

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

REQUISIÇÃO nº 032/2024

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA nº 005/2024 VISAN

1. Descrição da necessidade da contratação, considerado o problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público:

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Videira – VISAN, autarquia municipal, tem como fim primordial atender as necessidades referente ao abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Videira, prestando serviços de qualidade e com agilidade, além de promover e disponibilizar para a população o amplo acesso a informações e serviços públicos, através de meios eletrônicos, com os serviços disponíveis nos portais oficiais da autarquia, contendo emissão de segunda via de faturas, transparência, ouvidoria, SIC, controladoria, processo seletivo, diário oficial, carta de serviços, entre outros.

Esta autarquia já conta com um website, porém o mesmo encontra-se defasado em termos tecnológico, sendo imprescindível a criação de um novo website para a VISAN, que possamos obter os seguintes resultados;

Com a rápida evolução das tecnologias web, é essencial manter o website atualizado para garantir compatibilidade com os navegadores mais recentes e garantir um desempenho ideal. Uma atualização é necessária para utilizar recursos mais recentes que melhoram a experiência do usuário e a eficiência do website.

Websites mais antigos podem estar vulneráveis a ataques cibernéticos devido a falhas de segurança em tecnologias desatualizadas. A criação do novo website visa incluir medidas de segurança mais robustas, garantindo a segurança dos dados dos usuários.

Com o aumento do uso de dispositivos móveis, é fundamental que o website seja responsivo e compatível com dispositivos móveis. A atualização irá garantir que o website funcione corretamente em smartphones e tablets, proporcionando uma melhor experiência ao usuário.



A criação do novo website permitirá a implementação de novos recursos e funcionalidades que melhorará e facilitará a experiência do usuário, garantindo que o site esteja otimizado e funcionando de forma eficiente.

Considerando ainda que as leis e regulamentos relacionados à privacidade e segurança de dados estão em constante evolução, é necessário a atualização para garantir que o website esteja em conformidade com as regulamentações mais recentes, evitando possíveis penalidades e problemas legais.

Diante ao exposto é necessária a contratação de empresa especializada para a criação, desenvolvimento, configuração, cadastro de conteúdo, implantação e hospedagem de website institucional para a VISAN, para que assim, possamos obter os resultados esperados, bem como disponibilizar à população a comodidade de acesso aos mais variáveis serviços bem como o acesso à informações, permitindo transparência pública, agilidade, e eficiência.

2. Demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual, sempre que elaborado, de modo a indicar o seu alinhamento com o planejamento da Administração:

Em consulta ao Plano de Contratações Anual do ano de 2024, não restou verificada a sua previsão, o qual restará inserida a solução apresentada pelo presente Estudo Técnico Preliminar, considerando o interesse público demonstrado na solução.

3. Requisitos da Contratação:

Para atendimento da demanda desta autarquia será necessário a contratação de empresa para criação, desenvolvimento, configuração, cadastro de conteúdo e implantação de website institucional para a VISAN em formato licença de uso, com layout em formato responsivo, contendo plataforma de administração simultânea para mais de um usuário e carta de serviços, conforme detalhamento abaixo:

1. Portal Website opções e módulos necessários:

ACESSIBILIDADE



- Texto A+ A-, Contraste, Navegação pelas teclas Tab, Alt+ ...e Mapa do site.

