MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM RONDÔNIA

ANEXO VIII – SOLUÇÃO TECNOLÓGICA (SOFTWARE DE GESTÃO)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este anexo define **requisitos mínimos** para a solução tecnológica a ser utilizada na prestação de serviço de gestão predial integrada em facilities.

1.1.1. Por solução tecnológica entende-se o(s) software(s) a ser(em) disponibilizado(s) pela CONTRATADA para gestão, controle e fiscalização contratual, para gestão, controle e fiscalização contratual, acessada(s) por meio de aplicação **web** e aplicativo **móvel**.

1.1.2. A solução tecnológica deverá ser capaz de fornecer dados online via internet, além de permitir o recebimento e a emissão de chamados/demandas abertos.

1.1.3. Se a CONTRATADA optar por mais de um sistema para compor a solução, estes devem ser complementares entre si.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A implementação de uma solução tecnológica para a gestão de facilities é fundamental para elevar os padrões de organização, eficiência e economia na operação e manutenção do nosso edifício. O software proporcionará a visibilidade e o controle centralizados, indispensáveis para a otimização contínua dos processos e recursos.

2.2. O principal objetivo é otimizar o uso dos recursos organizacionais, resultando em uma significativa redução no tempo de execução das tarefas e, consequentemente, na diminuição dos custos operacionais. A ferramenta permitirá um gerenciamento mais estratégico e proativo das nossas instalações.

2.3. Além disso, o sistema apoiará de forma robusta o gerenciamento das manutenções preventiva e corretiva da infraestrutura predial. Através da mensuração de indicadores de desempenho e da geração de relatórios detalhados, teremos a capacidade de tomar decisões baseadas em dados concretos, garantindo a longevidade e a valorização do nosso patrimônio.

3. REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

3.1. A solução tecnológica (software gerenciador) deverá atender aos seguintes requisitos:

3.1.1. Acesso e Compatibilidade:

3.1.1.1. O acesso ao sistema deve ser realizado a partir de uma **URL (Uniform Resource Locator) válida na internet** e não por endereço IP.

3.1.1.2. Trabalhar em **ambiente Windows**, compatível com Windows 11.

3.1.1.3. A aplicação web deverá ser compatível com os navegadores **Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox**, e o aplicativo mobile com os sistemas operacionais **Android e iOS**.

3.1.1.4. Trabalhar em **língua portuguesa**.

3.1.2. Servidor e Dados:

3.1.2.1. Utilizar **servidor próprio e exclusivo, ou de terceiros**, desde que garantida a segurança, integridade e confiabilidade das informações lançadas.

3.1.2.2. Todo o **banco de dados relativo aos serviços de rotina, demandas associadas e registro de funcionários** que desempenham funções relativas ao contrato é de **propriedade da CONTRATANTE**.

3.1.2.3. A empresa deverá **manter o histórico de solicitações, atendimento e relatórios durante todo o período de vigência do contrato**.

3.1.2.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, mensalmente, um arquivo eletrônico com a base de dados integral da solução tecnológica, a critério da CONTRATANTE.

3.1.2.5. Ao final do contrato, todas as informações contidas no sistema, as documentações produzidas e seu banco de dados deverão ser **inteira e incondicionalmente disponibilizadas à CONTRATANTE**.

3.1.3. Perfis e Acessos:

3.1.3.1. **Perfis de acesso:**

3.1.3.1.1. **Perfil usuário do prédio (servidores) e colaboradores**: acesso à abertura de chamados na plataforma tecnológica (aplicativo móvel ou web).

3.1.3.1.2. **Perfil contratante (gestor do contrato, fiscal administrativo, fiscal técnico, fiscal setorial e apoio à fiscalização)**: acesso integral a todos os dados da solução tecnológica e função específica de aprovação de chamados e compra de materiais.

3.1.3.1.3. **Perfil contratada**: acesso integral, porém garantindo a inviolabilidade dos históricos, exceto aprovação de chamados e compra de materiais.

3.1.3.2. **Quantidades de acessos:**

3.1.3.2.1. A CONTRATADA deverá permitir o **acesso simultâneo** à solução tecnológica, seja via aplicação web ou aplicativo mobile, para o mínimo de **10 (dez) perfis do tipo "contratante"** e **ilimitado para cadastro de chamados** (perfil usuário).

