverá permitir que o cidadão possa visualizar os termos de uso e política de privacidade.

32. Sair do aplicativo

- a) A solução deverá permitir que o cidadão saia do aplicativo e assim encerrando a sua sessão até ser realizado um novo login.
- b) Esse menu oferece um acesso centralizado a recursos auxiliares sem comprometer a interface principal.

33. Área de Perfil

1. Localizada no canto superior direito, representada por um ícone de usuário.
2. Permite ao usuário acessar sua conta e gerenciar suas informações pessoais.
3. Possibilita a edição de informações para manutenção do cadastro atualizado.

Perfil do Usuário

1. A solução deverá disponibilizar uma área dedicada ao perfil do usuário, permitindo a visualização e gerenciamento de informações pessoais. Dentro dessa seção, estarão disponíveis as seguintes funcionalidades:

Dados Pessoais

O usuário poderá visualizar seus dados cadastrados, incluindo:

1. Nome completo
2. CPF
3. Data de nascimento
4. Gênero
5. Telefone
6. Email

A solução deverá permitir a edição de determinados dados para garantir que as informações estejam sempre atualizadas.

Endereço Cadastrados

O usuário poderá acessar e visualizar os dados do endereço informado no momento do cadastro, incluindo:

1. CEP
2. Logradouro (rua, avenida, etc.)
3. Número
4. Complemento
5. Bairro

A solução deverá permitir a edição do endereço, garantindo que eventuais mudanças sejam refletidas corretamente no sistema.

34. Exclusão da Conta

- a. O aplicativo deverá oferecer a opção de exclusão de conta de forma clara e acessível.
- b. Antes da exclusão definitiva, uma mensagem de confirmação será exibida ao usuário informando que todos os dados serão permanentemente apagados e não poderão ser recuperados.
- c. Caso o usuário confirme a exclusão, o sistema removerá todas as informações do banco de dados, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- d. A solução deverá garantir a segurança e privacidade dos dados durante todo o processo de visualização, edição e exclusão, oferecendo uma experiência intuitiva e transparente ao usuário.

35. Notificações e Alertas

- 1.Representado por um ícone de sino, também localizado no canto superior direito.
- 2.Quando há novas notificações, um ponto azul é exibido, alertando o usuário.
- 3.A solução deverá contar com um sistema de notificações inteligentes, permitindo que os usuários sejam informados em tempo real sobre diversos eventos e atualizações, incluindo:
- 4.Status de solicitações e agendamentos.
- 5.Campanhas públicas e emergências municipais.
- 6.Eventos comunitários e manutenções programadas.
- 7.Configuração personalizada de alertas, permitindo que o cidadão escolha quais tipos de notificações deseja receber.
- 8.A solução permite ao usuário configurar quais tipos de notificações deseja receber.

36. Mensagem de Atualização de Versão

- 1.Quando uma nova versão do aplicativo está disponível, uma mensagem em destaque aparece na tela inicial, incentivando o usuário a atualizar o aplicativo.
- 2.O botão "Atualizar aplicativo" redireciona o usuário para a loja correspondente (Google Play Store ou Apple App Store) para realizar a atualização.
- 3.Essa funcionalidade garante que os usuários tenham acesso às últimas melhorias, correções de bugs e novos recursos.
- 4.O menu superior foi projetado para garantir praticidade e acessibilidade, permitindo que os usuários naveguem facilmente entre as principais funcionalidades do aplicativo.

37. Plataforma Web para o cidadão

- a. A solução disponibilizará uma versão web do aplicativo que oferece aos cidadãos uma alternativa acessível para utilizar os serviços municipais diretamente pelo navegador, sem a necessidade de baixar um aplicativo em dispositivos móveis.
- b. A solução deverá ser desenvolvida com uma interface adaptável, a plataforma se ajusta automaticamente a diferentes tamanhos de tela, garantindo uma experiência fluida tanto em computadores quanto em tablets e dispositivos móveis.
- c. Além disso, a solução deverá incluir recursos de acessibilidade, permitindo que pessoas com deficiência utilizem todas as funcionalidades disponíveis sem restrições.

d. A solução deverá atender diversos grupos de usuários que buscam praticidade no acesso aos serviços públicos, incluindo:

- Moradores da cidade, que necessitam de serviços essenciais como solicitação de reparos urbanos e atendimento em setores públicos.
- Empreendedores e empresas, que precisam de suporte para serviços relacionados a tributos, licenciamento e regulamentações municipais.
- Turistas e visitantes, que poderão acessar informações sobre pontos de atendimento e serviços disponíveis na cidade.
- Pessoas com deficiência, garantindo inclusão digital por meio de funcionalidades adaptadas.

e. A solução deverá atender às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a privacidade e a proteção das informações dos usuários.

f. A solução deverá garantir que todas as interações na plataforma deverão ser armazenadas e tratadas de forma segura, garantindo conformidade com as regulamentações vigentes sobre proteção de dados.

g. A solução deverá possuir uma arquitetura robusta e escalável, desenvolvida utilizando tecnologia de renderização do lado do servidor, garantindo alto desempenho e uma experiência otimizada para o usuário. A utilização dessa tecnologia permite um carregamento rápido e eficiente das páginas, melhorando a navegação e reduzindo a latência.

h. A organização do código deverá seguir o padrão Feature-Based Architecture, segmentando as funcionalidades por módulos específicos, o que facilita a manutenção e a extensibilidade do sistema. Essa abordagem permite uma separação clara entre os diferentes componentes da aplicação, garantindo maior organização e padronização do desenvolvimento.

i. A solução deverá contar com um sistema de cache inteligente, armazenando e atualizando dados conforme necessário. Isso reduzirá o consumo de rede e garantirá um carregamento rápido das informações, evitando solicitações repetitivas ao backend.

j. A solução deverá suportar a renderização de mapas interativos, permitindo a exibição de informações geoespaciais. A otimização desse recurso garantirá um carregamento eficiente e uma navegação fluida, proporcionando aos usuários uma visualização detalhada das informações geográficas.

k. A solução deverá garantir uma experiência de usuário consistente e acessível, a solução deverá utilizar a biblioteca de componentes Própria, que oferece um Design System padronizado. Essa abordagem assegura a padronização da interface, promovendo boas práticas de acessibilidade, responsividade e usabilidade.

l. Essa solução mantém todas as funcionalidades essenciais do aplicativo, proporcionando conveniência, praticidade e acessibilidade para diferentes perfis de usuários.

Funcionalidades Principais

1. A plataforma deverá contar com funcionalidades essenciais, incluindo cadastro e login, solicitação de serviços, agendamentos, acompanhamento de demandas, acesso a documentos oficiais e notificações automatizadas

2. Login

A solução deverá exibir uma aba para escolha do tipo de login, permitindo que o usuário selecione entre Login para Cidadão ou Login para Empresas.

3. Login para Cidadão

1. O login do cidadão deverá ser realizado por meio dos seguintes dados obrigatórios:
2. CPF: Ao inserir o CPF, a solução verificará se já existe um cadastro no banco de dados. Caso seja o primeiro acesso, o usuário será redirecionado automaticamente para a página de cadastro.
3. Data de Nascimento: Utilizada como chave de segurança para autenticação.
4. Correção de Data de Nascimento: Caso o usuário tenha cadastrado a data de nascimento de forma errônea, a solução permitirá sua alteração após confirmação do Nome da Mãe.
5. Lembrar Login: O usuário poderá optar por armazenar seus dados de login no cache do navegador para facilitar o próximo acesso.

4. Login para Empresas

1. O login empresarial deverá ser realizado com os seguintes dados:
2. CNPJ: A solução verificará se o CNPJ já está cadastrado. Caso seja o primeiro acesso, o usuário será redirecionado automaticamente para a página de cadastro.
3. E-mail Corporativo: O e-mail cadastrado será utilizado para notificações e recuperação de senha.
4. Senha: O usuário deverá inserir a senha cadastrada para acessar a plataforma.
5. Recuperação de Senha: Caso a senha seja digitada incorretamente ou esquecida, o sistema permitirá sua redefinição mediante validação do CNPJ e E-mail Corporativo. O usuário receberá um e-mail com um link para redefinição da senha.
6. Lembrar Login: O sistema oferecerá a opção de armazenar os dados de login no cache do navegador para facilitar futuros acessos.

38. Cadastro

38.1. Cadastro do Cidadão

1. Caso o CPF e a data de nascimento não estejam cadastrados no banco de dados, o sistema redirecionará o usuário para a tela de cadastro do cidadão, já preenchendo automaticamente os campos de CPF e Data de Nascimento.

O cidadão deverá preencher os seguintes campos:

- Nome Completo
- Nome Completo da Mãe
- Sexo
- EP

Após a inserção do CEP, a solução consultará o banco de dados e preencherá automaticamente o campo de Endereço.

38.2. Interface de Cadastro e Revisão de Dados

- a) Após a criação da conta, a solução apresentará um modal interativo permitindo ao usuário escolher entre prosseguir para a página inicial da plataforma ou continuar o preenchimento do cadastro.
- b) Se optar por completar suas informações, o usuário será direcionado para uma tela de Resumo do Cadastro, onde poderá visualizar os campos já preenchidos e aqueles que ainda precisam ser complementados.
- c) O processo de preenchimento será estruturado em duas seções, garantindo uma experiência intuitiva

e organizada, facilitando a finalização do cadastro de forma eficiente.

38.2.1. Dados Pessoais

1. Nome Completo
2. Nome Completo da Mãe
3. CPF
4. Data de Nascimento

Campos opcionais pendentes:

1. Telefone
2. E-mail
3. Endereço

Campos já preenchidos:

1. CEP
2. Endereço
3. Bairro

38.2.2. Campos opcionais pendentes:

1. Número
2. Complemento

Após a revisão e preenchimento de todos os dados, a solução exibirá uma tela confirmando que a conta foi criada com sucesso.

Por fim, o usuário será direcionado para a tela de Termos de Privacidade, onde poderá lê-los e aceitá-los para concluir o cadastro e acessar a página inicial.

38.3. Cadastro de Empresas

Caso o CNPJ e E-mail Corporativo não estejam cadastrados, a solução redirecionará o usuário para a tela de cadastro de empresas.

Dados da Empresa

- O usuário deverá preencher os seguintes campos:
- CNPJ
- Razão Social
- E-mail Corporativo
- Telefone
- CEP

Após inserir o CEP, a solução consultará o banco de dados e preencherá automaticamente o campo de Endereço da Empresa.

- Endereço da Empresa

- Número
- Complemento
- Dados do Representante

Após o preenchimento dos dados da empresa, deverá ser solicitado o cadastro do Representante, com os seguintes dados:

1. Nome Completo
2. CPF
3. Data de Nascimento
4. Endereço
5. Telefone
6. Cargo na Empresa
7. Matrícula na Empresa
8. E-mail
9. Senha

A solução garantirá que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos corretamente antes de finalizar o cadastro.

38.4. Página inicial

- a) A tela inicial da solução tem como objetivo proporcionar uma experiência intuitiva e acessível para os cidadãos, permitindo fácil acesso às principais funcionalidades e serviços oferecidos.
- b) A interface foi projetada para oferecer uma navegação fluida, garantindo que o usuário encontre rapidamente as informações e serviços de interesse.

38.5. Apresentação do Usuário

- A) A solução deverá exibir uma saudação personalizada para o cidadão, utilizando seu nome cadastrado. Esse elemento tem como objetivo proporcionar uma experiência mais próxima e personalizada.
- B) A interface da tela inicial deverá ser responsiva e adaptável a diferentes tamanhos de tela, garantindo acessibilidade e usabilidade para todos os usuários. A disposição dos elementos deverá priorizar a clareza e a simplicidade, permitindo uma navegação fluida e intuitiva.

38.6. Banner Informativo

- A) A solução deverá disponibilizar um banner dinâmico na parte superior da tela, exibindo informações relevantes sobre serviços e campanhas públicas.
- B) A solução permitirá que o banner poderá conter imagens e botões interativos, permitindo que o usuário acesse rapidamente serviços específicos, como agendamentos ou comunicados de utilidade pública.

38.7. Busca de Serviços

- a. A solução deverá contar com um campo de pesquisa destacado, permitindo que o cidadão procure diretamente por serviços utilizando palavras-chave.
- b. A solução permitirá que esse campo deverá exibir sugestões automáticas à medida que o usuário

digita, facilitando a localização de serviços específicos.

c. A solução deverá disponibilizar um sistema de busca eficiente e intuitivo, permitindo que os cidadãos encontrem rapidamente os serviços, agendamentos, cadastros e documentos oferecidos pela plataforma.

d. A solução permitirá que ao clicar na busca de serviços na pagina inicial irá abrir uma pagina intuitiva e específica para realizar as pesquisas com diversos filtros para facilitar a busca.

e. A solução deverá permitir a aplicação de filtros para refinar os resultados.

f. Os filtros deverão incluir:

1. Tipo: Serviços, Agendamentos, Cadastros, Documentos.

2. Categorias: Segmentação por áreas de atuação.

3. Eventos: Listagem de eventos relacionados à busca.

g. A solução permitirá que o usuário poderá ativar ou desativar filtros conforme sua necessidade, tornando a pesquisa mais assertiva.

38.8. Barra de Pesquisa

A solução deverá conter uma barra de pesquisa na parte superior da tela, onde o usuário poderá digitar palavras-chave para localizar serviços específicos.

38.9. Pesquisas Recentes e Mais Pesquisados

A solução terá uma interface que deverá exibir sugestões de pesquisas recentes e serviços mais buscados pelos usuários, facilitando o acesso a informações frequentemente consultadas. Essas sugestões deverão ser exibidas logo abaixo da barra de pesquisa para agilizar o processo de busca.

38.10. Resultados da Pesquisa

Após inserir os termos de busca, a solução deverá apresentar os resultados de forma organizada, destacando:

- Categorias relacionadas ao termo pesquisado.
- Serviços disponíveis na plataforma.
- Agendamentos vinculados ao termo.
- Documentos e arquivos informativos que correspondam à busca.

A solução permitirá que os resultados deverão ser exibidos de forma hierárquica, priorizando aqueles mais relevantes para o usuário.

38.11. Mensagem de Nenhum Resultado Encontrado

Caso a busca não retorne nenhum resultado, a solução deverá exibir uma mensagem informando que não foi possível encontrar itens correspondentes, incentivando o usuário a ajustar os termos utilizados na pesquisa.

Com essas funcionalidades, a solução deverá proporcionar uma navegação fluida e intuitiva, garantindo que os usuários encontrem as informações desejadas com rapidez e precisão.

39. Setores

A solução deverá exibir os setores em destaque, permitindo um acesso rápido às categorias e serviços

disponíveis.

40. Categorias

A solução deverá ter uma página de categorias que organiza os serviços municipais disponíveis dentro da plataforma, facilitando o acesso dos cidadãos às diferentes áreas de atendimento.

A solução disponibilizará uma navegação intuitiva, permitindo que os usuários localizem rapidamente os serviços desejados por meio da divisão por setores.

- Barra de Pesquisa
- Campo de busca para localizar categorias específicas.
- Filtragem rápida para encontrar o serviço desejado sem necessidade de rolar a tela.
- Categorias por Setores

Os serviços são agrupados por áreas de atuação, garantindo maior organização e eficiência na busca.

A solução disponibilizará uma página de categorias que tem como objetivo otimizar a experiência do usuário, garantindo que os serviços municipais estejam organizados de forma clara e acessível dentro da plataforma.

41. Serviços em Destaque

- a) A solução deverá apresentar uma lista de serviços em destaque, destacando aqueles mais relevantes ou frequentemente utilizados pelos cidadãos.
- b) Na interface da solução terá cada serviço que será acompanhado de um ícone correspondente e de um selo indicando o seu tipo (documento, serviço, agendamento ou cadastramento), facilitando a identificação visual do tipo de serviço oferecido.
- c) solução terá um botão "Ver todos" ao lado do título Serviços em destaque, que deverá estar disponível para listar todas os serviços acessíveis na plataforma.

42. Serviços

- a. A solução deverá possibilitar que os cidadãos realizem solicitações de serviços municipais de maneira rápida e eficiente.
- b. O sistema deverá oferecer formulários dinâmicos que se ajustam automaticamente conforme o tipo de serviço solicitado.
- c. O sistema deverá permitir o envio de fotos e vídeos como evidências, garantindo maior transparência no atendimento.
- d. O sistema deverá exibir o status da solicitação em tempo real, permitindo o acompanhamento do andamento do serviço até sua conclusão.

43. Mapa de Pontos de Interesse

- a) A plataforma deverá ter a funcionalidade de mapa interativo permitindo que cidadãos visualizem e acessem informações sobre diversos pontos de interesse públicos distribuídos pela cidade.
- b) A solução oferece uma experiência intuitiva, possibilitando a navegação e a filtragem de categorias para facilitar a busca por locais específicos.
- c) Visualização de Locais: O mapa exibe marcadores interativos que representam pontos de interesse,

como esportes, feiras, mercados, educação, museus, parques e teatros.

- d) Detalhamento de Informações: Ao selecionar um marcador, um modal exibe detalhes do local, incluindo nome, endereço, telefone e horário de funcionamento.
- e) Filtragem por Categorias: O usuário pode filtrar os pontos de interesse por categorias específicas, permitindo uma experiência personalizada conforme a necessidade.
- f) Interface Interativa: A navegação no mapa é fluida, permitindo zoom e movimentação para explorar diferentes regiões da cidade.

44. Agendamentos

- a. A solução deverá disponibilizar um sistema eficiente de agendamentos para serviços municipais.
- b. Na interface do agendamento permitirá a seleção de datas e horários disponíveis, permitindo que os cidadãos escolham o melhor momento para atendimento.
- c. A solução permitirá cancelamento e remarcação de agendamentos, sem burocracia.
- d. A solução disponibilizará notificações automáticas por push e e-mail, lembrando os usuários sobre compromissos agendados, evitando faltas e otimizando a gestão dos atendimentos.

45. Cadastramentos

- a) A solução deverá disponibilizar a funcionalidade de cadastramentos na plataforma que permite que os cidadãos realizem inscrições em diversos serviços, programas e eventos oferecidos pelos órgãos municipais.
- b) A solução deverá proporcionar uma experiência simples e intuitiva, permitindo que o usuário acompanhe suas inscrições em tempo real e receba notificações sobre atualizações ou novas oportunidades de cadastramento.
- c) A interface da plataforma exibe uma lista de cadastramentos disponíveis, segmentados dentro das categorias como programas sociais, cursos, eventos municipais e serviços públicos.
- d) Cada cadastramento contém informações detalhadas, como nome, descrição, requisitos para inscrição e período de validade.
- e) O cidadão pode selecionar um cadastramento e preencher um formulário digital com seus dados pessoais e documentos exigidos.
- f) A solução valida automaticamente as informações inseridas, garantindo que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos corretamente.
- g) Após a conclusão da inscrição, o cidadão recebe uma confirmação digital e pode visualizar o status de sua inscrição na área de acompanhamento.
- h) O cidadão pode cancelar sua inscrição caso desista do cadastramento antes da finalização do processo.
- i) Dependendo do tipo de cadastramento, o sistema pode permitir a reinscrição caso a primeira tentativa tenha sido recusada por alguma pendência documental.

46. Disponibilização de Arquivos

A solução deverá permitir o acesso a documentos públicos e arquivos institucionais, garantindo maior transparência nas informações municipais.

Entre os documentos disponíveis, estão:

- Editais e regulamentos municipais.
- Pesquisas de preços do Procon e outros relatórios públicos.

- Documentos informativos de interesse da população.

47. Menu Superior

O menu superior da solução desempenha um papel fundamental na navegação e interação dos usuários, proporcionando acessibilidade rápida a funcionalidades essenciais. Ele é composto por elementos que facilitam o acesso às principais áreas da plataforma, promovendo uma experiência intuitiva e eficiente para os cidadãos.

48. Elementos do Menu Superior:

- Identificação da Prefeitura: No centro do menu, é exibido o nome e o brasão do município, reforçando a identidade oficial do serviço prestado.
- Acompanhamento de Solicitações: O botão "Acompanhar" está disponível para que os usuários monitorem o status de suas solicitações em tempo real, garantindo maior transparência no atendimento.
- A solução deverá apresentar um painel interativo que exiba todas as solicitações, agendamentos e cadastramentos ativos do usuário.
- A solução deverá incluir atualizações em tempo real sobre o status de cada solicitação.
- A solução deverá incluir detalhamento de prazos estimados e respostas dos órgãos municipais.
- A solução deverá incluir uma opção para reabertura de solicitações, caso o cidadão considere que sua demanda não foi tratada de maneira satisfatória.

49. Avaliação na plataforma

A solução deverá permitir que os cidadãos avaliem os serviços prestados diretamente pela plataforma, garantindo um retorno eficiente para a gestão municipal sobre a qualidade do atendimento e execução dos serviços solicitados.

49.1. Processo de Avaliação

- Após a conclusão de uma solicitação, o cidadão será notificado e convidado a avaliar o serviço.
- O sistema apresentará uma interface intuitiva, onde o usuário poderá selecionar uma pontuação, variando de uma a cinco estrelas, e adicionar comentários adicionais sobre a experiência.
- O cidadão também poderá indicar aspectos específicos da solicitação, como tempo de resposta, qualidade do atendimento e resolutividade do serviço.

50. Demografia dos Dados

A solução deverá categorizar e armazenar as avaliações de forma segmentada, permitindo análises detalhadas conforme diferentes critérios demográficos e regionais, incluindo:

- Localização: Bairro, região ou cidade do cidadão.
- Faixa etária: Permite avaliar a satisfação de diferentes grupos etários.
- Tipo de solicitação: Identifica quais tipos de serviços possuem melhores ou piores avaliações.
- Tempo de resposta: Correlaciona a rapidez do atendimento com o nível de satisfação do cidadão.
- Notificações: Um ícone de sino indica novas notificações importantes, incluindo atualizações sobre solicitações, avisos da prefeitura e comunicações relevantes.

51. A solução deverá contar com um sistema de notificações inteligentes, permitindo que os usuários

sejam informados em tempo real sobre diversos eventos e atualizações, incluindo:

- Status de solicitações e agendamentos.
- Campanhas públicas e emergências municipais.
- Eventos comunitários e manutenções programadas.
- Configuração personalizada de alertas, permitindo que o cidadão escolha quais tipos de notificações deseja receber.

52. A solução permite ao usuário configurar quais tipos de notificações deseja receber.

53. Área de Perfil: Ao lado direito, o nome do usuário é exibido com um menu suspenso que permite a gestão de perfil, Meu perfil, Acessibilidade, Perguntas frequentes (FAQ), Suporte, Termos de Uso e Política de Privacidade, opção para sair da conta.

53.1. Meu Perfil

A solução deverá disponibilizar uma área dedicada ao perfil do usuário, permitindo a visualização e gerenciamento de informações pessoais. Dentro dessa seção, estarão disponíveis as seguintes funcionalidades:

Dados Pessoais

O usuário poderá visualizar seus dados cadastrados, incluindo:

1. Nome completo
2. CPF
3. Data de nascimento
4. Gênero
5. Telefone
6. Email

A solução deverá permitir a edição de determinados dados para garantir que as informações estejam sempre atualizadas.

Endereço Cadastrado

O usuário poderá acessar e visualizar os dados do endereço informado no momento do cadastro, incluindo:

1. CEP
2. Logradouro (rua, avenida, etc.)
3. Número
4. Complemento
5. Bairro

A solução deverá permitir a edição do endereço, garantindo que eventuais mudanças sejam refletidas corretamente no sistema.

54. Exclusão da Conta

- a. A plataforma deverá oferecer a opção de exclusão de conta de forma clara e acessível.

- b. Antes da exclusão definitiva, uma mensagem de confirmação será exibida ao usuário informando que todos os dados serão permanentemente apagados e não poderão ser recuperados.
- c. Caso o usuário confirme a exclusão, o sistema removerá todas as informações do banco de dados, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- d. A solução deverá garantir a segurança e privacidade dos dados durante todo o processo de visualização, edição e exclusão, oferecendo uma experiência intuitiva e transparente ao usuário.

55. Acessibilidade

- a. A solução deverá garantir que todos os cidadãos, incluindo aqueles com deficiência, tenham acesso facilitado às funcionalidades da plataforma. Para isso, são implementadas diversas opções de acessibilidade, assegurando uma experiência de uso intuitiva e inclusiva.
- b. A solução deverá permitir que os usuários ajustem o tamanho do texto conforme suas necessidades. Um controle deslizante estará disponível para aumentar ou diminuir a fonte, garantindo melhor legibilidade para pessoas com baixa visão.
- c. A solução deverá oferecer um modo específico para daltônicos, ajustando as cores da interface para facilitar a visualização das informações. Essa funcionalidade será ativada através de um botão de alternância dentro do menu de acessibilidade.

56. Perguntas frequentes (FAQ)

- a. A solução deverá ter uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ) na plataforma que tem como objetivo fornecer respostas rápidas e esclarecedoras para dúvidas comuns dos usuários. As perguntas estão organizadas por categorias, facilitando a busca por informações relevantes.
- b. A solução deverá exibir as perguntas em formato expansível para facilitar a leitura.
- c. A solução deverá possibilitar visualizar respostas completas ao clicar em cada pergunta.
- d. A solução deverá ter categorias sinalizadas por etiquetas coloridas, indicando o setor correspondente.
- e. A solução deverá ter atualizações constantes conforme novos serviços e funcionalidades são adicionados a plataforma.
- f. Essa funcionalidade garante que os usuários tenham acesso rápido a informações essenciais, melhorando a experiência de uso da plataforma e reduzindo a necessidade de suporte manual.

57. Suporte

- a. A solução deverá incluir uma funcionalidade que permita aos usuários relatar falhas técnicas e sugerir melhorias, garantindo um aprimoramento contínuo da plataforma.
- b. A solução deverá permitir o envio de capturas de tela e descrições detalhadas para facilitar a identificação dos problemas.
- c. A solução deverá oferecer um painel de acompanhamento das solicitações, garantindo transparência na resolução das demandas.
- d. A solução deverá habilitar o envio de sugestões para novas funcionalidades, promovendo a evolução da plataforma conforme as necessidades dos cidadãos.

58. Termos de Uso e Política de Privacidade

A solução deverá permitir que o cidadão possa visualizar os termos de uso e política de privacidade.

59. Sair da plataforma

- a. A solução deverá permitir que o cidadão saia da plataforma e assim encerrando a sua sessão até ser realizado um novo login.
- b. Esse menu oferece um acesso centralizado a recursos auxiliares sem comprometer a interface principal.

60. Central De Monitoramento Para o(a) Prefeito(a)

- a) A solução deverá centralizar os principais indicadores estratégicos da administração municipal, permitindo uma visão integrada da cidade em tempo real. Com essa ferramenta, o prefeito e sua equipe deverão ter acesso a informações essenciais para melhorar a eficiência dos serviços públicos e aprimorar a experiência dos cidadãos.

61. Visão Geral do Município

- a. A solução deverá oferecer um painel abrangente para a gestão de solicitações e demandas da população, permitindo um acompanhamento detalhado da interação entre cidadãos e órgãos públicos. Através de indicadores precisos, a solução deverá viabilizar uma análise aprofundada do volume de solicitações, eficiência administrativa e qualidade dos serviços prestados.
- b. A solução deverá apresentar o número total de demandas acumuladas e do período selecionado, permitindo um acompanhamento contínuo do fluxo de solicitações.
- c. A solução deverá categorizar as solicitações em iniciadas, em andamento, respondidas, concluídas e transferidas, garantindo maior transparência na resolução dos serviços públicos.
- d. A evolução da demanda ao longo do tempo deverá ser acompanhada por meio de gráficos interativos, fornecendo insights sobre tendências e sazonalidade.
- e. A solução deverá identificar os setores administrativos com maior volume de solicitações, auxiliando no direcionamento de recursos e aprimoramento dos serviços prestados.
- f. A solução deverá permitir identificar quais são as principais demandas da população, facilitando a tomada de decisões estratégicas na gestão pública.
- g. A solução deverá calcular automaticamente o tempo médio entre a abertura e a conclusão das solicitações, possibilitando a otimização do tempo de resposta.
- h. A solução deverá fornecer um panorama detalhado sobre as solicitações e demandas registradas pelos cidadãos, organizando e segmentando informações de forma acessível e prática.
- i. A solução deverá apresentar a quantidade de solicitações recebidas por cada secretaria dentro do período selecionado, permitindo uma análise comparativa da eficiência dos órgãos em lidar com as demandas.
- j. A solução deverá permitir um acompanhamento completo dos agendamentos realizados pelos cidadãos para diversos serviços públicos, garantindo organização e eficiência na oferta dos atendimentos.
- k. A solução deverá contabilizar a quantidade de serviços agendados, permitindo um controle efetivo sobre a demanda por atendimentos presenciais.
- l. A solução deverá apresentar de forma visual a quantidade de vagas ainda disponíveis para cada serviço público, auxiliando no planejamento e gestão de atendimentos.
- m. A solução deverá identificar quais serviços têm maior procura, possibilitando ajustes na alocação de recursos para melhor atender à população.
- n. A solução deverá possuir um sistema de avaliações que permite aos cidadãos fornecer feedback sobre os serviços prestados, promovendo maior transparência e qualidade no atendimento público.

- o. A solução deverá registrar o número total de avaliações feitas pelos cidadãos, contribuindo para um monitoramento contínuo da satisfação da população.
- p. A solução deverá calcular automaticamente a média das avaliações, possibilitando uma análise rápida da qualidade dos serviços oferecidos.
- q. A solução deverá exibir uma lista dos serviços com melhor avaliação dos cidadãos, servindo como referência para aprimoramento e reconhecimento de boas práticas.
- r. A solução deverá disponibilizar os comentários mais recentes deixados pelos usuários, permitindo a coleta de sugestões e críticas para melhoria contínua.
- s. A solução deverá fornecer relatórios estratégicos que auxiliam na gestão eficiente dos serviços públicos, proporcionando dados relevantes para a tomada de decisões.
- t. A solução deverá prever de funcionalidade de mapa para visualização de forma ágil de demandas por bairro, filtrando as dimensões por secretaria ou serviço a serem impressas em mapa clicável e dinâmico

62. Integrações com Sistemas da Prefeitura

A solução deverá ser projetada para integrar-se com diversos sistemas municipais, garantindo maior eficiência na gestão de serviços públicos e melhorando a experiência do usuário. Essas integrações permitirão a automatização de processos, redução da burocracia e acesso rápido às informações institucionais.

63. Principais integrações:

Sistema de Protocolo e Atendimento

- a) A solução deverá sincronizar as solicitações e pedidos dos cidadãos diretamente com o sistema de gestão municipal, permitindo acompanhamento em tempo real.
- b) A solução possibilitará o despacho de demandas para setores responsáveis de forma automatizada.

Portal Tributário e Financeiro

- a) A solução deverá possuir Integração com o sistema de tributação municipal para consulta e emissão de guias de pagamento, como IPTU, taxas e alvarás.
- b) Permitir parcelamento e emissão de segundas vias de tributos.

6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os requisitos basilares para a presente contratação são divididos da seguinte forma:

6.1. REQUISITOS LEGAIS

- 6.1.1. Lei Federal 14.133/2021 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 6.1.2. Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 - Lei de Responsabilidade Fiscal - Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências.
- 6.1.3. Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009 - Lei da Transparência - Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos

Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

6.1.4. Decreto nº 065, de 29 de agosto de 2023 - Regulamenta o artigo 20 da Lei nº 14.133/2021, no sentido de definir a classificação e o enquadramento dos bens de consumo adquiridos para suprir as necessidades da administração pública municipal.

6.1.5. Decreto nº 009, de 17 de janeiro de 2024 - Regulamenta o artigo 18 e seguintes da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre a Fase Preparatória das contratações públicas no âmbito da Administração Pública do Município de Caruaru e dá outras providências.

6.2. REQUISITOS DE NEGÓCIO

6.2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de cessão de uso de **Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital**, garantindo interoperabilidade, centralização de informações, automação de processos, atendimento digital omnichannel, bem como serviços contínuos de suporte, manutenção, atualização, treinamento, consultoria e assessoramento para todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru, conforme especificações e condições gerais de execução contidas no Estudo Técnico Preliminar, no Termo de Referência e seus anexos.

6.3. REQUISITOS TÉCNICOS

6.3.1. Para fins de qualificação técnica, o licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que o licitante executou ou executa, de forma satisfatória, serviços de natureza e complexidade semelhantes aos objetos desta licitação, observadas as seguintes condições:

a) O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que a plataforma ou sistema ofertado, de natureza semelhante à solução pretendida, foi fornecido, implantado e mantido em operação contínua, por período mínimo de **12 (doze) meses consecutivos**, sem reprovação técnica ou interrupções decorrentes de descumprimento contratual, entendendo-se, para fins deste item, que:

I – Reprovação técnica corresponde à inexistência de aceite formal do objeto ou à constatação técnica devidamente registrada que tenha impedido o recebimento definitivo ou a operação regular da solução;

II – Interrupções por descumprimento contratual restringem-se exclusivamente às paralisações imputáveis à contratada, não abrangendo suspensões administrativas, ajustes operacionais, alterações contratuais, implantações escalonadas, manutenções evolutivas, migrações, contingências institucionais ou quaisquer fatos supervenientes alheios à sua responsabilidade.

b) O(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar que a solução comprovada contempla, no mínimo, **60% (sessenta por cento)** das funcionalidades previstas neste Termo de Referência, distribuídas entre os eixos organizacionais de Inovação Social; Desenvolvimento Econômico; Gestão do Território e da Cidade; Cultura; e Gestão e Tecnologia, de modo a assegurar compatibilidade técnica, operacional e de complexidade com as demandas institucionais do Município de Caruaru, considerada a natureza integrada, transversal e sistêmica da plataforma.

c) O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que a solução ofertada possui capacidade técnica para suportar, no mínimo, 5.000 (cinco mil) acessos simultâneos, mediante apresentação de documentação técnica, laudo de teste de carga ou declaração oficial de desempenho, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado na qual a solução se encontre ou tenha se encontrado em operação, capacidade esta dimensionada com base em percentual tecnicamente aceitável de usuários simultâneos em relação à população estimada do Município de Caruaru (aproximadamente 405.000 habitantes).

6.4. JUSTIFICATIVA PARA OS REQUISITOS TÉCNICOS

6.4.1. Os requisitos técnicos estabelecidos têm por finalidade assegurar que a futura contratada detenha experiência comprovada, capacidade operacional, robustez tecnológica e maturidade funcional compatíveis com a complexidade, abrangência e criticidade do objeto licitado. O objeto consiste na cessão de uso, implantação, customização, operação e suporte contínuo de Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, destinada a atender simultaneamente cidadãos, servidores e gestores da administração direta e indireta do Município de Caruaru, com impacto transversal sobre múltiplas políticas públicas e processos administrativos. Nesse contexto, as exigências de qualificação técnica foram definidas de forma objetiva, proporcional e diretamente relacionada ao objeto, em conformidade com os princípios do planejamento, da razoabilidade, da competitividade e da seleção da proposta mais vantajosa, nos termos da Lei nº 14.133/2021:

a) Comprovação de operação contínua da solução por, no mínimo, 12 (doze) meses consecutivos

A exigência de apresentação de atestado(s) de capacidade técnica que comprove(m) que a plataforma ou sistema ofertado foi fornecido e permaneceu em operação, de forma satisfatória, sem reprovação técnica ou interrupções decorrentes de descumprimento contratual, pelo período mínimo de 12 (doze) meses consecutivos, justifica-se pela natureza estratégica e crítica da solução contratada.

A Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital tem como finalidade centralizar informações, promover a interoperabilidade entre sistemas, automatizar fluxos administrativos, viabilizar atendimento digital omnichannel e assegurar suporte técnico contínuo a diversos órgãos e entidades municipais. Eventuais falhas, indisponibilidades ou instabilidades podem comprometer diretamente a prestação de serviços públicos essenciais e a relação institucional entre a Administração e os cidadãos.

O prazo mínimo de 12 (doze) meses de operação contínua foi adotado como parâmetro razoável e proporcional, suficiente para demonstrar a maturidade tecnológica da solução, sua estabilidade em ambiente real de produção e a capacidade da licitante em manter suporte, manutenção e evolução do sistema de forma contínua e eficiente, especialmente considerando que a vigência contratual prevista é de 24 (vinte e quatro) meses.

Dessa forma, a exigência não se destina a restringir a competitividade, mas a mitigar riscos operacionais, assegurando à Administração a contratação de solução já testada, consolidada e funcional.

b) Comprovação de funcionalidades distribuídas entre os eixos organizacionais definidos

A exigência de que o(s) atestado(s) comprove(m) que a solução apresentada contempla, no mínimo, 60% (sessenta por cento) das funcionalidades previstas no Termo de Referência, distribuídas entre os eixos organizacionais de Inovação Social; Desenvolvimento Econômico; Gestão do Território e da Cidade; Cultura; e Gestão e Tecnologia, tem como objetivo assegurar a aderência funcional, modularidade e abrangência da plataforma ofertada.

A estruturação do objeto por eixos organizacionais reflete a diversidade de áreas de atuação da gestão municipal e a necessidade de integração entre diferentes políticas públicas em um único ambiente

tecnológico. A comprovação de experiência prévia em funcionalidades correlatas demonstra que a licitante possui capacidade técnica para operar soluções complexas, adaptáveis e interoperáveis, aptas a atender múltiplas secretarias e perfis de usuários.

O percentual mínimo exigido foi definido de forma proporcional, permitindo a participação de soluções que não sejam idênticas, mas que apresentem equivalência técnica e funcional suficiente, resguardando a competitividade sem comprometer a adequação da solução às necessidades institucionais do Município de Caruaru.

c) Comprovação da capacidade técnica para suportar, no mínimo, 5.000 (cinco mil) acessos simultâneos

A exigência de comprovação de que a solução ofertada possui capacidade técnica para suportar, no mínimo, 5.000 (cinco mil) acessos simultâneos decorre diretamente do modelo de uso intensivo e contínuo da plataforma, que será disponibilizada à população como principal canal digital de interação com a Administração Municipal.

A solução abrange múltiplos canais de acesso e funcionalidades, tais como: registro e acompanhamento de solicitações, agendamentos, acesso a documentos públicos, notificações, participação em eventos, visualização de mapas e pontos de interesse, além de diversos módulos administrativos e gerenciais. Esse desenho funcional implica a ocorrência natural de picos de acesso simultâneo, especialmente em períodos de maior demanda por serviços públicos.

Considerando o porte populacional do Município de Caruaru, estimado em aproximadamente 405 mil habitantes, e a estratégia de centralização dos serviços digitais em uma única plataforma, torna-se imprescindível que a arquitetura da solução seja escalável, robusta e capaz de suportar volumes significativos de acesso concorrente, sem prejuízo à estabilidade, desempenho ou segurança.

A possibilidade de comprovação por meio de documentação técnica, laudos de teste de carga ou declarações oficiais de desempenho emitidas por pessoa jurídica de direito público ou privado onde a solução esteja ou tenha estado em operação garante que o requisito seja objetivo, verificável e baseado em experiência real, afastando exigências meramente teóricas ou especulativas.