CAPA DO SITE

- Opção de cadastro de banners ilimitados no topo da capa, com mecanismo automático de troca de banners. Banners contendo mecanismo de mudar de banner arrastando com o mouse e ou por touch e possuírem a opção de cadastro de imagem quadrado para visualização em celulares para melhor visualização do banner e conteúdo nele divulgado.
- Deverá possuir mecanismo para escolha de ordem de visualização e opção de cadastro de links de direcionamento interno e externo.
- Destaque do link para o usuário retirar a segunda via da fatura.
- Deverá possuir opção de cadastro de destaque para os principais 16 serviços de autoatendimento, contendo: Ícone, nome do serviço e breve descritivo com direcionamento administrável para a página respectiva. Nestes itens deverá possuir a opção de escolha de ordem que os mesmos irão aparecer conforme necessidade, com opção de mudança de ordem posteriormente.
- Destaque dos telefones de atendimento e de plantão e horários de atendimento.
- Destaque das 3 últimas notícias cadastradas no site. Contendo imagem principal da notícia, título, texto breve e link para ler a notícia respectiva na íntegra.
- Pop up (Texto para avisos de falta de água) identificando desligamento programado e ou interrupções no abastecimento devendo conter: Data, hora de início, hora aproximada de final, bairros e motivo do desligamento.
- Link de direcionamento para a Agência Reguladora.
- Link de direcionamento para o site da Prefeitura do município.
- Link de direcionamento para o Plano de Municipal de Saneamento Básico.
- Adequação contendo Aviso relacionado à lei de LGPD.
- Destaque para chat de atendimento direto pelo WhatsApp, que ao clicar abre direto a conversação sem necessidade de salvar o número.

INSTITUCIONAL



- **Sobre a Visan:** Página contendo opção de cadastro de texto com a história, missão, visão e valores. Contendo imagem da fachada do novo local de atendimento.
- **Responsabilidade Socioambiental:** Página contendo opção de cadastro de textos sobre política ambiental e política social e imagens relacionadas.
- **Projetos Socioambientais:** Página destinada ao cadastro de todos os projetos, contendo: Título do projeto, texto, imagem principal e opção de cadastro de imagens adicionais referentes ao projeto.

ATUAÇÃO / ÁGUA

- **Captação da água / Manancial** - Opção de cadastro de imagem do local onde é feito a captação contendo textos descritivos sobre a captação e manancial.
- **Tratamento** - Opção de cadastro de imagem do local onde é feito o tratamento, contendo textos descritivos sobre o tratamento.
- **Distribuição da água** - Opção de cadastro texto e imagem do local onde é feito a distribuição.

- **Processos e etapas no tratamento da água**

Página deverá conter textos explicativos subdivididos sobre cada etapa abaixo relacionada:

- Coagulação, Floculação, Decantação, Desinfecção, Fluoretação, Correção de PH
- **Estação de Tratamento de água** – Contendo opção de cadastro de Imagem do local Endereço completo, Capacidade de Tratamento, Quantidade de usuários atendidos e vídeo de apresentação.

ATUAÇÃO / COLETA DE RESÍDUOS

- Página com opção de cadastro de texto de apresentação dos serviços e sobre o aterro sanitário
- Opção de cadastro dias de coleta de matérias recicláveis
- Opção de cadastro dias de coleta do lixo orgânico
- O que É RECICLÁVEL e o que NÃO É RECICLÁVEL? Com opção de cadastro de imagens ilustrativas para divulgação e entendimento.

SERVIÇOS ONLINE / AUTOATENDIMENTO



Separados pelas seguintes categorias/páginas e ou módulos:

- **2ª via fatura:** Link com direcionando ao sistema interno existente.
- **Certidão anual de débitos:** Link com direcionando ao sistema interno existente.

- **Conheça sua fatura:** Página com opção de cadastro de imagem da fatura e texto explicativo referente a cada campo que a fatura possui.

- **Tabelas tarifárias** - Página com contendo opção de cadastro de texto descritivo e as seguintes opções abaixo, divididas em:

Tarifas de água: Deverá conter a opção em formato de (planilha editável, contendo linhas e colunas) para cadastro e edição de valores e informações.

Tarifas de Resíduos Sólidos: Deverá conter a opção em formato de (planilha editável, contendo linhas e colunas) para cadastro e edição de valores e informações.

Tarifas de ligação de água: Deverá conter a opção em formato de (planilha editável, contendo linhas e colunas) para cadastro e edição de valores e informações.

Tarifas dos serviços: Deverá conter a opção de cadastro de arquivos em pdf e para ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Ao pdf ser aberto em nova aba, deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo..

Tarifas de infrações: Deverá conter a opção de cadastro de arquivos em pdf sendo que para ser visualizado deverá ser aberto gerando nova aba, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo.