3.1.3.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer o **número necessário de acessos** para atendimento de todos os seus colaboradores que necessitem acesso ao sistema, bem como para atender aos gestores e fiscais do contrato.

3.1.4. Segurança:

3.1.4.1. O software deverá ser provido de recursos de segurança (senha, antivírus, firewall e demais recursos correlatos).

3.1.4.2. Site de hospedagem com certificado **SECURE SOCKET LAYER - SSL**.

3.1.4.3. Resistente a **CROSS-SITE REQUEST FORGERY**.

3.1.4.4. Resistente a **CROSS-SITE SCRIPTING**.

3.1.4.5. Resistente a **INJECTION**.

3.1.4.6. Características que permitam **auditoria** para fins de garantia da disponibilidade e integridade das informações.

3.1.4.7. Garantir a **inviolabilidade de informações e de banco de dados**.

3.1.4.8. **Inalterabilidade de informações e de banco de dados**, salvo mediante autorização da CONTRATANTE.

3.1.4.9. Garantir a segurança e tratamento de dados conforme disposto na **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018)**.

3.1.5. Disponibilidade e Manutenção da Solução Tecnológica:

3.1.5.1. A solução tecnológica deverá estar **disponível para acesso** via aplicação web e aplicativo mobile, em **regime contínuo, inclusive aos sábados, domingos e feriados**.

3.1.5.2. As manutenções da solução devem ser **previamente programadas e comunicadas** à CONTRATANTE, com antecedência mínima de **3 (três) dias úteis**, informando se haverá interrupção. As manutenções preventivas devem ser programadas em horários de menor impacto.

3.1.5.3. Se constatada qualquer indisponibilidade, inconsistência ou deficiência de desempenho, a CONTRATADA será responsável pelo **diagnóstico e correção, no prazo máximo de 24h**, contadas da formalização da comunicação, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.1.5.4. A Contratada deverá providenciar as **atualizações necessárias e manutenção de segurança operacional** do software, bem como a **correção de defeitos (bugs)** não identificados por ocasião do aceite do sistema.

3.1.5.5. A Contratada deverá manter a CONTRATANTE informada da liberação de **novos *releases* e versões**, e prestar o fornecimento gratuito de documentação de utilização.

3.1.5.6. Modificações podem ser introduzidas sem ônus à CONTRATANTE, desde que necessárias ao perfeito desempenho e operacionalidade do objeto do contrato.

3.1.6. Desempenho do sistema web e móvel:

3.1.6.1. Tempo de resposta para páginas de solicitação de serviço: até **15 (quinze) segundos**.

3.1.6.2. Tempo de resposta para página de login e página inicial após o login: até **10 (dez) segundos**.

3.1.6.3. Tempo de resposta para demais páginas do sistema: até **5 (cinco) segundos**.

3.1.7. Subcontratação:

3.1.7.1. A subcontratação para fornecimento e manutenção do software **não exime a Contratada de qualquer responsabilidade** com relação ao seu correto funcionamento, respondendo de forma irrestrita.

3.1.8. Descontinuação de Software de Terceiros:

3.1.9. Em caso de softwares de terceiros que sejam descontinuados, a CONTRATADA terá o prazo de 30 dias para fornecimento de novo sistema após notificada, passando por nova prova de conceito para formalizar o aceite da nova solução.

4. ESPECIFICAÇÕES E FUNCIONALIDADES MÍNIMAS

4.1. Gerenciamento de Chamados e Ordens de Serviço:

4.1.1. Gerenciamento de chamados com funcionalidade de **avaliação pelo autor do chamado** da resolução do mesmo.

4.1.2. Encaminhamento de ordem de serviço, de acordo com calendário de manutenção predial, a ser programado pela CONTRATADA.

4.1.3. Acompanhamento e controle dos chamados (OS) de manutenção (abertura, status, solicitador, pendências, responsável).

4.1.4. Inserção de informações e descrições da solução dada ao problema, com possibilidade de apontamentos de OS.

4.1.5. Impossibilidade de o usuário gerar mais de uma OS com mesma demanda.

4.1.6. Campo para **upload e download de documentos**, a exemplo de projetos, estudos, orçamentos e outros documentos necessários à gestão e fiscalização do objeto contratado, nas extensões compatíveis com os sistemas da CONTRATANTE.