Assim, o requisito mostra-se pertinente ao objeto, proporcional ao contexto de uso e adequado à mitigação de riscos de indisponibilidade, lentidão ou colapso do sistema, em consonância com o princípio da proporcionalidade previsto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

6.4.2. Os requisitos técnicos estabelecidos são compatíveis com a complexidade do objeto e necessários para assegurar que a execução contratual ocorra com segurança, qualidade, eficiência, continuidade e conformidade legal. Sua adoção visa mitigar riscos técnicos, operacionais e financeiros, garantindo o pleno atendimento às necessidades da Administração Pública Municipal e a efetividade da política de governança digital do Município de Caruaru.

6.5. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

6.5.1. Certidão **negativa de falência** expedida pelo **distribuidor** da sede do licitante;

6.5.1.1. Nos casos em que a Certidão de Falência apresentada no certame não abranger os processos distribuídos de forma eletrônica, a empresa deverá apresentar, na forma do 64 da Lei Federal nº 14.133/2021, a Certidão Negativa também referente **aos Processos Eletrônicos**.

6.5.1.2. A certidão expedida pelo distribuidor (subitem 14.10.1) não será exigível caso a(s) certidão(ões) referente(s) ao PJ-e (subitem 14.10.1.1) contenha(m) ressalva de que abrange(m) os processos físicos (exigência do subitem 14.10.1).

6.5.2. **Balanço patrimonial** e demonstrações contábeis dos **2 últimos exercícios sociais (2023/2024)** ou SPED, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.;

a) No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

b) Comprovação da boa situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores ou iguais a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo		Igual ou superior a 1
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante		
SG =	Ativo Total		Igual ou superior a 1
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante		
LC =	Ativo Circulante	Igual ou superior a 1	
	Passivo Circulante		

6.5.2.1. Os balanços e demonstrações devem conter os registros ou autenticação no órgão competente e estar devidamente assinados pelo administrador da empresa e pelo profissional habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC, e vir acompanhados dos **termos de abertura e de encerramento**.

6.5.2.2. Atestado de cumprimento dos índices econômicos exigidos, emitido por profissional habilitado da área contábil.

6.5.2.3. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil da licitante.

6.5.2.4. Empresas constituídas no exercício financeiro da licitação devem atender às exigências de habilitação, podendo substituir demonstrações contábeis pelo Balanço de Abertura, conforme o Art. 65, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

6.5.2.5. Caso o exercício financeiro anterior ao da licitação esteja encerrado há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura deste Pregão, o Balanço Patrimonial poderá ser atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

6.5.3. Apresentação de declaração da relação de compromissos assumidos pela licitante, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos vigentes com a Administração ou a iniciativa privada, excluídas as parcelas já executadas, não ultrapassa o Patrimônio Líquido da empresa, com possibilidade de atualização conforme o subitem 8.3.2.5.

6.5.3.1. A declaração mencionada deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) do último exercício social.

6.5.4. Caso haja divergência superior a 10% (dez por cento) entre a receita bruta informada na declaração e na DRE, a licitante deverá justificar as diferenças.

6.6. JUSTIFICATIVA PARA REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

A qualificação econômico-financeira tem por finalidade assegurar que a futura contratada possua condições patrimoniais compatíveis com as obrigações decorrentes da execução contratual, especialmente considerando tratar-se de prestação continuada de solução tecnológica integrada, com vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, abrangendo implantação, suporte técnico, manutenção, hospedagem em nuvem e consultoria especializada.

A natureza estruturante e transversal da contratação - que envolve a disponibilização de Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, com impacto direto sobre a execução de políticas públicas, gestão administrativa, controle interno e atendimento ao cidadão - implica riscos específicos e relevantes, dentre os quais se destacam: (i) descontinuidade dos serviços digitais essenciais; (ii) interrupção de sistemas administrativos estratégicos; (iii) necessidade de migração emergencial de plataforma, com elevados custos operacionais e risco de perda de dados; (iv) comprometimento da governança digital municipal; e (v) vulnerabilidade quanto à integridade, disponibilidade e confiabilidade das informações institucionais.

Trata-se, portanto, de contratação que sustenta atividades nucleares da Administração Pública, não se limitando a serviço acessório ou periférico, mas integrando a infraestrutura tecnológica essencial ao funcionamento do Município. Nesse contexto, a verificação da capacidade econômico-financeira da futura contratada revela-se medida indispensável para assegurar a continuidade, estabilidade e segurança da execução contratual ao longo de toda a vigência.

Assim, cada exigência prevista no item 6.5 encontra fundamento específico e proporcional aos riscos identificados, destinando-se a mitigar potenciais situações de inadimplemento, insolvência ou incapacidade operacional que possam comprometer a prestação dos serviços e o interesse público.

A exigência de **Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial** visa assegurar que a empresa não se encontre em estado de insolvência ou crise econômico-financeira que comprometa a continuidade da execução contratual ao longo de toda a vigência.

A apresentação do **Balanço Patrimonial e das demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais** permite avaliar a estabilidade financeira da empresa de forma evolutiva, aferindo sua capacidade de suportar os investimentos iniciais de implantação e os custos operacionais contínuos do contrato.

A exigência de índices de **Liquidez Geral (LG)**, **Liquidez Corrente (LC)** e **Solvência Geral (SG)** iguais ou superiores a 1 (um) constitui parâmetro mínimo de solvência e capacidade de pagamento de obrigações de curto e longo prazo, não representando exigência excessiva, mas condição básica de equilíbrio financeiro.

A **declaração de relação de compromissos assumidos (regra do 1/12 do Patrimônio Líquido)** tem por finalidade verificar se a empresa não se encontra excessivamente comprometida com contratos simultâneos que possam comprometer sua capacidade operacional e financeira de assumir nova contratação de vulto.

A exigência de **Demonstração do Resultado do Exercício (DRE)** complementa a análise patrimonial, permitindo aferir a capacidade de geração de receita operacional compatível com a execução do objeto.

As exigências foram estabelecidas de forma cumulativa por avaliarem dimensões distintas da capacidade econômico-financeira (situação jurídica, estrutura patrimonial, solvência, nível de comprometimento contratual e geração de receita), sendo consideradas necessárias para mitigar riscos identificados na contratação de solução tecnológica continuada e estratégica.

Ressalte-se que não foram fixados requisitos superiores aos previstos no art. 69 da Lei nº 14.133/2021, tampouco estabelecidos índices ou parâmetros além do mínimo usualmente adotado (≥ 1), o que demonstra proporcionalidade e adequação ao vulto e à complexidade do objeto.

Dessa forma, os requisitos estabelecidos revelam-se necessários, adequados e proporcionais, garantindo o equilíbrio entre a ampla participação de licitantes e a proteção ao interesse público, em conformidade com os arts. 5º, 11 e 69 da Lei nº 14.133/2021.

7. DA ESTIMATIVA DO QUANTITATIVO

7.1. A estimativa das quantidades a serem contratadas foi definida com base no escopo funcional detalhado do projeto, nas necessidades atuais do Município de Caruaru e nas práticas observadas em contratações similares realizadas por outros órgãos e entidades públicos.

7.2. Foram considerados os quantitativos de usuários internos, a projeção de acessos externos (cidadãos), o volume médio de processos administrativos, bem como a demanda estimada de atendimentos digitais mensais.

7.3. Também foram levadas em conta as funcionalidades a serem contratadas, como **licenças de uso vinculadas aos eixos organizacionais definidos pela Prefeitura**, visando o atendimento completo ao cidadão, sendo eles:

EIXO 1 - INOVAÇÃO SOCIAL: educação, esporte, saúde, assistência social, inclusão, garantia de direitos e políticas para mulheres.

EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO: emprego, renda, empreendedorismo, desenvolvimento econômico, turismo, tecnologia e zona rural.

EIXO 3 - GESTÃO DO TERRITÓRIO E DA CIDADE: infraestrutura, mobilidade urbana, serviços públicos, meio ambiente, segurança e sustentabilidade.

EIXO 4 - CULTURA: produção cultural, memória, patrimônio, artes e eventos culturais.

EIXO 5 - GESTÃO E TECNOLOGIA: planejamento, gestão fiscal, captação de recursos, administração, controle interno, procuradoria, previdência e transformação digital.

Além disso, considerou-se o número de módulos da solução, as integrações com sistemas legados e os serviços acessórios, incluindo **implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção contínua**.

7.4. O quantitativo de **licenças de uso, módulos da solução e serviços acessórios** foi definido a partir dos seguintes parâmetros de dimensionamento:

1. Número de usuários internos (servidores municipais) que utilizarão o sistema de forma direta e contínua, abrangendo todas as secretarias, autarquias e fundações municipais.

Para fins de cálculo, considerou-se o contingente estimado de **48 usuários ativos**, distribuídos entre os eixos funcionais, com acesso simultâneo e perfis diferenciados de operação (gestão, atendimento e administração do sistema).

1. Projeção de acessos externos (cidadãos), estimada com base na média de atendimentos presenciais e solicitações registradas nos canais digitais do município, representando a demanda potencial a ser migrada para o atendimento digital omnichannel.

2. Volume médio de processos administrativos e de solicitações de serviços públicos, considerando dados da tramitação documental e demandas das secretarias, de modo a dimensionar a capacidade mínima necessária para garantir fluidez operacional e resposta em tempo real.

3. Abrangência dos eixos funcionais, que refletem a integração entre diversas áreas de atuação governamental, assegurando que o quantitativo de licenças e módulos contratados atenda à totalidade dos fluxos intersetoriais previstos.

4. Critério de escalabilidade e cobertura, que permite a ampliação gradual do uso da solução durante a execução contratual, sem prejuízo da performance do sistema e do suporte técnico.

5. Referência em contratações similares, analisando quantitativos e escopos adotados por outras prefeituras de porte equivalente, de modo a garantir coerência técnica e proporcionalidade entre o volume de licenças e o tamanho da estrutura administrativa.

7.5. Quadro Estimativo de Itens e Custos

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QTDE
1	Implantação, Configuração e Setup (*)	Unidade	5
2	Fornecimento da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, incluindo, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva, hospedagem em Nuvem e Consultoria em Governança Digital, por cada eixo ativado (**).	Mensal	115

(*) Serviço de desembolso será promovido à medida da implantação dos 05 (cinco) eixos, com cobrança realizada após a implantação, capacitação e ativação da plataforma em cada unidade administrativa municipal. São os respectivos eixos:

EIXO 1 - INOVAÇÃO SOCIAL: educação, esporte, saúde, assistência social, inclusão, garantia de direitos e políticas para mulheres.

EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO: emprego, renda, empreendedorismo, desenvolvimento econômico, turismo, tecnologia e zona rural.

EIXO 3 - GESTÃO DO TERRITÓRIO E DA CIDADE: infraestrutura, mobilidade urbana, serviços públicos, meio ambiente, segurança e sustentabilidade.

EIXO 4 - CULTURA: produção cultural, memória, patrimônio, artes e eventos culturais.

EIXO 5 - GESTÃO E TECNOLOGIA: planejamento, gestão fiscal, captação de recursos, administração, controle interno, procuradoria, previdência e transformação digital.

(**) O fornecimento da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, incluindo, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva, hospedagem em Nuvem e Consultoria em Governança Digital terá desembolso realizado de forma mensal, a partir de cada eixo implantado, a ser ativado para as unidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru, com previsão de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogável, com base nos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

Observação: A execução contratual foi planejada considerando vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses e implementação por etapas consecutivas. O objeto divide-se em dois momentos:

(i) **Implantação, Configuração e Setup**, realizados por eixo organizacional, serviço de desembolso único, cobrado após a ativação e capacitação de cada eixo; e

(ii) **Fornecimento mensal da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital**, compreendendo licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva, hospedagem em nuvem e consultoria em governança digital, cujo pagamento mensal tem início apenas após a implantação do respectivo eixo, com execução escalonada conforme o cronograma e a demanda do Município.

Assim, no **Item 1**, a quantidade é de **5 (cinco)**, correspondente aos cinco eixos previstos.

Já no **Item 2**, a unidade de medida é **Mensal**, com **quantitativo total de 115 (cento e quinze) mensalidades**, resultante da seguinte premissa operacional: cada eixo terá um período de 30 (trinta) dias dedicado à implantação, durante o qual não há fornecimento mensal. Restam, portanto, **23 (vinte e três) meses de fornecimento ativo por eixo**, totalizando 115 mensalidades no período contratual.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa do valor total da contratação corresponde à soma dos valores totais de cada item, calculados com base na quantidade total estimada de cada item e no respectivo preço unitário.

8.2. O custo estimado foi apurado mediante pesquisas de preços, conforme disposto no Decreto nº 080, de 05 de outubro de 2023.

8.3. Os valores unitários e globais estimados da contratação estão detalhados no Mapa Comparativo de Preços (ANEXO III).

8.4. Diante do exposto, e após a elaboração dos Mapas Comparativos de Preços pela Gerência de Compras e Cotações da Secretaria de Administração, o custo estimado para a contratação é de **R\$ 10.646.699,85 (dez milhões, seiscentos e quarenta e seis mil, seiscentos e noventa e nove reais e oitenta e cinco centavos)**.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

9.1. A interpretação dos Tribunais de Contas tem sido de que o parcelamento ou não do objeto da licitação deve ser auferido sempre caso a caso, perquirindo-se sobre a viabilidade técnica e econômica do parcelamento e da divisibilidade do objeto. O TCU, no Acórdão nº 732/2008, assim se pronunciou:

"(...) a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto".

9.2. Em assonância com tal entendimento, preconiza Marçal Justen Filho:

"a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. **O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado.** (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento" (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 11.ed. São Paulo: 2005, Dialética, p. 208, **Grifo nosso**)

9.3. Por fim, o Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, afirma que:

"Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é pois a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório.

Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico. É a visão jurídica que se harmoniza com a lógica. Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido".

9.4. No presente caso, o objeto contratado corresponde a uma plataforma integrada de gestão municipal e governança digital, disponibilizada por meio de solução única, que reúne em um mesmo ambiente funcionalidades interdependentes e sinérgicas, tais como:

- centralização e interoperabilidade de informações entre órgãos e entidades;
- automação de processos administrativos e fluxos de trabalho;
- atendimento digital omnichannel, incluindo portais e aplicativos para cidadãos;
- dashboards estratégicos e gerenciais com indicadores de desempenho e rastreabilidade das ações;
- suporte contínuo, manutenção, atualização tecnológica, consultoria e treinamento.

9.5. Tais funcionalidades não constituem módulos autônomos ou passíveis de segmentação contratual sem prejuízo à lógica sistêmica da solução, uma vez que estão tecnicamente interligadas e operam em ambiente integrado, com arquitetura de dados unificada, orquestração automatizada de processos e dependência funcional entre os componentes da plataforma.

9.6. O fracionamento do objeto comprometeria a coerência arquitetural e a estabilidade operacional da solução, impactando diretamente na:

- integridade da informação, diante da possível inconsistência entre bases não integradas;
- interoperabilidade sistêmica, pela ausência de padrões unificados de comunicação entre fornecedores distintos;

- eficiência operacional, considerando elevados custos de integração, risco de retrabalho e complexidade de manutenção de interfaces manuais ou intermediárias.

9.7. Adicionalmente, a rastreabilidade das ações e a gestão integrada de processos, elementos essenciais para controle, transparência e responsabilização, ficariam comprometidas na ausência de um ambiente único de governança, dificultando a comprovação da regularidade e da consistência das informações gerenciais e operacionais.

9.8. Ressalte-se que, sob a perspectiva de mercado, a contratação segmentada é incompatível com a forma como a solução é ofertada comercialmente, pois a plataforma é disponibilizada como solução integrada e fechada, não sendo tecnicamente viável a contratação de partes isoladas sem prejuízo de suas funcionalidades interdependentes.

9.10. Assim, a contratação unificada da plataforma tecnológica é tecnicamente necessária e juridicamente legítima, pois garante coerência técnica, segurança jurídica, padronização procedimental e economicidade, ao mesmo tempo em que preserva o controle da Administração sobre dados, processos e decisões estratégicas, sem comprometer os mecanismos de governança, auditoria e transparência.

10. PROVIDENCIAS ADICIONAIS

10.1. Não se vislumbra a necessidade de providências adicionais para a contratação em epígrafe.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

11.1. Em razão da solução escolhida no presente estudo, não há demandas correlatas ou interdependentes para a viabilidade da contratação do objeto do presente estudo técnico preliminar, a teor da Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, XI.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

12.1. A contratação da empresa especializada deverá resultar na disponibilização de uma Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, capaz de atender de forma centralizada e interoperável todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru.

12.2. A solução deverá permitir a automação de processos administrativos, a digitalização e o acompanhamento em tempo real de demandas, bem como a disponibilização de canais de atendimento digital omnichannel, promovendo maior eficiência e transparência na prestação de serviços públicos.

12.3. Espera-se que a plataforma proporcione:

1. Centralização das informações municipais em um único ambiente digital;
2. Interoperabilidade entre sistemas e bases de dados existentes;
3. Redução do tempo de tramitação de processos e atendimento ao cidadão;
4. Aumento da assertividade e eficiência nos fluxos de trabalho internos;
5. Maior transparência e rastreabilidade das atividades municipais;
6. Suporte contínuo, manutenção, atualizações e capacitação de servidores;
7. Consultoria e assessoramento especializados para otimização da governança digital.

12.4. O resultado final deverá refletir uma gestão municipal mais eficiente, moderna e digitalizada, promovendo melhoria na experiência do cidadão e maior capacidade de monitoramento e controle por parte da administração pública.

13. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

13.1. A contratação de empresa para fornecimento de solução integrada de software de gestão municipal e governança digital pode gerar impactos ambientais, ainda que indiretos e de menor escala, decorrentes da infraestrutura tecnológica necessária e da operação do sistema. A seguir, apresentam-se os principais aspectos ambientais e as respectivas medidas mitigadoras recomendadas:

13.1.1. Geração de Resíduos Eletrônicos

A implementação, operação e suporte da plataforma podem demandar aquisição, substituição ou atualização de equipamentos (computadores, servidores, periféricos), gerando resíduos eletrônicos que, se descartados inadequadamente, representam riscos ambientais.

Medidas Mitigadoras:

- Promover manutenção preventiva e reaproveitamento de equipamentos existentes, visando extensão do ciclo de vida útil;
- Estabelecer parcerias com empresas especializadas em reciclagem certificada e cooperativas locais para destinação adequada dos resíduos eletrônicos;
- Priorizar a aquisição de equipamentos com certificações ambientais reconhecidas (ex.: Energy Star, EPEAT), garantindo menor consumo energético e maior durabilidade.

13.1.2. Consumo Energético e Capacidade de Armazenamento de Dados

O armazenamento contínuo e o processamento de grandes volumes de dados exigem infraestrutura robusta, o que pode aumentar o consumo de energia e a pegada ambiental da operação da plataforma.

Medidas Mitigadoras:

- Realizar auditorias periódicas para identificar e excluir dados redundantes ou desnecessários, otimizando o uso de armazenamento e reduzindo impactos ambientais;
- Adotar soluções de computação em nuvem que utilizem data centers com certificação de eficiência energética e compromissos ambientais comprovados.

13.2. Com a implementação das medidas mitigadoras acima, é possível reduzir significativamente os impactos ambientais associados à contratação e implantação da plataforma tecnológica. Dessa forma, o Município de Caruaru avança na modernização da gestão pública de maneira sustentável, alinhando-se a boas práticas ambientais e aos princípios da administração pública responsável.

14. RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

14.1. Avaliação Qualitativa dos Riscos

Conforme Anexo I.

14.2. Gravidade das Consequências

A Matriz de Risco evidencia risco elevado, considerando que os serviços objeto desta contratação são essenciais para o funcionamento contínuo e a manutenção da qualidade das atividades administrativas e operacionais de todos os órgãos e entidades do Município de Caruaru.

A criticidade da Plataforma Integrada de Gestão Municipal, que abrange interoperabilidade, centralização de informações, automação de processos e atendimento digital omnichannel, implica que qualquer falha ou interrupção poderá comprometer a eficiência da administração pública, prejudicar a execução de serviços essenciais e impactar a prestação de serviços à população.

Diante desse cenário, torna-se imprescindível que a contratação seja realizada com rigor, assegurando a seleção de empresa especializada, tecnicamente capacitada, capaz de mitigar riscos operacionais e garantir a continuidade, a segurança e a integridade dos serviços prestados.

14.3. **Declarações da viabilidade ou não da contratação:** A contratação é viável e deverá ser feita através de Pregão Eletrônico, em consonância com o disposto na Lei 14.133/2021, em observância aos princípios da economicidade, eficácia e eficiência.

15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Com base nas informações e análises apresentadas neste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que o modelo de solução a ser adotado para a contratação deve respeitar integralmente as diretrizes,

requisitos mínimos e a descrição da solução aqui detalhada, fundamentando-se na Lei Federal nº 14.133/2021.

Considerando que a demanda está plenamente alinhada às reais necessidades da Administração Pública Municipal, por meio de seus órgãos e entidades, julga a presente pretensão contratual como **procedente e viável**, recomendando o prosseguimento para a abertura do Processo Licitatório.

O objeto da licitação consistirá na contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de cessão de uso de Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, garantindo interoperabilidade, centralização de informações, automação de processos e atendimento digital omnichannel, abrangendo todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru, conforme especificações técnicas e condições gerais de execução definidas neste Estudo Técnico Preliminar, no Termo de Referência e seus anexos.

Além do fornecimento da solução tecnológica, a contratação incluirá serviços contínuos de suporte, manutenção, atualização, treinamento, consultoria e assessoramento, assegurando atendimento completo e adequado às necessidades do Município de Caruaru, em estrita conformidade com a legislação vigente.

Caruaru, na data da assinatura eletrônica.

MOAB DANTAS QUEIROZ
Secretário Executivo de Tecnologia da Informação
Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES E QUANTIDADES

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QTDE
1	Implantação, Configuração e Setup (*)	Unidade	5
2	Fornecimento da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, incluindo, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva, hospedagem em Nuvem e Consultoria em Governança Digital, por cada eixo ativado (**).	Mensal	115

(*) Serviço de desembolso será promovido à medida da implantação dos 05 (cinco) eixos, com cobrança realizada após a implantação, capacitação e ativação da plataforma em cada unidade administrativa municipal. São os respectivos eixos:

EIXO 1 – INOVAÇÃO SOCIAL: educação, esporte, saúde, assistência social, inclusão, garantia de direitos e políticas para mulheres.

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO: emprego, renda, empreendedorismo, desenvolvimento econômico, turismo, tecnologia e zona rural.

EIXO 3 – GESTÃO DO TERRITÓRIO E DA CIDADE: infraestrutura, mobilidade urbana, serviços públicos, meio ambiente, segurança e sustentabilidade.

EIXO 4 – CULTURA: produção cultural, memória, patrimônio, artes e eventos culturais.

EIXO 5 – GESTÃO E TECNOLOGIA: planejamento, gestão fiscal, captação de recursos, administração, controle interno, procuradoria, previdência e transformação digital.

(**) O fornecimento da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, incluindo, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva, hospedagem em Nuvem e Consultoria em Governança Digital terá desembolso realizado de forma mensal, a partir de cada eixo implantado, a ser ativado para as unidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru, com previsão de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogável, com base nos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

ANEXO II – ANÁLISE DE RISCOS

MAPA DE RISCOS

OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de **cessão de uso de Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital**, garantindo interoperabilidade, centralização de informações, automação de processos e atendimento digital omnichannel, abrangendo todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru, conforme especificações técnicas e condições gerais de execução definidas neste Estudo Técnico Preliminar, no Termo de Referência e seus anexos.

FASE DE ANÁLISE

FASE DE PLANEJAMENTO

ID	Descrição do Risco	Impacto	Probabilidade	Nível de Risco	Causas	Consequências	Responsável
R001	Dimensionamento inadequado das funcionalidades ou módulos	Alto	Média	Crítico	Levantamento impreciso das necessidades dos usuários finais	Contratação de solução insuficiente ou com recursos desnecessários	Equipe de Planejamento da Secretaria de Administração

R002	Ausência de previsão orçamentária	Médio	Alta	Significativo	Falta de reserva orçamentária para o exercício vigente	Impossibilidade de contratação ou frustração da licitação	SEPLAG (Orçamento e Finanças) e órgãos e entidades demandantes
R003	Planejamento inadequado do número de licenças de acesso	Médio	Média	Significativo	Ausência de levantamento detalhado de usuários simultâneos	Superdimensionamento ou insuficiência de licenças, afetando a operação	Equipe Técnica da Administração/TI
FASE DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR							
ID	Descrição do Risco	Impacto	Probabilidade	Nível de Risco	Causas	Consequências	Responsável
R004	Desclassificação de fornecedores por documentação inadequada	Médio	Média	Significativo	Falta de clareza ou complexidade nos requisitos	Redução da competitividade e atraso na contratação	Comissão de Contratação

R005	Ausência de propostas compatíveis com as especificações técnicas	Alto	Baixa	Significativo	Termo de Referência excessivamente restritivo	Fracasso da licitação e necessidade de ajustes	Equipe de Apoio à Contratação
R006	Falta de clareza nas exigências editalícias para o fornecimento da plataforma	Médio	Média	Significativo	Especificação inadequada ou omissão de requisitos essenciais	Propostas incompatíveis com as necessidades reais, resultando em desclassificação ou atrasos no processo	Comissão de Contratação
FASE DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL							
ID	Descrição do Risco	Impacto	Probabilidade	Nível de Risco	Causas	Consequências	Responsável
R007	Atraso na disponibilização da plataforma	Alto	Média	Crítico	Inadimplemento contratual ou dificuldades técnicas do fornecedor	Prejuízo às rotinas administrativas e comprometimento de processos e atendimento digital	Empresa contratada e Gestão de Contratos dos órgãos e entidades demandantes

R008	Incompatibilidade entre funcionalidades entregues e as contratadas	Alto	Alta	Crítico	Falhas na análise técnica da proposta ou descumprimento contratual	Necessidade de ajustes, suspensão da implantação e/ou recontração	Equipe Técnica / Gestão de Contratos dos órgãos e entidades demandantes
R009	Dificuldades na implantação inicial da solução	Médio	Média	Significativo	Falta de suporte técnico adequado ou ausência de ambientação	Subutilização da plataforma e atrasos na operacionalização das rotinas integradas	Empresa contratada e Equipe de TI/Infraestrutura
R010	Falha na ativação das licenças da plataforma	Alto	Média	Crítico	Problemas técnicos ou descumprimento contratual	Impossibilidade de uso do sistema no prazo previsto	Empresa contratada e Gestão de Contratos dos órgãos e entidades demandantes (TI/Administração)

R011	Problemas na instalação e configuração do sistema	Alto	Alta	Crítico	Falhas técnicas durante a implantação	Interrupções nos serviços, retrabalho e impactos nos prazos de entrega	Empresa contratada e Equipe Técnica/Infraestrutura
R012	Treinamento insuficiente dos servidores	Médio	Média	Significativo	Capacitação genérica ou incompleta oferecida pela contratada	Uso inadequado do sistema, perda de eficiência e aumento de chamados técnicos	Empresa contratada e Equipe de Gestão de Contratos/TI

AValiação do Risco

Impacto	Probabilidade	Nível de Risco
Alto	Alta	Crítico
Médio	Média	Significativo
Baixo	Baixa	Gerenciável

PLANO DE PREVENÇÃO

ID do Risco	Ação de Prevenção
R001	Realizar levantamento técnico detalhado das funcionalidades e módulos necessários, com validação das áreas usuárias e apoio da equipe de TI.
R002	Solicitar consulta prévia à SEPLAG para assegurar reserva orçamentária antes da publicação do edital.

R003	Levantar previamente o número de operadores do sistema (servidores que acessarão a solução), com validação da equipe de TI.
R004	Elaborar edital com linguagem objetiva e incluir modelos dos documentos exigidos para facilitar o atendimento pelos licitantes, quando aplicável.
R005	Realizar sondagem prévia de mercado e análise de viabilidade técnica e comercial das especificações do Termo de Referência.
R006	Redigir cláusulas editalícias claras quanto à entrega, ativação e manutenção das licenças de software.
R007	Estabelecer cronograma detalhado de implantação no contrato, com previsão de penalidades em caso de descumprimento.
R008	Exigir apresentação de certificações técnicas e evidências de aderência da solução às especificações contratadas, quando aplicável.
R009	Determinar a obrigatoriedade de suporte técnico disponível durante a fase de implantação e ambientação do sistema.
R010	Incluir cláusulas contratuais sobre prazos e condições para a ativação das licenças, exigindo testes funcionais prévios à aceitação.
R011	Exigir da empresa contratada plano detalhado de implantação, com cronograma técnico e definição de responsabilidades.
R012	Solicitar plano de capacitação completo para os operadores do sistema (servidores designados pelas áreas usuárias), com carga horária mínima, material didático e avaliação de aproveitamento.

PLANO DE MITIGAÇÃO E CONTINGÊNCIA

ID do Risco	Ação de Mitigação	Ação de Contingência
R001	Validar os dados com participação dos operadores do sistema e realização de visitas técnicas.	Realizar ajustes por meio de termo aditivo contratual, se necessário.
R002	Monitorar o cronograma orçamentário e alertar sobre pendências de reserva.	Solicitar suplementação orçamentária ou reprogramar a contratação.
R003	Confirmar o quantitativo com a equipe de TI antes da contratação.	Complementar licenças via aditivo contratual, caso necessário.
R004	Promover sessão de esclarecimentos na fase de habilitação.	Conceder prazo para regularização documental, conforme legislação vigente.
R005	Revisar o Termo de Referência com apoio técnico e jurídico.	Republicar o edital com ajustes nas especificações, se necessário.
R006	Submeter o edital à revisão técnica e jurídica antes da publicação.	Retificar o edital antes da fase de lances, quando necessário.
R007	Acompanhar semanalmente a execução do cronograma de implantação.	Aplicar penalidades contratuais e prever substituição da solução, se necessário.
R008	Realizar validação técnica da solução no ato da entrega com base nos critérios definidos no TR.	Rejeitar soluções não conformes e acionar cláusulas de correção contratual.
R009	Acompanhar o processo de implantação com apoio da equipe de TI.	Acionar suporte técnico da contratada ou reforçar atuação com equipe interna.
R010	Testar as licenças e módulos contratados antes da aceitação definitiva.	Acionar suporte emergencial e aplicar penalidades por falhas contratuais.

R011	Monitorar a execução com checklists técnicos de implantação por órgão.	Exigir correções imediatas e reter pagamentos até a regularização.
R012	Avaliar a eficácia do treinamento com base no feedback dos operadores do sistema capacitados.	Solicitar reaplicação ou reforço do treinamento pela empresa contratada.



TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente Termo de Referência a Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de cessão de uso de **Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital**, garantindo interoperabilidade, centralização de informações, automação de processos, atendimento digital omnichannel, **bem como serviços contínuos de suporte, manutenção, atualização, treinamento, consultoria e assessoramento para todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru**, de acordo com especificações, exigências e quantidades contidas no Estudo Técnico Preliminar, neste instrumento e seus anexos, em consonância com a Lei 14.133/2021.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. A contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de cessão de uso de Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital justifica-se pela necessidade de modernizar os processos administrativos e promover a transformação digital do Município de Caruaru, assegurando interoperabilidade entre sistemas, centralização de informações, automação de processos e atendimento digital omnichannel.

2.1.2. Atualmente, a administração municipal opera com sistemas fragmentados e de baixa integração, o que compromete a eficiência operacional e o acesso unificado às informações. A adoção da plataforma permitirá maior controle e transparência na gestão pública, possibilitando decisões baseadas em dados confiáveis e a prestação de serviços mais ágil e acessível à população.

2.1.3. Além de otimizar fluxos internos e reduzir custos operacionais, a solução tecnológica proposta fortalece a governança, a segurança da informação e a eficiência administrativa, em consonância com as diretrizes de transformação digital e os princípios da administração pública.

2.1.4. A presente contratação está fundamentada em Estudo Técnico Preliminar, que detalha a necessidade, a viabilidade técnica e econômica da solução proposta, evidenciando que a padronização do sistema e a prestação de consultoria e assessoria contínua constituem a alternativa mais vantajosa e sustentável para a Administração Pública Municipal, abrangendo tanto os órgãos da administração direta quanto as entidades da administração indireta.

2.2. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

2.2.1. A justificativa para o quantitativo necessário ao atendimento da necessidade pública encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (item 7 do ETP).

2.3. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

2.3.1. A justificativa da escolha da solução a ser licitada encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (item 4 do ETP).

3. DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO



3.1. O serviço dessa contratação é caracterizado como de natureza comum, com características e especificações usuais do mercado, conforme termos da Lei 14.133/2021. Sendo assim, os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida, os serviços são fornecidos comercialmente por mais de uma empresa no mercado, e há possibilidade de definir o padrão de desempenho ou a qualidade, segundo especificações usuais do mercado.

3.1.1. A presente contratação enquadra-se como serviço contínuo, conforme disposto no inciso XV do artigo 6º da Lei nº 14.133/2021, que assim dispõe:

“XV - serviços e fornecimentos contínuos: serviços contratados e compras realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas.”

3.1.2. A presente contratação tem por objeto a cessão de uso, em caráter não permanente, de Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, baseada em ambiente web e hospedada em nuvem, voltada à interoperabilidade, centralização de informações, automação de processos e atendimento digital omnichannel, contemplando suporte técnico, manutenção evolutiva e corretiva, atualização tecnológica, treinamento, consultoria e assessoramento, a serem executados de forma contínua e regular ao longo da vigência contratual, em atendimento às demandas permanentes dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Município de Caruaru.

3.1.3. A solução tecnológica contratada estará plenamente disponível para todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru, assegurando a eficiência na execução das atividades administrativas, a conformidade com a legislação aplicável e o suporte técnico necessário à continuidade e aprimoramento dos processos. A modalidade adotada visa garantir a plena funcionalidade da plataforma, com controle efetivo, transparência, segurança da informação e economicidade, contribuindo para a gestão integrada, a interoperabilidade entre sistemas e o fortalecimento da governança digital municipal.

3.1.4. Oportuno evidenciar entendimento do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco exarado no Acórdão nº 540/11 (Processo de Consulta nº 1005177-6), que estabeleceu o conceito para bem ou serviço comum:

a) Para que um objeto possa ser caracterizado como comum para fins do pregão, há de observar, cumulativamente, às seguintes premissas:

- (a.1) que a técnica envolvida em seu fornecimento, produção ou execução seja conhecida e dominada pelo específico mercado de ofertantes, seja o objeto simples ou complexo tecnologicamente, com ou sem especificidades técnicas, feito ou não sobre encomenda;
- (a.2) que as suas especificações, definidas em edital, por si só viabilizem o julgamento objetivo das propostas consoante o critério do menor preço;
- (a.3) que a estrutura procedimental do pregão, mais sumária e célere do que a prevista para as demais modalidades licitatórias, não seja fator comprometedor da segurança e certeza na avaliação das suas características primordiais.

3.1.5. Portanto, no caso em epígrafe, há a incidência cumulativa das premissas citadas para a caracterização do objeto como comum.

3.2. A licitação será processada na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, tendo como critério de julgamento o **menor preço GLOBAL**, conforme justificativa constante no tópico 9 do ETP.

3.2.1. Em cumprimento ao disposto no § 1º do art. 82 da Lei nº 14.133/2021, cumpre esclarecer que, no caso concreto, é inviável adjudicar o objeto por item, uma vez que todas as funcionalidades da plataforma e os serviços contínuos de suporte, manutenção, atualização, treinamento, consultoria e assessoramento são interdependentes e devem operar de forma integrada. A fragmentação poderia comprometer a eficácia da solução, inviabilizando a interoperabilidade, a centralização de informações, a automação de processos, o atendimento digital omnichannel e o acesso eficiente dos cidadãos aos serviços públicos.

3.2.2. Ademais, a realização da licitação de forma fracionada representa risco ao interesse público, considerando que a separação de componentes da solução (como módulos de gestão administrativa, integração de dados entre órgãos, dashboards estratégicos, atendimento digital, inteligência para suporte e comunicação com cidadãos) poderia gerar incompatibilidades técnicas, comprometendo a efetividade da plataforma e a gestão unificada das informações.

3.2.3. Dissociar o objeto também poderia ocasionar descontinuidade na execução, em razão de dificuldades operacionais e gerenciais na integração de serviços prestados por diferentes fornecedores. A centralização em um único prestador assegura maior eficiência na comunicação entre módulos, agilidade na manutenção corretiva e evolutiva, bem como padronização da qualidade do suporte técnico, do treinamento e do assessoramento contínuo.

3.2.4. Nesse sentido, para contratações envolvendo serviços de cessão de uso de plataforma integrada de gestão municipal e governança digital, abrangendo todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta, incluindo interoperabilidade, centralização de informações, automação de processos, atendimento digital omnichannel e serviços contínuos de suporte, manutenção, atualização, treinamento, consultoria e assessoramento, faz-se necessária a adjudicação global. Os elementos do objeto não são tecnicamente divisíveis, tampouco seria economicamente viável separá-los, e a prestação unificada por uma única empresa facilita o controle contratual e a responsabilização do contratado, em consonância com a Súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União (TCU).

3.3. O modo de disputa a ser utilizado é o **ABERTO**.

3.4. A combinação dos parâmetros modalidade de licitação, critério de julgamento e modo de disputa descritos neste Termo de Referência se mostram adequadas e eficientes para seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, uma vez que melhor se adequam ao objeto pretendido.



4. DA PREVISÃO DA VEDAÇÃO OU PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO

4.1. A Lei nº 14.133/2021, em seu artigo 15, admite, como regra, a participação de empresas em consórcio, salvo vedação devidamente justificada no processo licitatório (art. 15, caput). A mesma lei impõe que, na fase preparatória, conste a motivação circunstanciada das regras sobre participação de consórcio, conforme consta na disciplina do artigo 18, inciso IX, de modo que a opção administrativa seja coerente com o objeto, os riscos e os resultados pretendidos. Ademais, o processo deve observar os princípios da eficiência, planejamento, competitividade e segurança jurídica e os objetivos de assegurar a proposta mais vantajosa e a justa competição.

4.2. Com base nos estudos levantados por esta Administração, entendeu-se não ser possível a participação nesta licitação de consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição, uma vez que o objeto não é um serviço fragmentado.

4.3. Trata-se de **plataforma única e integrada** que concentrará dados e processos de toda a administração municipal, com atendimento digital a cidadãos e interoperabilidade entre órgãos. Esse desenho dialoga com a Lei do Governo Digital, que prevê, entre seus princípios e diretrizes, a “*disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos*”, a interoperabilidade de sistemas e a atuação integrada entre órgãos, com compartilhamento de dados em ambiente seguro, sempre em conformidade com a LGPD. As plataformas de governo digital devem ainda dispor de ferramentas de transparência e controle do tratamento de dados pessoais.

4.4. A própria Lei 14.133/2021 reconhece que, quando o objeto configura sistema único e integrado, não se recomenda o parcelamento por risco ao conjunto do objeto. Embora a regra do *parcelamento* diga respeito à divisão em itens/lotos, a razão é aplicável por analogia: evitar fracionamentos que comprometam a integridade, a segurança e o desempenho de um sistema integrado, circunstância essa aplicável ao presente caso.