Documentos gerais: (Resolução, estudo tarifário, nota técnica...): Deverá conter a opção de cadastro de títulos e arquivos em pdf sendo que para ser visualizado deverá ser aberto gerando nova aba, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo.

- **Informações sobre a leitura:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos e imagem de como é feita a leitura.



- **Solicitar nova ligação:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, listagem de documentos necessários e informações necessárias.
- **Solicitar religação:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, listagem de documentos necessários.
- **Desligamento solicitado:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, listagem de documentos necessários e regras.
- **Mudança de ligação:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, listagem de documentos necessários.
- **Atualização de cadastro:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, listagem de dados que podem ser atualizados.
- **Transferência de titularidade:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos, regras para a transferência pessoa física e jurídica.
- **Débito automático:** Página deverá conter a opção de cadastro de textos explicativos, vantagens, como incluir a fatura em débito automático e cadastro de logo dos bancos conveniados.
- **Locais para pagamento:** Página com identificação dos bancos conveniados por meio de imagem de logo das mesmas e tipo de serviço oferecido.
- **Data de vencimento:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos e opção de datas disponíveis.
- **Tarifa social:** Página deverá conter opção de cadastro de textos explicativos sobre o que é, quem tem direito. Conter opção de cadastro de títulos e arquivos em pdf, sendo que para ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Ao pdf ser aberto em nova aba, deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo.
- **Parcelamento da Fatura:** Página contendo opção de cadastro de textos explicativos e opções disponíveis.
- **Identificando vazamentos:** Página contendo opção de cadastros separados para cada tipo de vazamento, contendo opções de cadastro de título, imagem e textos explicativos para facilitar que o usuário identifique o tipo de vazamento.



- **Entenda seu hidrômetro:** Página contendo opção de cadastro de texto e imagem ilustrativa sobre os itens do hidrômetro.
- **Abertura de Processos:** Página contendo link de direcionamento ao local indicado.
- **Consulta de Processos:** Página contendo link de direcionamento ao local indicado.
- **Denuncie anonimamente:** Página contendo imagem sobre a campanha, textos descritivos e formulário para envio da denúncia sobre ligações irregulares e ou fraudes, sem campos obrigatórios de identificação.

INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

Desligamento programado: página contendo opção de cadastro de informações como data de início, hora de início, data e hora final, bairros afetados e motivo do desligamento.

Qualidade da água: Página com opção de cadastro de textos e divulgação das tabelas de análises mensais, contendo as seguintes informações:

Controle de qualidade da água: Deverá conter opção de cadastro de texto explicativo e imagem.

Parâmetros de potabilidade: Deverá conter a opção em formato de planilha editável (contendo linhas e colunas) para cadastro e edição de informações.

Relatórios de qualidade da água mensal: (Divulgação referente aos meses do ano vigente)

Deverá conter a opção de cadastro de títulos e arquivos em pdf sendo que para ser visualizado deverá ser aberto gerando nova aba, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo.

Relatórios de qualidade da água anual (Divulgação referente de no mínimo dos 5 anos retroativos)

Deverá conter a opção de cadastro de títulos e arquivos em pdf sendo que para ser visualizado deverá ser aberto gerando nova aba, mantendo o site aberto, evitando



desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo.

Modelo de contrato de prestação de serviços de abastecimento de água – Deverá ter a opção de ser visualizado o arquivo abrindo em nova aba quando selecionado, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo e salvar o documento.

Manual do usuário - Contendo arquivo para visualização abrindo em nova aba e ou baixar arquivo em pdf.

Manual Padronização do hidrômetro: Página deverá conter informações sobre a padronização, conteúdo texto e imagens ilustrativas.

Processos de Engenharia: Deverá conter a opção de cadastro de textos e links. Opção de cadastrar documentos em word, pdf

excel abrindo em nova aba quando selecionado, mantendo o site aberto, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir que o usuário efetue download do arquivo e salvar o documento.

CONSUMO CONSCIENTE

- **Dicas** - Deverá conter a opção de cadastro de dicas de economia e uso da água com responsabilidade, por meio

de cadastro separados por dica, contendo imagem, títulos e texto. Ex: economia de água na hora de escovar os dentes, na hora do banho, ao lavar roupas...