4.2. Registros e consultas essenciais:

4.2.1. Cadastro de unidades, ativos, equipamentos e instalações.

4.2.2. Histórico de intervenção por equipamento ou instalação e material substituído, inclusive controle de prazo de garantia.

4.2.3. Histórico de medições, leituras e anotações realizadas durante a execução da MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA ou PREDITIVA.

4.2.4. Possibilitar **consulta aos dados, informações e imagens cadastradas** na base de dados, registro de inclusão e exclusão de documentos.

4.2.5. Possibilitar à CONTRATANTE acesso de consulta, a qualquer tempo, à **réplica do banco de dados** referentes ao contrato, para análise do log de eventos ou disponibilizar versão da base de dados em mídia própria ou franquear acesso por intermédio de conexão remota.

4.3. Relatórios e Monitoramento:

4.3.1. Demonstrativo por instalação, por modalidade de chamado, por Unidade de edificação e por período.

4.3.2. Controle do cronograma dos serviços de rotina e sob demanda (serviços e fornecimentos)

4.3.3. Acompanhamento do consumo de água e energia, disponibilizando **relatórios com gráficos e histogramas**.

4.3.4. Relatórios mensais de execução dos serviços, inclusive por unidades.

4.3.5. O software deverá emitir **relatórios mensais dos indicadores de medição de resultado (IMR)** expostos no Anexo IX do Termo de Referência, com seus índices finais para cada indicador.

4.3.6. A solução tecnológica deverá possibilitar consultas, emissão e impressão de relatórios, no **formato PDF e XLS**, com dados, informações e documentos cadastrados, registrados e armazenados a qualquer momento, assim como possibilidade de serem filtrados mensalmente.

4.3.7. Campos para inserção, gerenciamento e acompanhamento dos **consumos de energia e água**.

4.3.8. Campos para inserção, gerenciamento e acompanhamento da **produção de resíduos sólidos**.

4.3.9. Registro dos seguintes relatórios e estudos:

4.3.9.1. RCP - Relatório das Condições Prediais, conforme Anexo III.

4.3.9.2. PMOC - Plano de Manutenção, Operação e Controle, conforme Anexo III.

4.3.9.3. PIE - Prontuário de Instalações Elétricas, conforme Anexo III.

4.3.9.4. PTA - Plano de Trabalho Anual (Plano de Gestão e Desempenho, Plano de Conservação e Limpeza, Plano de Manutenção Predial, Plano de Operação Predial).

4.3.9.5. Cadastramento das rotinas por serviço e tipo de serviço; horário previsto de início e final da execução do serviço; horário de início e final da execução do serviço; CPF do(s) empregado(s) alocado(s) na execução do serviço.

4.3.9.6. Estudos de Redução de Consumo e Uso Racional e Eficiente da Água.

4.3.9.7. Estudos de Redução de Consumo e Uso Racional e Eficiente de Energia.

4.3.9.8. Estudos de Redução de Produção e de Uso Racional e Eficiente de Resíduos Sólidos.

4.3.10. Visualização rápida dos índices/níveis e indicadores de desempenho por meio de **Dashboards**.

4.3.11. **Controle de custos**, com apropriação e cálculo automático do custo de mão de obra e dos materiais aplicados para cada Ordem de Serviço (OS), com emissão de relatórios consolidados.

4.3.12. Gerenciamento e acompanhamento das **pendências** dos serviços de rotina, não programados e sob demanda (serviços e fornecimentos).

4.3.13. Gerenciamento do total de serviços de rotina, não programados e sob demanda solicitados em comparação com o total de serviços realizados.

4.3.14. Gerenciamento do tempo de realização e qualidade dos serviços de rotina não programados e sob demanda realizados.

4.4. Outras Funcionalidades Essenciais:

4.4.1. Documentação em formato digital relativa às **obrigações trabalhistas e previdenciárias** alusivas dos recursos humanos utilizados na execução dos serviços e que possuam vínculo direto com a empresa.

4.4.2. Possuir interface gráfica de fácil utilização e ser customizada no atendimento das necessidades do contrato e da CONTRATANTE.