4.5. No caso da pretensão contratual, na qual a plataforma compartilha bases e executam serviços transversais para toda a Prefeitura de Caruaru, a divisão de responsabilidades de execução entre múltiplas empresas consorciadas recria, na prática, a fragmentação que o desenho integrado busca evitar. A coexistência de times, métodos e controles heterogêneos tende a elevar o risco operacional e cibernético, aumentar pontos de integração internos ao consórcio e diluir a rastreabilidade de causa e efeito em incidentes. A escolha por um único operador é medida proporcional para mitigar risco sistêmico e preservar desempenho, disponibilidade e interoperabilidade ponta a ponta.

4.6. A gestão unificada de identidades, perfis de acesso, trilhas de auditoria, criptografia, gestão de chaves e resposta a incidentes é mais efetiva quando concentrada em um operador com SLA integral sobre o serviço, evitando interpretações divergentes de políticas de segurança entre consorciadas e reduzindo lacunas de conformidade.

4.7. Embora a Lei 14.133/2021 imponha responsabilidade solidária aos integrantes do consórcio, a solução integrada de missão crítica exige resposta ágil e ponto único de responsabilização para correção de bugs, restauração de serviços e gestão de mudanças, sem que a Administração precise arbitrar conflitos internos entre consorciadas sobre “quem faz o quê” ou quem suportará o impacto de regressões. A cadeia decisória encurtada melhora a governança de riscos prevista no artigo 11, parágrafo único, da Lei 14.133/2021.

4.8. Além desses aspectos, o objeto demanda serviços contínuos (suporte, manutenção, atualização da plataforma). Com um único operador, a Administração estabelece roadmap unificado, mecanismos claros de gestão de nível de serviço (SLA/SLM) e gestão de mudanças, reduzindo passagem de uma tarefa ou responsabilidade de uma pessoa, equipe ou dispositivo para outro, garantindo a continuidade do processo.

4.9. A vedação coaduna-se com a diretriz legal de plataforma única e atuação integrada em ambiente seguro (Lei 14.129/2021), facilitando a oferta digital unificada de serviços ao cidadão e a centralização transparente do tratamento de dados, com registros e controles acessíveis.

4.10. Convém ainda ressaltar que a vedação a consórcios não tem caráter restritivo em si mesma: ela deriva das características técnicas do objeto e do perfil de risco. O Estudo Técnico Preliminar (ETP) e a pesquisa de mercado que instruem o processo devem demonstrar a existência de fornecedores aptos, individualmente, a executar o objeto com qualidade e preços competitivos, resguardando o dever de ampliar a competição sem comprometer a integridade do sistema. O TCU reforça que a decisão (permitir ou vedar) deve ser motivada e compatível com o objeto e a estratégia de contratação.

4.11. Diante da complexidade, do caráter de sistema único e integrado, do volume e sensibilidade dos dados processados, inclusive pessoais e sensíveis e da necessidade de continuidade, segurança e rastreabilidade na prestação de serviços digitais a toda a Administração Municipal, **justifica-se tecnicamente e juridicamente a vedação à participação de consórcios neste certame**, com fundamento nos artigos 15 e 18, IX, combinados com os artigos 5º e 11, todos da Lei nº 14.133/2021; assim como nas diretrizes da Lei nº 14.129/2021 e nas exigências da LGPD quanto à segurança, responsabilização e estruturação dos sistemas de tratamento de dados. A contratação de um único operador mitiga riscos, simplifica a governança, facilita a conformidade regulatória e potencializa a efetividade do projeto de governo digital do Município de Caruaru.

5. DEFINIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

5.1. A solução proposta consiste na contratação de uma plataforma tecnológica integrada, hospedada em ambiente de nuvem (cloud computing), que contemple duas frentes essenciais e interdependentes: a gestão interna digital dos processos administrativos do Município de Caruaru e o atendimento ao cidadão por meio de canais digitais acessíveis. A contratação incluirá o fornecimento de licenças de uso, implantação, consultoria, treinamento, suporte técnico, manutenção corretiva e adaptativa, além de customizações e integrações com os sistemas legados existentes no município.

5.2. A frente de Gestão Interna Digital será composta por uma Plataforma de Processos e gestão de fluxos de trabalho (workflow), controle de prazos, indicadores de produtividade e integração com os sistemas internos já utilizados pelo Município. Essa plataforma permitirá maior rastreabilidade, eficiência operacional, padronização de procedimentos, aumento da transparência e economia de tempo e recursos. Também contemplará painéis gerenciais, relatórios customizáveis e funcionalidades que auxiliem na gestão estratégica das áreas administrativas.

5.3. A frente de Atendimento ao Cidadão Digital incluirá a disponibilização de um aplicativo móvel (Android e iOS) e de uma plataforma web responsiva, unificados e integrados ao sistema de gestão interna. Esses canais permitirão ao cidadão registrar solicitações, realizar agendamentos, consultar

serviços, receber notificações em tempo real (SMS, e-mail, WhatsApp e push), acompanhar o andamento de suas demandas e acessar comunicados oficiais. A plataforma deverá garantir acessibilidade digital (em conformidade com WCAG 2.1), usabilidade intuitiva e integração com bases públicas, como o sistema gov.br, quando aplicável. A comunicação entre cidadão e prefeitura será centralizada, reduzindo deslocamentos presenciais e ampliando o acesso aos serviços públicos.

5.4. A solução como um todo deverá atender aos padrões de segurança da informação, estar em conformidade com a LGPD, permitir controle de acesso por perfil, garantir a integridade dos dados e adotar medidas de prevenção a incidentes cibernéticos. Também deverá seguir boas práticas de governança digital e sustentabilidade, como a redução do uso de papel, incentivo ao trabalho remoto e menor impacto ambiental. A contratação deve prever capacitação dos servidores públicos, apoio técnico contínuo, consultoria especializada e manutenção tecnológica constante.

5.5. A empresa contratada deverá observar os prazos estabelecidos para cada etapa, incluindo condições para pagamentos vinculados ao recebimento definitivo de cada fase.

5.6. A solução deve estar adequada à realidade e às necessidades do Município de Caruaru, garantindo segurança, confiabilidade, flexibilidade e suporte contínuo, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e demais normativas aplicáveis.

5.7. Os detalhes específicos das etapas, cronograma, prazos, condições e quantitativos seguem descritos a seguir:

5.7.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

5.7.1.1. O sistema deve ser disponibilizado em um servidor WEB seguro, com certificado SSL, garantindo a integridade e confidencialidade das informações. Deve apresentar alta disponibilidade, com um uptime mínimo de 99%, permitindo acesso contínuo pela internet.

5.7.1.2. Quanto à arquitetura, a aplicação deve ser projetada para ser altamente escalável e adaptável às necessidades dos órgãos públicos, assegurando eficiência operacional mesmo em momentos de pico de demanda. A solução deve otimizar o fluxo de trabalho dos servidores municipais, melhorar a experiência dos cidadãos e, ao mesmo tempo, ser economicamente viável, reduzindo custos operacionais desnecessários.

5.7.1.3. O sistema deve ser resiliente a falhas, garantindo a continuidade dos serviços e a disponibilidade ininterrupta das funcionalidades críticas para a gestão urbana e a comunicação com a população.

5.7.1.4. A solução será utilizada para o atendimento de diferentes áreas estratégicas da Administração Municipal, organizadas em cinco eixos funcionais, a saber:

1. EIXO 1 - INOVAÇÃO SOCIAL

2. EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

3. EIXO 3 - GESTÃO DO TERRITÓRIO E DA CIDADE

4. EIXO 4 - CULTURA

5. EIXO 5 - GESTÃO E TECNOLOGIA

5.7.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

5.7.2.1. A modernização e automatização dos processos digitais em ambientes governamentais exigem soluções robustas, escaláveis e seguras. A adoção de um ambiente de serviços em nuvem garante alta disponibilidade, desempenho otimizado e flexibilidade para atender a demanda de recursos em constante crescimento. Para assegurar a operação eficiente do sistema e facilitar sua manutenção e expansão, é imprescindível a utilização de tecnologias que automatizem processos de gestão, armazenamento, comunicação e segurança, conforme estabelecido em normativas que regulam a gestão pública e digitalização de processos administrativos.

5.7.2.2. O objetivo é descrever os requisitos necessários para a implementação e gestão de um ambiente tecnológico de alta performance, utilizando serviços em nuvem que garantam a escalabilidade, segurança e a integração de sistemas de maneira eficaz. Este ambiente deve ser estruturado de modo a suportar a operação contínua, monitoramento em tempo real e permitir a automação de processos críticos, com foco em segurança e agilidade no atendimento às demandas de processamento e armazenamento.

5.7.2.3. O serviço deverá garantir backup, restauração, replicação e balanceamento de carga para as operações de banco de dados;

5.7.2.4. A solução deverá haver compatibilidade com bancos de dados relacionais como MySQL, PostgreSQL ou outros, de acordo com a necessidade;

5.7.2.5. A solução deverá fornecer recursos computacionais elásticos para suporte à infraestrutura da aplicação, permitindo a escalabilidade vertical e horizontal conforme o volume de acessos e carga de processamento;

5.7.2.6. A solução deverá garantir uma rede privada e segura para comunicação entre os serviços da nuvem, com controle granular de acesso público e privado;

5.7.2.7. A solução deverá monitorar a aplicação para detectar anomalias no desempenho e uso de recursos, gerando relatórios automáticos sobre possíveis problemas e soluções;

5.7.2.8. A solução deverá permitir o envio escalável de notificações via e-mail, com capacidade nominal de 100 (cem) mensagens por segundo, devendo possibilitar escalabilidade automática até 500 (quinhentas) mensagens por segundo para campanhas de grande volume ou situações emergenciais. A infraestrutura deverá possuir capacidade técnica de processamento de até 2.000.000 (dois milhões) de mensagens diárias, sem obrigatoriedade de utilização contínua, garantindo desempenho, confiabilidade, estabilidade, rastreabilidade e confidencialidade das comunicações.

5.7.2.9. A solução deverá gerenciar de forma segura as credenciais de banco de dados, chaves de API e outros segredos, com rotação de chaves e recuperação de informações criptografadas;

5.7.2.10. O sistema deverá garantir a auditoria de acessos e alterações às credenciais;

5.2.7.11. A solução deverá gerenciar a entrada de solicitações para as APIs da aplicação, roteando corretamente as requisições Web, Mobile, IoT e demais fontes, com suporte à autenticação e controle de tráfego;

5.2.7.12. A solução deverá permitir a limitação e segurança das requisições por meio de políticas de uso

e proteção contra DDoS;

5.2.7.13. O sistema deverá armazenar de maneira segura todos os documentos e arquivos da aplicação, com alta disponibilidade e recuperação automática em caso de falha;

5.2.7.14. A solução deverá permitir o armazenamento de grandes volumes de dados com políticas de ciclo de vida e versionamento;

5.2.7.15. A solução deverá proteger a aplicação contra ameaças da web, como tentativas de exploração de vulnerabilidades comuns (SQL Injection, Cross-Site Scripting) e ataques de negação de serviço (DDoS);

5.2.7.16. O sistema deverá gerenciar a fila de mensagens entre os serviços para evitar sobrecarga e garantir a comunicação assíncrona entre os módulos;

5.2.7.17. A solução deverá permitir a configuração de múltiplas filas com diferentes prioridades e tempos de espera;

5.2.7.18. A solução deverá gerenciar as chaves criptográficas usadas para proteger os dados armazenados e transferidos entre os serviços, garantindo que todas as informações confidenciais estejam devidamente protegidas;

5.2.7.19. O sistema deverá permitir o controle de acesso às chaves e a criação de políticas de segurança;

5.2.7.20. A solução deverá ser capaz de rastrear e identificar gargalos ou falhas na infraestrutura.

5.7.3. SERVIDORES E INFRAESTRUTURA

5.7.3.1. Disponibilidade e Segurança: A solução deverá estar hospedada em servidor seguro, garantindo um Acordo de Nível de Serviço (SLA) com disponibilidade mínima de 99% em ambiente de nuvem privada.

5.7.3.2. Proteção e Controle de Acesso

- a) A solução deverá possuir um sistema de Firewall robusto para controle e monitoramento do tráfego de rede, protegendo contra acessos não autorizados e ameaças externas.
- b) A solução deverá contar com um sistema de UTM (Unified Threat Management) para a gestão centralizada de ameaças, incluindo prevenção contra intrusão, antivírus de rede e filtragem de conteúdo.

5.7.3.3. Backup e Recuperação

- a) A solução deverá possuir uma estrutura independente para backup ,escalonável, garantindo um armazenamento mínimo de 4 TB.
- b) O sistema de backup deverá ser redundante e contar com protocolos de recuperação rápida para minimizar impactos em caso de falha.

5.7.4. CENTRALIZADOR DE DEMANDAS

5.7.4.1. A solução deverá possuir um centralizador para solicitações oriundas dos canais de atendimento, quais sejam: aplicativo, portal web, whatsapp, integrações e solicitações geradas diretamente pelo centralizador de demandas;

5.7.4.2. O Centralizador de demandas deverá possuir interface de fácil navegação e ser acessível por dispositivos móveis e navegadores web;

5.7.5. LOGIN E SEGURANÇA

5.7.5.1. Login Unificado e Autenticação Segura via Tokens

5.7.5.1.1. A solução deverá possuir um sistema de login unificado, utilizando autenticação baseada em tokens de segurança para garantir acessos seguros e controlados.

5.7.5.1.2. A autenticação deverá ser realizada por meio do JSON Web Token (JWT), onde, ao inserir suas credenciais (usuário e senha), o usuário receberá um token de acesso temporário. Esse token conterá as permissões e regras de acesso associadas ao usuário, garantindo que ele só possa acessar as funcionalidades autorizadas.

5.7.5.1.3. A solução deverá adotar tokens criptografados e assinados digitalmente, minimizando o risco de ataques de interceptação e garantindo a integridade dos acessos. Além disso, os tokens deverão possuir um tempo de expiração configurável para reforçar a segurança.

5.7.5.1.4. A solução deverá permitir a integração com outros sistemas da contratante por meio de tokens de acesso seguros, eliminando a necessidade de compartilhamento direto de senhas. Dessa forma, sistemas externos poderão autenticar usuários e consumir serviços de forma controlada e segura.

5.7.5.1.5. Caso seja necessário, a solução deverá suportar multi-login, permitindo que um mesmo usuário possa acessar a plataforma por diferentes dispositivos, garantindo continuidade no uso sem comprometer a segurança.

5.7.6. ACESSO AO SISTEMA

5.7.6.1. O acesso ao sistema deverá seguir um fluxo seguro e eficiente, variando conforme o perfil do usuário:

1. PARA SERVIDORES

- a) O servidor deverá inserir suas credenciais (usuário e senha) na interface de autenticação.
- b) Após validação das credenciais, um token JWT (JSON Web Token) é gerado e enviado ao servidor.
- c) O servidor poderá acessar apenas os módulos administrativos e operacionais conforme seu nível de permissão.
- d) O sistema verifica periodicamente a validade do token e, se necessário, solicita uma renovação de autenticação.
- e) O servidor pode encerrar sua sessão manualmente ou um administrador pode revogar o token em caso de necessidade de segurança.

2. PARA CIDADÃOS

- a) O cidadão deverá inserir suas credenciais (usuário e senha) ou autenticar-se via métodos alternativos como integrações de login.
- b) Após validação das credenciais, um token JWT deverá ser gerado e enviado ao cidadão.
- c) O cidadão poderá acessar apenas os serviços disponíveis ao seu perfil, como consultas, solicitações

e acompanhamento de processos.

- d) O sistema verifica periodicamente a validade do token e pode solicitar re-autenticação para garantir a segurança do acesso.
- e) O cidadão pode encerrar sua sessão manualmente, e, em caso de suspeita de comprometimento, o token poderá ser revogado automaticamente pelo sistema.

5.7.7. Estrutura Organizacional

5.7.7.1. Organograma Hierárquico

- a. A funcionalidade de organograma deverá fornecer uma representação hierárquica visual e funcional dos setores e subsetores da organização pública.
- b. Cada setor deverá ser expansível e retrátil para exibir seus subsetores.
- c. Permitir visualização dos usuários atribuídos a cada setor/subsetor.
- d. Possibilitar a troca de setor utilizando o organograma.
- e. Fornecer estatísticas sobre os setores cadastrados, incluindo quantidade de setores ativos, inativos e usuários online.

5.7.7.2. Gestão e Manutenção de Estrutura Organizacional

- a. Permitir renomear setores e subsetores, garantindo que documentos previamente tramitados mantenham o nome antigo do setor.
- b. Disponibilizar link de convite de cadastro para servidores, permitindo pré-cadastro e aprovação posterior.
- c. Permitir reordenar setores e subsetores em diferentes hierarquias dentro do organograma.
- d. Viabilizar movimentação dinâmica entre os “galhos” da estrutura, adaptando as hierarquias à realidade do órgão.

5.7.7.2.1. Funcionalidade de Arrastar Setores

Permitir arrastar setores e subsetores para outra hierarquia, tornando-os subsetores do novo setor designado.

5.7.7.3. Módulo de Agendamentos

A solução deverá oferecer controle eficiente de atendimentos presenciais, otimizando recursos e espaços institucionais.

5.7.7.3.1. Funcionalidades Principais

Dashboard de Agendamentos: visualização consolidada de:

-
- a. Total de agendamentos cadastrados;
 - b. Vagas disponíveis e preenchidas;
 - c. Status dos agendamentos (Ativo, Cancelado, Concluído);
 - d. Datas e horários;
 - e. Filtros por setor, categoria, status e período.

5.7.7.3.2. Criação e Gerenciamento de Agendamento

Inclusão de: nome do evento, descrição, categoria, setores responsáveis, descrição detalhada, banner visual, local e horário, gerenciamento de vagas, ativação/inativação de agendamentos.

5.7.7.3.2.1. Gerenciamento de Locais e Datas

- a) Criação de locais e definição de endereços;
- b) Controle de horários disponíveis;
- c) Configuração de múltiplas datas e horários;
- d) Gerenciamento da capacidade de atendimento.

5.7.7.4. Confirmação de Presença e Monitoramento

- Visualização de cidadãos inscritos;
- Confirmação manual da presença;
- Cancelamento ou reagendamento de vagas;
- Indicação de cidadãos que excluíram a conta.

5.7.7.5. Busca Avançada, Filtragem e Notificações

- Busca por nome, CPF, código do agendamento, setor, categoria e status;
 - Limitação de resultados;
 - Notificações via push e e-mail sobre agendamentos, alterações de datas, locais ou horários e preenchimento de vagas.
-

5.7.7.6. Módulo de Cadastramento

Permitir criação, gerenciamento e monitoramento de cadastramentos para serviços e eventos públicos.

5.7.7.6.1. Funcionalidades

- Criação de cadastramentos personalizados para eventos institucionais, concursos, serviços públicos e programas sociais;
- Configuração de título, descrição, setor responsável, limitação de vagas e campos personalizados;
- Gerenciamento dos cadastramentos (edição, status ativo/inativo, acompanhamento em tempo real, exportação de dados);
- Listagem e busca avançada com filtros e paginação.

5.7.7.7. Cadastro de Cidadãos e Monitoramento

- Cadastro de dados pessoais, documentos e campos específicos;
- Confirmação de participação e aceite dos termos;
- Monitoramento do status do cadastramento (Ativo, Cancelado, Em Análise);
- Validação e exportação de registros para integração com outros sistemas.

5.7.8. Módulo de Serviços

Administração e acompanhamento de serviços internos e externos.

5.7.8.1. Funcionalidades Principais

- a) Cadastro e gerenciamento de serviços (categorias, setores responsáveis, prazos, status, sigilo, anexos);
- b) Biometria facial para validação quando necessário;
- c) Personalização de campos (numéricos, monetários, CPF/CNPJ, mapas, anexos, datas, Webview, visibilidade, obrigatoriedade)
- d) Relatórios e análise (tempo médio de resposta, identificação de gargalos, exportação e métricas de desempenho).

5.7.9. Módulo de Solicitações

Centralização e otimização de demandas enviadas pelos cidadãos.

Funcionalidades

- Dashboard de Solicitações com categorias: Iniciadas, Em Espera, Respondidas, Concluídas, Total;
- Criação de solicitações (identificação do cidadão, categoria, tipo de serviço, formulário dinâmico, upload de arquivos, distribuição hierárquica);
- Gerenciamento e acompanhamento detalhado (protocolo, status, geolocalização, histórico, linha do tempo, modal de dados, impressão);
- Ferramentas de resposta e tramitação (responder, templates, tramitação interna, transferência, conclusão);
- Busca avançada (nome, CPF, protocolo, filtros por data, status, secretaria ou serviço).

5.7.10. Módulo de Documentos

Criação, preenchimento, assinatura e gerenciamento de documentos administrativos.

Funcionalidades

- a) Criação e configuração de documentos (título, tipo, prazo, modelo, placeholders);
- b) Preenchimento automatizado a partir de dados de serviços cadastrados;
- c) Assinatura digital (envio, assinatura pelos signatários, validação, hash de conferência);
- d) Linha do tempo e histórico de assinaturas;
- e) Impressão, download e compartilhamento;
- f) Solicitação de documentos pelo cidadão;
- g) Criação e disponibilização de documentos pelo servidor;
- h) Recepção de documentos pelo cidadão;
- i) Garantia de fluxo eficiente e conformidade institucional.

5.7.11. Módulo de Arquivos

Armazenamento e gerenciamento de documentos institucionais.

Funcionalidades

- a. Cadastro e publicação de arquivos (título, descrição, categoria, banner, status, upload, acesso público/privado);
- b. Gerenciamento de arquivos (edição de metadados, alteração de status, download seguro, histórico de versões);
- c. Listagem e pesquisa avançada (filtros por título, categoria, setor, status, data, responsável);
- d. Controle de acesso e permissões (perfis de usuários, visualização, edição, exclusão, auditoria);
- e. Segurança e backup (cópias periódicas, controle de integridade, proteção contra exclusões não autorizadas).

5.7.12. Módulo de Relatórios

Geração de análises operacionais e administrativas.

Funcionalidades

- a) Dashboard de relatórios (Solicitações, Estatísticas, Agendamentos);
 - b) Criação de relatórios personalizados (tipo, título, descrição, serviços incluídos, formato, período, filtros);
 - c) Exportação e download;
 - d) Análise de eficiência e uso (usuários ativos, acessos, eficiência);
 - e) Indicadores e métricas (monitoramento de serviços, evolução de atendimentos, comparação histórica);
 - f) Visualização gráfica (gráficos interativos, dashboards, relatórios dinâmicos);
 - g) Controle de acesso e permissões (por setor e função, LGPD, logs de auditoria);
 - h) Monitoramento e exportação automática de relatórios.
-

5.7.13. Módulo de Avaliações

Monitoramento e análise da qualidade dos serviços prestados.

5.7.13.1. Funcionalidades Principais

1. Painel de Avaliações Consolidado

- Exibir nota média geral dos serviços;
- Quantidade total de avaliações registradas;
- Distribuição de notas (1 a 5 estrelas) com gráficos comparativos;
- Filtros por secretaria, serviço, data e status das avaliações;
- Interface intuitiva para navegação e análise detalhada da satisfação dos cidadãos.

2. Listagem de Avaliações

- Permitir acesso a uma listagem detalhada contendo:
- Protocolo da solicitação associada;
- Secretaria responsável pelo serviço;
- Nome do cidadão que realizou a avaliação (quando aplicável);
- Data de avaliação e nota atribuída;
- Descrição do feedback do cidadão.
- Permitir que gestores identifiquem padrões de atendimento e adotem ações estratégicas para melhoria contínua.

3. Detalhamento de Avaliação

- Cada avaliação pode ser acessada individualmente para análise detalhada, permitindo visualização de:
 1. Histórico da solicitação associada;
 2. Respostas do servidor ou equipe responsável;
-

-
3. Documentação anexada e interações no processo;
 4. Possibilidade de responder ao cidadão para esclarecimentos adicionais.
- Permitir ajustes em tempo real nos serviços prestados.

4. Registro e Cálculo de Avaliações

- Cidadão fornece feedback após a conclusão do serviço, atribuindo nota de 1 a 5;
- Critérios de cálculo e apresentação:
 1. Tela de avaliação intuitiva (ex: emojis) após a conclusão de cada serviço;
 2. Cálculo da média de avaliação por serviço considerando todas as solicitações concluídas;
 3. Cálculo de média por departamento, caso o serviço esteja vinculado a um;
 4. Cálculo de média por secretaria, caso o serviço esteja vinculado a uma;
 5. Atualização dinâmica das médias conforme novas avaliações;
 6. Garantia de privacidade e segurança das informações dos cidadãos.

5. Relatórios e Indicadores de Satisfação

- Geração de relatórios e exportação de dados para análise gerencial;
- Principais métricas:
 1. Índice de satisfação por serviço e secretaria;
 2. Média de notas por período;
 3. Avaliações mais frequentes e seus motivos;
 4. Correlação entre avaliações e tempo de resposta das solicitações;
- Dados embasam a tomada de decisão e aprimoram a qualidade do atendimento.

6. Filtragem e Busca Avançada

- Localização rápida de avaliações específicas através de critérios:
-

-
- Nota atribuída (1 a 5 estrelas);
 - 1. Serviço ou secretaria;
 - 2. Data de avaliação;
 - 3. Nome do cidadão ou protocolo;
 - Facilita identificação de problemas recorrentes e implementação de melhorias estratégicas.

5.7.14. Módulo de Notificação Push

O módulo de notificação push será responsável pelo envio de comunicados oficiais e informativos à população, otimizando a comunicação entre a administração pública e os cidadãos. O envio em tempo real permitirá divulgar eventos temporários, avisos de trânsito, emergências e outras informações relevantes, garantindo que os comunicados oficiais sejam recebidos de forma rápida, segura e eficiente.

5.7.14.1. Painel de Controle de Notificações

A solução deverá possuir um painel centralizado para gerenciamento das notificações.

Funcionalidades mínimas exigidas:

- Histórico completo de notificações enviadas;
- Indicação do status das notificações (enviada, programada, falha no envio, etc.);
- Segmentação do público para notificações direcionadas;
- Criação e edição de notificações personalizadas;
- Edição e reprogramação de notificações agendadas.

5.7.14.2. Criação e Personalização de Notificações

A solução deverá permitir a criação de notificações com diversas opções de personalização, incluindo:

- Definição de título e descrição;
 - Inclusão de links e imagens;
 - Redirecionamento para serviços, agendamentos, cadastramentos ou links externos;
-

- Inserção de emojis e formatação de texto para aprimorar o engajamento do cidadão.

5.7.14.3. Segmentação e Filtros Avançados

O módulo deverá garantir que as notificações alcancem o público correto.

A solução deverá permitir:

- Segmentação por localização geográfica (bairro, CEP, cidade, etc.);
- Filtragem por dados demográficos (idade, gênero, etc.);
- Importação de listas personalizadas de destinatários (CPF ou outros identificadores).

5.7.14.4. Programação de Envios e Monitoramento

A solução deverá permitir o envio imediato ou o agendamento de notificações para horários específicos.

Funcionalidades mínimas:

- Exibição de notificações entregues, abertas e interações dos cidadãos;
- Visualização de notificações pendentes e status de envio;
- Reenvio automático de notificações falhadas.

5.7.14.5. Segurança e Controle de Acesso

Todas as notificações deverão ser protegidas e acessadas de forma segura.

A solução deverá contemplar:

- Controle de acessos baseado em perfis e permissões;
- Criptografia de dados para transmissão segura;
- Registro de logs e trilhas de auditoria;
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando a privacidade dos cidadãos.

5.7.14.6. Integração com WhatsApp

A solução deverá permitir o envio de notificações sobre serviços ou agendamentos diretamente pelo WhatsApp.

A funcionalidade deverá possibilitar a comunicação com listas de cidadãos, utilizando um canal amplamente acessível e eficiente.

a) Tipos de Comunicação via WhatsApp

A solução deverá oferecer três formas distintas de comunicação:

1. Notificações via Template Messages

- Utilização de mensagens pré-aprovadas pela **WhatsApp Business API**;
- Aplicação para comunicações oficiais, como confirmações de agendamentos, atualizações de serviços e notificações institucionais;
- Mensagens padronizadas para conformidade com as políticas do WhatsApp;
- Permitir a seleção de modelos cadastrados e parametrização dinâmica (ex.: nome do cidadão, data, horário).

2. Notificações via Session Messages

- Envio de mensagens personalizadas dentro da janela ativa de atendimento;
- Comunicação direta e interativa com o cidadão, permitindo respostas e interação com atendentes ou chatbots;
- Redação livre por usuários autorizados, observando as diretrizes da **WhatsApp Business API**.

3. Solicitação de Serviços via WhatsApp

- Possibilidade de o cidadão iniciar solicitações de serviços diretamente pelo aplicativo;
- Exibição de lista de serviços disponíveis e coleta de informações necessárias para abertura da solicitação;
- Geração automática de protocolo de atendimento;
- Envio de atualizações periódicas sobre o andamento da solicitação.

5.7.14.7. Consentimento do Usuário

- a. A solução deverá obter o consentimento explícito dos cidadãos antes do envio de notificações via WhatsApp.
- b. O usuário deverá poder gerenciar suas preferências de comunicação dentro do aplicativo.
- c. O consentimento deverá ser registrado, armazenado e gerido conforme as normas da LGPD.

5.7.14.8. Monitoramento e Relatórios

A solução deverá registrar todas as notificações enviadas, com relatórios detalhados sobre taxa de entrega, leitura e engajamento.

Métricas mínimas:

- Taxa de sucesso no envio;
- Mensagens lidas e respondidas;
- Interações dos usuários.

Relatórios personalizáveis deverão ser disponibilizados para análise de efetividade e melhoria da comunicação institucional.

5.7.14.9. Segurança e Compliance

- a. Toda comunicação deverá ser criptografada de ponta a ponta, garantindo proteção das informações.
- b. O cidadão poderá revogar o consentimento a qualquer momento.
- c. Armazenamento de logs, consentimentos e registros deverá seguir rigorosamente as diretrizes da LGPD.

5.7.14.10. Infraestrutura e Integração

- a) A solução deverá utilizar **serviços de balanceamento de carga** para otimizar o tráfego de mensagens.
- b) O armazenamento de mensagens e logs deverá ser seguro, escalável e redundante.
- c) A integração com outras **APIs e módulos da plataforma** deverá ser facilitada, garantindo interoperabilidade entre sistemas e eficiência operacional.

5.7.19. MÓDULO DE EVENTOS

A solução deverá permitir o gerenciamento, organização e divulgação de eventos promovidos pela administração pública. A funcionalidade deverá possibilitar que servidores criem, editem e acompanhem eventos de forma eficiente, garantindo transparência e acesso público a informações atualizadas sobre cada evento.

5.7.19.1. Funcionalidades Principais

a) Painel de Gerenciamento de Eventos

- Disponibilização de painel intuitivo apresentando a listagem e o status dos eventos cadastrados;
- Visualização de eventos em andamento, futuros e concluídos;
- Filtros por categoria, local, secretaria responsável e data;
- Gerenciamento de eventos vinculados a iniciativas institucionais;
- Possibilidade de vinculação de eventos a serviços, agendamentos ou cadastramentos do sistema;
- Exportação de listas e relatórios para análise gerencial.

b) Criação e Edição de Eventos

Permitir o cadastro e edição de eventos com os seguintes campos obrigatórios:

- a. Título do evento;
- b. Local (com geolocalização opcional);
- c. Data e horário de início e término;
- d. Descrição detalhada;
- e. Banner e materiais visuais de divulgação;
- f. Vínculo com outras ações ou programas.

c) Calendário Interativo

- Exibição dos eventos em calendário visual com navegação mensal, semanal e anual;
- Criação de eventos diretamente a partir da seleção de uma data;

-
- Edição e exclusão de eventos existentes;
 - Exibição de status e informações rápidas via tooltip ou modal.

d) Gerenciamento de Participação

- Acompanhamento da presença e engajamento dos cidadãos inscritos;
- Registro de confirmações de participação;
- Possibilidade de emissão de listas de presença e certificados, quando aplicável.

e) Segurança e Controle de Acesso

- Definição de perfis com permissões distintas para criação, edição ou exclusão de eventos;
- Proteção de dados de participantes conforme a LGPD;
- Registro de todas as ações realizadas no módulo para auditoria.

5.7.20. MÓDULO DO CIDADÃO

A solução deverá oferecer um módulo específico para o cidadão, permitindo o cadastro, o acesso a serviços digitais e o acompanhamento de solicitações e comunicações, assegurando transparência, eficiência e proteção de dados pessoais.

5.7.20.1. Funcionalidades Principais

a) Cadastro e Gerenciamento de Cidadãos

- Registro com dados obrigatórios (nome completo, CPF, data de nascimento, telefone e e-mail);
- Inclusão de informações complementares, como endereço completo e NIS
- Atualização e edição de dados cadastrais conforme necessidade;
- Controle de status do cadastro (Ativo/Inativo).

b) Listagem e Pesquisa Avançada

- Consulta de cidadãos por nome, CPF, bairro, status ou gênero;
- Filtros avançados e paginação para otimização da navegação;
- Exportação de dados para relatórios institucionais.

c) Acesso a Serviços Digitais

- Solicitação eletrônica de documentos e certidões;
- Agendamento de atendimentos;
- Acompanhamento de status das solicitações em tempo real.

d) Notificações e Comunicados

- Sistema de notificações automáticas sobre atualizações, prazos e comunicados;
- Configuração de preferências pelo cidadão quanto aos tipos de notificação desejados;
- Possibilidade de cancelamento de notificações a qualquer momento.

e) Histórico de Interações

- Consulta ao histórico de solicitações, agendamentos e documentos emitidos;
- Disponibilização de downloads de documentos emitidos;
- Visualização de tramitações associadas às solicitações.

f) Segurança e Controle de Acesso

- Autenticação segura e criptografia de dados sensíveis;
- Validação automática de CPF e consistência cadastral;
- Conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

5.7.21. MÓDULO DE USUÁRIOS E PERMISSÕES

A solução deverá disponibilizar módulo destinado ao gerenciamento de perfis de usuários, servidores e

gestores, com controle detalhado de permissões e níveis de acesso, assegurando rastreabilidade e segurança administrativa.

5.7.21.1. Funcionalidades Principais

a) Cadastro e Edição de Usuários

- Inclusão de novos usuários com dados básicos (nome, e-mail, CPF, telefone);
- Associação a grupos, setores e cargos institucionais;
- Definição de status de atividade (Ativo, Inativo, Férias, Licença);
- Possibilidade de auto-cadastro com aprovação administrativa.

b) Controle de Permissões e Acessos

- Criação de grupos de permissões personalizáveis;
- Definição granular de permissões por módulo (visualizar, editar, excluir, criar);
- Auditoria e rastreabilidade das ações realizadas por cada usuário;
- Notificação automática sobre alterações em status e permissões.

c) Listagem e Filtros de Usuários

- Consulta por nome, cargo, setor ou status;
- Exibição de usuários ativos, suspensos, licenciados ou em férias;
- Estatísticas de acessos e atividades recentes.

5.7.19.21. Gestão de Setores

5.7.19.21.1. Descrição Geral

A funcionalidade de **Gestão de Setores** deverá permitir a estruturação organizacional dentro da solução, garantindo a hierarquia entre Secretarias (setores pai) e Departamentos (setores filhos). Essa estrutura facilita o gerenciamento dos atendimentos e solicitações, assegurando o encaminhamento adequado das demandas.

5.7.19.21.2. Configuração de Setores

A solução deverá permitir a criação e configuração de setores conforme as necessidades da administração pública. Os setores serão organizados em uma hierarquia que diferencia as Secretarias dos Departamentos vinculados.

a) Campos a serem preenchidos

- **Título:** Nome oficial do setor, utilizado para identificação dentro da solução;
- **Escolher Setor Pai:** Define se o setor criado pertence a uma secretaria existente (setor pai) ou se é um setor independente;
- **Protocolo:** Código composto por três letras utilizado para gerar os números de protocolo das solicitações encaminhadas ao setor;
- **Sigla:** Abreviatura do nome do setor para fácil referência dentro da solução;
- **Status:** Definição do status ativo ou inativo do setor, permitindo desativar setores que não estejam mais em uso.

b) Hierarquia de Setores

- **Setores Pai (Secretarias):** Representam as Secretarias Municipais ou grandes divisões dentro da administração;
- **Setores Filhos (Departamentos):** Representam os departamentos ou subdivisões de uma Secretaria, responsáveis diretos por demandas específicas;
- A solução deverá possibilitar a vinculação entre setores pai e filhos, garantindo a organização e o encaminhamento correto das solicitações.

5.7.19.22. Configuração de Categorização

5.7.19.22.1. Descrição Geral

A funcionalidade de **Configuração de Categorização** deverá permitir a gestão e personalização das categorias utilizadas para agrupar os tipos de serviços no aplicativo, garantindo organização eficiente e direcionada das demandas dos cidadãos.

5.7.19.22.2. Funcionalidades Principais

- **Criação e Edição de Categorias:** Permitir a criação de categorias personalizadas para agrupar serviços conforme suas especificidades, com possibilidade de edição e atualização a qualquer momento;
- **Personalização de Exibição:** Permitir título descritivo, seleção de cores e ícones personalizados (SVG ou PNG), com ferramenta de seletor de cores;
- **Controle de Ativação:** Possibilitar ativação ou desativação de categorias, garantindo coerência na exibição;
- **Vinculação com Setores de Atendimento:** Possibilitar associação de categorias a setores específicos, com direcionamento automático das solicitações;
- **Restrições de Exibição:** Permitir definição de restrições de exibição por gênero e/ou idade, possibilitando segmentação adequada dos serviços.

5.7.19.23. Respostas Predefinidas

5.7.19.23.1. Descrição Geral

A funcionalidade de **Respostas Predefinidas** deverá oferecer um módulo para agilizar o atendimento das solicitações, permitindo o uso de mensagens padronizadas e garantindo eficiência e uniformidade nas comunicações.

5.7.19.23.2. Funcionalidades Principais

- **Criação de Respostas Predefinidas:** Cadastrar mensagens com título identificador e conteúdo, com opção de ativar ou desativar;
- **Gerenciamento e Edição:** Permitir edição, exclusão e categorização das respostas para facilitar a busca;
- **Utilização no Atendimento:** Permitir seleção rápida de respostas durante o atendimento, com possibilidade de personalização antes do envio.

5.7.19.24. Banners

5.7.19.24.1. Descrição Geral

A funcionalidade de **Banners** deverá permitir a configuração e exibição de imagens promocionais ou informativas dentro da solução, viabilizando comunicação eficiente entre a administração pública e os cidadãos.

5.7.19.24.2. Funcionalidades Principais

- Permitir o envio, cadastro, edição e remoção de banners conforme necessidade administrativa;
- Definir período de exibição com ativação e desativação automáticas;
- Vincular banners a páginas ou seções específicas;
- Monitorar visualizações e interações para otimizar campanhas futuras.

5.7.19.25. Módulo de FAQ (Perguntas Frequentes)

5.7.19.25.1. Descrição Geral

O **Módulo de FAQ** deverá centralizar e disponibilizar respostas às dúvidas mais recorrentes de cidadãos e servidores, garantindo fácil acesso à informação e reduzindo a necessidade de contato com o suporte.