- **Limpeza de caixa d'água** Contendo instruções para limpeza de caixa d'água

- **Perguntas e respostas** - Página deverá conter opção de cadastro de perguntas e respostas frequentes. Contendo: Título da pergunta, texto de resposta.

Obs: Deverá possuir opção de cadastro de novas opções administráveis

TRANSPARÊNCIA

Páginas abaixo serão separadas por:

LEGISLAÇÃO

Páginas com opção de cadastro de conteúdo, contendo título, texto e arquivo em pdf.



Com opção de visualizar, salvar e ou baixar o documento em formato PDF.

Página com opção de cadastro de categorias e documentos separadamente como:

Normativas e Resoluções

Leis municipais

Leis nacionais

PMAE

Deverá conter opção de cadastro de arquivos separados por categoria, contendo título e arquivo em pdf, sendo que para o arquivo ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto na aba lateral, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Ao pdf ser aberto em nova aba, deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo.

LICITAÇÕES

Deverá conter link de direcionamento ao local indicado

TRANSPARENTE

Deverá conter link de direcionamento ao local indicado

QUADRO DE PESSOAL

Deverá conter link de direcionamento ao local indicado

CONCURSOS / PROCESSOS SELETIVOS

Página deverá conter opção de cadastro de concursos e processos seletivos separadamente, contendo opção de cadastro de texto explicativo sobre o concurso/processo seletivo.

Opção de cadastro de títulos e documentos em pdf, exemplo: edital, retificações, atos, gabaritos e etc, sendo que para o arquivo ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto na aba lateral, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site.

Deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo.- Deverá conter link e informações com opção de cadastro de link de direcionamento ao site da empresa responsável pelo concurso/processo seletivo.

NOSSOS NÚMEROS



Página destinada ao cadastro de:

- Número de ligações
- Número da população atendida
- Principais Indicadores SNIS
- Volume de água produzido
- Outros a serem definidos

SISTEMA/ CARTA DE SERVIÇOS (DESCRIÇÃO DETALHADA)

Instalação, configuração e cadastro de serviços no sistema (Sistema online de serviços e informações)

Referência na lei: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm

a) Sistema deverá possuir seletor de busca por categorias, exemplo: ÁGUA / ESGOTO e posterior por título do serviço relacionado às categorias.

b) A apresentação dos serviços será de 6 serviços com paginação, organizados por ordem alfabética dos títulos.

c) Nesta apresentação inicial irá conter título, categoria, setor responsável, texto breve do que é, destaque dos meios de solicitação/atendimento (por meio de links).

- Opção de busca por seletores. (Categoria e título do serviço).
- Opção de busca pelo título do serviço por meio de digitação (lupa).
- Destaque dos meios de atendimento principal.
- Destaque dos meios de contatos com a ouvidoria.
- Destaque Lei Federal 10.048 / 2000 e prioridades de atendimento

d) Após ser selecionado o serviço desejado irá abrir nova página com todos os campos abaixo relacionados administráveis:

e) Os campos que não tiverem informação cadastrada não deverão aparecer o título do campo relacionado, pois alguns serviços poderão no momento do cadastro não ter informação para cadastro. Deverão conter opção de editar conteúdo posterior nos campos já cadastrados e nos que não havia conteúdo.

f) Campos individuais necessários para cadastro de conteúdo relacionado ao serviço:



• Título do serviço: (Campo para cadastro de título servirá para a opção de pesquisa por seletor e busca digitada).

• O que é? (Texto explicativo completo sobre o serviço)

• Quem pode solicitar e ou quando solicitar? (Campo para cadastro de texto individual).

• Setor responsável (Campo para cadastro de texto individual).

• Horário de atendimento do setor: (Campo para cadastro de textos individuais).