4.5. Campos de Cadastro necessários para Gestão e Fiscalização Técnica e Administrativa:

Nº	Agrupamento	Campos necessários
1	Cadastro do contrato	Número, data de assinatura, data de início da vigência, data final da vigência, data de início da execução de acordo com o serviço, data de início de apostilamento, data final de apostilamento, data de início de aditivo, data final de aditivo
2	Cadastro de usuário	Nome, CPF, e-mail (extensão ".mpf.mp.br"), telefone celular, perfil de acesso (gestor do contrato, fiscal administrativo, fiscal técnico, fiscal setorial, apoio à fiscalização, servidor, equipe de gerenciamento de facilities da CONTRATADA e colaboradores da CONTRATADA)
3	Cadastro de subcontratadas	Nome, CNPJ, descrição do serviço, empregados alocados, representante legal, e-mail, telefone, campo para inclusão de documentos como ART, currículos, contrato social e termo de subcontratação e informações complementares dos funcionários
4	Cadastro da edificação	Nome, endereço, bairro, cidade, UF e CEP, tipo de ambientes (código, pavimento, tipo)
5	Cadastro das atividades - contratada e equipe de gestão/fiscalização	Código e nome dos serviços contemplados na contratação, conforme Termo de Referência, classificação (de rotina, sob demanda, corretivos, eventuais), frequência, criticidade, unidades de medida, programação da execução e datas efetivas de realização, inserção de fotos e documentos.

6	Cadastro das atividades - abertura de chamados pelos usuários do prédio	Identificação (nome/telefone/CPF) do demandante; data e hora do registro da demanda; pavimento da demanda, quando for o caso; descrição da demanda, com possibilidade de inclusão de arquivo eletrônico com a imagem referente ao objeto da demanda; direcionamento da demanda ao perfil da fiscalização (que poderá ser delegada a seu critério/redirecionada) para análise; campo para a fiscalização aprovar/reprovar a demanda cadastrada; CPF do executor da análise da demanda cadastrada; data e hora da análise da demanda cadastrada; campo para a fiscalização justificar a aprovação e reprovação da demanda cadastrada; CPF do empregado da CONTRATADA ou da(s) subcontratada(s) que atendeu à demanda; data e hora do registro do início e término do atendimento da demanda ou de indicação de demanda não procedente
7	Cadastro de insumos	Código, código SINAPI, nome do insumo, unidade de medida, tipo de insumo (material, mão de obra, aplicação, consumo), quantidade, custo unitário, data da cotação
8	Cadastro de ferramentas	Código, identificação do ferramental utilizado, quantidade, custo unitário
9	Cadastro de uniformes	Código, identificação dos uniformes utilizados, quantidade, custo unitário.
10	IMR - Indicador de desempenho 1 - **Atendimento da Rotina de Execução dos Serviços Contínuos**	Inserção das equações para cálculo do IMR.
11	IMR - Indicador de desempenho 1 - **Prazo de Atendimento de Ordens de Serviço**	Inserção das equações para cálculo do IMR.
12	IMR - Indicador de desempenho 3 - **Pagamento de salários e outras verbas**	Inserção das equações para cálculo do IMR.
14	Cadastramento de cargos dos empregados da CONTRATADA	Código e nome do cargo, código CBO do cargo
15	Cadastramento de salário dos cargos dos empregados da CONTRATADA e da(s) subcontratada(s)	CPF e código do cargo, data de vigência e valor do salário (com possibilidade de registro e manutenção do histórico das ocorrências).