5.7.19.25.2. Funcionalidades Principais

- **Gestão de Perguntas e Respostas:** Criação, edição, exclusão e categorização de perguntas, com associação a serviços e destaque de exibição;
- **Busca e Filtros Avançados:** Ferramentas de pesquisa por palavras-chave, categorias e serviços;
- **Exibição e Acessibilidade:** Interface responsiva e intuitiva, com agrupamento por categorias e integração com assistentes virtuais;
- **Controle de Acesso:** Permitir gestão de permissões, controle de visualização e registro de auditoria;
- **Relatórios e Análises:** Gerar relatórios de acesso, perguntas mais consultadas e feedbacks para aprimoramento contínuo.

5.7.19.26. Módulo de Acesso Rápido

5.7.19.26.1. Descrição Geral

O **Módulo de Acesso Rápido** deverá facilitar a navegação dos usuários, permitindo a criação de atalhos diretos para funcionalidades e serviços mais utilizados, proporcionando agilidade e eficiência no uso da plataforma.

5.7.19.26.2. Funcionalidades Principais

- **Configuração de Atalhos Personalizados:** Permitir definição de serviços disponíveis, organização em categorias e controle de permissões por grupo de usuários;
- **Integração com Serviços e Módulos:** Direcionar o usuário a serviços como solicitações, agendamentos, consultas, notificações e FAQ;
- **Exibição e Acessibilidade:** Garantir interface responsiva, botões dinâmicos e exibição de atalhos mais utilizados na tela inicial.

5.7.19.27. Módulo de Gerenciamento de Bairros

5.7.19.27.1. Descrição Geral

O **Módulo de Gerenciamento de Bairros** deverá permitir a comunicação e o disparo de mensagens por localização, garantindo integração das informações geográficas e segmentação eficiente das comunicações.

5.7.19.27.2. Funcionalidades Principais

- **Cadastro e Atualização:** Edição de dados cadastrais (nome, código e status), com associação a regiões administrativas;
- **Comunicação e Mensageria por Localização:** Disparo de mensagens institucionais segmentadas por bairro;
- **Integração com Informações Geográficas:** Associação de bairros ao cadastro de usuários e uso em análises e políticas públicas;
- **Pesquisa e Filtros Avançados:** Busca por nome, código, região ou status, com listagem dinâmica e navegável.

5.7.19.28. Módulo de Suporte Integrado

5.7.19.28.1. Descrição Geral

O **Módulo de Suporte Integrado** deverá garantir comunicação eficiente entre os usuários e a equipe de suporte, atendendo tanto servidores públicos quanto cidadãos, com canais para registro, acompanhamento e resolução de demandas.

5.7.19.28.2. Funcionalidades Gerais

- Solicitação de suporte técnico e operacional;
- Registro e acompanhamento de problemas (bugs);
- Solicitação de expansão de funcionalidades;
- Envio de título, descrição e imagens;
- Acompanhamento de solicitações e respostas em tempo real.

a) Funcionalidades para Servidores Públicos

- Área de gerenciamento de tickets abertos;
- Registro de solicitações de criação, modificação e treinamento;
- Canal de reporte de falhas;
- Acompanhamento integral de solicitações.

b) Funcionalidades para Cidadãos

- Envio de sugestões e reporte de problemas;
- Canal de suporte com opção de reportar bug ou solicitar melhoria;
- Envio de textos, fotos e arquivos;
- Acompanhamento das interações via chat.

5.7.19.29. Central de Notificações Personalizáveis

A solução deverá disponibilizar uma Central de Notificações para que os servidores possam gerenciar e personalizar as notificações que desejam receber. Esse módulo deverá garantir que cada usuário receba apenas alertas relevantes às suas atividades, otimizando a experiência e evitando notificações desnecessárias.

Funcionalidades da Central de Notificações

5.7.19.29.1. Gerenciamento de Preferências

A solução deverá permitir que os usuários escolham quais tipos de notificações desejam receber, ativando ou desativando categorias específicas conforme sua necessidade.

Tipos de Notificações Disponíveis

- Minha Fila para Assinaturas: Notificação de documentos que precisam da assinatura do servidor.
- Assinaturas Solicitadas por Mim: Alertas sobre documentos que o servidor enviou para assinatura.
- Menções: Notificações quando o usuário for mencionado em processos internos ou comunicados.
- Ações em E-mails Rastreáveis: Alertas sobre atividades relacionadas a e-mails monitorados pelo sistema.
- Avisos em Seu Cadastro: Informações sobre atualizações cadastrais, solicitações de revisão e documentos pendentes.
- Troca de Setor Principal: Notificação sobre mudanças no setor principal do servidor.
- Alteração de Setor Secundário: Atualizações sobre novas vinculações ou remoções em setores adicionais.
- Exportação de Documentos: Alertas quando um documento for exportado e estiver disponível para download.

Opções de Entrega das Notificações

A solução deverá permitir que os servidores escolham o meio pelo qual desejam receber as notificações, incluindo:

1. Notificações dentro do sistema (painel interno);
2. Alertas por e-mail;

Histórico de Notificações

A solução deverá manter um histórico organizado das notificações recebidas, garantindo que os servidores possam consultar alertas anteriores sempre que necessário.

Aplicativo de Serviços Municipais

1. A solução deverá modernizar a interação entre cidadãos e serviços públicos municipais, proporcionando um ambiente digital intuitivo e acessível para realização de diversas ações sem a necessidade de comparecimento presencial.
2. A solução permitirá a digitalização dos serviços que deverá garantir a redução da burocracia, aumentando a eficiência da administração pública e facilitando o acesso aos atendimentos oferecidos pelo município.
3. A solução deverá possuir uma arquitetura robusta e escalável, utilizando React Native com Expo para garantir um desenvolvimento multiplataforma eficiente, permitindo que a base de código seja compartilhada entre os sistemas iOS e Android.
4. A interface do aplicativo deverá ser responsiva e adaptável a diferentes dispositivos, proporcionando uma experiência fluida para todos os cidadãos. Além disso, a solução deverá incluir recursos de acessibilidade, permitindo que pessoas com deficiência utilizem todas as funcionalidades

disponíveis sem restrições.

5. A solução deverá atender diversos grupos de usuários que buscam praticidade no acesso aos serviços públicos, incluindo:

- a. Moradores da cidade, que necessitam de serviços essenciais como solicitação de reparos urbanos e atendimento em setores públicos.
- b. Empreendedores e empresas, que precisam de suporte para serviços relacionados a tributos, licenciamento e regulamentações municipais.
- c. Turistas e visitantes, que poderão acessar informações sobre pontos de atendimento e serviços disponíveis na cidade.
- d. Pessoas com deficiência, garantindo inclusão digital por meio de funcionalidades adaptadas.

6. A solução deverá atender às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a privacidade e a proteção das informações dos usuários.

7. A solução deverá garantir que todas as interações no aplicativo deverão ser armazenadas e tratadas de forma segura, garantindo conformidade com as regulamentações vigentes sobre proteção de dados.

8. A solução deverá ser organizada seguindo o padrão Feature-Based Architecture, que segmenta o código por funcionalidades específicas, garantindo maior organização, facilidade de manutenção e extensibilidade do sistema.

9. Organização do Código

Estrutura modular e Feature-Based Architecture, segmentando código por funcionalidades e promovendo reutilização e manutenção:

- **features:** funcionalidades principais como autenticação, navegação e gerenciamento de usuários.
- **components:** componentes reutilizáveis para padronização da interface e manutenção simplificada.
- **config:** configurações globais do aplicativo, incluindo constantes, tema, API e variáveis essenciais.

10. Funcionalidades Principais

O aplicativo deverá contar com funcionalidades essenciais, incluindo cadastro e login, solicitação de serviços, agendamentos, acompanhamento de demandas, acesso a documentos oficiais e notificações automatizadas

12. Login

12.1. Escolha do Tipo de Login

Opção entre Login para Cidadão ou Login para Empresas.

12.2. Login para Cidadão

- CPF: validação do cadastro, direcionando para cadastro caso seja primeiro acesso.

- Data de Nascimento: chave de segurança para autenticação.
- Correção de Data de Nascimento: mediante confirmação do Nome da Mãe.
- Lembrar Login: armazenamento seguro no cache do navegador.

12.3. Login para Empresas

- CNPJ: validação do cadastro, direcionando para cadastro caso seja primeiro acesso.
- E-mail Corporativo: para notificações e recuperação de senha.
- Senha: autenticação do usuário.
- Recuperação de Senha: redefinição mediante validação do CNPJ e E-mail Corporativo.
- Lembrar Login: opção de armazenamento seguro no cache.

13. Cadastro

13.1. Cadastro do Cidadão

1.Caso o CPF e a data de nascimento não estejam cadastrados no banco de dados, o sistema redirecionará o usuário para a tela de cadastro do cidadão, já preenchendo automaticamente os campos de CPF e Data de Nascimento.

2.Dados Pessoais; O cidadão deverá preencher os seguintes campos:

1. Nome Completo
2. Nome Completo da Mãe
3. Sexo
4. CEP

3.Após a inserção do CEP, a solução consultará o banco de dados e preencherá automaticamente o campo de Endereço.

13.1.1. Interface de Cadastro e Revisão de Dados

1. Após a criação da conta, a solução apresentará um modal interativo, permitindo ao usuário escolher entre:

- a. Prosseguir para a página inicial do aplicativo; ou
- b. Continuar o preenchimento do cadastro.

2. Caso o usuário opte por completar suas informações, será direcionado para uma tela de Resumo do Cadastro, onde poderá visualizar:

- a. Os campos já preenchidos;
- b. Os campos que ainda precisam ser complementados.

3. O processo de preenchimento será estruturado em duas seções principais, garantindo uma experiência intuitiva e organizada, facilitando a finalização do cadastro de forma eficiente:



1. Dados Pessoais
2. Endereço

4. Dados Pessoais

Campos já preenchidos:

- a. Nome Completo
- b. Nome Completo da Mãe
- c. CPF
- d. Data de Nascimento

Campos opcionais pendentes:

- a. Telefone
- b. E-mail
- c. CEP
- d. Endereço
- e. Bairro
- f. Número
- g. Complemento

5. Caso seja necessário sair e retomar posteriormente, as informações salvas permanecerão acessíveis, garantindo flexibilidade sem perda de dados.
6. Após a revisão e preenchimento de todos os dados, a solução exibirá uma tela de confirmação, indicando que a conta foi criada com sucesso.
7. Por fim, o usuário será direcionado para a tela de Termos de Privacidade, onde poderá lê-los e aceitá-los para concluir o cadastro e acessar a página inicial.

13.2. Cadastro de Empresas

1. Caso o CNPJ e E-mail Corporativo não estejam cadastrados, a solução redirecionará o usuário para a tela de cadastro de empresas.
2. Dados da Empresa
3. O usuário deverá preencher os seguintes campos:
 - CNPJ
 - Razão Social
 - E-mail Corporativo
 - Telefone
 - CEP
4. Após inserir o CEP, a solução consultará o banco de dados e preencherá automaticamente o campo de Endereço da Empresa.
 1. Endereço da Empresa
 2. Número

- 3. Complemento
- 5. Dados do Representante

6. Após o preenchimento dos dados da empresa, será solicitado o cadastro do Representante, com os seguintes dados:

- 1. Nome Completo
- 2. CPF
- 3. Data de Nascimento
- 4. Endereço
- 5. Telefone
- 6. Cargo na Empresa
- 7. Matrícula na Empresa
- 8. E-mail
- 9. Senha

A solução garantirá que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos corretamente antes de finalizar o cadastro.

14. Página inicial

1. A tela inicial da solução tem como objetivo proporcionar uma experiência intuitiva e acessível para os cidadãos, permitindo fácil acesso às principais funcionalidades e serviços oferecidos.

2. A interface foi projetada para oferecer uma navegação fluida, garantindo que o usuário encontre rapidamente as informações e serviços de interesse.

15. Apresentação do Usuário

1. A solução deverá exibir uma saudação personalizada para o cidadão, utilizando seu nome cadastrado. Esse elemento tem como objetivo proporcionar uma experiência mais próxima e personalizada.

16. Menu de Navegação

1. A solução deverá contar com um menu de navegação fixo na parte inferior da tela, garantindo um acesso rápido às principais funcionalidades da plataforma.

2. O menu será composto pelas seguintes seções:

1. Início: Retorno à tela principal do aplicativo.
2. Categorias: Listagem completa das categorias de serviços disponíveis.
3. Eventos: Acesso à agenda de eventos e compromissos públicos.
4. Acompanhar: Área dedicada ao acompanhamento de solicitações e agendamentos realizados pelo cidadão.
5. Buscar: Função de pesquisa global, permitindo a localização rápida de serviços e informações relevantes.

3. A interface da tela inicial deverá ser responsiva e adaptável a diferentes tamanhos de tela, garantindo acessibilidade e usabilidade para todos os usuários. A disposição dos elementos deverá priorizar a clareza e a simplicidade, permitindo uma navegação fluida e intuitiva.

17. Banner Informativo



- 1.A solução deverá disponibilizar um banner dinâmico na parte superior da tela, exibindo informações relevantes sobre serviços e campanhas públicas.
- 2.A solução permitirá que o banner poderá conter imagens e botões interativos, permitindo que o usuário acesse rapidamente serviços específicos, como agendamentos ou comunicados de utilidade pública.

18. Busca de Serviços

- 1.A solução deverá contar com um campo de pesquisa destacado, permitindo que o cidadão procure diretamente por serviços utilizando palavras-chave.
- 2.A solução permitirá que esse campo deverá exibir sugestões automáticas à medida que o usuário digita, facilitando a localização de serviços específicos.
- 3.A solução deverá disponibilizar um sistema de busca eficiente e intuitivo, permitindo que os cidadãos encontrem rapidamente os serviços, agendamentos, cadastros e documentos oferecidos pela plataforma.
- 4.A solução permitirá que ao clicar na busca de serviços na pagina inicial irá abrir uma pagina intuitiva e especifica para realizar as pesquisas com diversos filtros para facilitar a busca.
- 5.A solução deverá permitir a aplicação de filtros para refinar os resultados.
- 6.Os filtros deverão incluir:
 1. Tipo: Serviços, Agendamentos, Cadastros, Documentos.
 2. Categorias: Segmentação por áreas de atuação.
 3. Eventos: Listagem de eventos relacionados à busca.
 4. A solução permitirá que o usuário poderá ativar ou desativar filtros conforme sua necessidade, tornando a pesquisa mais assertiva.

19. Barra de Pesquisa

- 1.A solução deverá conter uma barra de pesquisa na parte superior da tela, onde o usuário poderá digitar palavras-chave para localizar serviços específicos.
- 2.Pesquisas Recentes e Mais Pesquisados
 1. A solução terá uma interface que deverá exibir sugestões de pesquisas recentes e serviços mais buscados pelos usuários, facilitando o acesso a informações frequentemente consultadas. Essas sugestões deverão ser exibidas logo abaixo da barra de pesquisa para agilizar o processo de busca.
- 3.Resultados da Pesquisa
 - Após inserir os termos de busca, a solução deverá apresentar os resultados de forma organizada, destacando:
 - Categorias relacionadas ao termo pesquisado.
 - Serviços disponíveis na plataforma.
 - Agendamentos vinculados ao termo.
 - Documentos e arquivos informativos que correspondam à busca.A solução permitirá que os resultados deverão ser exibidos de forma hierárquica, priorizando aqueles mais relevantes para o usuário.
- 4.Mensagem de Nenhum Resultado Encontrado
 - a) Caso a busca não retorne nenhum resultado, a solução deverá exibir uma mensagem informando que não foi possível encontrar itens correspondentes, incentivando o usuário a ajustar os termos utilizados na pesquisa.

- b) Com essas funcionalidades, a solução deverá proporcionar uma navegação fluida e intuitiva, garantindo que os usuários encontrem as informações desejadas com rapidez e precisão.

20. Categorias em Destaque

- 1.A solução deverá exibir categorias de serviços em destaque, permitindo um acesso rápido às principais funcionalidades disponíveis.
- 2.A solução permitirá que cada categoria será representada por um ícone e uma descrição curta, facilitando a identificação pelo usuário.
- 3.A solução terá um botão "Ver todos" ao lado do título Categorias em destaque, que deverá estar disponível para listar todas as categorias acessíveis na plataforma.
- 4.Categorias
- 5.A solução deverá ter uma página de categorias que organiza os serviços municipais disponíveis dentro do aplicativo, facilitando o acesso dos cidadãos às diferentes áreas de atendimento.
- 6.A solução disponibilizará uma navegação intuitiva, permitindo que os usuários localizem rapidamente os serviços desejados por meio da divisão por setores.
 1. Barra de Pesquisa
 2. Campo de busca para localizar categorias específicas.
 3. Filtragem rápida para encontrar o serviço desejado sem necessidade de rolar a tela.
 4. Categorias por Setores
 5. Os serviços são agrupados por áreas de atuação, garantindo maior organização e eficiência na busca.
 6. Cada setor possui um conjunto de ícones identificadores e nomenclatura correspondente.

21. Interação e Navegação

- Ao clicar em uma categoria, o usuário é redirecionado para uma lista de serviços disponíveis dentro daquele setor.
- Ícones e cores diferenciadas ajudam na identificação visual dos serviços.
- A solução disponibilizará uma página de categorias que tem como objetivo otimizar a experiência do usuário, garantindo que os serviços municipais estejam organizados de forma clara e acessível dentro do aplicativo.

22. Serviços em Destaque

- 1.A solução deverá apresentar uma lista de serviços em destaque, destacando aqueles mais relevantes ou frequentemente utilizados pelos cidadãos.
- 2.Na interface da solução terá cada serviço que será acompanhado de um ícone correspondente e de um selo indicando o seu tipo (documento, serviço, agendamento ou cadastramento), facilitando a identificação visual do tipo de serviço oferecido.
- 3.A solução terá um botão "Ver todos" ao lado do título Serviços em destaque, que deverá estar disponível para listar todas os serviços acessíveis na plataforma.

23. Serviços

1. A solução deverá possibilitar que os cidadãos realizem solicitações de serviços municipais de maneira

rápida e eficiente.

2. O sistema deverá oferecer formulários dinâmicos que se ajustam automaticamente conforme o tipo de serviço solicitado.
3. O sistema deverá permitir o envio de fotos e vídeos como evidências, garantindo maior transparência no atendimento.
4. O sistema deverá exibir o status da solicitação em tempo real, permitindo o acompanhamento do andamento do serviço até sua conclusão.

24. Agendamentos

1. A solução deverá disponibilizar um sistema eficiente de agendamentos para serviços municipais.
2. Na interface do agendamento permitirá a seleção de datas e horários disponíveis, permitindo que os cidadãos escolham o melhor momento para atendimento.
3. A solução permitirá cancelamento e remarcação de agendamentos, sem burocracia.
4. A solução disponibilizará notificações automáticas por push e e-mail, lembrando os usuários sobre compromissos agendados, evitando faltas e otimizando a gestão dos atendimentos.

25. Cadastramentos no Aplicativo

1. A solução deverá disponibilizar a funcionalidade de cadastramentos no aplicativo que permite que os cidadãos realizem inscrições em diversos serviços, programas e eventos oferecidos pelos órgãos municipais.
2. A solução deverá proporcionar uma experiência simples e intuitiva, permitindo que o usuário acompanhe suas inscrições em tempo real e receba notificações sobre atualizações ou novas oportunidades de cadastramento.
3. A interface do aplicativo exibe uma lista de cadastramentos disponíveis, segmentados dentro das categorias como programas sociais, cursos, eventos municipais e serviços públicos.
4. Cada cadastramento contém informações detalhadas, como nome, descrição, requisitos para inscrição e período de validade.
5. O cidadão pode selecionar um cadastramento e preencher um formulário digital com seus dados pessoais e documentos exigidos.
6. A solução valida automaticamente as informações inseridas, garantindo que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos corretamente.
7. Após a conclusão da inscrição, o cidadão recebe uma confirmação digital e pode visualizar o status de sua inscrição na área de acompanhamento.
8. O cidadão pode cancelar sua inscrição caso desista do cadastramento antes da finalização do processo.
9. Dependendo do tipo de cadastramento, o sistema pode permitir a reinscrição caso a primeira tentativa tenha sido recusada por alguma pendência documental.

26. Disponibilização de Arquivos

1. A solução deverá permitir o acesso a documentos públicos e arquivos institucionais, garantindo maior transparência nas informações municipais.
2. Entre os documentos disponíveis, estão:
 - Editais e regulamentos municipais.

- Pesquisas de preços do Procon e outros relatórios públicos.
 - Documentos informativos de interesse da população.
3. A solução deverá apresentar um painel interativo que exiba todas as solicitações, agendamentos e cadastramentos ativos do usuário.
 4. A solução deverá incluir atualizações em tempo real sobre o status de cada solicitação.
 5. A solução deverá incluir detalhamento de prazos estimados e respostas dos órgãos municipais.
 6. A solução deverá incluir uma opção para reabertura de solicitações, caso o cidadão considere que sua demanda não foi tratada de maneira satisfatória.

27. Avaliação no Aplicativo

1. A solução deverá permitir que os cidadãos avaliem os serviços prestados diretamente pelo aplicativo, garantindo um retorno eficiente para a gestão municipal sobre a qualidade do atendimento e execução dos serviços solicitados.
2. Processo de Avaliação
3. Após a conclusão de uma solicitação, o cidadão será notificado e convidado a avaliar o serviço.
4. O sistema apresentará uma interface intuitiva, onde o usuário poderá selecionar uma pontuação, variando de uma a cinco estrelas, e adicionar comentários adicionais sobre a experiência.
5. O cidadão também poderá indicar aspectos específicos da solicitação, como tempo de resposta, qualidade do atendimento e resolutividade do serviço.

28. Demografia dos Dados

1. A solução deverá categorizar e armazenar as avaliações de forma segmentada, permitindo análises detalhadas conforme diferentes critérios demográficos e regionais, incluindo:
Localização: Bairro, região ou cidade do cidadão.
Faixa etária: Permite avaliar a satisfação de diferentes grupos etários.
Tipo de solicitação: Identifica quais tipos de serviços possuem melhores ou piores avaliações.
Tempo de resposta: Correlaciona a rapidez do atendimento com o nível de satisfação do cidadão.

29. Menu Superior do Aplicativo

1. A interface da solução possui um menu superior que desempenha um papel fundamental na navegação e interação dos usuários, oferecendo acessibilidade rápida a funcionalidades essenciais.
2. Ele é composto por três elementos principais: o menu lateral, a área de perfil e as notificações.
3. Componentes do Menu Superior
4. Menu Lateral
5. Representado por um ícone de três linhas, localizado no canto esquerdo da tela.
6. Ao ser acionado, exibe um painel lateral contendo opções importantes, como:
 1. Acessibilidade:
 2. A solução deverá garantir que todos os cidadãos, incluindo aqueles com deficiência, tenham acesso facilitado às funcionalidades do aplicativo. Para isso, são implementadas diversas opções de acessibilidade, assegurando uma experiência de uso intuitiva e inclusiva.
 3. A solução deverá permitir que os usuários ajustem o tamanho do texto conforme suas necessidades. Um controle deslizante estará disponível para aumentar ou diminuir a fonte, garantindo

melhor legibilidade para pessoas com baixa visão.

4. A solução deverá oferecer um modo específico para daltônicos, ajustando as cores da interface para facilitar a visualização das informações. Essa funcionalidade será ativada através de um botão de alternância dentro do menu de acessibilidade.

5. Perguntas frequentes (FAQ):

6. A solução deverá ter uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ) no aplicativo que tem como objetivo fornecer respostas rápidas e esclarecedoras para dúvidas comuns dos usuários. As perguntas estão organizadas por categorias, facilitando a busca por informações relevantes.

7. A solução deverá exibir as perguntas em formato expansível para facilitar a leitura.

8. A solução deverá possibilitar visualizar respostas completas ao clicar em cada pergunta.

9. A solução deverá ter categorias sinalizadas por etiquetas coloridas, indicando o setor correspondente.

10. A solução deverá ter atualizações constantes conforme novos serviços e funcionalidades são adicionados ao aplicativo.

11. Essa funcionalidade garante que os usuários tenham acesso rápido a informações essenciais, melhorando a experiência de uso do aplicativo e reduzindo a necessidade de suporte manual.

30. Suporte

- A solução deverá incluir uma funcionalidade que permita aos usuários relatar falhas técnicas e sugerir melhorias, garantindo um aprimoramento contínuo da plataforma.
- A solução deverá permitir o envio de capturas de tela e descrições detalhadas para facilitar a identificação dos problemas.
- A solução deverá oferecer um painel de acompanhamento das solicitações, garantindo transparência na resolução das demandas.
- A solução deverá habilitar o envio de sugestões para novas funcionalidades, promovendo a evolução do aplicativo conforme as necessidades dos cidadãos.

31. Termos de Uso e Política de Privacidade

A solução deverá permitir que o cidadão possa visualizar os termos de uso e política de privacidade.

32. Sair do aplicativo

- a) A solução deverá permitir que o cidadão saia do aplicativo e assim encerrando a sua sessão até ser realizado um novo login.
- b) Esse menu oferece um acesso centralizado a recursos auxiliares sem comprometer a interface principal.

33. Área de Perfil

1. Localizada no canto superior direito, representada por um ícone de usuário.
2. Permite ao usuário acessar sua conta e gerenciar suas informações pessoais.
3. Possibilita a edição de informações para manutenção do cadastro atualizado.

Perfil do Usuário

1.A solução deverá disponibilizar uma área dedicada ao perfil do usuário, permitindo a visualização e gerenciamento de informações pessoais. Dentro dessa seção, estarão disponíveis as seguintes funcionalidades:

Dados Pessoais

O usuário poderá visualizar seus dados cadastrados, incluindo:

1. Nome completo
2. CPF
3. Data de nascimento
4. Gênero
5. Telefone
6. Email

A solução deverá permitir a edição de determinados dados para garantir que as informações estejam sempre atualizadas.

Endereço Cadastrados

O usuário poderá acessar e visualizar os dados do endereço informado no momento do cadastro, incluindo:

1. CEP
2. Logradouro (rua, avenida, etc.)
3. Número
4. Complemento
5. Bairro

A solução deverá permitir a edição do endereço, garantindo que eventuais mudanças sejam refletidas corretamente no sistema.

34. Exclusão da Conta

- a. O aplicativo deverá oferecer a opção de exclusão de conta de forma clara e acessível.
- b. Antes da exclusão definitiva, uma mensagem de confirmação será exibida ao usuário informando que todos os dados serão permanentemente apagados e não poderão ser recuperados.
- c. Caso o usuário confirme a exclusão, o sistema removerá todas as informações do banco de dados, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- d. A solução deverá garantir a segurança e privacidade dos dados durante todo o processo de visualização, edição e exclusão, oferecendo uma experiência intuitiva e transparente ao usuário.

35. Notificações e Alertas

- 1.Representado por um ícone de sino, também localizado no canto superior direito.
- 2.Quando há novas notificações, um ponto azul é exibido, alertando o usuário.
- 3.A solução deverá contar com um sistema de notificações inteligentes, permitindo que os usuários sejam informados em tempo real sobre diversos eventos e atualizações, incluindo:
- 4.Status de solicitações e agendamentos.

5. Campanhas públicas e emergências municipais.
6. Eventos comunitários e manutenções programadas.
7. Configuração personalizada de alertas, permitindo que o cidadão escolha quais tipos de notificações deseja receber.
8. A solução permite ao usuário configurar quais tipos de notificações deseja receber.

36. Mensagem de Atualização de Versão

1. Quando uma nova versão do aplicativo está disponível, uma mensagem em destaque aparece na tela inicial, incentivando o usuário a atualizar o aplicativo.
2. O botão "Atualizar aplicativo" redireciona o usuário para a loja correspondente (Google Play Store ou Apple App Store) para realizar a atualização.
3. Essa funcionalidade garante que os usuários tenham acesso às últimas melhorias, correções de bugs e novos recursos.
4. O menu superior foi projetado para garantir praticidade e acessibilidade, permitindo que os usuários naveguem facilmente entre as principais funcionalidades do aplicativo.

37. Plataforma Web para o cidadão

- a. A solução disponibilizará uma versão web do aplicativo que oferece aos cidadãos uma alternativa acessível para utilizar os serviços municipais diretamente pelo navegador, sem a necessidade de baixar um aplicativo em dispositivos móveis.
- b. A solução deverá ser desenvolvida com uma interface adaptável, a plataforma se ajusta automaticamente a diferentes tamanhos de tela, garantindo uma experiência fluida tanto em computadores quanto em tablets e dispositivos móveis.
- c. Além disso, a solução deverá incluir recursos de acessibilidade, permitindo que pessoas com deficiência utilizem todas as funcionalidades disponíveis sem restrições.
- d. A solução deverá atender diversos grupos de usuários que buscam praticidade no acesso aos serviços públicos, incluindo:
 - Moradores da cidade, que necessitam de serviços essenciais como solicitação de reparos urbanos e atendimento em setores públicos.
 - Empreendedores e empresas, que precisam de suporte para serviços relacionados a tributos, licenciamento e regulamentações municipais.
 - Turistas e visitantes, que poderão acessar informações sobre pontos de atendimento e serviços disponíveis na cidade.
 - Pessoas com deficiência, garantindo inclusão digital por meio de funcionalidades adaptadas.
- e. A solução deverá atender às diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a privacidade e a proteção das informações dos usuários.
- f. A solução deverá garantir que todas as interações na plataforma deverão ser armazenadas e tratadas de forma segura, garantindo conformidade com as regulamentações vigentes sobre proteção de dados.
- g. A solução deverá possuir uma arquitetura robusta e escalável, desenvolvida utilizando tecnologia de renderização do lado do servidor, garantindo alto desempenho e uma experiência otimizada para o usuário. A utilização dessa tecnologia permite um carregamento rápido e eficiente das páginas,

melhorando a navegação e reduzindo a latência.

h. A organização do código deverá seguir o padrão Feature-Based Architecture, segmentando as funcionalidades por módulos específicos, o que facilita a manutenção e a extensibilidade do sistema. Essa abordagem permite uma separação clara entre os diferentes componentes da aplicação, garantindo maior organização e padronização do desenvolvimento.

i. A solução deverá contar com um sistema de cache inteligente, armazenando e atualizando dados conforme necessário. Isso reduzirá o consumo de rede e garantirá um carregamento rápido das informações, evitando solicitações repetitivas ao backend.

j. A solução deverá suportar a renderização de mapas interativos, permitindo a exibição de informações geoespaciais. A otimização desse recurso garantirá um carregamento eficiente e uma navegação fluida, proporcionando aos usuários uma visualização detalhada das informações geográficas.

k. A solução deverá garantir uma experiência de usuário consistente e acessível, a solução deverá utilizar a biblioteca de componentes Própria, que oferece um Design System padronizado. Essa abordagem assegura a padronização da interface, promovendo boas práticas de acessibilidade, responsividade e usabilidade.

l. Essa solução mantém todas as funcionalidades essenciais do aplicativo, proporcionando conveniência, praticidade e acessibilidade para diferentes perfis de usuários.

Funcionalidades Principais

1. A plataforma deverá contar com funcionalidades essenciais, incluindo cadastro e login, solicitação de serviços, agendamentos, acompanhamento de demandas, acesso a documentos oficiais e notificações automatizadas

2. Login

A solução deverá exibir uma aba para escolha do tipo de login, permitindo que o usuário selecione entre Login para Cidadão ou Login para Empresas.

3. Login para Cidadão

1. O login do cidadão deverá ser realizado por meio dos seguintes dados obrigatórios:
2. CPF: Ao inserir o CPF, a solução verificará se já existe um cadastro no banco de dados. Caso seja o primeiro acesso, o usuário será redirecionado automaticamente para a página de cadastro.
3. Data de Nascimento: Utilizada como chave de segurança para autenticação.
4. Correção de Data de Nascimento: Caso o usuário tenha cadastrado a data de nascimento de forma errônea, a solução permitirá sua alteração após confirmação do Nome da Mãe.
5. Lembrar Login: O usuário poderá optar por armazenar seus dados de login no cache do navegador para facilitar o próximo acesso.

4. Login para Empresas

1. O login empresarial deverá ser realizado com os seguintes dados:
2. CNPJ: A solução verificará se o CNPJ já está cadastrado. Caso seja o primeiro acesso, o usuário será redirecionado automaticamente para a página de cadastro.
3. E-mail Corporativo: O e-mail cadastrado será utilizado para notificações e recuperação de senha.

4. Senha: O usuário deverá inserir a senha cadastrada para acessar a plataforma.
5. Recuperação de Senha: Caso a senha seja digitada incorretamente ou esquecida, o sistema permitirá sua redefinição mediante validação do CNPJ e E-mail Corporativo. O usuário receberá um e-mail com um link para redefinição da senha.
6. Lembrar Login: O sistema oferecerá a opção de armazenar os dados de login no cache do navegador para facilitar futuros acessos.

38. Cadastro

38.1. Cadastro do Cidadão

1. Caso o CPF e a data de nascimento não estejam cadastrados no banco de dados, o sistema redirecionará o usuário para a tela de cadastro do cidadão, já preenchendo automaticamente os campos de CPF e Data de Nascimento.

O cidadão deverá preencher os seguintes campos:

- Nome Completo
- Nome Completo da Mãe
- Sexo
- EP

Após a inserção do CEP, a solução consultará o banco de dados e preencherá automaticamente o campo de Endereço.

38.2. Interface de Cadastro e Revisão de Dados

- a) Após a criação da conta, a solução apresentará um modal interativo permitindo ao usuário escolher entre prosseguir para a página inicial da plataforma ou continuar o preenchimento do cadastro.
- b) Se optar por completar suas informações, o usuário será direcionado para uma tela de Resumo do Cadastro, onde poderá visualizar os campos já preenchidos e aqueles que ainda precisam ser complementados.
- c) O processo de preenchimento será estruturado em duas seções, garantindo uma experiência intuitiva e organizada, facilitando a finalização do cadastro de forma eficiente.

38.2.1. Dados Pessoais

1. Nome Completo
2. Nome Completo da Mãe
3. CPF
4. Data de Nascimento

Campos opcionais pendentes:

1. Telefone
2. E-mail
3. Endereço

Campos já preenchidos:



1. CEP
2. Endereço
3. Bairro

38.2.2. Campos opcionais pendentes:

1. Número
2. Complemento

Após a revisão e preenchimento de todos os dados, a solução exibirá uma tela confirmando que a conta foi criada com sucesso.

Por fim, o usuário será direcionado para a tela de Termos de Privacidade, onde poderá lê-los e aceitá-los para concluir o cadastro e acessar a página inicial.

38.3. Cadastro de Empresas

Caso o CNPJ e E-mail Corporativo não estejam cadastrados, a solução redirecionará o usuário para a tela de cadastro de empresas.

Dados da Empresa

- O usuário deverá preencher os seguintes campos:
- CNPJ
- Razão Social
- E-mail Corporativo
- Telefone
- CEP

Após inserir o CEP, a solução consultará o banco de dados e preencherá automaticamente o campo de Endereço da Empresa.

- Endereço da Empresa
- Número
- Complemento
- Dados do Representante

Após o preenchimento dos dados da empresa, deverá ser solicitado o cadastro do Representante, com os seguintes dados:

1. Nome Completo
2. CPF
3. Data de Nascimento
4. Endereço
5. Telefone
6. Cargo na Empresa

7. Matrícula na Empresa
8. E-mail
9. Senha

A solução garantirá que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos corretamente antes de finalizar o cadastro.

38.4. Página inicial

- a) A tela inicial da solução tem como objetivo proporcionar uma experiência intuitiva e acessível para os cidadãos, permitindo fácil acesso às principais funcionalidades e serviços oferecidos.
- b) A interface foi projetada para oferecer uma navegação fluida, garantindo que o usuário encontre rapidamente as informações e serviços de interesse.

38.5. Apresentação do Usuário

- A) A solução deverá exibir uma saudação personalizada para o cidadão, utilizando seu nome cadastrado. Esse elemento tem como objetivo proporcionar uma experiência mais próxima e personalizada.
- B) A interface da tela inicial deverá ser responsiva e adaptável a diferentes tamanhos de tela, garantindo acessibilidade e usabilidade para todos os usuários. A disposição dos elementos deverá priorizar a clareza e a simplicidade, permitindo uma navegação fluida e intuitiva.

38.6. Banner Informativo

- A) A solução deverá disponibilizar um banner dinâmico na parte superior da tela, exibindo informações relevantes sobre serviços e campanhas públicas.
- B) A solução permitirá que o banner poderá conter imagens e botões interativos, permitindo que o usuário acesse rapidamente serviços específicos, como agendamentos ou comunicados de utilidade pública.

38.7. Busca de Serviços

- a. A solução deverá contar com um campo de pesquisa destacado, permitindo que o cidadão procure diretamente por serviços utilizando palavras-chave.
- b. A solução permitirá que esse campo deverá exibir sugestões automáticas à medida que o usuário digita, facilitando a localização de serviços específicos.
- c. A solução deverá disponibilizar um sistema de busca eficiente e intuitivo, permitindo que os cidadãos encontrem rapidamente os serviços, agendamentos, cadastros e documentos oferecidos pela plataforma.
- d. A solução permitirá que ao clicar na busca de serviços na pagina inicial irá abrir uma pagina intuitiva e especifica para realizar as pesquisas com diversos filtros para facilitar a busca.
- e. A solução deverá permitir a aplicação de filtros para refinar os resultados.
- f. Os filtros deverão incluir:
 1. Tipo: Serviços, Agendamentos, Cadastros, Documentos.
 2. Categorias: Segmentação por áreas de atuação.
 3. Eventos: Listagem de eventos relacionados à busca.
- g. A solução permitirá que o usuário poderá ativar ou desativar filtros conforme sua necessidade, tornando

a pesquisa mais assertiva.

38.8. Barra de Pesquisa

A solução deverá conter uma barra de pesquisa na parte superior da tela, onde o usuário poderá digitar palavras-chave para localizar serviços específicos.

38.9. Pesquisas Recentes e Mais Pesquisados

A solução terá uma interface que deverá exibir sugestões de pesquisas recentes e serviços mais buscados pelos usuários, facilitando o acesso a informações frequentemente consultadas. Essas sugestões deverão ser exibidas logo abaixo da barra de pesquisa para agilizar o processo de busca.

38.10. Resultados da Pesquisa

Após inserir os termos de busca, a solução deverá apresentar os resultados de forma organizada, destacando:

- Categorias relacionadas ao termo pesquisado.
- Serviços disponíveis na plataforma.
- Agendamentos vinculados ao termo.
- Documentos e arquivos informativos que correspondam à busca.

A solução permitirá que os resultados deverão ser exibidos de forma hierárquica, priorizando aqueles mais relevantes para o usuário.

38.11. Mensagem de Nenhum Resultado Encontrado

Caso a busca não retorne nenhum resultado, a solução deverá exibir uma mensagem informando que não foi possível encontrar itens correspondentes, incentivando o usuário a ajustar os termos utilizados na pesquisa.

Com essas funcionalidades, a solução deverá proporcionar uma navegação fluida e intuitiva, garantindo que os usuários encontrem as informações desejadas com rapidez e precisão.

39. Setores

A solução deverá exibir os setores em destaque, permitindo um acesso rápido às categorias e serviços disponíveis.