• Meio de solicitação / atendimento: (Deverá conter ícones automáticos quando cadastrado texto relacionado) Exemplo: presencial, (ícone automático identificando como presencial + texto administrável), atendimento por telefone (ícone automático identificando telefone + texto administrável), atendimento online (ícone automático identificando como online + texto administrável), atendimento por e-mail (ícone automático identificando como e-mail + texto administrável),

Observação: Os serviços que não tiverem algum tipo de atendimento cadastrado, não deverão aparecer.

• Regras e documentações exigidas: (Campo para cadastro de texto individual).

• Tempo estimado de espera no atendimento: (Deverá conter ícones identificando tempo + campo para cadastro de textos individuais).

• Previsão de prazo máximo para realização do serviço: (Campo para cadastro de texto individual).

• Principais etapas do serviço e ou formas de prestação do serviço: (Campo para cadastro de texto individual das etapas relacionadas ao serviço).

• Valor do serviço: (Campo para cadastro de texto individual).

• Informações adicionais: (Campo para cadastro de texto individual).

• Legislação e arquivos relacionados: (Campo para cadastro de PDFs contendo título dos pdfs e opção de visualizar abrindo em nova aba).

• Opção de link para o sistema de atendimento online existente. (Opção de cadastro de link) (Sistema de consulta e acompanhamento de solicitações por protocolo de acompanhamento).



- Opção de imprimir: Deverá selecionar as informações relacionadas ao serviço que está sendo visualizado para impressão.

- Opção de busca: Pelo título do serviço por meio de digitação (lupa).

- Destaque perguntas e respostas (Com opção de direcionamento para página FAQ do site).

- Destaque dos meios de atendimento principal. (Telefones, e-mail, horário de atendimento e endereço).

- Destaque dos meios de contatos com a ouvidoria. (Telefones, e-mail, horário de atendimento e endereço).

- Destaque Lei Federal 10.048 / 2000 e prioridades de atendimento (Portadores de Deficiência, idosos, Gestantes e lactantes, Pessoas com criança de colo).

- **IMPORTANTE: Cadastrar inicialmente até 100 tipos de serviços** no sistema

- OBS: Possuir opção ilimitada para cadastro de serviços.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO / FORMULÁRIO INTERLIGADO AO SISTEMA CARTA DE SERVIÇO

a) Sistema geração de formulários automáticos para cada serviço cadastrado no sistema de carta de serviços.

b) Deverá gerar formulário automático individual para cada serviço, com perguntas padrão sobre os serviços.

c) Contendo o nome do serviço para identificação, retorno ao cliente e melhoria.

d) Todos os formulários serão enviados automaticamente para o e-mail do responsável pelo setor de qualidade dos serviços.

e) Deverão gerar estatísticas de satisfação dos usuários (ranking e progressão)

f) Dados do formulário:

- Preenchimento de dados: Nome, CPF, telefone e e-mail

g) Perguntas com opção de escolha:

- As informações disponíveis neste site foram suficientes para você? Opções para escolha: Sim/ Parcialmente / Não

- Sua solicitação foi atendida? Opções para escolha: Sim / Parcialmente / Não



- Como você avalia o atendimento por e-mail? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
- Como você avalia o atendimento por telefone? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
- Como você avalia o atendimento presencial? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
- Você foi atendido no prazo previsto? Opções para escolha: Sim / Não
- Como você avalia o ambiente no local de atendimento? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
- A equipe de atendimento presencial foi útil para as suas necessidades? Opções para escolha: Sim / Parcialmente / Não
- Você se sentiu à vontade para falar sobre seu problema com o profissional que lhe atendeu? Opções para escolha: Sim / Parcialmente / Não
- Como você avalia a qualidade do serviço? Opções para escolha: Excelente / Bom / Regular / Ruim / Péssimo
- Qual seu grau de satisfação com o serviço? Opções para escolha: Muito satisfeito / Satisfeito / Pouco satisfeito / Insatisfeito
- Você acha importante ter esse canal mais interativo com foco na melhoria da qualidade de nossos serviços? Opções para escolha: Sim / Não
- h) Perguntas com opção de digitação de textos:
 - Você tem alguma sugestão de melhoria nas informações disponíveis neste site? Caixa para digitação de texto
 - Você tem alguma sugestão de melhoria para este serviço? Caixa para digitação de texto
- **As informações preenchidas no formulário serão enviadas ao e-mail do responsável do setor, para providenciar retorno ao cliente e ou avaliação para melhoria no atendimento.**

FORMULÁRIO REGISTRE SUA DÚVIDA, RECLAMAÇÃO E OU SUGESTÃO COM PREENCHIMENTO DE DADOS:

- Nome, CPF, telefone e e-mail.



j) Perguntas com opção de escolha:

• Marque os temas abaixo se estiverem relacionados à sua dúvida, reclamação e ou sugestão.