16	Cadastramento de tipos de exames médicos CONTRATADA e da(s) subcontratada(s)	CPF, código e nome dos tipos exame médicos sendo: admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de função e demissional dos cargos dos empregados da CONTRATADA e da(s) subcontratada(s)
17	Cadastramento de senha de acesso à solução tecnológica, com possibilidade de alteração a qualquer momento, inclusive nos casos de esquecimento da senha cadastrada	Data e CPF dos usuários servidor (login) e senha, de forma criptografada, no sistema. O usuário poderá alterar sua senha de forma autônoma, na plataforma tecnológica.
18	Cadastramento dos empregados e subcontratados	CPF e nome do empregado; CI do empregado e respectivo arquivo eletrônico com a imagem do documento; CTPS do empregado e respectivo arquivo eletrônico com a imagem do documento (páginas de identificação e do contrato de trabalho com a CONTRATADA ou da(s) subcontratada(s); indicador pessoa reabilitada ou com deficiência; data de vigência e endereço, bairro, cidade, UF, CEP do empregado, com manutenção das alterações efetuadas, data de vigência e código do cargo do empregado (com possibilidade de registro e manutenção do histórico das ocorrências), datas de admissão e de demissão do empregado (com possibilidade de registro e manutenção do histórico das ocorrências), datas de início e final da alocação do empregado (com possibilidade de registro e manutenção do histórico das ocorrências), data de vigência, jornada de trabalho mensal, horário de início e de fim do trabalho e horário de início e de fim do intervalo para alimentação
19	Cadastramento de exames médicos dos empregados, observadas as disposições do PCMSO estabelecido pela NR 7	CPF do empregado, data do exame, tipo e respectivo arquivo eletrônico com a imagem do documento comprobatório (com possibilidade de registro e manutenção do histórico das ocorrências).
20	Cadastramento das férias dos empregados	CPF do empregado, datas de início e final do período aquisitivo, datas de início e final das férias e respectivos arquivos eletrônicos com as imagens do aviso e do recibo de pagamento.
21	Cadastramento de comprovantes de pagamento de salário dos empregados	CPF do empregado, mês e ano do pagamento e respectivo arquivo eletrônico com a imagem do recibo de pagamento do salário (com possibilidade de registro e manutenção do histórico das ocorrências)
22	Cadastramento de comprovantes de pagamento de	CPF do empregado, mês e ano do pagamento e respectivo arquivo eletrônico com a imagem do recibo de pagamento do vale-transporte (com possibilidade de registro e manutenção do histórico das ocorrências).

	vale-transporte dos empregados	
23	Cadastramento de comprovante de pagamento de auxílio-alimentação dos empregados	CPF do empregado, mês e ano do pagamento e respectivo arquivo eletrônico com a imagem do recibo de pagamento do auxílio alimentação (com possibilidade de registro e manutenção do histórico das ocorrências.
24	Cadastramento de comprovante de pagamento de rescisão de contrato de trabalho dos empregados	CPF do empregado, data do pagamento e respectivo arquivo eletrônico com as imagens do termo de rescisão e do recibo de pagamento.
25	Cadastramento de comprovante de recolhimento de contribuições sociais decorrentes dos pagamentos efetuados aos empregados	Mês e ano de competência e valores de recolhimento e respectivos arquivos eletrônicos com a imagem dos respectivos comprovantes de recolhimento.
26	Cadastramento das parcelas dos custos com os empregados da CONTRATADA e da(s) subcontratada(s)	Mês e ano de competência (com possibilidade de registro e manutenção do histórico das ocorrências), parcelas e valores dos custos da CONTRATADA e da(s) subcontratada(s) com os empregados alocados na execução dos serviços no mês, considerando salários, adicionais, benefícios e contribuições sociais decorrentes.

4.5.1. A qualquer momento, a critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitada à CONTRATADA a **inclusão de outros campos de cadastro**, no prazo máximo de até 20 dias úteis.

5. PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO

5.1. A CONTRATADA terá o prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de assinatura do contrato, para disponibilizar a solução tecnológica em pleno funcionamento, já inclusos os prazos de levantamentos e análises necessários para abastecer a base de dados, bem como testes e ajustes apontados pela CONTRATANTE.

5.1.1. Em no máximo 30 dias corridos, a partir da data de assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar a solução para testes pela fiscalização do contrato.

5.1.2. A CONTRATANTE terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para aprovar ou apresentar ajustes necessários.

6. TREINAMENTO

6.1. Deverá ser realizado **treinamento**, presencial ou telepresencial, com carga horária necessária para que os usuários de todos os tipos de perfis a serem concedidos tenham os conhecimentos necessários para uso da plataforma.

6.2. É responsabilidade da CONTRATADA **capacitar, às suas custas, todos os seus colaboradores** na utilização da ferramenta.