40. Categorias

A solução deverá ter uma página de categorias que organiza os serviços municipais disponíveis dentro da plataforma, facilitando o acesso dos cidadãos às diferentes áreas de atendimento.

A solução disponibilizará uma navegação intuitiva, permitindo que os usuários localizem rapidamente os serviços desejados por meio da divisão por setores.

- Barra de Pesquisa
- Campo de busca para localizar categorias específicas.
- Filtragem rápida para encontrar o serviço desejado sem necessidade de rolar a tela.

- Categorias por Setores

Os serviços são agrupados por áreas de atuação, garantindo maior organização e eficiência na busca. A solução disponibilizará uma página de categorias que tem como objetivo otimizar a experiência do usuário, garantindo que os serviços municipais estejam organizados de forma clara e acessível dentro da plataforma.

41. Serviços em Destaque

- a) A solução deverá apresentar uma lista de serviços em destaque, destacando aqueles mais relevantes ou frequentemente utilizados pelos cidadãos.
- b) Na interface da solução terá cada serviço que será acompanhado de um ícone correspondente e de um selo indicando o seu tipo (documento, serviço, agendamento ou cadastramento), facilitando a identificação visual do tipo de serviço oferecido.
- c) solução terá um botão "Ver todos" ao lado do título Serviços em destaque, que deverá estar disponível para listar todas os serviços acessíveis na plataforma.

42. Serviços

- a. A solução deverá possibilitar que os cidadãos realizem solicitações de serviços municipais de maneira rápida e eficiente.
- b. O sistema deverá oferecer formulários dinâmicos que se ajustam automaticamente conforme o tipo de serviço solicitado.
- c. O sistema deverá permitir o envio de fotos e vídeos como evidências, garantindo maior transparência no atendimento.
- d. O sistema deverá exibir o status da solicitação em tempo real, permitindo o acompanhamento do andamento do serviço até sua conclusão.

43. Mapa de Pontos de Interesse

- a) A plataforma deverá ter a funcionalidade de mapa interativo permitindo que cidadãos visualizem e acessem informações sobre diversos pontos de interesse públicos distribuídos pela cidade.
- b) A solução oferece uma experiência intuitiva, possibilitando a navegação e a filtragem de categorias para facilitar a busca por locais específicos.
- c) Visualização de Locais: O mapa exibe marcadores interativos que representam pontos de interesse, como esportes, feiras, mercados, educação, museus, parques e teatros.
- d) Detalhamento de Informações: Ao selecionar um marcador, um modal exibe detalhes do local, incluindo nome, endereço, telefone e horário de funcionamento.
- e) Filtragem por Categorias: O usuário pode filtrar os pontos de interesse por categorias específicas, permitindo uma experiência personalizada conforme a necessidade.
- f) Interface Interativa: A navegação no mapa é fluida, permitindo zoom e movimentação para explorar diferentes regiões da cidade.

44. Agendamentos

- a. A solução deverá disponibilizar um sistema eficiente de agendamentos para serviços municipais.
-

- b. Na interface do agendamento permitirá a seleção de datas e horários disponíveis, permitindo que os cidadãos escolham o melhor momento para atendimento.
- c. A solução permitirá cancelamento e remarcação de agendamentos, sem burocracia.
- d. A solução disponibilizará notificações automáticas por push e e-mail, lembrando os usuários sobre compromissos agendados, evitando faltas e otimizando a gestão dos atendimentos.

45. Cadastramentos

- a) A solução deverá disponibilizar a funcionalidade de cadastramentos na plataforma que permite que os cidadãos realizem inscrições em diversos serviços, programas e eventos oferecidos pelos órgãos municipais.
- b) A solução deverá proporcionar uma experiência simples e intuitiva, permitindo que o usuário acompanhe suas inscrições em tempo real e receba notificações sobre atualizações ou novas oportunidades de cadastramento.
- c) A interface da plataforma exibe uma lista de cadastramentos disponíveis, segmentados dentro das categorias como programas sociais, cursos, eventos municipais e serviços públicos.
- d) Cada cadastramento contém informações detalhadas, como nome, descrição, requisitos para inscrição e período de validade.
- e) O cidadão pode selecionar um cadastramento e preencher um formulário digital com seus dados pessoais e documentos exigidos.
- f) A solução valida automaticamente as informações inseridas, garantindo que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos corretamente.
- g) Após a conclusão da inscrição, o cidadão recebe uma confirmação digital e pode visualizar o status de sua inscrição na área de acompanhamento.
- h) O cidadão pode cancelar sua inscrição caso desista do cadastramento antes da finalização do processo.
- i) Dependendo do tipo de cadastramento, o sistema pode permitir a reinscrição caso a primeira tentativa tenha sido recusada por alguma pendência documental.

46. Disponibilização de Arquivos

A solução deverá permitir o acesso a documentos públicos e arquivos institucionais, garantindo maior transparência nas informações municipais.

Entre os documentos disponíveis, estão:

- Editais e regulamentos municipais.
- Pesquisas de preços do Procon e outros relatórios públicos.
- Documentos informativos de interesse da população.

47. Menu Superior

O menu superior da solução desempenha um papel fundamental na navegação e interação dos usuários, proporcionando acessibilidade rápida a funcionalidades essenciais. Ele é composto por elementos que facilitam o acesso às principais áreas da plataforma, promovendo uma experiência intuitiva e eficiente para os cidadãos.

48. Elementos do Menu Superior:



- a. Identificação da Prefeitura: No centro do menu, é exibido o nome e o brasão do município, reforçando a identidade oficial do serviço prestado.
- b. Acompanhamento de Solicitações: O botão "Acompanhar" está disponível para que os usuários monitorem o status de suas solicitações em tempo real, garantindo maior transparência no atendimento.
- c. A solução deverá apresentar um painel interativo que exiba todas as solicitações, agendamentos e cadastramentos ativos do usuário.
- d. A solução deverá incluir atualizações em tempo real sobre o status de cada solicitação.
- e. A solução deverá incluir detalhamento de prazos estimados e respostas dos órgãos municipais.
- f. A solução deverá incluir uma opção para reabertura de solicitações, caso o cidadão considere que sua demanda não foi tratada de maneira satisfatória.

49. Avaliação na plataforma

A solução deverá permitir que os cidadãos avaliem os serviços prestados diretamente pela plataforma, garantindo um retorno eficiente para a gestão municipal sobre a qualidade do atendimento e execução dos serviços solicitados.

49.1. Processo de Avaliação

- a. Após a conclusão de uma solicitação, o cidadão será notificado e convidado a avaliar o serviço.
- b. O sistema apresentará uma interface intuitiva, onde o usuário poderá selecionar uma pontuação, variando de uma a cinco estrelas, e adicionar comentários adicionais sobre a experiência.
- c. O cidadão também poderá indicar aspectos específicos da solicitação, como tempo de resposta, qualidade do atendimento e resolutividade do serviço.

50. Demografia dos Dados

A solução deverá categorizar e armazenar as avaliações de forma segmentada, permitindo análises detalhadas conforme diferentes critérios demográficos e regionais, incluindo:

- Localização: Bairro, região ou cidade do cidadão.
- Faixa etária: Permite avaliar a satisfação de diferentes grupos etários.
- Tipo de solicitação: Identifica quais tipos de serviços possuem melhores ou piores avaliações.
- Tempo de resposta: Correlaciona a rapidez do atendimento com o nível de satisfação do cidadão.
- Notificações: Um ícone de sino indica novas notificações importantes, incluindo atualizações sobre solicitações, avisos da prefeitura e comunicações relevantes.

51. A solução deverá contar com um sistema de notificações inteligentes, permitindo que os usuários sejam informados em tempo real sobre diversos eventos e atualizações, incluindo:

- Status de solicitações e agendamentos.
- Campanhas públicas e emergências municipais.
- Eventos comunitários e manutenções programadas.
- Configuração personalizada de alertas, permitindo que o cidadão escolha quais tipos de notificações deseja receber.

52. A solução permite ao usuário configurar quais tipos de notificações deseja receber.

53. Área de Perfil: Ao lado direito, o nome do usuário é exibido com um menu suspenso que permite a gestão de perfil, Meu perfil Acessibilidade, Perguntas frequentes (FAQ), Suporte, Termos de Uso e Política de Privacidade, opção para sair da conta.

53.1. Meu Perfil

A solução deverá disponibilizar uma área dedicada ao perfil do usuário, permitindo a visualização e gerenciamento de informações pessoais. Dentro dessa seção, estarão disponíveis as seguintes funcionalidades:

Dados Pessoais

O usuário poderá visualizar seus dados cadastrados, incluindo:

1. Nome completo
2. CPF
3. Data de nascimento
4. Gênero
5. Telefone
6. Email

A solução deverá permitir a edição de determinados dados para garantir que as informações estejam sempre atualizadas.

Endereço Cadastrado

O usuário poderá acessar e visualizar os dados do endereço informado no momento do cadastro, incluindo:

1. CEP
2. Logradouro (rua, avenida, etc.)
3. Número
4. Complemento
5. Bairro

A solução deverá permitir a edição do endereço, garantindo que eventuais mudanças sejam refletidas corretamente no sistema.

54. Exclusão da Conta

- a. A plataforma deverá oferecer a opção de exclusão de conta de forma clara e acessível.
- b. Antes da exclusão definitiva, uma mensagem de confirmação será exibida ao usuário informando que todos os dados serão permanentemente apagados e não poderão ser recuperados.
- c. Caso o usuário confirme a exclusão, o sistema removerá todas as informações do banco de dados, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- d. A solução deverá garantir a segurança e privacidade dos dados durante todo o processo de visualização, edição e exclusão, oferecendo uma experiência intuitiva e transparente ao usuário.

55. Acessibilidade

- a. A solução deverá garantir que todos os cidadãos, incluindo aqueles com deficiência, tenham acesso facilitado às funcionalidades da plataforma. Para isso, são implementadas diversas opções de acessibilidade, assegurando uma experiência de uso intuitiva e inclusiva.
- b. A solução deverá permitir que os usuários ajustem o tamanho do texto conforme suas necessidades. Um controle deslizante estará disponível para aumentar ou diminuir a fonte, garantindo melhor legibilidade para pessoas com baixa visão.
- c. A solução deverá oferecer um modo específico para daltônicos, ajustando as cores da interface para facilitar a visualização das informações. Essa funcionalidade será ativada através de um botão de alternância dentro do menu de acessibilidade.

56. Perguntas frequentes (FAQ)

- a. A solução deverá ter uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ) na plataforma que tem como objetivo fornecer respostas rápidas e esclarecedoras para dúvidas comuns dos usuários. As perguntas estão organizadas por categorias, facilitando a busca por informações relevantes.
- b. A solução deverá exibir as perguntas em formato expansível para facilitar a leitura.
- c. A solução deverá possibilitar visualizar respostas completas ao clicar em cada pergunta.
- d. A solução deverá ter categorias sinalizadas por etiquetas coloridas, indicando o setor correspondente.
- e. A solução deverá ter atualizações constantes conforme novos serviços e funcionalidades são adicionados a plataforma.
- f. Essa funcionalidade garante que os usuários tenham acesso rápido a informações essenciais, melhorando a experiência de uso da plataforma e reduzindo a necessidade de suporte manual.

57. Suporte

- a. A solução deverá incluir uma funcionalidade que permita aos usuários relatar falhas técnicas e sugerir melhorias, garantindo um aprimoramento contínuo da plataforma.
- b. A solução deverá permitir o envio de capturas de tela e descrições detalhadas para facilitar a identificação dos problemas.
- c. A solução deverá oferecer um painel de acompanhamento das solicitações, garantindo transparência na resolução das demandas.
- d. A solução deverá habilitar o envio de sugestões para novas funcionalidades, promovendo a evolução da plataforma conforme as necessidades dos cidadãos.

58. Termos de Uso e Política de Privacidade

A solução deverá permitir que o cidadão possa visualizar os termos de uso e política de privacidade.

59. Sair da plataforma

- a. A solução deverá permitir que o cidadão saia da plataforma e assim encerrando a sua sessão até ser realizado um novo login.
- b. Esse menu oferece um acesso centralizado a recursos auxiliares sem comprometer a interface principal.



60. Central De Monitoramento Para o(a) Prefeito(a)

- a) A solução deverá centralizar os principais indicadores estratégicos da administração municipal, permitindo uma visão integrada da cidade em tempo real. Com essa ferramenta, o prefeito e sua equipe deverão ter acesso a informações essenciais para melhorar a eficiência dos serviços públicos e aprimorar a experiência dos cidadãos.

61. Visão Geral do Município

- a. A solução deverá oferecer um painel abrangente para a gestão de solicitações e demandas da população, permitindo um acompanhamento detalhado da interação entre cidadãos e órgãos públicos. Através de indicadores precisos, a solução deverá viabilizar uma análise aprofundada do volume de solicitações, eficiência administrativa e qualidade dos serviços prestados.
- b. A solução deverá apresentar o número total de demandas acumuladas e do período selecionado, permitindo um acompanhamento contínuo do fluxo de solicitações.
- c. A solução deverá categorizar as solicitações em iniciadas, em andamento, respondidas, concluídas e transferidas, garantindo maior transparência na resolução dos serviços públicos.
- d. A evolução da demanda ao longo do tempo deverá ser acompanhada por meio de gráficos interativos, fornecendo insights sobre tendências e sazonalidade.
- e. A solução deverá identificar os setores administrativos com maior volume de solicitações, auxiliando no direcionamento de recursos e aprimoramento dos serviços prestados.
- f. A solução deverá permitir identificar quais são as principais demandas da população, facilitando a tomada de decisões estratégicas na gestão pública.
- g. A solução deverá calcular automaticamente o tempo médio entre a abertura e a conclusão das solicitações, possibilitando a otimização do tempo de resposta.
- h. A solução deverá fornecer um panorama detalhado sobre as solicitações e demandas registradas pelos cidadãos, organizando e segmentando informações de forma acessível e prática.
- i. A solução deverá apresentar a quantidade de solicitações recebidas por cada secretaria dentro do período selecionado, permitindo uma análise comparativa da eficiência dos órgãos em lidar com as demandas.
- j. A solução deverá permitir um acompanhamento completo dos agendamentos realizados pelos cidadãos para diversos serviços públicos, garantindo organização e eficiência na oferta dos atendimentos.
- k. A solução deverá contabilizar a quantidade de serviços agendados, permitindo um controle efetivo sobre a demanda por atendimentos presenciais.
- l. A solução deverá apresentar de forma visual a quantidade de vagas ainda disponíveis para cada serviço público, auxiliando no planejamento e gestão de atendimentos.
- m. A solução deverá identificar quais serviços têm maior procura, possibilitando ajustes na alocação de recursos para melhor atender à população.
- n. A solução deverá possuir um sistema de avaliações que permite aos cidadãos fornecer feedback sobre os serviços prestados, promovendo maior transparência e qualidade no atendimento público.
- o. A solução deverá registrar o número total de avaliações feitas pelos cidadãos, contribuindo para um monitoramento contínuo da satisfação da população.
- p. A solução deverá calcular automaticamente a média das avaliações, possibilitando uma análise rápida
-



da qualidade dos serviços oferecidos.

- q. A solução deverá exibir uma lista dos serviços com melhor avaliação dos cidadãos, servindo como referência para aprimoramento e reconhecimento de boas práticas.
- r. A solução deverá disponibilizar os comentários mais recentes deixados pelos usuários, permitindo a coleta de sugestões e críticas para melhoria contínua.
- s. A solução deverá fornecer relatórios estratégicos que auxiliam na gestão eficiente dos serviços públicos, proporcionando dados relevantes para a tomada de decisões.
- t. A solução deverá prever de funcionalidade de mapa para visualização de forma ágil de demandas por bairro, filtrando as dimensões por secretaria ou serviço a serem impressas em mapa clicável e dinâmico

62. Integrações com Sistemas da Prefeitura

A solução deverá ser projetada para integrar-se com diversos sistemas municipais, garantindo maior eficiência na gestão de serviços públicos e melhorando a experiência do usuário. Essas integrações permitirão a automatização de processos, redução da burocracia e acesso rápido às informações institucionais.

63. Principais integrações:

Sistema de Protocolo e Atendimento

- a) A solução deverá sincronizar as solicitações e pedidos dos cidadãos diretamente com o sistema de gestão municipal, permitindo acompanhamento em tempo real.
- b) A solução possibilitará o despacho de demandas para setores responsáveis de forma automatizada.

Portal Tributário e Financeiro

- a) A solução deverá possuir Integração com o sistema de tributação municipal para consulta e emissão de guias de pagamento, como IPTU, taxas e alvarás.
- b) Permitir parcelamento e emissão de segundas vias de tributos.

6. ESTIMATIVA DO VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO

6.1. O valor estimado para aquisição dos bens está expresso em Mapa Comparativo de Preços elaborado pela Gerência de Compras e Cotações da SAD, parte integrante do presente Termo de Referência.

6.2. O valor estimado constitui-se em mera previsão dimensionada, não estando a Prefeitura obrigada a realizá-la em sua totalidade, não cabendo à Contratada o direito de pleitear qualquer tipo de reparação. Portanto, a Prefeitura se reserva o direito de, a seu critério, utilizar ou não a verba prevista.

6.3. Os valores unitários estabelecidos no Mapa Comparativo de Preços são considerados valores de referência para fins de julgamento de proposta de preços deste processo licitatório, de modo que não serão aceitos/homologados valores unitários superiores aos respectivos valores estabelecidos no Mapa de Preços estimado.

6.4. No valor estimado estão inclusos equipamentos, material, mão de obra e todos os tributos e taxas incidentes, direta ou indiretamente, sobre o objeto da licitação, na forma e nas condições estipuladas por este Termo de Referência e na legislação em vigor aplicável.

7. DO PRAZO PARA PAGAMENTO E DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. Os serviços abrangidos no objeto serão implementados por etapas consecutivas, conforme descrição das especificações e quantitativos abaixo e cronograma definido no ANEXO A:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UND	QTDE
1	Implantação, Configuração e Setup (*)	Unidade	5
2	Fornecimento da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, incluindo, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva, hospedagem em Nuvem e Consultoria em Governança Digital, por cada eixo ativado (**).	Mensal	115

(*) Serviço de desembolso será promovido à medida da implantação dos 05 (cinco) eixos, com cobrança realizada após a implantação, capacitação e ativação da plataforma em cada unidade administrativa municipal. São os respectivos eixos:

EIXO 1 - INOVAÇÃO SOCIAL: educação, esporte, saúde, assistência social, inclusão, garantia de direitos e políticas para mulheres.

EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO: emprego, renda, empreendedorismo, desenvolvimento econômico, turismo, tecnologia e zona rural.

EIXO 3 - GESTÃO DO TERRITÓRIO E DA CIDADE: infraestrutura, mobilidade urbana, serviços públicos, meio ambiente, segurança e sustentabilidade.

EIXO 4 - CULTURA: produção cultural, memória, patrimônio, artes e eventos culturais.

EIXO 5 - GESTÃO E TECNOLOGIA: planejamento, gestão fiscal, captação de recursos, administração, controle interno, procuradoria, previdência e transformação digital.

(**) O fornecimento da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, incluindo, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva, hospedagem em Nuvem e Consultoria em Governança Digital terá desembolso realizado de forma mensal, a partir de cada eixo implantado, a ser ativado para as unidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru, com previsão de vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogável, com base nos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

Observação: A execução contratual foi planejada considerando vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses e implementação por etapas consecutivas. O objeto divide-se em dois momentos:



- (i) **Implantação, Configuração e Setup**, realizados por eixo organizacional, serviço de desembolso único, cobrado após a ativação e capacitação de cada eixo; e
- (ii) **Fornecimento mensal da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital**, compreendendo licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva, hospedagem em nuvem e consultoria em governança digital, cujo pagamento mensal tem início apenas após a implantação do respectivo eixo, com execução escalonada conforme o cronograma e a demanda do Município.

Assim, no **Item 1**, a quantidade é de **05 (cinco)**, correspondente aos cinco eixos previstos.

Já no **Item 2**, a unidade de medida é **Mensal**, com **quantitativo total de 115 (cento e quinze) mensalidades**, resultante da seguinte premissa operacional: cada eixo terá um período de 30 (trinta) dias dedicado à implantação, durante o qual não há fornecimento mensal. Restam, portanto, **23 (vinte e três) meses de fornecimento ativo por eixo**, totalizando 115 mensalidades no período contratual.

7.1.1. O Município de Caruaru é composto por diversas unidades administrativas, organizadas em secretarias, departamentos e órgãos responsáveis pela formulação, execução e acompanhamento de serviços públicos municipais. Considerando a necessidade de modernização e integração dessas estruturas, a presente contratação tem como objetivo implementar uma **solução tecnológica unificada**, com foco na **transformação digital da gestão pública e no atendimento ao cidadão**.

7.1.2. A solução contratada, qual seja, Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, será disponibilizada por meio do licenciamento de uso mensais, com execução sob demanda e de forma escalonada, conforme planejamento do Município. Os eixos organizacionais estratégicos do Município de Caruaru são:

5.7.1.4. A solução será utilizada para o atendimento de diferentes áreas estratégicas da Administração Municipal, organizadas em cinco eixos funcionais, a saber:

EIXO 1 - INOVAÇÃO SOCIAL

EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

EIXO 3 - GESTÃO DO TERRITÓRIO E DA CIDADE

EIXO 4 - CULTURA

EIXO 5 - GESTÃO E TECNOLOGIA

7.1.3. O acionamento das licenças se dará de forma progressiva, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, a partir das prioridades definidas pela Administração Municipal, conforme disponibilidade orçamentária e plano de implantação gradual da solução. A alocação de licenças entre os eixos será flexível, sem segmentação contratual rígida.

7.1.4. A plataforma permitirá **centralização de processos, automação de fluxos de trabalho, interoperabilidade entre os setores, comunicação eficiente com o cidadão** e geração de dashboards gerenciais em tempo real, assegurando maior eficiência, controle e transparência. A solução estará em conformidade com as diretrizes de **segurança da informação, governança digital e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.

7.2. Detalhamento dos Itens de Serviço

7.2.1. Item 1 - Implantação, Configuração, Parametrização e Treinamento da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital

Este serviço compreende todas as etapas de implantação inicial da **Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital**, conforme a necessidade e o cronograma de ativação, capacitação de cada eixo organizacional do Município de Caruaru.

Inclui:

- **Instalação, configuração e ativação gradual da plataforma**, de forma escalonada, conforme o planejamento municipal e a demanda de cada eixo organizacional, a saber:
 - (i) Inovação Social;
 - (ii) Desenvolvimento Econômico;
 - (iii) Gestão do Território e da Cidade;
 - (iv) Cultura;
 - (v) Gestão e Tecnologia;
- **Parametrização e personalização** das funcionalidades e fluxos de trabalho de acordo com as especificidades operacionais e de gestão de cada eixo, assegurando a interoperabilidade entre órgãos e entidades;
- **Integração com sistemas legados e bases de dados existentes**, promovendo a centralização e automação de processos administrativos e de atendimento digital ao cidadão;
- **Capacitação com treinamento técnico e operacional** para gestores, servidores e equipes administrativas, visando ao domínio das ferramentas, ao uso eficiente da solução e à melhoria contínua da gestão pública digital;
- **Acompanhamento técnico pós-implantação**, com suporte à homologação funcional e ajustes de configuração, assegurando a plena utilização da plataforma.

A cobrança será única por implantação concluída, após a entrega e validação de cada licença/eixo.

7.2.2. Item 2 - Licenciamento de Uso, Suporte Técnico, Hospedagem em Nuvem e Consultoria em Governança Digital

Este item contempla a **cessão mensal de uso da plataforma**, associada à **prestação contínua de serviços de suporte técnico, manutenção, atualização e assessoramento especializado**. Inclui:

- **Licenciamento de mensal da Plataforma Integrada**, distribuídas entre os eixos organizacionais definidos, com execução sob demanda e escalonamento conforme a expansão gradual da solução;
- **Suporte técnico especializado**, remoto e/ou presencial, conforme criticidade, abrangendo resolução de falhas, esclarecimento de dúvidas, atualização de funcionalidades e acompanhamento do desempenho da solução, nos termos do Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- **Manutenção**, assegurando o pleno funcionamento da plataforma, bem como a incorporação de melhorias;
- **Hospedagem da solução em nuvem privada**, com infraestrutura segura, escalável e de alta disponibilidade, garantindo o acesso simultâneo e contínuo de todas as secretarias e unidades da administração direta e indireta;
- **Consultoria e assessoramento técnico especializado em governança digital, gestão de processos e transformação digital**, com foco na melhoria dos fluxos de trabalho, na padronização de procedimentos e no uso estratégico de dados para apoio à tomada de decisão;

7.2.3. O suporte técnico será ofertado a gestores, servidores e equipes operacionais, garantindo acesso estável e contínuo à solução durante toda a vigência contratual.

7.3. A empresa contratada deverá obedecer ao prazo de execução das etapas de trabalho, conforme abaixo descritas:

Item	Etapas de Trabalho	Prazo de execução / implantação (mês)											
		1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
01	ETAPA I- Implantação, Configuração, Parametrização e Treinamento da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital												
Pagamento da Etapa I – até 30 (trinta dias) após o final da execução.													
02	ETAPA II – Licenciamento de Uso, Suporte												

	Técnico, Manutenção Corretiva, Hospedagem em Nuvem e Consultoria em Governança Digital, por cada eixo.													
Pagamento da Etapa II – até 30 (trinta dias) após o recebimento definitivo mês a mês.														

7.3.1. A empresa contratada deverá apresentar, no momento da demonstração da solução, o cronograma discriminado com as fases de execução do serviço contemplando os prazos de início e conclusão de cada etapa.

7.4. DO RECEBIMENTO DO SERVIÇO

7.4.1. A emissão de Nota Fiscal/Fatura deverá ser precedida do recebimento provisório e definitivo dos serviços, conforme o estágio de execução, a saber:

- a) Implantação, Configuração e Setup da Plataforma (Item 1): recebimento por eixo implantado;
- b) Licenciamento de uso, suporte técnico, hospedagem em nuvem e consultoria (Item 2): recebimento mensal, a partir da ativação do respectivo eixo.

7.4.2. Após a conclusão dos serviços da etapa ou do ciclo mensal, a CONTRATADA deverá entregar ao fiscal do contrato, no prazo de até **10 (dez) dias corridos, relatório de execução** que comprove:

- I - a efetiva entrega dos serviços previstos para o período;
- II - o atendimento aos níveis de serviço (SLA) pactuados; e
- III - o pleno funcionamento e acesso à solução pelas unidades atendidas.

Parágrafo único. Quando se tratar de implantação de eixo, o relatório deverá indicar a ativação da solução e a conclusão do treinamento dos usuários.

7.4.3. O recebimento provisório ocorrerá após a análise da documentação apresentada e da verificação técnica da solução, incluindo o cumprimento do SLA, podendo o fiscal exigir as correções necessárias, às expensas da CONTRATADA.

7.4.4. No prazo de até **10 (dez) dias corridos** após o recebimento da documentação, o fiscal do contrato deverá emitir **Relatório Circunstanciado**, registrando as verificações realizadas e indicando a aprovação provisória dos serviços ou as pendências a serem sanadas.



7.4.5. O recebimento definitivo será realizado em até **10 (dez) dias corridos** após o recebimento provisório, mediante emissão de **Termo de Recebimento Definitivo**, desde que comprovado o atendimento às obrigações contratuais e ao SLA.

7.4.6. Após o recebimento definitivo, o fiscal do contrato comunicará à CONTRATADA para emissão da Nota Fiscal/Fatura com o valor correspondente à etapa implantada ou à parcela mensal.

7.4.7. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por falhas, vícios, indisponibilidades ou descumprimento do SLA verificados posteriormente, devendo corrigi-los às suas expensas, sem prejuízo das sanções cabíveis.

7.4.8. Os serviços poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, caso se encontrem em desacordo com as especificações contratuais ou com o SLA pactuado, devendo a CONTRATADA realizar as adequações necessárias no prazo estabelecido pela fiscalização, às suas expensas.

7.5. DO PAGAMENTO

7.5.1. Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente da contratada, por ordem bancária, em até 30 (trinta) dias consecutivos, a partir da liquidação da despesa no sistema contábil, atendendo ao disposto no art. 16 do Decreto Municipal nº 112, de 26 de dezembro de 2024, desde que mantidas as condições iniciais de habilitação e não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido à contratada.

7.5.2. Os pagamentos serão efetuados integralmente, em correspondência com os produtos efetivamente fornecidos no mês anterior ao do pagamento, observando-se a forma de rateio entre os órgãos e entidades especificamente participantes da contratação, conforme discriminado a seguir:

I – DA DISTRIBUIÇÃO ENTRE OS ÓRGÃOS/ENTIDADES

A disponibilização do licenciamento de uso da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital será realizada de forma escalonada, conforme planejamento do Município de Caruaru, abrangendo inicialmente os seguintes órgãos e entidades: **SEDUC, SMS, SAS, SAD, AMC e CARUARUPREV.**

O custeio das Etapas I e II será realizado de forma igualitária, mediante divisão em partes iguais entre esses órgãos/entidades.

Etapa I - Implantação, Configuração e Treinamento: pagamento único por licença implantada e por servidor treinado, dividido igualmente entre os órgãos/entidades participantes.

Etapa II - Licenciamento, Manutenção, Atualização, Suporte Técnico, Consultoria e Assessoramento: pagamentos mensais rateados em partes iguais entre os órgãos/entidades participantes.

7.5.3. A nota fiscal devidamente atestada deverá ser apresentada no setor contábil, de cada órgão solicitante, com endereço designado no contrato;

7.5.4. Por ocasião do pagamento a contratada deverá apresentar ainda:

- a) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS;
- b) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pela Justiça do Trabalho, comprovando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
- d) Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada.

7.5.5. O pagamento será realizado, após a apresentação pela Contratada da nota fiscal devidamente preenchida e indicação do banco, agência e conta bancária da empresa que receberá o valor do objeto.

7.5.6. Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

7.5.7. Nenhum pagamento será efetuado à adjudicatária enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária.

7.5.8. A nota fiscal que for apresentada com erro, ou observada qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento, será devolvida à contratada para correção e nesse caso o prazo previsto no subitem 7.5.1. será interrompido. A contagem do prazo previsto para pagamento será iniciada a partir da respectiva regularização.

7.5.9. Eventuais atrasos nos pagamentos imputáveis à contratada não gerarão direito a qualquer atualização.

7.5.10. Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que para tanto, a contratada não tenha concorrido de alguma forma; haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do IPCA/IBGE ocorrida entre a data final prevista para o pagamento e a data de sua efetiva realização.

7.5.11. A adjudicatária não poderá apresentar nota fiscal/fatura com CNPJ/MF diverso do registrado no Contrato.

7.6. Reajuste de Preços e Reequilíbrio Econômico-Financeiro

7.6.1. Não será concedido reajuste ou correção monetária ao valor do contrato, exceto quando, após o período de 12 (doze) meses iniciais, houver prorrogação contratual, hipótese na qual os preços poderão ser reajustados com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), fornecido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), apurado desde a data do orçamento estimado, em consonância com o artigo 92, § 3º, da Lei nº 14.133/2021.

7.6.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste concedido.



7.6.3. Em conformidade com o Acórdão nº 1894/2024 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco (TCE/PE), o pedido de reajuste deverá ser formalmente requerido pela Contratada antes da assinatura do termo aditivo de prorrogação da vigência do contrato, acompanhado da documentação necessária para a análise do pleito.

7.6.4. A aceitação da prorrogação contratual sem a formalização do reajuste ou a ausência de requerimento tempestivo implicará na preclusão do direito ao reajuste referente ao período prorrogado, não sendo admitidas solicitações retroativas.

7.7. Fica assegurado o reequilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, mediante a superveniência de fato imprevisível nos termos e forma estabelecida no artigo 124, I, d, da Lei 14.133/2021, mediante provocação da contratada, cuja pretensão deverá estar suficientemente comprovada através de documento(s).

8. DAS PROPOSTAS, DA PROVA DE CONCEITO E DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO

8.1. PROPOSTAS

8.1.1. Serão aceitas apenas propostas que atendam integralmente às condições previstas neste Termo de Referência, no Edital e em seus anexos, contemplando a prestação de serviços de cessão de uso da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, conforme especificações, quantidades e exigências técnicas detalhadas.

8.1.2. Não serão aceitas propostas que incluam serviços distintos do objeto definido, ainda que superiores em quantidade ou qualidade, ou que apresentem valor superior ao estimado neste Termo de Referência. Também não serão aceitas propostas inexecutáveis, com valores irrisórios ou rasuradas, nem propostas rejeitadas pela equipe técnica de TI da Prefeitura Municipal de Caruaru na fase de demonstração da Plataforma.

8.1.3. A classificação definitiva das propostas dependerá da avaliação técnica da Plataforma, a ser realizada pela equipe de TI do Município de Caruaru, considerando o atendimento integral aos requisitos mínimos descritos no Anexo B, abrangendo todas as funcionalidades, módulos e serviços contínuos de suporte, manutenção, atualização, treinamento, consultoria e assessoramento.

8.1.4. A demonstração técnica da Plataforma será realizada, em sessão pública, pela equipe designada pela licitante, que deverá apresentar o funcionamento do software em ambiente de teste, incluindo todos os módulos e funcionalidades indicados na proposta.

8.1.5. A proposta somente será aceita após aprovação da demonstração da Plataforma. Caso a demonstração seja rejeitada, a proposta será desconsiderada e será convocada a segunda colocada, e assim sucessivamente, até que a Plataforma demonstre atendimento integral aos requisitos.

8.1.6. Para garantir celeridade e eficiência, apenas a empresa melhor classificada na fase de análise provisória das propostas será convocada para demonstração da Plataforma.

8.1.7. A avaliação da plataforma será baseada exclusivamente no cumprimento dos requisitos técnicos e funcionais previstos no Anexo B, incluindo interoperabilidade entre órgãos, centralização de dados, automação de processos, atendimento digital e funcionalidades de governança e gestão.

8.1.8. A Prefeitura Municipal de Caruaru disponibilizará sala, infraestrutura e equipamentos necessários para a apresentação da Plataforma, incluindo projetor e conexão à rede, garantindo condições adequadas para a avaliação completa dos módulos e funcionalidades.

8.1.9. Todas as declarações, manuais, documentos e atestados exigidos para a demonstração deverão ser apresentados exclusivamente durante a sessão pública de demonstração.

8.1.10. Os documentos poderão ser entregues em original, cópia autenticada ou versão digital assinada eletronicamente, de acordo com a legislação vigente. Alternativamente, podem ser apresentadas cópias acompanhadas dos respectivos originais para conferência pública, ou arquivos digitais assinados com certificado válido, garantindo integridade, autenticidade e legibilidade.

8.1.11. Os atestados de qualificação poderão se referir à empresa ou aos profissionais designados, desde que comprovem experiência com plataformas de gestão integradas similares à contratada. A qualificação deve estar vinculada à execução de sistemas compatíveis com o objeto deste Termo de Referência.

8.1.12. A comissão poderá diligenciar as declarações, manuais, documentos e atestados apresentados, para fins de verificação de conformidade.

8.1.13. A licitante deverá apresentar a Plataforma no horário determinado no ato convocatório, utilizando base de dados modelo fornecida ou aprovada pelo Município de Caruaru, de forma a permitir demonstração completa de todas as funcionalidades do objeto.

8.1.14. As propostas deverão ter **validade mínima de 180 (cento e oitenta) dias**, contados da data de abertura da sessão pública, independentemente de declaração expressa da licitante.

8.2. DA PROVA DE CONCEITO

8.2.1. A licitante convocada deverá disponibilizar equipe técnica qualificada para a realização da Prova de Conceito (PoC), consistente na demonstração prática da plataforma ofertada, abrangendo seus módulos e funcionalidades, com vistas à comprovação objetiva da aderência técnica, funcional, operacional e normativa às exigências previstas neste Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar.

8.2.2. A Prova de Conceito será realizada nas dependências indicadas pelo Município de Caruaru, no horário das 08:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h, devendo a licitante disponibilizar todos os equipamentos, aplicações, ambientes, integrações e bases de dados necessárias à simulação da operação completa da plataforma, compatível com a quantidade de licenças e a estrutura organizacional do Município.

8.2.2.1. A licitante classificada em primeiro lugar será formalmente convocada para a realização da Prova de Conceito por meio de comunicação oficial, com antecedência mínima de **2 (dois) dias úteis**, da qual constarão, no mínimo, a data, o horário, o local e as condições para realização da demonstração.



8.2.2.2. O não comparecimento da licitante convocada para a realização da Prova de Conceito, sem justificativa formal aceita pela Administração, implicará sua **desclassificação automática**, sendo convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

8.2.2.3. Será admitida, a critério da Administração, a remarcação da data da Prova de Conceito, uma única vez, desde que a licitante apresente justificativa formal e tecnicamente fundamentada, previamente ao horário designado, não sendo admitida a remarcação por conveniência operacional da licitante.

8.2.5.4. Para fins de transparência, motivação e rastreabilidade da decisão administrativa, a avaliação da Prova de Conceito será formalizada por meio de Relatório Técnico circunstanciado, elaborado pela Comissão designada, no qual constarão, de forma objetiva e fundamentada:

- a) a descrição da solução efetivamente demonstrada;
- b) o resultado da avaliação por módulo e por classe de criticidade; e
- c) a conclusão conclusiva quanto à aprovação ou reprovação da licitante.

8.2.3. Para fins de avaliação da Prova de Conceito, os requisitos da plataforma são classificados por **criticidade funcional**, observada a natureza estruturante e transversal do objeto, nos seguintes termos:

I – Requisitos de conformidade legal e normativa, compreendendo, dentre outros, aqueles relacionados à segurança da informação, proteção de dados pessoais, acessibilidade digital (WCAG 2.1 AA), integridade de registros, trilhas de auditoria e atendimento a obrigações legais e regulamentares aplicáveis à Administração Pública:

→ **atendimento obrigatório de 100% (cem por cento) na Prova de Conceito;**

II – Requisitos críticos ou essenciais, correspondentes aos módulos e funcionalidades nucleares à operação administrativa, à prestação de serviços públicos digitais, à tramitação de processos, à gestão documental e à interação institucional com o cidadão:

→ **mínimo de 90% (noventa por cento) de atendimento por módulo na Prova de Conceito;**

III – Requisitos complementares ou de apoio, relacionados a funcionalidades acessórias, incrementais ou voltadas à experiência do usuário, à personalização, à visualização analítica e a melhorias operacionais não essenciais à continuidade imediata do serviço público:

→ **mínimo de 70% (setenta por cento) de atendimento por módulo na Prova de Conceito.**

8.2.4. A definição dos percentuais mínimos de aceitação por módulo decorre de **fundamentação técnica baseada em análise de risco, essencialidade funcional e impacto institucional**, conforme explicitado no Estudo Técnico Preliminar, considerando, entre outros aspectos:

- a) o risco de descontinuidade de serviços públicos digitais;
- b) o impacto sobre a segurança da informação e a integridade de dados institucionais;
- c) a criticidade do módulo para a execução do objeto contratual;
- d) o potencial impacto operacional, jurídico e administrativo decorrente de eventual não conformidade.

8.2.5. O não atendimento dos percentuais mínimos estabelecidos para cada classe de requisitos implicará a **reprovação da licitante na Prova de Conceito**, com sua consequente desclassificação, sendo convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação.