- () Não encontrei o serviço que queria
- () Informações insuficientes
- () Informações incoerentes
- () Sistema lento ou indisponível
- () Dúvidas
- () Sugestão
- () Reclamação
- () Outros

Relate com detalhes sua dúvida ou dificuldade para que possamos fazer o correto diagnóstico e poder lhe auxiliar. Caixa para digitação de texto.

• As informações preenchidas no formulário serão enviadas ao e-mail do responsável do setor, para providenciar retorno ao cliente e ou avaliação para melhoria no atendimento.

NOTÍCIAS E EVENTOS

Deverá conter opção de cadastro de notícias: contendo data da notícia, imagem principal, título da notícia, texto e seleção de tag ou categoria.

Deverá conter opção de cadastro de álbum imagens adicionais referentes à notícia com opção de ampliação ao clicar para ser visualizado.

Deverá possuir mecanismo para quando a notícia não possuir imagem principal e ou não for cadastrada imagem deve ser utilizado mecanismo que efetue o cadastro de imagem padrão com a logo automaticamente.

Deverá conter opção de cadastro de tags / categorias, exemplo: Água, Esgoto, Obras, Manutenções...

A apresentação das notícias será por ordem de data mais recente.

Na página principal de apresentação das notícias, deverá ser apresentado 9 (nove) notícias por página, contendo paginação para ser visualizado as demais notícias. Visando desta forma não ficar extensa a rolagem para visualização.



Na página notícias deverá possuir mecanismo de busca pelo título da notícia, visando a localização rápida da notícia.

Na página notícias deverá possuir mecanismo de busca e apresentação das notícias por tag ou categorias, exemplo: Água, Esgoto, Obras, Manutenções.

GALERIA DE VÍDEOS

Deverá conter opção de cadastro de todos os vídeos relacionados, contendo imagem, título, texto e link do vídeo.

Deverá possuir mecanismo de visualização em todos os vídeos contidos no site de ao clicar para visualizar o vídeo o mesmo deve expandir em tela cheia abrindo sobreposto ao site sem ser direcionado para outro local.

INFORMATIVOS

Página deverá conter opção de cadastro de todos os informativos existentes, contendo opção de cadastro de imagem principal de apresentação e título.

Deverá conter opção de cadastro de arquivo em pdf, sendo que para o arquivo ser visualizado deve abrir nova aba mantendo o site aberto na aba lateral, evitando desta forma que o usuário se confunda e não retorne ao site. Deverá permitir ao usuário efetuar download do arquivo

PROJETOS SOCIAIS

Página com opção de divulgação dos programas socioambientais realizados, tais como exemplo: Palestras nas escolas, entre outros. Contendo opção de cadastro de imagem principal relacionado ao programa, título, texto breve e link para ler a matéria respectiva na íntegra. Com opção de cadastro de imagens adicionais.

CONTATO

- Destaque dos telefones de atendimento.
- Destaque do telefone de plantão.
- Destaque dos horários de atendimento.
- Divulgação dos e-mails dos departamentos.
- Mapa de localização linkado ao Google Maps da sede.
- Divulgação de redes sociais como: Facebook, Instagram, Youtube.



- Deverá conter formulário de contato com no mínimo os seguintes campos: Nome, e-mail, assunto, setor, telefone, estado, cidade e mensagem.

No formulário de contato deverá ter a opção de cadastro de setores administráveis contendo nome do setor e e-mail a ser encaminhado os dados preenchidos no formulário, exemplo: atendimento, compras, financeiro, jurídico.