7. PROVA DE CONCEITO (PoC)

7.1. Convocação: A licitante detentora do menor lance e classificada provisoriamente em primeiro lugar poderá, a critério do Pregoeiro, ser convocada para realização de PoC, de forma virtual (por meio da plataforma Zoom, Google Meet ou similar) ou presencial (em Porto Velho/RO). A convocação terá antecedência mínima de **5 (cinco) dias úteis**, visando a aferir o atendimento de requisitos e funcionalidades mínimas da solução tecnológica.

7.2. Realização: A PoC será realizada por equipe técnica da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE.

7.3. Escopo da Verificação: A PoC aferirá o atendimento das funcionalidades descritas nos agrupamentos 1 a 7 da tabela do item 4.5 deste documento.

7.3.1. Deverá ser demonstrado que é passível de customização os agrupamentos 8 a 26 do item 4.5 deste documento.

7.4. Custos: Todas as despesas decorrentes de participação na PoC são de responsabilidade das licitantes.

7.5. Resultado: A equipe técnica da CONTRATANTE elaborará relatório com o resultado da PoC.

7.5.1. Se o relatório indicar conformidade, a proposta será aceita e a licitante declarada vencedora.

7.5.2. Caso seja indicado que a solução foi aprovada com ressalvas, a licitante deve realizar os ajustes necessários e disponibilizá-la para testes complementares, no prazo de, no mínimo, **5 (cinco) dias úteis**.

7.5.3. Caso o novo relatório indique a não-conformidade, a proposta da licitante será recusada.

7.5.4. No caso de recusa, a próxima licitante classificada será convocada.

7.6. Dispensa da PoC: A PR/RO poderá, a seu critério e excepcionalmente, dispensar a realização da PoC caso a solução tecnológica apresentada pela licitante vencedora tenha sido aprovada pela PR/RO ou por órgão integrante da Administração Pública, mesmo que em contratação anterior.

7.7. Itens Específicos a Serem Testados na PoC:

7.7.1. Requisitos de Acessibilidade:

7.7.1.1. Acesso à solução tecnológica por meio de aplicação web compatível com Google Chrome.

7.7.1.2. Acesso à solução tecnológica por meio de aplicação web compatível com Safari.

7.7.1.3. Acesso à solução tecnológica por meio de aplicação web compatível com Microsoft Edge.

7.7.1.4. Acesso à solução tecnológica por meio de aplicativo mobile com sistema operacional Android.

7.7.1.5. Acesso à solução tecnológica por meio de aplicativo mobile com sistema operacional iOS.

7.7.2. Requisitos de Disponibilidade:

7.7.2.1. Disponibilidade da solução tecnológica mínima de **99,5%** do período de tempo utilizado para aplicação da PoC.

7.7.2.2. Desempenho medido por tempo de resposta (RESPONSE TIME TESTING) correspondente a até **5 (cinco) segundos para 25 solicitações de serviços (chamados)** na aplicação web.

7.7.2.3. Desempenho medido por tempo de resposta (RESPONSE TIME TESTING) correspondente a até **5 (cinco) segundos para 25 solicitações de serviços (chamados)** no aplicativo mobile.

7.7.3. Requisitos de Segurança:

7.7.3.1. Site de hospedagem da solução tecnológica com certificado SECURE SOCKETS LAYER.

7.7.3.2. Solução tecnológica resistente a CROSS-SITE REQUEST FORGERY.

7.7.3.3. Solução tecnológica resistente a CROSS-SITE SCRIPTING.

7.7.3.4. Solução tecnológica resistente a INJECTION.

7.7.3.5. Acesso às funcionalidades da solução tecnológica de acordo com perfis de usuários.

7.7.4. Requisitos de Funcionalidade:

7.7.4.1. Acesso à solução tecnológica por meio de login e senha pessoal.

7.7.4.2. Cadastramento de gestores e usuários na solução tecnológica por meio da aplicação web.

7.7.4.3. Solicitação de serviço por meio da aplicação web e do aplicativo mobile.

7.7.4.4. Acompanhamento de solicitações de serviço e de atendimentos em andamento, por meio da aplicação web e do aplicativo mobile, incluindo imagem.

7.8. Cancelamento de solicitações de serviço por meio da aplicação web e do aplicativo mobile.