8.2.6. Eventuais funcionalidades não atendidas dentro dos limites percentuais admitidos nos termos do item 8.2.3 deverão ser integralmente desenvolvidas, configuradas ou disponibilizadas no âmbito do cronograma de implantação da solução, após a assinatura do contrato, **no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias**, conforme plano de implantação aprovado pela Administração.

8.2.7. O pagamento integral das mensalidades contratadas ficará **condicionado ao atingimento de 100% (cem por cento) das funcionalidades exigidas**, considerando todos os módulos e requisitos previstos neste Termo de Referência.

8.2.8. O **aceite definitivo da solução** somente será emitido após a comprovação formal, pela contratada, da plena implementação e operacionalidade de **100% (cem por cento)** das funcionalidades exigidas, mediante validação técnica da Administração.

8.2.9. A Prova de Conceito poderá se estender por mais de um dia útil, caso necessário à completa verificação das funcionalidades, hipótese em que a avaliação será suspensa e retomada no dia útil subsequente, sem prejuízo da continuidade da análise técnica.

8.2.10. A demonstração deverá contemplar todas as funcionalidades constantes do **ANEXO B deste Termo de Referência**, assegurando a verificação objetiva da aderência da solução às licenças, módulos e eixos organizacionais do Município de Caruaru.

8.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

8.3.1. Certidão **negativa de falência** expedida pelo **distribuidor** da sede do licitante;

8.3.1.1. Nos casos em que a Certidão de Falência apresentada no certame não abranger os processos distribuídos de forma eletrônica, a empresa deverá apresentar, na forma do 64 da Lei Federal nº 14.133/2021, a Certidão Negativa também referente **aos Processos Eletrônicos**.

8.3.1.2. A certidão expedida pelo distribuidor (subitem 14.10.1) não será exigível caso a(s) certidão(ões) referente(s) ao PJ-e (subitem 14.10.1.1) contenha(m) ressalva de que abrange(m) os processos físicos (exigência do subitem 14.10.1).

8.3.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos **2 últimos exercícios sociais (2023/2024)** ou SPED, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.;

a) No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

b) Comprovação da boa situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores ou iguais a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo	Igual ou superior a 1
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante	
SG =	Ativo Total	Igual ou superior a 1
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante	
LC =	Ativo Circulante	Igual ou superior a 1
	Passivo Circulante	

8.3.2.1. Os balanços e demonstrações devem conter os registros ou autenticação no órgão competente e estar devidamente assinados pelo administrador da empresa e pelo profissional habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade – CRC, e vir acompanhados dos **termos de abertura e de encerramento**.

8.3.2.2. Atestado de cumprimento dos índices econômicos exigidos, emitido por profissional habilitado da área contábil.

8.3.2.3. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil da licitante.

8.3.2.4. Empresas constituídas no exercício financeiro da licitação devem atender às exigências de habilitação, podendo substituir demonstrações contábeis pelo Balanço de Abertura, conforme o Art. 65, § 1º, da Lei nº 14.133/2021.

8.3.2.5. Caso o exercício financeiro anterior ao da licitação esteja encerrado há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura deste Pregão, o Balanço Patrimonial poderá ser atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

8.3.3. Apresentação de declaração da relação de compromissos assumidos pela licitante, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos vigentes com a Administração ou a iniciativa privada, excluídas as parcelas já executadas, não ultrapassa o Patrimônio Líquido da empresa, com possibilidade de atualização conforme o subitem 8.3.2.5.

8.3.3.1. A declaração mencionada deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) do último exercício social.

8.3.4. Caso haja divergência superior a 10% (dez por cento) entre a receita bruta informada na declaração e na DRE, a licitante deverá justificar as diferenças.



8.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA¹

8.4.1. Para fins de qualificação técnica, o licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que o licitante executou ou executa, de forma satisfatória, serviços de natureza e complexidade semelhantes aos objetos desta licitação, observadas as seguintes condições:

a) O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que a plataforma ou sistema ofertado, de natureza semelhante à solução pretendida, foi fornecido, implantado e mantido em operação contínua, por período mínimo de **12 (doze) meses consecutivos**, sem reprovação técnica ou interrupções decorrentes de descumprimento contratual, entendendo-se, para fins deste item, que:

I – Reprovação técnica corresponde à inexistência de aceite formal do objeto ou à constatação técnica devidamente registrada que tenha impedido o recebimento definitivo ou a operação regular da solução;

II – Interrupções por descumprimento contratual restringem-se exclusivamente às paralisações imputáveis à contratada, não abrangendo suspensões administrativas, ajustes operacionais, alterações contratuais, implantações escalonadas, manutenções evolutivas, migrações, contingências institucionais ou quaisquer fatos supervenientes alheios à sua responsabilidade.

b) O(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar que a solução comprovada contempla, no mínimo, **60% (sessenta por cento)** das funcionalidades previstas neste Termo de Referência, distribuídas entre os eixos organizacionais de Inovação Social; Desenvolvimento Econômico; Gestão do Território e da Cidade;

¹ Os critérios de habilitação técnica, conforme o art. 67 da Lei 14.133/2021, têm como objetivo comprovar que o licitante possui a qualificação necessária para a execução satisfatória do objeto da contratação. De acordo com as orientações do TCU, esses critérios referem-se a aspectos específicos do licitante e não devem ser confundidos com os critérios técnicos de aceitabilidade da proposta, que estão relacionados diretamente ao objeto da contratação. Desse modo, as exigências relativas à qualificação técnica são estabelecidas em conformidade com os princípios da Lei nº 14.133/2021, especialmente aqueles que asseguram a isonomia, a economicidade, a seleção da proposta mais vantajosa e a eficiência na contratação pública. A definição desses critérios considerou a necessidade de garantir a execução adequada do objeto, evitando restrições desproporcionais que possam limitar indevidamente a participação de potenciais interessados no certame, respeitando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de acordo com a complexidade do objeto. Sobre o tema, Marçal Justen Filho na obra “Comentários à Lei de Licitações e Contratações Administrativas: Lei nº 14.133/2021” preceitua: “Quanto maior a complexidade, quanto mais problemática a execução da prestação, quanto mais essenciais as necessidades a serem atendidas, tanto mais severos serão os requisitos de habilitação. Quanto menor a dificuldade na execução da prestação, quanto mais difundidas as técnicas necessárias para executar adequadamente o objeto, tanto menores serão os requisitos de habilitação. Ressalte-se que o próprio elenco das circunstâncias relevantes para a determinação dos requisitos de habilitação é variável em cada caso. (Justen Filho, Marçal - Comentários à Lei de Licitações e Contratações Administrativas: Lei nº 14.133/2021 - São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 777). Dessa forma, ao estabelecer os requisitos de habilitação previstos, a Administração Municipal assegura a eficiência da contratação, alinhando-se ao interesse público e às diretrizes de competitividade mercadológica estabelecidas pela legislação vigente.



Cultura; e Gestão e Tecnologia, de modo a assegurar compatibilidade técnica, operacional e de complexidade com as demandas institucionais do Município de Caruaru, considerada a natureza integrada, transversal e sistêmica da plataforma.

c) O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que a solução ofertada possui capacidade técnica para suportar, no mínimo, 5.000 (cinco mil) acessos simultâneos, mediante apresentação de documentação técnica, laudo de teste de carga ou declaração oficial de desempenho, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado na qual a solução se encontre ou tenha se encontrado em operação, capacidade esta dimensionada com base em percentual tecnicamente aceitável de usuários simultâneos em relação à população estimada do Município de Caruaru (aproximadamente 405.000 habitantes).

8.5. FUNDAMENTAÇÃO DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

8.5.1. Todos os requisitos de habilitação previstos neste Termo de Referência são detalhadamente justificados nos **subitens 6.4 e 6.6 do Estudo Técnico Preliminar** que o subsidia. Essa vinculação assegura que cada exigência seja proporcional, razoável e adequada à complexidade do objeto, garantindo a eficiência da contratação e fornecendo respaldo técnico e legal à definição dos critérios de habilitação adotados.

9. DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

9.1. A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do referido instrumento, a partir de quando as obrigações serão exigíveis, podendo ser prorrogado nos casos legalmente previstos nos artigos 106 e 107, da Lei nº14.133/21.

9.1.1. O prazo de 24 meses foi definido considerando a complexidade e abrangência do objeto, que envolve a disponibilização, implantação, licenciamento, manutenção, atualização e suporte técnico contínuo da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital para todos os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru.

9.1.2. Esse período é suficiente para: realizar a implantação completa e treinamento dos servidores em todos os eixos organizacionais estratégicos; garantir a estabilização operacional da plataforma e integração com sistemas existentes; assegurar a prestação de suporte técnico contínuo, atualizações e ajustes necessários durante o ciclo inicial de utilização; permitir o acompanhamento da eficácia da solução na automação de processos e governança digital municipal.

9.1.3. Dessa forma, a vigência de 24 meses representa um prazo proporcional, adequado e tecnicamente fundamentado, permitindo que o Município de Caruaru usufrua plenamente dos benefícios da plataforma, mitigando riscos de descontinuidade, falhas operacionais ou prejuízos à gestão pública.

9.2. As disposições contratuais, incluídos os prazos e condições para a execução do contrato, serão aquelas estabelecidas no instrumento contratual.

10. CONTROLE DA EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

10.1. Durante a vigência do Contrato, a gestão e fiscalização do contrato será exercida pelos servidores abaixo designados:

Órgão/Entidade	Gestor, Fiscal e Suplentes
Prefeitura - Secretaria de Administração	Gestor: Sergio Ricardo Ferreira Filho - Mat.: 56.128-1 Gestor Suplente: Fernando Francis da Silva - Mat.: 55.994-6 Fiscal: Guilherme Henrique Vasconcelos de França - Mat.: 55.996-8 Fiscal Suplente: Luiz Gabriel da Silva - Mat.: 55.990-0
Autorarquia de Mobilidade de Caruaru – AMC	Gestor: Ronaldo Carlos da Silva - Mat.: 100639 Gestora Suplente: Maria Rosana Bezerra Teixeira - Mat.: 100651 Fiscal: Rita de Cássia Cabral Nunes - Mat.: 100646 Fiscal Suplente: Talyta Samara do Nascimento Silva - Mat.: 100628
Instituto de Previdência dos Servidores Municipais - CARUARU PREV	Fiscal: Gustavo Gonçalo Lima - Matrícula: nº 2814 Fiscal Suplente: Ilce Medeiros de Lima - Matrícula: nº 2841 Gestor: Rozangela Batista da Silva - Matrícula: nº 2813 Gestor Suplente: Erica Laurentino Tabosa - Matrícula: nº 2836
Secretaria Municipal de Saúde - SMS	Fiscal Titular: Matheus Eduardo de Lima Neves, Matrícula: 55954-5 Fiscal Suplente: José Helenilson da Silva, Matrícula: 55.962-5 Gestor Titular: Raffaello Sanzio de Freitas, MATRÍCULA: 56.007-8 Gestor Suplente: Antônio Gonçalves da Silva Neto, MATRÍCULA: 56.005-0
Secretaria de Assistência Social e Combate à Fome - SAS	Gestor(a): Priscila Dolores Sales de Azevedo Almeida, Matrícula nº 55.999-2 Gestor(a) Suplente: Jenniffer Estapliane Alves Ferreira, Matrícula nº 55.999-4 Fiscal: Taís Milena da Siva, Matrícula nº 56.000-0 Fiscal Suplente: Mayara Morgana Costa Silva, Matrícula nº 55.999-1
Secretaria de Educação e Esportes - SEDUC	Gestor Titular: ALEXANDRE FELIPE DA SILVA OLIVEIRA, Gerente I, Matrícula nº.: 56.125-8. Gestor Suplente: GISELLI PRIMAVERA SILVA FERREIRA, Gerente I, matrícula nº. 56.021-5 Fiscal Titular: WELLINGTON DA SILVA GALINDO ALMEIDA, Professor I, Matrícula nº.: 23.275-1. Fiscal Suplente: JOÃO HENRIQUE BEZERRA DA SILVA, Coordenador I, Matrícula nº 56.024-6.

10.2. O Gestor e o Fiscal, inclusive os suplentes, assinarão o Termo de Ciência e Responsabilidade do Servidor Designado, conforme estabelecido no Anexo IV da Instrução Normativa nº 002, de 14 de julho de 2023, aprovada pelo Decreto nº 050/2023.

10.3. As atribuições e responsabilidades dos Gestores e Fiscais dos Contratos se encontram pormenorizadas, respectivamente, no disposto nos arts. 16 e 17 da Instrução Normativa nº 002, que institui procedimentos de fiscalização e acompanhamento quanto à execução dos contratos administrativos perante os Órgãos da Administração Direta e Indireta do Município de Caruaru, aprovada por meio do Decreto nº 50, ambos de 14 de julho de 2023, e são de pleno conhecimento dos profissionais designados.

10.4. A fiscalização de que trata este item não exclui, nem reduz a responsabilidade da Adjudicatária, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o Art. 120, da Lei nº 14.133/21.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Para apuração de infrações e de aplicação de sanções administrativas a licitantes e contratados, de que trata o art. 155 e seguintes da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito do Administração Pública direta e indireta do Município de Caruaru, deverão ser observadas as disposições regulamentadas pelo Decreto Municipal nº 080, de 30 de julho de 2024.

11.2. Nas contratações realizadas no âmbito da Administração Pública Municipal de Caruaru, é obrigatória a instauração de procedimento administrativo para aplicação das sanções cabíveis quando constatada a prática injustificada das seguintes condutas previstas nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021:

- I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.

11.3. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas citadas as seguintes sanções:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - impedimento de licitar e contratar;
- IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.



11.3.1. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem anterior poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II.

11.4. O cometimento de mais de uma infração em uma mesma licitação ou relação contratual, sujeitará o infrator às sanções cabíveis cumulativamente em que haja incorrido, observadas as disposições dos §1º e §2º do art. 12 do Decreto nº 080, de 30 de julho de 2024.

11.5. A sanção de advertência será aplicada nas hipóteses elencadas no art. 13 do Decreto nº 080, de 30 de julho de 2024.

11.6. A sanção de multa será aplicada ao infrator por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, calculada na forma prevista no instrumento convocatório, no contrato ou em outro instrumento obrigacional, devendo observar os parâmetros estabelecidos no Decreto nº 080, de 30 de julho de 2024.

11.7. As sanções de impedimento de licitar e contratar, quando não se justificar a imposição de outra mais grave, serão aplicadas de acordo com as disposições contidas no artigo 16 do Decreto nº 080, de 30 de julho de 2024.

11.8. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas dispostas no art. 17 do Decreto nº 080, de 30 de julho de 2024.

11.9. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

11.10. A aplicação das sanções, em hipótese alguma, exime a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

11.11. Havendo indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção) como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente para apuração da conduta típica em questão.

11.12. Nenhuma penalidade será aplicada sem o devido Processo Administrativo de Penalidade, que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/prestador, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021.

11.13. Na hipótese de abertura de processo administrativo destinado à apuração dos fatos e, se for o caso, aplicação de sanção à licitante, em decorrência de conduta vedada neste Pregão, as comunicações à licitante serão efetuadas por meio do endereço de correio eletrônico (e-mail) cadastrado no credenciamento da empresa junto ao SICAF.

11.14. A licitante deverá manter atualizado o endereço de correio eletrônico (e-mail) cadastrado junto ao SICAF e confirmar o recebimento de mensagens provenientes do Município de Caruaru - PE, não podendo alegar o desconhecimento do recebimento das comunicações por este meio como justificativa para se eximir das responsabilidades assumidas ou eventuais sanções aplicadas.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. Fornecer à contratada todas as informações, documentos e dados necessários para a adequada execução dos serviços, de forma clara, tempestiva e completa.

12.2. Verificar a conformidade dos serviços e produtos entregues com as especificações técnicas constantes do edital, do Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

12.3. Comunicar formalmente, por escrito, à contratada quaisquer imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos serviços ou no objeto contratado, solicitando sua substituição, reparo ou correção, conforme o caso.

12.4. Designar servidor responsável para acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais pela contratada, garantindo a comunicação eficiente entre as partes.

12.5. Efetuar os pagamentos à contratada no prazo e nas condições estabelecidas no edital e no contrato, observando os procedimentos administrativos pertinentes.

12.6. Fornecer atestados de capacidade técnica à contratada quando solicitados, desde que estejam cumpridas as obrigações contratuais e legais.

12.7. Não assumir responsabilidade por compromissos assumidos pela contratada com terceiros, nem por danos causados a terceiros decorrentes de atos da contratada, seus empregados, prepostos ou subordinados, cabendo à contratada responder integralmente por tais atos.

12.8. Facilitar o acesso da contratada às dependências, sistemas e servidores municipais quando necessário para a execução dos serviços, mediante prévia autorização e observadas as normas internas de segurança da informação.

12.9. Colaborar com a contratada para o cumprimento dos prazos e qualidade dos serviços, disponibilizando os recursos e condições previstas no contrato e no Termo de Referência.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. Executar integralmente os serviços previstos no contrato, garantindo a operacionalização completa da plataforma para todos os eixos organizacionais e órgãos/entidades contemplados, de acordo com este Termo de Referência e a proposta apresentada.

13.2. Prestar suporte contínuo à operação da plataforma, remoto ou presencial, garantindo atendimento, conforme os níveis de serviço estabelecidos.

13.3. Manter a plataforma atualizada e funcional, incluindo correções, melhorias, ajustes de configuração e adaptações necessárias para atender às exigências legais, normativas e operacionais da Administração Municipal, sem custos adicionais.

13.4. Prestar consultoria e assessoramento técnico aos órgãos e entidades, orientando sobre melhores práticas de utilização da plataforma, gestão de processos administrativos e integração de dados.

13.5. Capacitar os servidores indicados pelo Município, oferecendo treinamentos presenciais e/ou virtuais, manuais, tutoriais e demais materiais de apoio, garantindo o uso adequado da plataforma.

13.6. Assegurar a segurança, confidencialidade e integridade dos dados processados na plataforma, especialmente informações de servidores, processos internos e cidadãos, observando normas de proteção de dados aplicáveis.

13.7. Fornecer relatórios periódicos sobre licenças ativas, uso da plataforma, suporte prestado, atualizações realizadas e indicadores de desempenho da solução.

13.8. Disponibilizar ao MUNICÍPIO DE CARUARU, ao final da vigência contratual ou em caso de rescisão, a integralidade das bases de dados processadas na plataforma, em formato aberto, estruturado e interoperável, assegurando que todos os dados permaneçam de propriedade da Municipalidade, observados, obrigatoriamente, os seguintes requisitos técnicos:

I – Prazo: entrega das bases de dados em até 15 (quinze) dias úteis, contados da notificação formal do MUNICÍPIO, devendo anteceder qualquer procedimento de eliminação de dados pessoais;

II – Formatos: disponibilização cumulativa das bases de dados em arquivos CSV, JSON e dump completo do banco de dados em formato SQL;

III – Integridade: apresentação de certificação de integridade dos arquivos, mediante geração de hash criptográfico SHA-256;

IV – Documentação técnica: fornecimento de modelo lógico e físico do banco de dados, bem como dicionário de dados, com descrição dos relacionamentos, chaves e dependências;

V – Validação: concessão ao MUNICÍPIO de prazo mínimo de 15 (quinze) dias para validação da integridade, consistência e reutilização das bases de dados entregues;

VI – Transição assistida: manutenção das integrações e APIs necessárias ao consumo dos dados, com acompanhamento técnico, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) dias após o encerramento do contrato, para fins de migração e continuidade dos serviços.

§1º Eventuais inconsistências identificadas durante o período de validação deverão ser sanadas pela CONTRATADA sem ônus adicional.

§2º O descumprimento dos prazos ou dos requisitos técnicos estabelecidos neste item sujeitará a CONTRATADA às penalidades específicas, consistentes em glosa de 5% (cinco por cento) por dia de atraso e retenção de 10% (dez por cento) do último pagamento contratual, até o integral cumprimento das obrigações, sem prejuízo das demais sanções previstas neste instrumento e na Lei nº 14.133/2021.

13.9. Garantir que os profissionais designados para a execução do objeto possuam qualificação compatível, experiência adequada e permaneçam alocados durante todo o período contratual, sendo responsáveis pelo suporte, treinamento e manutenção da plataforma.

13.10. Responder integralmente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual, sem transferir responsabilidade à Administração.

13.11. Observar todas as normas legais, regulamentares e éticas aplicáveis à execução da plataforma, garantindo transparência, integridade e boa-fé na prestação dos serviços.

14. SUBCONTRATAÇÃO

14.1. A Lei nº 14.133/2021, no seu artigo 122, autoriza que regulamento ou edital vedem, restrinjam ou condicionem a subcontratação, desde que a decisão seja motivada e coerente com os objetivos do processo licitatório e com a gestão de riscos e com os princípios de eficiência, segurança jurídica e competitividade.

14.2. Sob um primeiro contexto, tem-se que o projeto exige plataforma única, com interoperabilidade de sistemas e ato contínuo e integrado entre órgãos, inclusive compartilhamento de dados em ambiente seguro, conforme diretrizes expressas da Lei do Governo Digital.

14.3. Neste caso, a subcontratação fragmentaria o ciclo de vida do sistema, multiplicaria pontos de integração e diluiria a responsabilidade operacional, contrariando a lógica de canal digital único e oficial e de integração técnica prevista em lei.

14.4. Ademais, o Município na condição de controlador, deve assegurar que o operador adote medidas técnicas e administrativas para evitar acessos não autorizados, vazamentos e incidentes e que os sistemas sejam estruturados segundo padrões de segurança e boas práticas. A cadeia com múltiplos subcontratados amplia a superfície de ataque, dificulta trilhas de auditoria e retarda a resposta a incidentes, elevando o risco de não conformidade.

14.5. Por isso que a execução por um único agente viabiliza ponto único de responsabilização para correção de bugs, gestão de mudanças e atendimento a SLAs fim-a-fim, simplifica a fiscalização, reduz conflitos de escopo e acelera a tomada de decisão, alinhando-se ao dever de gestão de riscos e controles internos

14.6. Na presente pretensão contratual, esta Administração entende que não se revela conveniente e oportuno permitir a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente licitação, uma vez que não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública, dada a criticidade, a integração transversal e o tratamento de dados sensíveis em toda a Administração,

14.7. Por isso, veda-se a subcontratação (total e parcial) para garantir controle, fiscalização, aderência regulatória (LGPD), segurança e eficiência da solução, nos termos do artigo 122 da Lei nº 14.133/2021.

15. DOS LOCAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Órgão/Entidade	Endereço
Centro Administrativo I	Rua Professor Lourival Vila Nova, nº 118, Bairro Universitário
Autarquia de Mobilidade de Caruaru – AMC	Polo Caruaru – BR-104 – Km 62 – S/N – Nova Caruaru – Caruaru-PE – CEP: 55.014-908
Instituto de Previdência dos Servidores Municipais - CARUARU PREV	Rua Professor Lourival Vilanova, nº 118, Térreo, Bairro Universitário
Secretaria Municipal de Saúde - SMS	Av. Vera Cruz, 654, São Francisco
Secretaria de Assistência Social e Combate à Fome - SAS	Praça Pedro de Souza, nº 30, Nossa Senhora das Dores
Secretaria de Educação e Esportes - SEDUC	Av. Cícero José Dutra, Sn - Petrópolis, Caruaru - PE, 55030-240

16. DO SIGILO E APLICAÇÃO DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

16.1 A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e em mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

16.2 A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

16.3 As partes se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei n. 13.709, de 14



de agosto de 2018) e do Decreto Municipal nº 058, de 09 de maio de 2024. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º, 11 e/ou 14 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular.

16.4 A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade, sigilo de toda informação, dados pessoais e base de dados a que tiver acesso, nos termos da LGPD, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no instrumento contratual. A CONTRATADA não poderá se utilizar de informação, dados pessoais ou base de dados a que tenham acesso, para fins distintos da execução dos serviços especificados no instrumento contratual.

16.5 Os dados obtidos em razão deste contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log), adequado controle baseado em função (role based Access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;

16.6 A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas aptas a promover a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados que tenha acesso, a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito; tudo isso de forma a reduzir o risco ao qual o objeto do contrato ou o MUNICÍPIO DE CARUARU está exposto.

16.7 A CONTRATADA deverá manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo.

16.8 A CONTRATADA deverá permitir a realização de auditorias do MUNICÍPIO DE CARUARU e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados.

16.9 A CONTRATADA deverá apresentar ao MUNICÍPIO DE CARUARU, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis.

16.10 A CONTRATADA se responsabilizará por assegurar que todos os seus colaboradores, consultores, e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo, devendo estes assumir compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, documento que estar disponível em caráter permanente para exibição ao MUNICÍPIO DE CARUARU, mediante solicitação.

16.11 A CONTRATADA deverá promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do MUNICÍPIO DE CARUARU, em caso de desligamento de funcionário das atividades inerentes à execução do presente Contrato.

16.12 A CONTRATADA não poderá disponibilizar ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização por escrito, informação, dados pessoais ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

16.13 A CONTRATADA deverá adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades deste contrato, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados

16.14 Encerrada a vigência do contrato ou atingida a finalidade pretendida, e somente após a conclusão da entrega, validação e transição assistida previstas no item 13.8, a CONTRATADA deverá interromper o tratamento dos dados pessoais disponibilizados pelo MUNICÍPIO DE CARUARU e, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, eliminar completamente os Dados Pessoais e todas as cópias existentes, em formato digital ou físico, ressalvadas as hipóteses de conservação necessárias para cumprimento de obrigação legal, devidamente justificadas.

16.15 Eventuais responsabilidades serão apuradas de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

17. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

17.1. O pagamento das Etapas 01 e 02 será realizado de forma igualitária, mediante divisão em partes iguais entre os órgãos/secretarias participantes, conforme estabelecido no **subitem 7.5.2** deste documento, observados os recursos orçamentários previstos, conforme discriminado a seguir:

Unidade gestora: 2 - Prefeitura Municipal de Caruaru

Órgão orçamentário: 11000 - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

Unidade orçamentária: 11001 - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

Função: 12 - Educação

Subfunção: 361 - Ensino Fundamental

Programa: 1201 - GESTÃO DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES

Ação: 2.196 - Manutenção das Atividades da Secretaria de Educação e Esportes

3.3.90.40.00 Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa

Fonte de recurso: 102 - MSC - 1.500.1001 25% de Impostos e Transferências para a Educação (Art. 212

Órgão orçamentário: 24000 - SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Unidade orçamentária: 24001 - SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Função: 4 - Administração

Subfunção: 122 - Administração Geral

Programa: 410 - GESTÃO DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Ação: 2.116 - Manutenção da Secretaria de Administração.

3.3.90.40.00 Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa

Fonte de recurso: 101 - MSC - 1.501.0000 Recursos Próprios - 1.501.0000

Função: 14 - Direitos da Cidadania

Subfunção: 122 - Administração Geral

Programa: 410 - GESTÃO DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

Ação: 2.200 - Manutenção das Atividades do PROCON

3.3.90.40.00 Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa

Fonte de recurso: 101 - MSC - 1.501.0000 Recursos Próprios - 1.501.0000

Unidade gestora: 43008 - Fundo Municipal de Saúde de Caruaru

Órgão orçamentário: 31000 - SECRETARIA DE SAÚDE

Unidade orçamentária: 31002 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

Função: 10 - Saúde

Subfunção: 122 - Administração Geral

Programa: 1005 - GESTÃO DO SUS MUNICIPAL

Ação: 2.1053 - Manutenção das ações de gestão do SUS

3.3.90.40.00 Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa

Fonte de recurso: 103 - MSC - 1.500.1002 15% de Impostos e Transferência para a Saúde (LC nº 141/20)

Unidade gestora: 43010 - Fundo Municipal de Assistência Social de Caruaru

Órgão orçamentário: 34000 - SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E COMBATE À FOME

Unidade orçamentária: 34001 - SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E COMBATE À FOME

Função: 8 - Assistência Social

Subfunção: 122 - Administração Geral

Programa: 801 - GESTÃO DA SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E COMBATE À FOME

Ação: 2.5001 - Manutenção das Atividades da Secretaria de Assistência Social e Combate à Fome

3.3.90.40.00 Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa

Fonte de recurso: 101 - MSC - 1.501.0000 Recursos Próprios - 1.501.0000

Unidade gestora: 43012 - CARUARUPREV

Órgão orçamentário: 43000 - INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CARUARU - CARUARUPREV

Unidade orçamentária: 43001 - INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CARUARU - CARUARUPREV

Função: 9 - Previdência Social

Subfunção: 122 - Administração Geral

Programa: 901 - Gestão Administrativa do RPPS



Ação: 2.6000 - Manutenção das Atividades Administrativas do CARUARUPREV

3.3.90.40.00 Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa

Fonte de recurso: 802 - MSC – 1.802.0000 Recursos Vinculados ao RPPS – Taxa de Administração - 1.802

Unidade gestora: 43020 - Autarquia de Mobilidade de Caruaru - AMC

Órgão orçamentário: 13000 - AUTARQUIA DE MOBILIDADE DE CARUARU

Unidade orçamentária: 13001 - AUTARQUIA DE MOBILIDADE DE CARUARU

Função: 4 - Administração

Subfunção: 122 - Administração Geral

Programa: 2602 - GESTÃO DA AUTARQUIA DE MOBILIDADE DE CARUARU - AMC

Ação: 2.4623 - Manutenção das Atividades da AMC

3.3.90.40.00 Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa

Fonte de recurso: 101 - MSC - 1.501.0000 Recursos Próprios - 1.501.0000

18. GARANTIA

18.1. A Contratada, para execução dos serviços objeto desta licitação, prestará no ato da assinatura do contrato, em favor da Contratante, garantia fixada em 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos do artigo 98 da Lei nº 14.133/2021, podendo a Contratada optar por uma das modalidades de garantia previstas no diploma legal citado.

19. MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

19.1. A presente contratação adota matriz de alocação de riscos com o objetivo de distribuir, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, as responsabilidades decorrentes de eventos supervenientes que possam afetar a regular execução do contrato, nos termos do art. 22 da Lei Federal nº 14.133/2021.

19.2. A alocação dos riscos observará, necessariamente, as seguintes diretrizes gerais:

19.2.1. os riscos inerentes à execução do objeto contratual serão atribuídos à parte que detenha melhores condições técnicas, operacionais ou financeiras para sua adequada gestão e mitigação;

19.2.2. os riscos decorrentes de atos, omissões, falhas administrativas, atrasos ou alterações determinadas diretamente pela CONTRATANTE serão de sua exclusiva responsabilidade;

19.2.3. os riscos decorrentes de falhas operacionais, técnicas, gerenciais ou de descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA serão de sua exclusiva responsabilidade, incluindo os ônus decorrentes de sanções administrativas, inexecuções e indenizações que se fizerem necessárias;

19.2.4. os riscos decorrentes de fatos supervenientes, imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, configuradores de caso fortuito ou força maior, bem como aqueles decorrentes de alterações legislativas com impacto direto na execução contratual, serão compartilhados entre as partes, cabendo a

adoção de providências voltadas à preservação do equilíbrio econômico-financeiro original do contrato, quando caracterizadas as hipóteses legais.

19.3. De acordo com as diretrizes estabelecidas no Mapa de Riscos, anexo ao Estudo Preliminar que fundamenta esta contratação, ficam assim definidas as responsabilidades específicas:

I - Responsabilidades da CONTRATADA

- a) garantir a operação contínua, estável e segura da solução tecnológica durante toda a vigência contratual;
- b) assegurar a integridade, a disponibilidade, o desempenho e a funcionalidade dos sistemas sob sua gestão, incluindo suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva;
- c) manter equipe técnica qualificada e em quantitativo suficiente para atendimento tempestivo das demandas;
- d) zelar pelo tratamento adequado e sigiloso das informações acessadas e processadas, observada a legislação aplicável.

II - Responsabilidades da CONTRATANTE

- a) fornecer tempestivamente as informações, dados e acessos necessários à correta execução dos serviços;
- b) indicar os responsáveis institucionais pela interlocução e acompanhamento da execução;
- c) validar e homologar as entregas das etapas previstas no cronograma contratual;
- d) disponibilizar, quando cabível, a infraestrutura mínima necessária para o adequado funcionamento da solução no âmbito municipal.

III - Responsabilidades Compartilhadas

- a) monitorar e adotar medidas preventivas para mitigação dos riscos identificados no planejamento;
- b) comunicar, de forma imediata, quaisquer eventos que possam impactar a execução contratual;
- c) cooperar técnica e administrativamente para solução de intercorrências que afetem os serviços;
- d) promover as medidas necessárias à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, quando caracterizadas as hipóteses legais e regulamentares aplicáveis.

19.4. O descumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações de mitigação e prevenção previstas nesta matriz e no contrato poderá ensejar a aplicação das sanções cabíveis, na forma da legislação vigente e das disposições contratuais.

19.5. A matriz de riscos poderá ser revisada, atualizada ou complementada, sempre que necessário, mediante justificativa técnica, de modo a assegurar o interesse público, a regularidade da execução e a adequada distribuição das responsabilidades entre as partes.

19.6. A presente matriz de riscos não afasta a responsabilidade objetiva da CONTRATADA pela correta execução do objeto e pelos danos causados à Administração ou a terceiros, nos termos da legislação aplicável.

20. DAS CONDIÇÕES GERAIS



20.1. A empresa vencedora será responsável pelo fornecimento e execução do objeto contratado, conforme definido neste Termo de Referência e no edital, garantindo a entrega integral, a qualidade e a conformidade dos produtos e serviços disponibilizados ao Município de Caruaru.

20.2. Os casos omissos neste Instrumento serão resolvidos pelas normas contidas no Edital de Pregão e nos termos da legislação pertinente;

20.3. O Fornecedor fica obrigado a manter durante a execução deste instrumento, todas as condições de habilitação e qualificação estipuladas para participação na licitação.

20.5. Fica eleito o Foro da Comarca de Caruaru para discussões de litígios decorrentes do objeto desta especificação, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que se configure.

Caruaru, na data da assinatura eletrônica.

MOAB DANTAS QUEIROZ
Secretário Executivo de Tecnologia da Informação
Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão

ANEXO A
CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Premissas

- a) Vigência contratual inicial: **24 (vinte e quatro) meses**;
- b) Implantação, configuração, setup e capacitação da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital realizadas de forma **simultânea para os cinco eixos organizacionais**, no prazo de até **30 (trinta) dias**;
- c) Durante o período de implantação **não há cobrança mensal**;
- d) O fornecimento mensal da plataforma inicia-se **após a ativação integral da solução**, com todos os eixos operacionais;
- e) Cada eixo gera cobrança mensal **exclusivamente durante os meses em que se encontra ativo**.

Mês	Situação da Plataforma	Mensalidades Executadas
1	Implantação simultânea dos 5 eixos	0
2	Plataforma ativa – 5 eixos	5
3	Plataforma ativa – 5 eixos	5
4	Plataforma ativa – 5 eixos	5
5	Plataforma ativa – 5 eixos	5
6 a 24	Plataforma ativa – 5 eixos	5 por mês

- Considerando 1 (um) mês destinado à implantação sem cobrança e 23 (vinte e três) meses de fornecimento ativo da plataforma, com 5 (cinco) eixos simultaneamente operacionais, o quantitativo total estimado é de 115 (cento e quinze) mensalidades.
- A implantação dos cinco eixos ocorrerá de forma simultânea e dentro do mesmo período de 30 (trinta) dias corridos, não havendo escalonamento mensal entre eixos.

ANEXO B
ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO (POC)

1. OBJETIVO

A Prova de Conceito (POC) tem por finalidade verificar a aderência técnica, funcional, operacional e de segurança da solução ofertada aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência, assegurando que a Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital seja capaz de atender às necessidades estruturantes da Administração Municipal de Caruaru.

A POC não se destina à homologação definitiva da solução, mas à comprovação objetiva de sua viabilidade técnica, conformidade mínima e maturidade operacional, nos termos do art. 18, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133/2021.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Os requisitos constantes neste Anexo foram classificados segundo o grau de criticidade operacional e impacto institucional, considerando:

- Essencialidade para funcionamento mínimo da solução;
- Impacto na continuidade dos serviços públicos;
- Exigências legais e regulatórias;
- Relevância para segurança da informação e proteção de dados;
- Natureza estruturante ou complementar da funcionalidade.

Para fins de avaliação, os requisitos foram agrupados nas seguintes categorias:

2.1. Requisitos de Compliance Legal (Obrigatórios – 100%)

Compreendem funcionalidades relacionadas a:

- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Assinatura eletrônica avançada e qualificada (ICP-Brasil);
- Trilhas de auditoria;
- Criptografia de dados;
- Autenticação segura;
- Controles de acesso por perfil;
- Segurança da informação;
- Requisitos mínimos de acessibilidade.

Critério: deverão ser integralmente demonstrados na Prova de Conceito (100% de atendimento), sob pena de desclassificação.

2.2. Requisitos Críticos/Estruturantes (Mínimo 90%)

Correspondem às funcionalidades que viabilizam a operação nuclear da plataforma, tais como:

- Cadastro e autenticação de usuários;
- Módulo de solicitações;
- Processos eletrônicos;
- Gestão documental;
- Integrações essenciais;
- Painéis administrativos;
- Módulos de serviços e atendimento;
- Infraestrutura e segurança mínima operacional.

Critério: deverá ser demonstrado atendimento mínimo de 90% dos requisitos classificados como críticos.

2.3. Requisitos Complementares ou Evolutivos (Mínimo 70%)

Abrangem funcionalidades acessórias, incrementais ou de aprimoramento, tais como:

- Recursos visuais avançados;
- Personalizações estéticas;
- Dashboards analíticos sofisticados;
- Funcionalidades de melhoria contínua;
- Recursos adicionais não essenciais ao funcionamento mínimo da solução.

Critério: deverá ser demonstrado atendimento mínimo de 70% dos requisitos classificados como complementares.

2.4. Classificação dos Requisitos por Criticidade Operacional

BLOCO / MÓDULO	ITENS	CLASSIFICAÇÃO	PERCENTUAL MÍNIMO EXIGIDO NA POC
Servidores e Infraestrutura	1	Compliance Legal (CL)	100%
Login e Segurança (JWT, Tokens, Criptografia, Controle de Acesso)	2 a 6	Compliance Legal (CL)	100%
Segurança, LGPD, Criptografia e Logs (dispersos ao longo do TR)	221, 246, 259–266, 439–440	Compliance Legal (CL)	100%
Assinatura Eletrônica Avançada e ICP-Brasil	475–476	Compliance Legal (CL)	100%
Validação de Autenticidade (hash, QR Code, link externo)	161, 167, 479	Compliance Legal (CL)	100%
Acessibilidade (Libras, recursos inclusivos)	441–443	Compliance Legal (CL)	100%
Painel Administrativo	7–14	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Usuários	15–23	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Serviços	98–117	Crítico/Estruturante (CE)	90%



BLOCO / MÓDULO	ITENS	CLASSIFICAÇÃO	PERCENTUAL MÍNIMO EXIGIDO NA POC
Módulo de Solicitações	120–151	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Documentos	152–167	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Cadastramento	168–196	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Arquivos	197–207	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Relatórios	208–220	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Avaliações	222–249	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Mensageria (Push)	250–273	Crítico/Estruturante (CE)	90%
WhatsApp (Templates, Session, Solicitações)	274–296	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Eventos	297–309	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Cadastro de Cidadão	310–313	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Dashboard Operacional e Analítico	314–335	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Central de Notificações	336–346	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Aplicativo Mobile – Estrutura Principal	347–402	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Integração com Outros Sistemas	406–407	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Teleatendimento (filas, salas, videoconferência)	408–438	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Módulo de Processo Eletrônico	444–493	Crítico/Estruturante (CE)	90%
Banners	45–50	Complementar/Evolutivo (CO)	70%
FAQ	51–59	Complementar/Evolutivo (CO)	70%
Acesso Rápido	60–63	Complementar/Evolutivo (CO)	70%
Gerenciamento de Bairros	64–67	Complementar/Evolutivo (CO)	70%
Respostas Predefinidas	39–44	Complementar/Evolutivo (CO)	70%
Recursos Visuais e Personalizações (ícones, cores, destaques)	24–38, 117–119	Complementar/Evolutivo (CO)	70%

A classificação acima observa critérios de essencialidade funcional, impacto na continuidade dos serviços públicos, exigências legais e criticidade operacional da solução.