- Política de privacidade: Possuir mecanismos de ser obrigatório concordar com a Política de privacidade para envio de dados preenchidos no formulário contato do site em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados.

- Recaptcha: Possuir mecanismo de recaptcha no formulário contato do site mantendo segurança e evitando envio de spam.

- Página deverá conter divulgação de telefone, endereço, e-mail, horários de atendimento e mapa de localização linkado ao Google Maps da ETA

CHAT DE ATENDIMENTO WHATSAPP

Destaque de chat de atendimento direto pelo WhatsApp, contendo mecanismo de o usuário clicar no ícone e ir direto para a conversação sem necessidade de cliques adicionais e ou salvar o número. Visando proporcionar agilidade e objetividade no atendimento dos usuários.

2. Cadastro de conteúdo até a publicação / módulos portal website saneamento

Cadastro completo de conteúdo e documentos existentes no site atual e cadastro de conteúdo e documentos a serem acrescentados em notícias e em todos os módulos descritos.

3. Cadastro de conteúdo até a publicação / módulos sistema carta de serviços

Cadastro completo de conteúdo e documentos necessários relacionados aos serviços no item 2. Carta de Serviços. Totalizando a **média aproximada de 100 cadastros** a serem inseridos até a sua publicação.

Deverá possuir opção ilimitada para cadastro de serviços.



4. Descrição dos itens inclusos LGPD:

a) Política de Privacidade e Cookies

Página administrável contendo textos explicativos sobre a política de privacidade e informações relacionadas e contendo informações sobre cookies.

b) Aviso sobre política de Privacidade e Cookies

Site terá em destaque aviso que Usamos cookies para personalizar e melhorar sua experiência em nosso site. Ao usar o nosso site, você concorda com o uso de cookies. Para saber mais acesse a nossa [política de privacidade](#).

d) Sobre o formulário [fale conosco](#).

Deverá ter opção obrigatória de aceitar e concordar com a política de privacidade do site para poder enviar formulário preenchido com dados do usuário.

DESCRIÇÃO DETALHADA DEMAIS ITENS:

5. Sistema administrável

O website deverá possuir plataforma de administração simultânea para mais de um usuário para cadastro, alteração e ou exclusão de conteúdo e informações contidas no website.

6. Tecnologias utilizadas

O site deverá ser desenvolvido com normas técnicas atuais, deixando o site apropriado para buscadores encontrarem o site de uma forma mais rápida.

- a) O Layout será elaborado com as tecnologias CSS
- b) HTML para desenvolvimento de hipertexto;
- c) Java Script e AJAX para interações, ações e animações básicas;
- d) Técnicas de Usabilidade e Acessibilidade para melhor navegação no site;
- e) PHP como linguagem de servidor para processamento interno;
- f) MySQL ou SQL Server como banco de dados preferenciais.
- g) **Não serão aceitos sites em wordpress e ou que necessitem de atualizações periódicas, isentando a contratante de gastos adicionais.**



7. Implantação e cadastro inicial de conteúdo no site e documentos até sua publicação:

- Desenvolvimento de 2 banners para capa do site.
- Cadastro inicial de conteúdo necessário, (existente e não existente no site atual) em todas as páginas até a publicação do site.
- Criação e ou sugestão de textos em todas as páginas do site.
- Desenvolvimento de imagens ilustrativas necessárias.

8. Serviço de hospedagem do portal website saneamento e sistema carta de serviços.

- Hospedagem em nuvem com Certificação SSL (Domínio seguro).
- Servidor de banco de dados MySQL instalado e configurado.
- Ambientes de desenvolvimento PHP, JAVA e Perl instalados.
- Hospedagem do site e e-mails em local seguro e monitorado.
- Suporte técnico com profissionais experientes e capacitados.
- Possuir no mínimo processamento de 16 GB de Memória RAM DDR4, 4 CPU Intel Xeon 2.
- A solução deverá possuir o **espaço em disco de no mínimo 50GB de armazenamento de banco de dados das informações**
- Suporte aos e-mails via e-mail, contato telefônico e via WhatsApp humanizado, não serão aceitos atendimento por chatbots.
- Suporte via acesso remoto Anydesk.
- Suporte para eventuais manutenções corretivas, se necessário.
- Garantia de funcionamento dos serviços.
- Licença de uso do portal website, sistema administrativo e sistema carta de serviços.