Os requisitos classificados como Compliance Legal (CL) deverão ser integralmente demonstrados na Prova de Conceito, sob pena de desclassificação.

Os requisitos classificados como Crítico/Estruturante (CE) deverão apresentar atendimento mínimo de 90% na Prova de Conceito, por representarem funcionalidades nucleares da plataforma.

Os requisitos classificados como Complementar/Evolutivo (CO) deverão apresentar atendimento mínimo de 70%, por corresponderem a funcionalidades acessórias ou incrementais que não comprometem o funcionamento essencial da solução.

3. CRITÉRIO DE APROVAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

A licitante será considerada APROVADA na Prova de Conceito caso:

- I – Atenda integralmente (100%) aos Requisitos de Compliance Legal;
- II – Demonstre atendimento mínimo de 90% dos Requisitos Críticos/Estruturantes;
- III – Demonstre atendimento mínimo de 70% dos Requisitos Complementares;
- IV – Comprove viabilidade técnica para implementação dos requisitos não demonstrados na POC, nos prazos estabelecidos no cronograma contratual.

A avaliação será realizada por comissão técnica designada pela Administração, mediante registro formal de atendimento ou não atendimento de cada requisito.

4. IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS REMANESCENTES

Os requisitos eventualmente não demonstrados na Prova de Conceito, desde que não pertencentes à categoria de Compliance Legal, deverão ser implementados no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato, integrando o cronograma de implantação.

A liberação integral da primeira mensalidade ficará condicionada à comprovação do atendimento integral dos requisitos exigidos para a fase de implantação.

5. PROCEDIMENTO DE REALIZAÇÃO

5.1. A licitante classificada em primeiro lugar será convocada para realização da Prova de Conceito.

5.2. A POC será realizada em ambiente demonstrativo funcional da própria licitante, devendo permitir navegação real, simulação de uso e comprovação prática das funcionalidades.

5.3. A demonstração deverá abranger os módulos e funcionalidades descritos neste Anexo, conforme classificação de criticidade.

5.4. Será lavrada ata circunstanciada contendo os registros de atendimento, não atendimento e eventuais observações técnicas.

6. FUNDAMENTAÇÃO DA METODOLOGIA

A metodologia adotada observa os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, competitividade e seleção da proposta mais vantajosa, garantindo que funcionalidades essenciais e legalmente obrigatórias

sejam integralmente comprovadas, sem inviabilizar soluções tecnológicas que adotem arquitetura modular ou evolução incremental.

A diferenciação por criticidade assegura equilíbrio entre segurança jurídica, viabilidade técnica e ampla participação no certame.

7. LISTA DE VERIFICAÇÃO DE CONFORMIDADE

A Prova de Conceito abrangerá a avaliação das funcionalidades essenciais da solução ofertada, bem como a comprovação objetiva de sua operacionalidade, desempenho, segurança da informação e aderência às necessidades institucionais dos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Caruaru.

A verificação de conformidade será realizada com base na demonstração prática da solução, devendo a Comissão Avaliadora registrar, para cada item avaliado, o respectivo atendimento, conforme descrito a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	ATENDE	NÃO ATENDE	OBSERVAÇÃO
	SERVIDORES E INFRAESTRUTURA			
1.	A solução deverá comprovar estrutura de nuvem privada através de instrumento contratual ou similar com segurança de firewall aplicada e disponibilidade de instâncias > 99%			
	LOGIN E SEGURANÇA			
2.	A solução deverá possuir um sistema de login unificado, utilizando autenticação baseada em tokens de segurança para garantir acessos seguros e controlados.			
3.	A autenticação deverá ser realizada por meio do JSON Web Token (JWT), onde, ao inserir suas credenciais (usuário e senha), o usuário receberá um token de acesso temporário. Esse token conterá as permissões e regras de acesso associadas ao usuário, garantindo que ele só possa acessar as funcionalidades autorizadas.			



4.	A solução deverá adotar tokens criptografados e assinados digitalmente, minimizando o risco de ataques de interceptação e garantindo a integridade dos acessos. Além disso, os tokens deverão possuir um tempo de expiração configurável para reforçar a segurança.			
5.	A solução deverá permitir a integração com outros sistemas por meio de tokens de acesso seguros, eliminando a necessidade de compartilhamento direto de senhas. Dessa forma, sistemas externos poderão autenticar usuários e consumir serviços de forma controlada e segura.			
6.	A solução deverá suportar multi-login, permitindo que um mesmo usuário possa acessar a plataforma por diferentes dispositivos, garantindo continuidade no uso sem comprometer a segurança.			
	PAINEL ADMINISTRATIVO (CENTRALIZADOR DE DEMANDAS)			
7.	O acesso ao painel deverá ocorrer por meio de interface responsiva, compatível com navegadores web e dispositivos móveis, possibilitando a visualização em tempo real com latência de <60ms, a filtragem, o encaminhamento e o acompanhamento de demandas, bem como a administração completa das demais áreas do sistema.			
8.	A funcionalidade de organograma deverá fornecer uma representação hierárquica visual e funcional dos setores e subsetores da organização pública.			
9.	A solução deverá exibir a estrutura de setores em formato hierárquico, permitindo expandir e retrainir nós sem recarregar a página, possibilitando também a visualização de todos os setores filhos vinculados a um setor pai.			



10.	A solução deve permitir buscar um setor pelo seu nome			
11.	A solução deverá permitir a criação e configuração de setores e subsetores conforme as necessidades da administração pública.			
12.	A solução deverá permitir criação, edição e inativação de setores e subsetores			
13.	A solução deverá permitir informar nome do setor, escolher um setor pai, informar sigla e se deve ficar ativo ou inativo.			
14.	A solução deverá possibilitar a vinculação entre setores pai e setores filhos, garantindo a organização e hierarquia. Deve ser possível adicionar pelo menos 5 níveis de subsetores.			
	MÓDULO DE USUÁRIOS			
15.	A solução deverá oferecer um Módulo de Usuários para o gerenciamento de contas e perfis dentro do sistema, garantindo segurança, controle de acesso e organização hierárquica. A solução deverá permitir o cadastro, edição e administração dos usuários conforme suas permissões e funções institucionais.			
16.	A solução deverá permitir a associação de usuários a grupos de permissões e setores específicos			
17.	A solução deverá permitir definição de status do usuário (Ativo/Inativo)			
18.	A solução deverá permitir edição e atualização de dados cadastrais conforme necessidade.			



19.	A solução deverá permitir que o cadastro de um servidor seja realizado por um usuário autorizado, onde o novo servidor cadastrado recebe um e-mail para confirmação e criação de senha.			
20.	A solução deve permitir que o próprio usuário da plataforma recupere e ou crie uma nova senha em caso de esquecimento			
21.	A solução deverá oferecer uma listagem completa dos usuários cadastrados			
22.	A solução deverá permitir busca por nome de usuário			
23.	A solução deverá utilizar um modelo de grupos de permissões personalizáveis, permitindo que cada usuário tenha acesso apenas às funcionalidades necessárias para sua atuação.			
24.	A solução deverá permitir a gestão e personalização das categorias utilizadas para agrupar os tipos de serviços no aplicativo e portal do cidadão garantindo uma organização eficiente e direcionada das demandas dos cidadãos. Esse módulo deverá prover a administração das categorias nos canais de atendimento, proporcionando flexibilidade na exibição e no direcionamento dos serviços.			
25.	A solução deverá permitir a criação de categorias personalizadas para agrupar serviços conforme suas especificidades.			
26.	A solução deverá permitir definir um título descritivo para cada categoria.			
27.	A solução deverá permitir configurar ícones personalizados para assegurar uma identidade visual clara e intuitiva.			



28.	A solução deverá permitir selecionar cores de exibição, permitindo a diferenciação visual entre as categorias.			
29.	A solução deverá permitir possibilitar a edição de categorias a qualquer momento para ajustes ou atualização de informações com reflexo em tempo real em todos os canais			
30.	A solução deverá oferecer a opção de ativar ou desativar categorias conforme a necessidade administrativa.			
31.	A solução deverá garantir que categorias inativas não sejam exibidas para os cidadãos, mantendo uma exibição coerente e funcional.			
32.	A solução deverá assegurar o direcionamento automático das solicitações para o setor correspondente ao serviço selecionado.			
33.	A solução deverá definir restrições de exibição das categorias por gênero e/ou idade, permitindo uma segmentação adequada dos serviços oferecidos.			
	Exibição das Categorias no Portal Web			
34.	A solução deverá permitir que cada categoria exibida no Portal web direcione o usuário para uma nova página contendo os serviços vinculados a ela.			
	Exibição das Categorias no Aplicativo Móvel			
35.	A solução deverá permitir a exibição das categorias em destaque (com maior utilização) na página inicial do aplicativo, podendo ainda expandir para acessar a listagem completa de categorias disponíveis.			



36.	A solução deverá permitir o uso de barra de pesquisa no topo da listagem de categorias, com ferramenta de sugestão de resposta acionada conforme digitação do usuário oferecendo serviços similares ao que é digitado e com tempo de resposta < 60ms			
37.	A solução deverá permitir a exibição de ícones personalizados e títulos configuráveis para cada categoria, com possibilidade de atualização sem necessidade de publicar nova versão do aplicativo.			
38.	A solução deverá permitir que, ao clicar em uma categoria, o cidadão visualize os serviços relacionados com título, descrição e botão de acesso imediato ao serviço.			
	MÓDULO DE RESPOSTAS PREDEFINIDAS			
39.	A solução deverá oferecer módulo de respostas predefinidas para agilizar o atendimento ao cidadão, permitindo mensagens padronizadas, redução do tempo de resposta e padronização de orientação.			
40.	A solução deverá permitir o cadastro de mensagens padronizadas, cada uma com um título identificador e o conteúdo da mensagem.			
41.	A solução deverá oferecer a opção de ativar ou desativar as respostas conforme a necessidade.			
42.	A solução deverá oferecer uma listagem de todas as respostas cadastradas sendo possível buscar pelos seus títulos.			
43.	A solução deverá permitir que as respostas predefinidas sejam selecionadas e enviadas rapidamente durante o fluxo de atendimento.			



44.	A solução deverá permitir que os atendentes personalizem o conteúdo antes do envio, adaptando a resposta ao contexto específico do cidadão.			
	MÓDULO DE BANNERS			
45.	A solução deverá permitir a configuração e exibição de banners promocionais ou informativos dentro do aplicativo, possibilitando comunicação mais eficiente entre a administração pública e os cidadãos.			
46.	A solução deverá permitir o cadastro, edição e remoção de banners, conforme a necessidade dos gestores.			
47.	O status do banner deverá persistir imediatamente a mudança (Ativo/Inativo) e refletir no aplicativo e no portal do servidor			
48.	A solução deverá permitir que os banners possam ser vinculados a páginas ou seções específicas do sistema, garantindo que a comunicação seja direcionada para os usuários adequados.			
	Banner no aplicativo mobile			
49.	A solução deverá disponibilizar banners de forma dinâmica na parte superior da tela, exibindo informações relevantes sobre serviços e campanhas públicas.			
	Banner no portal web			
50.	A solução deverá disponibilizar um banner dinâmico na parte superior da tela, exibindo informações relevantes sobre serviços e campanhas públicas.			



	MÓDULO DE FAQ			
51.	A solução deverá oferecer um Módulo de FAQ (Perguntas Frequentes) para centralizar e disponibilizar respostas às dúvidas mais recorrentes dos cidadãos e servidores. Este módulo deverá organizar as perguntas de forma estruturada, facilitando o acesso à informação e reduzindo a necessidade de contato direto com o suporte.			
52.	A solução deverá permitir a criação e edição de perguntas e respostas.			
53.	A solução deverá possibilitar a definição de categorias para organizar as perguntas por temas.			
54.	A solução deverá permitir a edição e atualização das respostas conforme a necessidade.			
55.	A solução deverá garantir que as alterações de conteúdo e status realizadas na administração das perguntas sejam refletidas imediatamente após publicação.			
56.	A solução permitirá o gerenciamento por permissões para a criação e edição de perguntas e respostas.			
57.	Exibição e Acessibilidade no Aplicativo			
58.	A solução deverá garantir que as perguntas frequentes sejam exibidas de maneira simples, encontrada com até 3 cliques, organizada de acordo com categorias e adaptada para melhor visualização de respostas longas através de elementos textuais como negrito, itálico.			



59.	A solução deverá permitir atualizações constantes no conteúdo de perguntas e resposta através de interface de consulta e edição no gerenciador de forma que reflitam novas funcionalidades ou mudanças nos serviços imediatamente após atualização.			
	MÓDULO DE ACESSO RÁPIDO			
60.	A solução deverá oferecer um Módulo de Acesso Rápido para facilitar a navegação dos usuários dentro do sistema, permitindo atalhos diretos para funcionalidades e serviços mais utilizados. Essa abordagem visa proporcionar uma experiência mais ágil e intuitiva, garantindo eficiência no uso da plataforma.			
61.	A solução deverá permitir que administradores configurem atalhos personalizados para os usuários.			
62.	A solução deverá possibilitar a definição dos serviços e funcionalidades disponíveis para acesso rápido.			
63.	A solução deverá permitir que os atalhos direcionem os usuários diretamente para serviços específicos, como solicitação de documentos, agendamentos, consultas e acompanhamento de processos.			
	14 MÓDULO DE GERENCIAMENTO DE BAIROS			
64.	A solução deverá oferecer um módulo de gerenciamento de bairros para facilitar a comunicação e o disparo de mensagens por localização. Na implantação, os bairros cadastrados da cidade poderão ser importados, garantindo a			



	padronização e a integridade das informações geográficas.			
65.	A solução deverá oferecer a definição de status do bairro (Ativo/Inativo) para controle de exibição.			
66.	A solução deve permitir na listagem geral que seja realizada busca por nome do bairro			
67.	A solução deverá disponibilizar uma listagem com paginação para otimizar a visualização e a gestão dos bairros cadastrados.			
	MÓDULO DE SUPORTE INTEGRADO			
68.	A solução deverá oferecer um meio de comunicação nativo e eficiente entre os usuários do sistema e a equipe de suporte, garantindo acessibilidade e agilidade no atendimento. O módulo possibilitará que os servidores públicos solicitem criação, modificação, treinamento ou reportem falhas no sistema, enquanto os cidadãos terão um canal para enviar sugestões e relatar problemas enfrentados na utilização da plataforma.			
69.	A solução deverá permitir a solicitação de suporte técnico e operacional, registrando título, descrição e imagens para facilitar a comunicação.			
70.	A solução deverá possibilitar o acompanhamento de todas as solicitações, mantendo um histórico dos tickets e das respostas fornecidas.			
	Funcionalidade para servidores públicos			



71.	A solução deverá oferecer uma área para servidores públicos para o gerenciamento de tickets abertos para o registro de solicitações relacionadas à criação e modificação de funcionalidades, treinamento e reporte de falhas.			
	Suporte no Portal Web para cidadãos			
72.	A solução deverá disponibilizar um canal específico para o envio de sugestões pelos cidadãos no portal Web para o registro de problemas enfrentados ao utilizar a plataforma.			
	Suporte no Aplicativo Mobile			
73.	A solução deverá permitir o envio de capturas de tela e descrições detalhadas para facilitar a identificação dos problemas.			
74.	A solução deverá habilitar o envio de sugestões para novas funcionalidades no Aplicativo Mobile, promovendo a evolução do aplicativo conforme as necessidades dos cidadãos.			
	MÓDULO DE AGENDAMENTOS			
75.	A solução deverá permitir que os servidores criem, editem e monitorem agendamentos, além de gerenciar a disponibilidade de datas, locais e vagas, assegurando maior transparência e eficiência no processo.			
76.	A solução deverá disponibilizar um painel interativo para visualização consolidada dos agendamentos cadastrados.			
77.	A solução deverá apresentar o total de agendamentos cadastrados.			



78.	A solução deverá apresentar o total de vagas disponíveis e preenchidas.			
79.	A solução deverá apresentar o status dos agendamentos (Ativo, Cancelados, Concluídos), bem como as datas e horários dos eventos.			
80.	A solução deverá oferecer filtros avançados para busca por setor, categoria, status e período, permitindo uma visão global do gerenciamento.			
81.	A solução deverá permitir que os servidores criem novos agendamentos para diferentes serviços e eventos.			
82.	A solução deverá permitir a personalização do nome do evento ou serviço.			
83.	A solução deverá permitir a personalização da descrição do agendamento.			
84.	A solução deverá permitir a personalização da categoria do agendamento.			
85.	A solução deverá permitir a vinculação dos setores responsáveis.			
86.	A solução deverá permitir a personalização da descrição detalhada do serviço ou evento			
87.	A solução deverá permitir o upload de banner para identificação visual do evento.			
88.	A solução deverá permitir a definição de local e horário, incluindo horários de início e fim.			



89.	A solução deverá prover o gerenciamento de vagas, especificando o número total de vagas			
90.	A solução deverá permitir segmentar a exibição de agendamentos por gênero e idade			
91.	A solução deverá permitir a administração de locais onde ocorrerão os agendamentos, com a criação e cadastro de endereços.			
92.	A solução deverá permitir que os servidores acompanhem a lista de cidadãos cadastrados em cada agendamento.			
93.	A solução deverá oferecer funcionalidades para a confirmação manual da presença no dia do atendimento.			
94.	A solução deverá permitir disponibilização de novas vagas.			
	Aplicativo Mobile para Agendamento			
95.	Na interface do agendamento permitirá a seleção de datas e horários disponíveis, permitindo que os cidadãos escolham o que desejarem.			
96.	A solução permitirá cancelamento e remarcação de agendamentos, sem burocracia.			
	Plataforma Web para Agendamentos			
97.	A solução deverá permitir atualizações constantes no conteúdo de perguntas e respostas, de forma que reflitam novas funcionalidades ou mudanças nos serviços.			



	MÓDULO DE SERVIÇOS			
98.	A solução deverá oferecer um módulo de Serviços para a administração e acompanhamento de serviços internos e externos, garantindo eficiência e transparência na gestão pública. A solução deverá permitir que os cidadãos solicitem serviços de forma digital e acompanhem seu andamento em tempo real, enquanto os gestores administram e monitoram as demandas de maneira estruturada.			
99.	A solução deverá permitir o cadastro e gerenciamento dos serviços oferecidos pela instituição.			
100.	A solução deverá possibilitar a definição de categorias onde o serviço deverá ser exibido.			
101.	A solução deverá permitir a associação de serviços a setores responsáveis.			
102.	A solução deverá prover status para o acompanhamento das solicitações no seu gerenciador de serviços, possibilitando filtros.			
103.	A solução deverá permitir a definição se um serviço será interno (disponível apenas para servidores) ou um serviço público (disponível para cidadãos).			
104.	A solução deverá permitir a atualização em tempo real do status do serviço (Ativo ou Inativo) não excluindo assim seus registros (quando inativo)			
105.	A solução deverá permitir configurar se o serviço aceita múltiplas ou apenas uma solicitação por usuário.			



106.	A solução deverá permitir a anexação de documentos relevantes, respeitando limites de tamanho (50MB) e formatos suportados (.pdf).			
107.	A solução deverá permitir a configuração dos níveis de privacidade da solicitação, permitindo ou não acesso anônimo			
108.	A solução deverá permitir a configuração personalizada dos campos necessários para abertura de solicitações, escolhendo entre opções pré-cadastradas e configuradas em seus diversos formatos e variações			
109.	A solução deverá permitir a inserção de campos do tipo: Texto curto e longo			
110.	A solução deverá permitir a inserção de campos do tipo: Números inteiros e decimais			
111.	A solução deverá permitir a inserção de campos do tipo: Valores monetários			
112.	A solução deverá permitir a inserção de campos do tipo: CPF, CNPJ, RG, CEP			
113.	A solução deverá permitir a inserção de campos do tipo: Geolocalização			
114.	A solução deverá permitir a inserção de campos do tipo: Imagens, vídeos e documentos			
115.	A solução deverá permitir a inserção de campos do tipo: data e hora;			



116.	A solução deverá permitir a inserção de campos do tipo: Webview para visualização on-site de sistemas externos;			
117.	A solução deverá permitir a geração de relatórios detalhados sobre os serviços prestados, possibilitando a exportação de dados para análise gerencial			
	Exibição dos Serviços no Aplicativo e no Portal Web			
118.	A solução deverá disponibilizar um sistema de busca eficiente e intuitivo, permitindo que os cidadãos encontrem rapidamente os serviços, agendamentos, cadastros e documentos oferecidos pela plataforma pelo mesmo canal de busca.			
	Exibição de Serviços em Destaque no Aplicativo e no Portal Web			
119.	A solução deverá apresentar uma lista de serviços em destaque, destacando aqueles mais relevantes ou frequentemente utilizados pelos cidadãos.			
	MÓDULO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS			
120.	A solução deverá oferecer um Módulo de Solicitações que centralize as demandas enviadas pelos cidadãos (aplicativo, portal web e API pública), garantindo agilidade, rastreabilidade, transparência e acompanhamento pelos servidores responsáveis.			
121.	A solução deverá disponibilizar no portal e no aplicativo um botão “Acompanhar”, que permita ao cidadão monitorar em tempo real o status e o histórico completo de suas solicitações,			



	assegurando transparência, rastreabilidade e engajamento.			
122.	A solução deverá apresentar um painel de indicadores gerenciais no topo da interface do módulo de solicitações, consolidando métricas como número total de solicitações, solicitações iniciadas, em espera, respondidas e concluídas.			
123.	A solução deverá classificar as demandas em: Iniciadas, em espera, respondidas e concluídas			
124.	A solução deverá permitir configurar, criar, editar e excluir tags para facilitar a classificação de solicitações.			
125.	A solução deverá permitir criar, editar e excluir tags pelo dashboard na listagem de solicitações e também internamente dentro de cada solicitação.			
126.	A solução deverá permitir definir o comportamento de exibição de tags na sua configuração, aceitando comportamentos como interno, compartilhado, ou vinculado.			
127.	A solução deverá disponibilizar ferramenta de busca avançada, permitindo localizar solicitações específicas de forma ágil e eficiente.			
128.	A solução deverá permitir a busca por nome ou CPF do cidadão solicitante.			
129.	A solução deverá permitir a busca por número de protocolo, aceitando diferentes formatos e buscas parciais (ex: SES-24017-00001, 24017-00001, 2401700001).			



130.	A solução deverá oferecer filtros personalizados por data, status, secretaria ou serviço.			
131.	A solução deverá oferecer abas distintas para segmentação das solicitações em categorias como: Caixa de Entrada e Concluídas			
132.	A solução deverá exibir o status atual da solicitação e o histórico completo de tramitações e interações realizadas.			
133.	A solução deverá dispor de modal com os dados do cidadão solicitante, contendo nome, CPF, telefone, data de nascimento e gênero.			
134.	A solução deverá apresentar, quando aplicável, a localização georreferenciada do problema informado.			
135.	A solução deverá permitir a geração de uma versão impressa da solicitação, com layout adequado para uso físico e arquivamento.			
136.	A solução deverá prover painel consolidado com panorama geral das solicitações cadastradas, classificadas em Iniciadas, Em Espera, Respondidas e Concluídas.			
137.	A solução deverá oferecer, no módulo de solicitações, a opção de responder ao cidadão por meio de respostas predefinidas, utilizando templates padronizados para agilizar o atendimento.			
138.	A solução deverá permitir a tramitação interna das solicitações, possibilitando seu encaminhamento para pessoas ou setores específicos da organização.			



139.	A solução deverá possibilitar a incompatibilização de uma solicitação, com resposta ao cidadão contendo orientações sobre como proceder.			
140.	A solução deverá permitir a conclusão de uma solicitação, registrando detalhadamente o atendimento realizado e encerrando oficialmente o processo			
141.	A solução deverá permitir que servidores criem solicitações em nome dos cidadãos, registrando corretamente demandas recebidas por atendimento telefônico, presencial ou interno.			
142.	A solução deverá permitir que o servidor identifique o cidadão por meio do CPF, garantindo a vinculação correta ao cadastro existente.			
143.	A solução deverá permitir que o servidor escolha da categoria e do tipo de serviço (ex: denúncia, limpeza urbana, fiscalização).			
144.	A solução deverá exibir um formulário dinâmico, adaptado ao tipo de serviço selecionado, com campos configuráveis.			
145.	A solução deverá permitir o upload de arquivos para complementar a solicitação registrada.			
	Criação de solicitações pelos cidadãos no Aplicativo			
146.	A solução deverá permitir ao usuário iniciar uma nova solicitação diretamente do aplicativo mobile, preenchendo campos personalizados definidos previamente no módulo de Serviços para cada serviço.			



147.	O sistema deverá permitir o envio de fotos e vídeos como evidências, garantindo maior transparência no atendimento.			
148.	A solução deverá disponibilizar o botão "Acompanhar" para consulta do histórico e status da solicitação.			
	Criação de solicitações pelos cidadãos pelo Portal Web			
149.	A solução deverá permitir que o cidadão inicie uma nova solicitação por meio do portal web, acessando a funcionalidade por categorias de serviços, serviços mais acessados, banners institucionais, busca textual ou atalhos rápidos.			
150.	A solução deverá suportar múltiplos tipos de campos no formulário de solicitação, incluindo campos de texto livre, campos numéricos, campos de data, seletores de múltipla escolha, seletores únicos, campos condicionais, upload de arquivos e validações automáticas de CPF ou CNPJ.			
151.	A solução deverá garantir que todas as solicitações feitas pelo portal sejam tratadas e gerenciadas pelo Módulo de Solicitações, com protocolos únicos, integração com os setores internos e possibilidade de tramitação e resposta.			
	MÓDULO DE DOCUMENTOS			
152.	A solução deverá oferecer um módulo para criação, preenchimento, assinatura e gerenciamento de documentos administrativos.			
153.	A solução deverá permitir que o servidor crie modelos de documentos a partir dos quais novos documentos poderão ser gerados.			



154.	A solução deverá permitir que na criação do modelo, seja definido: título, prazo de validade e modelo do documento.			
155.	A solução deverá permitir selecionar os campos necessários (automáticos ou preenchíveis) para a criação do modelo.			
156.	A solução deverá permitir salvar o modelo, deixando-o pronto para preenchimento e assinatura.			
157.	A solução deverá permitir encaminhar documentos para os signatários definidos no sistema.			
158.	A solução deverá permitir que documentos passem por revisão e edição manual antes do envio para assinatura.			
159.	A solução deverá permitir que cada signatário acesse o sistema e realize a assinatura digital.			
160.	A solução deverá validar e armazenar o documento após a última assinatura.			
161.	A solução deverá gerar automaticamente um hash de autenticação e um link de validação externa para conferência da autenticidade.			
162.	A solução deverá garantir que todas as informações necessárias para criação do documento sejam fornecidas e verificar sua precisão antes da emissão.			
163.	A solução deverá permitir a assinatura digital de documentos por funcionário autorizado, assegurando validade oficial.			



164.	A solução deverá permitir que o cidadão solicite documentos diretamente pelo sistema, preenchendo os campos necessários e enviando para validação.			
165.	A solução deverá permitir que servidores revisem as solicitações, validem informações e realizem ajustes antes da emissão.			
166.	A solução deverá gerar o documento e aplicar a assinatura digital para validar oficialmente o conteúdo.			
167.	A solução deverá permitir que o cidadão acesse o sistema, visualize os detalhes e a validade do documento, consulte QR-Code de validação e realize o download.			
	MÓDULO DE CADASTRAMENTO			
168.	A solução deverá oferecer um módulo de cadastramento para gestão de cadastros em serviços e eventos públicos			
169.	A solução deverá permitir a criação, gerenciamento e monitoramento de cadastramentos em diferentes categorias, possibilitando um controle eficiente da participação cidadã e assegurando a transparência no processo de inscrições			
170.	A solução deverá permitir que os gestores criem novos cadastros para diferentes finalidades, tais como: Eventos institucionais, Processos seletivos e concursos, Serviços públicos e Programas sociais.			
171.	A solução deverá permitir que cada cadastramento seja configurável com título e descrição detalhada do cadastro			



172.	A solução deverá permitir vincular e definir o cadastramento a uma categoria e setor responsável			
173.	A solução deverá possibilitar a definição de limitação de vagas ou cadastramento ilimitado			
174.	A solução deverá permitir a exportação de uma lista com os dados dos cidadãos cadastrados.			
175.	A solução deverá permitir categorizar através de tags personalizáveis os cidadãos de um cadastramento			
176.	A solução deverá permitir que os cidadãos realizem cadastro nos eventos e serviços disponíveis através da plataforma, informando dados pessoais como nome, cpf, data nascimento, contato, endereço, anexos e campos específicos determinados pelo servidor responsável			
177.	A solução deverá oferecer a possibilidade de anexar documentos ao cadastro.			
178.	A solução deverá possibilitar a inserção de campos personalizados para coleta de informações específicas, permitindo adicionar diferentes tipos de campos conforme a necessidade e viabilizando a coleta de dados personalizados dos usuários			
	Cadastramentos no portal web para o cidadão			
179.	A solução deverá disponibilizar a funcionalidade de cadastramentos na plataforma web.			
180.	A solução deverá exibir lista de cadastramentos disponíveis, segmentados em categorias como programas sociais, cursos, eventos municipais e serviços públicos.			



181.	A solução deverá apresentar em cada cadastramento informações detalhadas: nome, descrição,.			
182.	A solução deverá permitir que o cidadão selecione um cadastramento e preencha formulário digital com dados pessoais e documentos exigidos.			
183.	A solução deverá validar automaticamente as informações inseridas, garantindo o preenchimento correto dos campos obrigatórios.			
184.	A solução deverá gerar confirmação digital após a inscrição e disponibilizar o status na área de acompanhamento.			
185.	A solução deverá permitir que o cidadão acompanhe em tempo real o status de suas inscrições no portal.			
186.	A solução deverá permitir que o cidadão cancele sua inscrição antes da finalização do processo.			
187.	A solução deverá permitir reinscrição quando a tentativa anterior tiver sido CANCELADA.			
	Cadastramentos no Aplicativo Mobile para o cidadão			
188.	A solução deverá disponibilizar a funcionalidade de cadastramentos no aplicativo mobile.			
189.	A solução deverá exibir lista de cadastramentos disponíveis, segmentados em categorias como programas sociais, cursos, eventos municipais e serviços públicos.			



190.	A solução deverá apresentar em cada cadastramento informações detalhadas: nome, descrição, requisitos e período de validade.			
191.	A solução deverá permitir que o cidadão selecione um cadastramento e preencha formulário digital com dados pessoais e documentos exigidos.			
192.	A solução deverá validar automaticamente as informações inseridas, garantindo o preenchimento correto dos campos obrigatórios.			
193.	A solução deverá gerar confirmação digital após a inscrição e disponibilizar o status na área de acompanhamento.			
194.	A solução deverá permitir que o cidadão acompanhe em tempo real o status de suas inscrições no aplicativo.			
195.	A solução deverá permitir que o cidadão cancele sua inscrição antes da finalização do processo.			
196.	A solução deverá permitir reinscrição quando a tentativa anterior tiver sido CANCELADA.			
	MÓDULO DE ARQUIVOS			
197.	A solução deverá oferecer um Módulo de Arquivos para armazenamento e gerenciamento de documentos institucionais.			
198.	A solução deverá permitir que usuários autorizados cadastrem e publiquem arquivos no sistema, incluindo: Título do arquivo, descrição detalhada, categoria e setor responsável, banner, status, arquivo, edição dos metadados (título, descrição, categoria e setor) e alteração do status			



199.	A solução deverá oferecer uma interface intuitiva para listagem e busca de arquivos, possibilitando paginação para organização e consulta eficiente dos registros			
200.	A solução deverá garantir a segurança dos documentos armazenados por meio de controle de acessos baseado em perfis (administradores, gestores, servidores e usuários públicos)			
	Módulo de Exibição Pública de Arquivos – Aplicativo Mobile			
201.	A solução deverá permitir o acesso a documentos públicos e arquivos institucionais no aplicativo mobile.			
202.	A solução deverá permitir disponibilizar arquivos como editais, regulamentos municipais, pesquisas de preços do Procon, relatórios públicos e documentos informativos de interesse da população.			
203.	A solução deverá permitir pesquisa de arquivos pelo nome cadastrado.			
	Exibição Pública de arquivos no aplicativo mobile e no portal web			
204.	A solução deverá permitir o acesso a documentos públicos e arquivos institucionais pelo portal web.			
205.	A solução deverá permitir disponibilizar arquivos como editais, regulamentos municipais, pesquisas de preços do Procon, relatórios públicos e documentos informativos de interesse da população.			
206.	A solução deverá permitir pesquisa de arquivos pelo nome cadastrado.			



207.	A solução deverá permitir encontrar e realizar download um arquivo cadastrado, através de uma busca no portal web			
208.	MÓDULO DE RELATÓRIOS			
209.	A solução deverá oferecer um Módulo de Relatórios para geração de análises operacionais e administrativas.			
210.	A solução deverá permitir a extração de dados estruturados e personalizados			
211.	A solução deverá disponibilizar um painel (Dashboard de Relatórios) para visualizar, gerenciar e criar relatórios com filtros personalizados.			
212.	A solução deverá classificar relatórios em: Solicitações, Estatísticas e Agendamentos, exibindo nome, autor, tipo e status.			
213.	A solução deverá permitir configurar o Tipo de Relatório (solicitações ou estatísticas).			
214.	A solução deverá permitir configurar o Título e a Descrição do relatório.			
215.	A solução deverá permitir configurar o Tipo de Serviço.			
216.	A solução deverá permitir configurar o Formato do Arquivo (Excel ou CSV).			
217.	A solução deverá permitir configurar o Período (intervalo de datas).			



218.	A solução deverá permitir configurar Tags e Status.			
219.	A solução deverá permitir configurar Campos Específicos (ex.: CPF, endereço, status da solicitação).			
220.	A solução deverá permitir o download dos relatórios em diferentes formatos estruturados para exportação e análise externa.			
221.	A solução deverá garantir a segurança dos relatórios, incluindo permissões por setor e função, proteção de dados conforme LGPD e registro de logs de auditoria.			
	MÓDULO DE AVALIAÇÕES			
222.	A solução deverá oferecer um Módulo de Avaliações para monitoramento e análise da qualidade dos serviços públicos prestados.			
223.	O módulo deverá permitir que cidadãos registrem avaliações e feedbacks após a conclusão dos atendimentos.			
224.	O módulo deverá permitir que gestores e servidores acompanhem indicadores de satisfação, identifiquem padrões e adotem ações estratégicas para melhoria contínua dos serviços.			
225.	A solução deverá disponibilizar um painel consolidado que permita a visualização e o gerenciamento das avaliações registradas pelos cidadãos.			
226.	A solução deverá apresentar no painel a nota média geral dos serviços prestados.			



227.	A solução deverá apresentar no painel a quantidade total de avaliações registradas.			
228.	A solução deverá apresentar no painel a distribuição de notas (1 a 5 estrelas) com gráficos comparativos.			
229.	A solução deverá permitir uma navegação intuitiva e análise detalhada da satisfação dos cidadãos no painel de avaliações.			
230.	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo o protocolo da solicitação associada.			
231.	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo o nome do cidadão que realizou a avaliação, quando aplicável.			
232.	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo a data de avaliação e a nota atribuída.			
233.	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo a descrição do feedback do cidadão, quando disponível			
234.	A solução deverá permitir que os gestores identifiquem padrões de atendimento e adotem ações estratégicas para a melhoria contínua dos serviços prestados.			
235.	A solução deverá permitir acessar pelo painel a solicitação referente a avaliação em questão			



236.	A solução deverá permitir que cada avaliação seja acessada individualmente para uma análise detalhada.			
237.	A solução deverá permitir que o servidor visualize o histórico da solicitação associada em cada avaliação detalhada.			
238.	A solução deverá permitir que o servidor visualize as respostas do servidor ou da equipe responsável em cada avaliação detalhada.			
239.	A solução deverá permitir que o servidor visualize a documentação anexada e as interações no processo em cada avaliação detalhada.			
240.	A solução deverá permitir que os gestores utilizem as informações do detalhamento para ajustes imediatos nos serviços prestados.			
241.	A solução deverá utilizar as avaliações fornecidas pelos cidadãos para calcular e exibir num card a média de avaliação de cada serviço.			
242.	A solução deverá apresentar uma tela de avaliação ao cidadão após a conclusão de cada serviço, permitindo a seleção de uma nota de 1 a 5.			
243.	A solução deverá calcular a média de avaliação de um departamento, considerando todas as solicitações realizadas para os serviços vinculados a esse departamento.			
244.	A solução deverá calcular a média de avaliação de uma secretaria, considerando todas as solicitações realizadas para os serviços vinculados a essa secretaria.			



245.	A solução deverá atualizar dinamicamente as médias de avaliação à medida que novas avaliações forem recebidas.			
246.	A solução deverá garantir a privacidade e a segurança das informações dos cidadãos no tratamento das avaliações.			
247.	A solução deverá permitir a filtragem das avaliações por nota atribuída (1 a 5 estrelas).			
248.	A solução deverá permitir a filtragem das avaliações por serviço ou secretaria.			
249.	A solução deverá permitir a filtragem das avaliações por data de avaliação.			
	MÓDULO DE MENSAGERIA (NOTIFICAÇÃO PUSH)			
	Painel de Controle de Notificações			
250.	A solução deverá disponibilizar painel centralizado para criação, edição e gerenciamento de notificações push.			
251.	A solução deverá permitir definir título e descrição da notificação, com suporte a formatação e emojis.			
252.	A solução deverá permitir redirecionamento por deep link para serviços, agendamentos, cadastramentos e links externos.			
253.	A solução deverá permitir segmentação por localização geográfica (bairro, CEP, cidade).			



254.	A solução deverá permitir filtragem por dados demográficos (idade, gênero), quando disponíveis e consentidos.			
255.	A solução deverá permitir segmentação por uso dos módulos (solicitações, cadastramentos e agendamentos).			
256.	A solução deverá permitir importação de listas personalizadas de destinatários (CPF ou outros identificadores), com validação e deduplicação.			
257.	A solução deverá permitir envio imediato ou agendado, com configuração de janela de envio e fuso horário.			
258.	A solução deverá permitir reenvio automático de notificações falhadas, registrando o motivo.			
259.	A solução deverá aplicar controles de acesso baseados em permissões e perfis de usuário.			
260.	A solução deverá garantir criptografia dos dados em trânsito e em repouso.			
261.	A solução deverá assegurar conformidade com a LGPD, respeitando consentimentos, preferências e opt-out do cidadão.			
262.	A solução deverá exibir histórico de notificações enviadas, com busca e filtros por período, público-alvo e status.			
263.	A solução deverá permitir importação de listas com outros identificadores além de CPF (ex.: ID interno), com validação e deduplicação.			



	Módulo de Mensageria (Notificação Push) – Cidadão Web			
264.	A solução deverá permitir ao cidadão conceder e revogar consentimento para recebimento de comunicações, com registro para auditoria.			
265.	A solução deverá sincronizar as preferências de notificação entre Web e App para o mesmo usuário.			
266.	A solução deverá registrar logs de alterações de preferências (quem alterou e quando), com retenção configurável.			
267.	A solução deverá exibir listagem de mensagens nem Central de Notificações			
268.	A solução deverá oferecer interface acessível e responsiva para configuração das preferências de notificação.			
	Módulo de Mensageria (Notificação Push) – Cidadão App			
269.	A solução deverá permitir ao cidadão conceder e revogar consentimento para recebimento de comunicações, com registro para auditoria.			
270.	A solução deverá sincronizar as preferências de notificação entre Web e App para o mesmo usuário.			
271.	A solução deverá registrar logs de alterações de preferências (quem alterou e quando), com retenção configurável.			
272.	A solução deverá exibir listagem de mensagens nem Central de Notificações			



273.	A solução deverá oferecer interface acessível e responsiva para configuração das preferências de notificação.			
	MÓDULO DE NOTIFICAÇÃO VIA WHATSAPP			
	Notificações via template (WhatsApp)			
274.	A solução deverá enviar comunicações oficiais usando modelos aprovados (template messages), com personalização segura e rastreável.			
275.	A solução deverá manter conformidade com políticas da plataforma e com a LGPD.			
276.	A solução deverá permitir selecionar um modelo aprovado e preencher parâmetros dinâmicos (ex.: nome, protocolo, data, horário).			
277.	A solução deverá exibir pré-visualização do conteúdo com substituição de variáveis e envio de teste.			
278.	A solução deverá permitir disparo imediato ou agendado, com configuração de janela de envio e fuso horário.			
279.	A solução deverá permitir segmentação por secretaria, serviço, período, status e CPF, com deduplicação e exclusão de opt-out.			
280.	A solução deverá registrar status de entrega e leitura (enfileirada, enviada, entregue, lida, falha) e manter trilha de auditoria por mensagem.			



281.	A solução deverá suportar listas de destinatários previamente cadastradas ou autorizadas.			
282.	A solução deverá permitir que o cidadão gerencie preferências no aplicativo e no portal.			
283.	A solução deverá disponibilizar relatórios com taxas de envio, entrega, leitura e erros, com opção de exportação.			
284.	A solução deverá registrar logs de alterações de preferências (quem alterou e quando), com retenção configurável e em conformidade com a LGPD.			
	Notificações via Session Messages (WhatsApp)			
285.	A solução deverá permitir o envio de mensagens personalizadas dentro da janela de sessão ativa, possibilitando interação entre cidadão e administração.			
286.	A solução deverá respeitar o consentimento ativo, as preferências do cidadão e encerrar automaticamente a sessão ao fim da janela.			
287.	Solicitação de Serviços via WhatsApp			
288.	A solução deverá permitir que o cidadão abra solicitações pelo canal WhatsApp, com captura guiada de dados e geração automática de protocolo.			
289.	A solução deverá exibir ao cidadão a lista de serviços disponíveis, com regras básicas de cada serviço.			



290.	A solução deverá coletar dados obrigatórios por diálogo estruturado, validar os campos e gerar protocolo ao final.			
291.	A solução deverá rotear a solicitação para o setor responsável conforme configuração administrativa.			
292.	A solução deverá permitir anexos quando exigidos pelo serviço, com validação de formato e tamanho.			
293.	A solução deverá registrar a solicitação na linha do tempo do cidadão no aplicativo e no portal.			
294.	A solução deverá oferecer deep link para acompanhamento no aplicativo/portal e para envio de complementos.			
295.	A solução deverá exibir no aplicativo o histórico das solicitações abertas pelo canal e permitir reenvio de comprovante.			
296.	A solução deverá permitir interação em linguagem natural, compreendendo mensagens livres do cidadão e conduzindo o preenchimento de forma automatizada.			
	MÓDULO DE EVENTOS			
297.	A solução deverá permitir o gerenciamento, organização e divulgação de eventos promovidos pela administração pública, garantindo que os servidores possam criar, editar e acompanhar eventos de forma eficiente e que a população tenha acesso às informações atualizadas.			
298.	A solução deverá possibilitar vincular um evento a um serviço, agendamento ou cadastramento do sistema.			



299.	A solução deverá permitir que os servidores criem e editem eventos, informando o título e outros dados do evento.			
300.	A solução deverá permitir que os servidores informem o local do evento, com opção de geolocalização.			
301.	A solução deverá permitir que os servidores adicionem banners e materiais visuais para divulgação.			
302.	A solução deverá permitir que os servidores definam data e horário de início e término do evento.			
303.	A solução deverá permitir que os servidores insiram uma descrição detalhada com informações relevantes sobre o evento.			
304.	A solução deverá oferecer um calendário interativo onde os eventos sejam exibidos de forma visual e organizada.			
305.	A solução deverá permitir que os servidores criem eventos diretamente ao clicar em uma data no calendário.			
306.	A solução deverá permitir que os servidores visualizem os eventos cadastrados com seus detalhes no calendário interativo.			
307.	A solução deverá permitir que os servidores editem ou alterem o status de eventos existentes no calendário interativo.			



308.	A solução deverá garantir um sistema de permissões baseado em níveis de acesso, definindo quais servidores podem criar, editar ou excluir eventos.			
309.	A exibição no aplicativo deve estar integrada ao módulo principal, de forma que os eventos cadastrados pelos servidores sejam automaticamente refletidos no aplicativo, sem necessidade de configuração adicional.			
	MÓDULO DE CADASTRO DE CIDADÃO			
310.	A solução deverá oferecer um Módulo do Cidadão para o cadastro, gerenciamento e acesso a serviços digitais, garantindo que os cidadãos interajam de forma segura, transparente e eficiente, e assegurando a conformidade com normas de proteção de dados e facilitando a comunicação entre a administração pública e a população.			
311.	A solução deverá permitir a inclusão e administração de cidadãos no sistema, registrando dados obrigatórios como nome completo, CPF, data de nascimento, gênero, nome da mãe, telefone, e-mail e status do cadastro (Ativo/Inativo), com atualização e edição das informações sempre que necessário.			
312.	A solução deverá permitir o registro detalhado do endereço do cidadão, incluindo CEP, endereço completo (logradouro, número, complemento, bairro, cidade e UF), para utilização na segmentação de políticas públicas e programas sociais.			
313.	A solução deverá oferecer uma listagem completa dos cidadãos cadastrados, possibilitando pesquisa rápida por nome, CPF, bairro, status e gênero, com filtros avançados para segmentação e paginação para melhor organização dos registros.			



	DASHBOARD ANALÍTICO REAL TIME			
	Dashboard de Serviços			
314.	A solução deverá exibir ranking das secretarias mais solicitadas, com rolagem automática para visualização completa.			
315.	A solução deverá apresentar gráfico comparativo mensal de solicitações.			
316.	A solução deverá exibir gráfico de pizza com a distribuição percentual dos status das solicitações.			
317.	A solução deverá destacar os serviços com maior e menor taxa de conclusão no último mês.			
318.	A solução deverá apresentar o número total de demandas acumuladas e do período selecionado.			
319.	A solução deverá categorizar as solicitações em iniciadas, em andamento, respondidas, concluídas e transferidas.			
320.	A solução deverá calcular automaticamente o tempo médio entre a abertura e a conclusão das solicitações.			
321.	A solução deverá exibir a quantidade de solicitações recebidas por cada secretaria no período selecionado.			
	Dashboard de Avaliações de Atendimento			



322.	A solução deverá apresentar carrossel de serviços avaliados, destacando o mais e o menos avaliado no último mês.			
323.	A solução deverá exibir card com status de serviços avaliados e não avaliados.			
324.	A solução deverá exibir ranking dos serviços mais bem avaliados, com rolagem automática.			
325.	A solução deverá destacar o serviço com a melhor avaliação do dia.			
326.	A solução deverá exibir as últimas avaliações, incluindo comentários dos cidadãos.			
327.	A solução deverá registrar o número total de avaliações feitas pelos cidadãos.			
328.	A solução deverá calcular automaticamente a média das avaliações.			
329.	A solução deverá exibir lista dos serviços com melhor avaliação dos cidadãos.			
	Dashboard de Agendamentos			
330.	A solução deverá exibir gráfico de pizza com números de cidadãos agendados, atendidos e vagas disponíveis.			
331.	A solução deverá exibir gráfico central mensal com vagas atendidas e confirmações de presença.			



332.	A solução deverá apresentar gráfico de barras comparando vagas agendadas e vagas livres por evento/agendamento.			
333.	A solução deverá exibir card com agendamento que teve maior número de cidadãos no mês.			
334.	A solução deverá exibir card com agendamento que teve menor número de cidadãos no mês.			
335.	A solução deverá contabilizar a quantidade de serviços agendados no período selecionado.			
	CENTRAL DE NOTIFICAÇÕES PERSONALIZÁVEIS			
336.	A solução deverá disponibilizar histórico de notificações recebidas pelo usuário.			
337.	A solução deverá garantir entrega em tempo real, com status de envio (entregue, lido, falha).			
338.	A solução deverá possibilitar o reenvio de notificações falhadas.			
	Central de Notificações – Aplicativo (App)			
339.	A solução deverá entregar notificações em tempo real no aplicativo, com indicador de não lidas no ícone e na área interna de notificações.			
340.	A solução deverá exibir uma Central de Notificações no app com listagem, busca por palavra-chave e filtros por período, tipo e status (lida/não lida).			



341.	A solução deverá suportar ações rápidas na notificação (abrir detalhe, marcar como lida), incluindo deep link para a tela correspondente.			
342.	A solução deverá armazenar histórico de notificações no app com paginação e retenção configurável.			
343.	Central de Notificações – Versão Web			
344.	A solução deverá entregar notificações em tempo real na versão web, com sino de notificação, badge de não lidas e painel lateral/central dedicado.			
345.	A solução deverá disponibilizar ações rápidas (abrir detalhe, marcar como lida, arquivar, limpar todas), com deep link para a página correspondente.			
346.	solução deverá suportar acessibilidade (teclado, leitores de tela, contraste) e responsividade em diferentes resoluções.			
	APLICATIVO DE SERVIÇOS MUNICIPAIS			
347.	A solução deverá disponibilizar um aplicativo móvel multiplataforma (Android e iOS), desenvolvido com arquitetura moderna, robusta e responsiva, destinado a modernizar a interação entre os cidadãos e os serviços públicos municipais, permitindo a realização de diversas ações de forma totalmente digital.			
348.	A solução deverá contar com funcionalidades essenciais, incluindo cadastro e login, solicitação de serviços, agendamentos, acompanhamento de demandas, acesso a documentos oficiais e notificações automatizadas.			



	Cadastro e Login			
349.	A solução deverá exibir tela inicial de login com a opção de seleção entre os perfis: Cidadão ou Empresa.			
	Login do Cidadão			
350.	. A solução deverá permitir login do cidadão com CPF e data de nascimento.			
351.	A solução deverá verificar automaticamente, ao inserir o CPF, se já existe cadastro; caso não exista, deverá redirecionar para a tela de cadastro com CPF e data de nascimento pré-preenchidos.			
352.	A solução deverá utilizar a data de nascimento como chave de segurança para autenticação.			
353.	A solução deverá permitir correção da data de nascimento mediante validação do nome completo da mãe			
	Login de Empresas			
354.	A solução deverá permitir login de empresas com CNPJ, e-mail corporativo e senha previamente cadastrada.			
355.	8A solução deverá validar o CNPJ no banco de dados e, em caso de primeiro acesso, redirecionar automaticamente para a tela de cadastro da empresa.			
356.	A solução deverá permitir recuperação de senha por meio de link enviado ao e-mail corporativo, após validação do CNPJ e e-mail informado.			



357.	A solução deverá oferecer a funcionalidade “Lembrar Login” no fluxo empresarial.			
	Cadastro do Cidadão			
358.	A solução deverá redirecionar automaticamente para a tela de cadastro caso o CPF e a data de nascimento informados não constem na base de dados.			
359.	A solução deverá solicitar e validar os campos obrigatórios: nome completo, nome completo da mãe, sexo, CPF, data de nascimento e CEP.			
360.	A solução deverá preencher automaticamente logradouro e bairro com base no CEP informado.			
361.	A solução deverá exibir tela de revisão de dados após o preenchimento inicial, com opção de continuar para a página inicial ou completar o cadastro.			
362.	A solução deverá permitir que o cidadão salve o progresso do cadastro e retome posteriormente.			
363.	A solução deverá estruturar os campos em seções lógicas (dados pessoais e endereço), destacando os obrigatórios e aplicando validações.			
364.	A solução deverá finalizar o cadastro exibindo tela de confirmação de sucesso e redirecionando para os Termos de Uso e Privacidade, cuja aceitação será obrigatória para ativação da conta.			
	Cadastro de Empresa			



365.	A solução deverá redirecionar automaticamente para cadastro empresarial caso CNPJ e e-mail corporativo não estejam cadastrados.			
366.	A solução deverá solicitar os dados da empresa: CNPJ, razão social, e-mail corporativo, telefone, CEP, logradouro, número e complemento.			
367.	20. A solução deverá preencher automaticamente logradouro e bairro com base no CEP informado.			
368.	21. A solução deverá solicitar os dados do representante legal: nome completo, CPF, data de nascimento, endereço, telefone, cargo na empresa, matrícula (se aplicável), e-mail e senha.			
369.	22. A solução deverá validar todos os campos obrigatórios antes de concluir o cadastro.			
	Página inicial			
370.	A solução deverá disponibilizar uma página inicial no aplicativo com layout limpo, responsivo e acessível, permitindo que os cidadãos encontrem facilmente as principais funcionalidades e serviços da plataforma.			
371.	A solução deverá exibir uma saudação personalizada para o cidadão, utilizando seu nome cadastrado. Esse elemento tem como objetivo proporcionar uma experiência mais próxima e personalizada.			
372.	A solução deverá oferecer um campo de busca, permitindo que o cidadão pesquise rapidamente por nome do serviço, categoria ou palavra-chave, com auto sugestão inteligente.			



	Menu de Navegação Lateral			
	Perguntas frequentes (FAQ)			
373.	A solução deverá disponibilizar, no aplicativo, uma tela de Perguntas Frequentes (FAQ), organizada por categorias temáticas, que permita consulta rápida e objetiva às dúvidas mais comuns dos cidadãos. As perguntas e respostas deverão ser exibidas em formato expansível, facilitando a leitura e otimizando a experiência do usuário em dispositivos móveis. As funcionalidades específicas, como a categorização, visualização completa e gestão de conteúdos, deverão seguir os critérios técnicos definidos no módulo correspondente.			
	Suporte			
374.	A solução deverá incluir uma funcionalidade que permita aos usuários relatar falhas técnicas e sugerir melhorias, garantindo um aprimoramento contínuo da plataforma.			
375.	A solução deverá permitir o envio de capturas de tela e descrições detalhadas para facilitar a identificação dos problemas.			
376.	A solução deverá oferecer um painel de acompanhamento das solicitações, garantindo transparência na resolução das demandas.			
377.	A solução deverá habilitar o envio de sugestões para novas funcionalidades, promovendo a evolução do aplicativo conforme as necessidades dos cidadãos.			
	Termos de Uso e Política de Privacidade			



378.	A solução deverá permitir que o cidadão possa visualizar os termos de uso e política de privacidade.			
	Sair do aplicativo			
379.	A solução deverá permitir que o cidadão saia do aplicativo e assim encerrando a sua sessão até ser realizado um novo login.			
	Área de Perfil			
380.	A solução deverá disponibilizar um ícone fixo de usuário, localizado no canto superior direito da interface, permitindo o acesso à área de gerenciamento de perfil pessoal.			
381.	A solução deverá permitir que o usuário visualize os dados cadastrados no sistema, incluindo: Nome completo, CPF, Data de nascimento, Gênero, Telefone, Email.			
382.	A solução deverá permitir a edição dos dados pessoais cadastrados, garantindo que o usuário possa manter suas informações sempre atualizadas.			
383.	A solução deverá exibir as informações de endereço informadas no momento do cadastro, incluindo CEP, Logradouro (rua, avenida, etc.), Número, Complemento, Bairro			
384.	A solução deverá permitir que o usuário edite as informações de endereço, assegurando que mudanças de domicílio sejam refletidas corretamente no sistema.			
	Exclusão da Conta			



385.	A solução deverá disponibilizar uma opção clara e acessível para que o usuário solicite a exclusão definitiva de sua conta.			
386.	A solução deverá exibir uma mensagem de confirmação informando que todos os dados serão permanentemente apagados e não poderão ser recuperados, antes de concluir a exclusão.			
387.	A solução deverá, mediante confirmação do usuário, excluir permanentemente todos os dados associados à conta do banco de dados, conforme as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).			
388.	A solução deverá garantir a segurança e a privacidade dos dados durante todo o processo de visualização, edição e exclusão, oferecendo uma experiência transparente, confiável e de fácil compreensão.			
	PLATAFORMA WEB PARA O CIDADÃO			
389.	A solução deverá disponibilizar uma plataforma web responsiva, acessível diretamente via navegador, com o objetivo de proporcionar aos cidadãos uma alternativa eficiente ao aplicativo móvel para acesso a serviços públicos municipais.			
390.	A solução deverá exibir uma tela inicial de login com a opção de seleção entre os perfis: Cidadão ou Empresa, permitindo que o usuário escolha o fluxo apropriado para autenticação.			
391.	A solução deverá permitir o login do cidadão com CPF e data de nascimento.			
392.	A solução deverá permitir o login para empresas por meio do CNPJ, e-mail corporativo e senha,			



	redirecionando para a página de cadastro se o CNPJ não estiver cadastrado.			
393.	A solução deverá permitir o login de empresas por meio do CNPJ, e-mail corporativo e senha previamente cadastrada.			
394.	A solução deverá permitir que o cidadão realize seu cadastro informando os dados solicitados.			
395.	A solução deverá conter uma área de perfil onde o cidadão possa visualizar e editar suas informações.			
396.	A solução deverá apresentar uma saudação personalizada com o nome do cidadão, quando autenticado, oferecendo uma experiência mais próxima e humanizada.			
397.	A plataforma deverá ter a funcionalidade de mapa interativo permitindo que cidadãos visualizem e acessem informações sobre diversos pontos de interesse públicos distribuídos pela cidade.			
	Barra de pesquisa			
398.	A solução deverá disponibilizar uma barra de pesquisa responsiva, permitindo ao cidadão localizar serviços por meio de palavras-chave.			
399.	Deverá ser oferecida interface inteligente com sugestões automáticas baseadas em serviços recentes e mais acessados, otimizando o tempo de resposta e a experiência do usuário.			
400.	A exibição dos resultados deverá seguir estrutura hierárquica, priorizando os mais relevantes ao usuário, com apresentação clara e objetiva.			



401.	Na ausência de resultados, o sistema deverá exibir mensagem orientativa com sugestões de ajustes nos termos de busca, demonstrando empatia e inteligência textual.			
402.	Tais funcionalidades deverão garantir navegação fluida, com foco em agilidade e precisão, proporcionando ao cidadão maior autonomia na localização de informações.			
	Categorias e Organização			
403.	A solução deverá permitir a busca direta por categorias específicas, com filtragem rápida sem necessidade de rolagem excessiva			
404.	Deverá existir agrupamento por áreas de atuação, assegurando organização lógica e coerente dos serviços públicos digitais.			
405.	Será apresentada uma página dedicada às categorias de serviços, com o objetivo de facilitar a experiência do cidadão e otimizar a navegação.			
	INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS			
406.	A solução contratada deverá ser tecnicamente preparada para integrar-se, de forma segura, eficiente e interoperável, com os principais sistemas utilizados pela Administração Pública Municipal, viabilizando a automação de processos, a ampliação da oferta digital de serviços públicos e a melhoria da experiência dos usuários finais (cidadãos e servidores).			



406.	A solução deverá demonstrar integração com outros softwares a exemplo de: sistemas de processamento eletrônico e protocolo			
406.	A solução deverá demonstrar integração com outros softwares a exemplo de sistemas tributários para emissão de documentos como IPTU, ITBI entre outros através de integração.			
407.	A solução deverá adotar protocolos modernos e seguros de integração, como RESTful APIs, Webservices SOAP, OAuth2, JWT e HTTPS.			
	MÓDULO DE TELEATENDIMENTO			
	Serviços			
408.	A solução deverá permitir criar e editar serviços de teleatendimento com título, descrição, categoria, setor, anexos, dias e horários.			
409.	A solução deverá disponibilizar um toggle de ativação para publicar ou retirar o serviço do Portal do Cidadão.			
410.	A solução deverá exigir confirmação via modal ao salvar um serviço de teleatendimento.			
411.	A solução deverá exibir listagem de serviços criados com filtros (nome, categoria, status) e indicador ativo/inativo.			
412.	A solução deverá listar, no Portal do Cidadão e no aplicativo, apenas os serviços de teleatendimento ativos.			



413.	Serviços;A solução deverá exibir os serviços com banner, setor responsável e status online/offline.			
	Gestão de Filas			
414.	A solução deverá permitir ao servidor visualizar a fila de cidadãos em tempo real, incluindo posição, tempo estimado e SLA.			
415.	A solução deverá permitir ao servidor fechar ou reabrir a fila, impedindo novas entradas, mas mantendo os cidadãos já presentes.			
416.	A solução deverá permitir ao servidor chamar, pular, transferir ou marcar cidadão como ausente.			
417.	A solução deverá permitir ao cidadão entrar em uma fila de teleatendimento pelo portal ou aplicativo.			
418.	.A solução deverá exibir ao cidadão sua posição e tempo estimado de espera em tempo real.			
419.	A solução deverá enviar notificações push/web quando o atendimento estiver próximo ou iniciando.			
420.	A solução deverá permitir ao cidadão cancelar a solicitação antes de ser chamado.			
	Gestão de Salas			
421.	A solução deverá permitir ao servidor criar salas de teleatendimento vinculadas a uma fila.			
422.	A solução deverá permitir listar salas abertas/inativas e seus participantes.			



423.	A solução deverá permitir que o servidor entre em uma sala existente para acompanhar ou assumir o atendimento.			
424.	A solução deverá permitir ao servidor iniciar, pausar, concluir e chamar o próximo cidadão em uma sala.			
425.	Gestão de Salas;A solução deverá garantir que apenas o servidor tenha permissão para encerrar uma chamada.			
426.	Gestão de Salas;A solução deverá permitir que o cidadão entre na sala quando for chamado.			
427.	A solução deverá permitir que o cidadão entre na sala quando for chamado.			
	Sessão de Atendimento			
428.	A solução deverá integrar-se com a Wise API para inicialização, criação e gerenciamento de videoconferências.			
429.	A solução deverá permitir ao servidor puxar automaticamente o próximo cidadão da fila para iniciar o atendimento.			
430.	A solução deverá permitir ao cidadão compartilhar documentos e mensagens durante a chamada por chat integrado.			
431.	A solução deverá permitir que o servidor ative a tradução em Libras durante a chamada.			



432.	Sessão de Atendimento;A solução deverá exibir testes de câmera, microfone e permissões antes do início da videochamada.			
	Dados Pós-Atendimento			
433.	A solução deverá registrar e disponibilizar os metadados do atendimento: duração, documentos enviados, mensagens, observações, nome e identificação do servidor.			
434.	A solução deverá permitir ao cidadão avaliar a qualidade do atendimento ao final da chamada (nota e comentário).			
435.	A solução deverá disponibilizar ao cidadão o histórico do atendimento concluído, incluindo documentos, observações e atendente responsável.			
	Auditoria e Relatórios			
436.	A solução deverá disponibilizar relatórios com quantidade total de atendimentos, servidores envolvidos, horários e durações.			
437.	A solução deverá armazenar logs auditáveis de criação de sala, entrada, movimentações na fila, envio de arquivos e avaliações.			
438.	Auditoria e Relatórios;A solução deverá fornecer indicadores como tempo médio de espera, tempo médio de atendimento e taxa de não comparecimento (no-show).			
	Segurança			



439.	A solução deverá garantir autenticação obrigatória e uso de tokens de sessão.			
440.	A solução deverá aplicar controle de permissões por perfil (servidor ou cidadão).			
	Acessibilidade			
441.	A solução deverá disponibilizar componente de acessibilidade com avatar em Libras durante as chamadas de vídeo.			
442.	A solução deverá garantir tradução de áudio em português para Libras em tempo real, com atraso máximo de 10 segundos após o término da fala.			
443.	A solução deverá disponibilizar o avatar em janela PiP (picture-in-picture) fixa ou móvel, permitindo ao cidadão controlar sua exibição.			
	MODULO PROCESSO ELETRÔNICO			
444.	A solução deverá prover um módulo de processos eletrônicos, baseado em Tipos de processo e Modelos parametrizáveis, para registrar e tramitar e arquivar demandas administrativas no âmbito da Administração Pública.			
445.	A solução deverá permitir configurar modelos parametrizáveis que cubra, no mínimo, os principais tipos utilizados na Administração Pública, incluindo memorando (comunicação interna), circular, atos oficiais, processos administrativos (com ou sem etapas), pareceres, notas técnicas, protocolos, normativas, leis, decretos, etc.			
446.	A solução deverá garantir acesso interno para o servidores por e-mail individual cadastrado pelo Administrador (ou por usuário autorizado) e			



	autenticação mediante senha pessoal e intransferível.			
447.	A solução deverá vincular os documentos eletrônicos ao setor (inbox do setor). Caso um usuário seja desativado ou transferido, todo o histórico produzido permanecerá vinculado ao setor, garantindo continuidade das demandas sem perda de informações.			
448.	A solução deverá permitir endereçar um documento/processo a mais de um setor simultaneamente			
449.	A solução deverá permitir a configuração, cadastro e gestão de Tipos de Processo e Modelos de Processo, de forma a garantir padronização, rastreabilidade e integridade dos documentos administrativos eletrônicos.			
450.	A solução deverá oferecer botões de ação para criação de novos Tipos e Modelos.			
451.	A solução deverá permitir editar apenas Nome e Status (Ativo/Inativo) do Tipo.			
452.	A solução deverá, ao inativar um Tipo, inativar automaticamente todos os Modelos vinculados, preservando o histórico para consulta e relatórios; não deverá permitir criação de novos Modelos para Tipos Inativos.			
453.	A solução deverá permitir salvar e publicar o Modelo, tornando-o imediatamente disponível para a criação de processos.			
454.	A solução não deverá permitir editar Modelos que já possuam documentos/processos vinculados.			



455.	A solução deverá disponibilizar catálogo de componentes que podem ser arrastados para compor o modelo, permitindo definir obrigatoriedade, rótulo/ajuda, visibilidade e ordem de exibição.			
456.	A solução deverá disponibilizar componente Assunto.			
457.	A solução deverá disponibilizar componente para Remetente(s) e Destinatário(s), com seleção por organograma (setor/usuário), múltiplos destinatários/CC, e opção de fixar destinatário padrão no Modelo.			
458.	A solução deverá disponibilizar componente Assinaturas, permitindo assinatura e solicitação de assinaturas, com parametrização de escopo (despacho, anexos ou ambos)			
459.	A solução deverá disponibilizar componente Documentos, permitindo anexar arquivos ao processo e às movimentações.			
460.	A solução deverá disponibilizar componente Prazos.			
461.	A solução deverá disponibilizar componente Localização, permitindo endereço e/ou coordenadas geográficas, com validação e exibição em mapa quando habilitado.			
462.	A solução deverá disponibilizar componente Natureza informativa, permitindo marcação de processos informativos (sem exigência de resposta).			
463.	A solução deverá disponibilizar componente Alertas, permitindo mensagens informativas ao usuário durante a criação/tramitação.			



464.	A solução deverá permitir a definição da estratégia de numeração no momento da criação do Tipo, podendo ser por tipo ou por modelo.			
465.	A solução deverá permitir definir prazos em dois momentos distintos: Na criação do processo, por meio do widget de prazo (se presente no modelo) ou No acompanhamento do processo, por meio de botão específico.			
466.	A solução deverá disponibilizar, área específica para criação e manutenção de fluxos sequenciais para utilização em processos eletrônicos.			
467.	A solução deverá permitir adicionar múltiplas etapas, cada uma contendo informações como nome da etapa, setor(es) responsáveis, e outras configurações.			
468.	A solução deverá disponibilizar editor de texto rico com recursos de formatação, colagem limpa, tabelas e modo tela cheia para elaboração do conteúdo.			
469.	A solução deverá permitir que, ao abrir um processo eletrônico, sejam exibidas as informações principais configuradas no modelo, incluindo nome do modelo, assunto, número do processo, data de abertura, prazo e localização, se disponíveis.			
470.	A solução deverá exibir os setores envolvidos relacionados ao processo, relação essa que deve ser atualizada sempre que um novo setor for envolvido.			
471.	A solução deverá indicar o status das assinaturas, diferenciando claramente pendente, assinado, recusado.			
472.	A solução deverá exibir as movimentações do processo em ordem cronológica, contendo			



	encaminhamentos, despachos, solicitações de assinatura e registros de visualização.			
473.	A solução deverá registrar e exibir os usuários que visualizaram cada despacho do processo			
474.	A solução deverá permitir o envio de respostas e despachos com texto editável e anexação de múltiplos arquivos.			
475.	A solução deverá oferecer suporte a assinatura eletrônica avançada, realizada diretamente dentro da solução, mediante autenticação segura do usuário no sistema.			
476.	A solução deverá oferecer suporte a assinatura eletrônica qualificada, realizada por meio de certificado digital ICP-Brasil, garantindo conformidade com os requisitos da legislação brasileira.			
477.	A solução deverá permitir a realização de assinaturas voluntárias, mesmo quando não houver solicitação formal, desde que respeitadas as permissões atribuídas ao usuário/setor em cada processo.			
478.	A solução deverá possibilitar que os responsáveis por um processo solicitem assinaturas de outros usuários, vinculando ao processo, quando aplicável, os setores dos assinantes.			
479.	A solução deverá permitir a verificação de autenticidade do documento por meio do código ou link informado na Folha de Autenticação			
480.	A solução deverá disponibilizar ao usuário um sistema de caixas de entrada e saída para o gerenciamento dos processos eletrônicos de forma clara e organizada, permitindo acesso rápido às			



	informações e otimização das rotinas administrativas.			
481.	A solução deverá disponibilizar uma caixa de entrada setorial, contendo todos os processos eletrônicos destinados ao setor ao qual o usuário está vinculado, permitindo o acompanhamento e a tramitação em nome da unidade administrativa.			
482.	A solução deverá disponibilizar uma caixa de saída, onde serão listados todos os processos eletrônicos já encaminhados pelo usuário ou pelo setor, com atualização em tempo real do status.			
482.	A solução deverá disponibilizar uma caixa de rascunhos, destinada ao armazenamento de processos em elaboração, permitindo que o usuário salve versões parciais.			
483.	A solução deverá disponibilizar uma caixa de arquivados, destinada ao repositório de processos concluídos ou finalizados, garantindo preservação do histórico e acesso posterior para consultas e auditorias.			
484.	A solução deverá disponibilizar ferramenta de busca e filtros avançados (por tags, prazo, data e modelos), garantindo eficiência e agilidade no acesso às informações.			
485.	A solução deverá permitir que cada setor adote organização própria de documentos por meio da criação de etiquetas digitais (tags).			
486.	A solução deverá permitir configurar cor do texto e do fundo das tags, para facilitar a identificação visual.			



487.	A solução deverá permitir que um documento seja classificado em múltiplas tags simultaneamente.			
488.	A solução deverá permitir filtrar por Tags com multiseleção, exibindo apenas resultados que contenham as tags selecionadas e oferecendo opção de interseção (E) ou união (OU) entre tags.			
489.	A solução deverá permitir filtrar por prazo, considerando prazos vinculados ao processo.			
490.	A solução deverá permitir filtrar por Modelo e/ou Tipo (com multiseleção)			
491.	A solução deverá permitir combinar filtros e oferecer “Limpar filtros”.			
492.	A solução deverá permitir negrito, itálico e sublinhado, alteração de tamanho e cor da fonte e alinhamento do texto (esquerda, centro, direita e justificado).			
493.	A solução deverá permitir tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto e inserção de hyperlinks.			



ANEXO C ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

O presente Acordo de Níveis de Serviço (SLA) tem por finalidade estabelecer os parâmetros mínimos de desempenho, disponibilidade, segurança, suporte, continuidade operacional e recuperação da Plataforma Integrada de Gestão Municipal e Governança Digital, conforme requisitos técnicos definidos no Termo de Referência.

1. OBJETO DO SLA

1.1. O SLA regula o funcionamento da solução, abrangendo aplicativo móvel (Android/iOS), portal web do cidadão, painel administrativo, serviços de backend, integrações (APIs/Webservices), banco de dados, camada de segurança e infraestrutura de nuvem privada.

1.2. A contratada deverá garantir níveis de desempenho mínimos, com penalidades objetivas e mensuráveis em caso de descumprimento, observados os limites definidos neste anexo.

2. NÍVEIS DE SERVIÇO

2.1. Disponibilidade

A plataforma deverá operar com **disponibilidade mínima mensal de 99%**, considerando:

- Aplicativo móvel;
- Portal web;
- Painel administrativo;
- APIs e integrações;
- Serviços de mensageria e notificações.

Não são contabilizadas como indisponibilidade:

- Manutenções programadas com aviso prévio de 72 horas;
- Interrupções decorrentes de falhas de terceiros (provedores móveis, energia, DNS externo), desde que comprovadas;
- Força maior e caso fortuito.

Penalidade: definida no item 7 deste SLA.

2.2. Segurança da Informação

Em conformidade com o item **5.7.3.1 e 5.7.3.2** do Termo de Referência:

- I. Hospedagem obrigatória em **nuvem privada**, com isolamento lógico e físico.
- II. Firewall de camada avançada para proteção contra acessos indevidos.
- III. Sistema de **UTM - Unified Threat Management**, incluindo:
 - IDS/IPS (prevenção e detecção de intrusão);
 - Antivírus de rede;
 - Filtragem de conteúdo;
 - Monitoramento contínuo de tráfego.
- IV. Autenticação por **tokens de segurança (JWT)**, com expiração configurável.
- V. Criptografia em repouso e em trânsito (TLS 1.2 ou superior).
- VI. Controle de acesso baseado em perfis e setores.
- VII. Conformidade integral com a **LGPD** e trilhas de auditoria.

2.3. Backup e Recuperação

Conforme o item **5.7.3.3** do Termo de Referência:

Parâmetros obrigatórios

- Estrutura independente e escalonável para backup;
- **Armazenamento mínimo de 4 TB** dedicado;
- Backup diário automático;
- Retenção mínima de **30 dias**;

- Backup redundante (no mínimo duas localidades distintas: primária + contingência).

RTO e RPO mínimos

- **RTO máximo:** 4 horas (recuperação após falha crítica)
- **RPO máximo:** 2 horas (perda máxima aceitável de dados)

Penalidade

- Falha na rotina de backup ou impossibilidade de restaurar dados dentro dos limites de RTO/RPO:
→ **Glosa de 3% do valor mensal por incidente**, limitada ao teto mensal de glosas.

3. SUPORTE TÉCNICO

Criticidade	Descrição	Tempo Máximo de Resposta	Tempo Máximo de Solução
Crítica (P1)	Indisponibilidade total	30 min	4h
Alta (P2)	Falha grave com impacto generalizado	2h	12h
Média (P3)	Falhas moderadas	8h	72h
Baixa (P4)	Ajustes menores	48h	A pactuar

Canais: e-mail, telefone, chat, painel de chamados

Disponibilidade: 24x7 para incidentes críticos; horário comercial para demais.

4. MANUTENÇÕES E ATUALIZAÇÕES

- I. **Manutenções programadas** somente fora do horário de pico (00h–06h), com aviso prévio de 72 horas.
- II. Atualizações de segurança aplicadas sem necessidade de anuência prévia.
- III. Atualizações evolutivas incluídas na mensalidade (salvo módulos extras).
- IV. Tempo de indisponibilidade programada não é glosado.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Da Contratada

- Manter o ambiente seguro, escalável e redundante.
- Garantir que todas as proteções previstas em 5.7.3 estejam implementadas.
- Emitir relatórios mensais de SLA, logs e auditoria.
- Disponibilizar manuais, treinamentos e suporte contínuo.

5.2. Da Contratante

- Notificar incidentes.
- Designar fiscal do contrato.
- Disponibilizar acesso a informações.

6. RELATÓRIOS E MONITORAMENTO

A contratada deverá gerar mensalmente:

- Taxa de disponibilidade;
- Incidentes e tempos de resposta/solução;
- Execução das rotinas de backup;
- Logs de acesso;
- Atualizações aplicadas;
- Indicadores do painel de atendimento.

7. REGRAS DE GLOSA

7.1. Glosa por Indisponibilidade (< 99%)

Fórmula:

$$PI = (\text{Tempo excedente} / \text{Horas do mês}) \times 100$$
$$VF = VS - (VS \times PI)$$

Faixas mínimas:

Disponibilidade	Glosa mínima
99% a 98%	2%
97,9% a 97%	5%
96,9% a 96%	10%
< 96%	15%

Prevalece o **maior** entre a fórmula e a tabela.

7.2. Glosa por Descumprimento dos Tempos de Resposta e Resolução

Por hora excedente:

- **Crítica (P1):** 1%
- **Alta (P2):** 0,5%
- **Média (P3):** 0,2%
- **Baixa (P4):** 0,1%

7.3. Limite de Glosa e Reincidência

- Limite global: **20% ao mês**
- Reincidência por 2 meses: +10% sobre a glosa do segundo mês
- Reincidência por 3 meses: possibilidade de rescisão por inexecução

8. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO (MARCOS DE ENTREGA)

Marco	Entregável	Validação
M1	Ambiente provisionado e acessos entregues	Teste e Homologação



Marco	Entregável	Validação
M2	Integrações com sistemas existentes	Relatório técnico
M3	App e portal web operacionais	Testes funcionais
M4	Módulos ativos e parametrizados	Checklist e plano operacional
M5	Treinamento e manuais	Assinatura de termo
M6	Operação assistida	Estabilidade comprovada

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este SLA integra o contrato e o Termo de Referência, devendo prevalecer em caso de descumprimento operacional.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: E67C-7ACD-133D-1F50

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



MOAB DANTAS QUEIROZ (CPF 007.XXX.XXX-30) em 12/02/2026 13:05:19 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caruaru.1doc.com.br/verificacao/E67C-7ACD-133D-1F50>