4. Estimativas das quantidades para a contratação, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte, que considerem



interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala:

Considerando a necessidade da autarquia, será necessário a contratação de um serviço de desenvolvimento do Website institucional, conforme descrito acima, bem como 12 meses do serviço de hospedagem/licença de uso.

5. Levantamento de mercado, que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar:

Para a execução do referido serviço, temos a alternativa da criação do site através de servidores próprios ou a contratação de uma empresa especializada.

Considerando que atualmente não possuímos em nosso quadro de pessoal profissional com a formação e conhecimento necessário para criação de website, bem como a contratação de um servidor especificamente para este fim não seria economicamente viável devido à baixa demanda na autarquia, a opção mais eficaz economicamente é a contratação de uma empresa especializada.

6. Estimativa do valor da contratação, acompanhada dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, que poderão constar de anexo classificado, se a Administração optar por preservar o seu sigilo até a conclusão da licitação:

Devido o detalhamento do serviço a ser contratado, foi realizada a pesquisa de preços diretamente com fornecedores, os quais foram selecionados através de pesquisas pela expertise na criação de website de outras empresas e autarquias de saneamento.

Após análise detalhada dos preços obtidos, chegou-se ao menor valor, o qual foi apresentado pela empresa Micronec, sendo o valor unitário/total de R\$ 10.520,00 para o item 01 e o valor unitário de 450,00 mensal para o item 02, sendo que este será contratado por 12 meses com o valor total de R\$ 5.400,00, totalizando o valor de R\$15.920,00 para a contratação em tela.



7. Descrição da solução como um todo, inclusive das exigências relacionadas à manutenção e à assistência técnica, quando for o caso:

Por meio da contratação de empresa especializada para o desenvolvimento de website institucional e hospedagem do mesmo a VISAN tem o intuito de adequar, modernizar e dinamizar a comunicação por meio da Internet visando fornecer uma ferramenta com mais recursos de informação e prestação de serviços aos munícipes, de forma a atender as exigências da Agência Reguladora - ARIS, Lei Federal n.º 2.257/2011 (Lei de Acesso Informação) e as demais que regulamentam os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Tais objetivos exigem que os sistemas e serviços oferecidos tenham um conjunto de funcionalidades inerentes ao setor público.

8. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação:

Para que não haja prejuízo a Administração Pública, os itens serão agrupados em lote único, visto que a natureza dos itens é idêntica e pertencem a um mesmo nicho de mercado, não resultando assim em prejuízo ao caráter competitivo do certame.

9. Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis:

Com a referida contratação pretende-se reduzir custos operacionais com ampliação física do atendimento ao público proporcionando à população a comodidade de acesso a uma ampla gama de serviços, bem como a total transparência de informações da autarquia, visando assegurar a agilidade e eficiência na entrega dos serviços disponibilizados por meio dessa ferramenta.



10. Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato, inclusive quanto à capacitação de servidores ou de empregados para fiscalização e gestão contratual:

Recomenda-se a realização de reunião entre a direção desta autarquia, juntamente com preposto da empresa, de modo a demonstrar as necessidades e as expectativas para a execução dos serviços.

11. Contratações correlatas e/ou interdependentes:

Na solução apresentada, não serão necessárias contratações correlatas.

12. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina:

Considerando a necessidade apresentada, a melhor solução está na contratação de empresa especializada para o desenvolvimento e hospedagem do site institucional da VISAN. A solução apresenta a viabilidade técnica, bem como fornecedores capazes de atender a necessidade da autarquia.

13. Documentos anexos ao ETP:

- ✓ Anexo 1 – formulário de pesquisa de preço;
- ✓ Anexo 2 – Termo de Referência;

Camila Strapazon
Setor de Compras

