PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DO JORDÃO

Secretaria Municipal de Tecnologia, Inteligência e Inovação

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para fornecimento, implantação e consultoria de Solução Integrada em formato SaaS (Software as a Service) para divulgação de informações oficiais, serviços ao cidadão e transparência municipal, englobando o desenvolvimento e gestão de Portal Institucional, Sistema de Intermediação de Vagas de Emprego (PAT), sistema de Diário Oficial Eletrônico, Ouvidoria, SIC, Zeladoria, Aplicativos Móveis nativo (iOS e Android) e os respectivos serviços de Hospedagem em nuvem, conforme especificações, integrações e níveis de serviço exigidos na documentação técnica desse processo.

2 - DA ENTREGA E VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.1. Conforme consta na lei de licitações (14.133/21), em seu capítulo II, seção I, artigo 18, a contratação desse serviço seguirá apuração anual, ficando proibida recomposição financeira do contrato em prazos inferiores a 12 (doze) meses, salvo em situações de mudança de escopo limitando-se aos parâmetros delimitados pelas legislações vigentes. A cada eventual renovação por igual período, fica definido que o reajuste financeiro estará limitado ao IPCA (Índice de preços ao consumidor amplo) ou índice oficial que venha a substituí-lo com objetivo exclusivo de recomposição inflacionária. O contrato será firmado com prazo de 12 (doze) meses, renovável seguindo a limitação decenal caso seja de interesse mútua das partes, conforme artigos 106 e 107 da lei de licitações.

IMPORTANTE: Caso haja renovação, apenas o item 2 da tabela 4.1. deste edital (Serviços contínuos) serão renovados. O item 1 da referida tabela trata de custos pertinentes apenas à implantação, não se justificando incidência sobre eventuais renovações.

2.2. Por serem serviços no formato SaaS, com a grande maior parte dos serviços envolvendo as plataformas já prontas dos fornecedores, sem relevantes desenvolvimentos sob medida, a entrega deverá ocorrer em até **10 (dez) dias**, a contar da contratação, contemplando os serviços:

- Migração de dados dos antigos sistemas;
- Disponibilização de aplicativos Apple e Android;
- Entrega e configuração do novo ambiente;
- Treinamento presencial;
- Inícios dos serviços complementares, conforme especificado nos itens 4 e 5 desse documento.

3 - DAS OBRIGAÇÕES

3.1. CABERÁ AO MUNICÍPIO:

3.1.1. Permitir acesso dos empregados da Contratada às dependências da Prefeitura Municipal para a execução do objeto;

3.1.2. Impedir que terceiros executem o objeto;

3.1.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada para a execução do objeto;

3.1.4. Rejeitar o objeto caso não apresentem condições adequadas;

3.1.5. Solicitar a reexecução do objeto, mediante comunicação a ser realizada pela Setor Requisitante;

3.1.6. Comunicar à Contratada, qualquer irregularidade na execução do objeto e interromper o mesmo se for o caso;

3.1.7. Solicitar, por intermédio de Autorização de Fornecimento expedida pela Gerência de Compras deste órgão, a execução do objeto;

3.1.8. Efetuar o pagamento conforme especificado no contrato.

3.2. CABERÁ À CONTRATADA:

3.2.1. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução, tais como: salários; seguros de acidentes; taxas, impostos e contribuições; indenizações; vale refeição; vale transportes e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo governo;

3.2.2. Manter os seus empregados sujeitos às normas disciplinares da Prefeitura Municipal, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão;

3.2.3. Manter, ainda, os seus empegados identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares da Prefeitura Municipal;

3.2.4. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da Prefeitura Municipal;

3.2.5. Responder pelos danos causados diretamente à Prefeitura Municipal o e/ou aos patrimônios da mesma, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando esses tenham sido ocasionados por seus empregados, durante a execução do objeto, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Prefeitura Municipal;

3.2.6. Comunicar o Município, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;

3.2.7. Manter-se em compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

3.2.8. Não serão aceitos atrasos com execução do objeto.

4 – PARÂMETROS TÉCNICOS GERAIS

4.1. Tabela de itens e quantidades

Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtde
01	**Implantação e demais serviços iniciais** (setup, parametrização, migração de dados, treinamento e demais serviços previstos na entrega inicial do projeto)	Serviço único	1
02	**Mensalidade com serviços contínuos** (licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção, backup, hospedagem em nuvem e demais serviços recorrentes)	Serviço mensal	12

4.2. Da subcontratação

Conforme o § 2º do art. 122 da Lei nº 14.133/2021, fica proibida a subcontratação das parcelas essenciais relacionadas ao desenvolvimento, à manutenção e à sustentação da solução tecnológica. Admite-se, contudo, a utilização de infraestrutura de computação em nuvem ou Data Center de terceiros, bem como de serviços acessórios de conectividade, distribuição de conteúdo, mensageria, monitoramento e segurança, desde que isso não implique transferência das responsabilidades assumidas pela Contratada. A Contratada permanecerá integralmente responsável perante o Município pela disponibilidade, segurança, desempenho, backup, continuidade, proteção de dados e cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.3. Da Titularidade da Solução e Vedação à Subcontratação do Núcleo Tecnológico

Para a execução deste objeto, é indispensável que a empresa contratada seja a titular dos direitos de propriedade intelectual e de comercialização e distribuição da plataforma fornecida, sendo expressamente vedada a subcontratação do desenvolvimento, manutenção e sustentação do software. Essa exigência fundamenta-se nos seguintes princípios:

Domínio do Código-Fonte e Capacidade de Evolução Regulatória: O desenvolvimento e a manutenção direta do software pela proponente asseguram o pleno domínio técnico sobre o código-fonte. A Administração Pública está sujeita a frequentes alterações funcionais, legislativas e normativas (ex: novas diretrizes de transparência, acessibilidade, regras dos Tribunais de Contas e LGPD, novos recursos tecnológicos para disponibilizar à população). Apenas a empresa produtora e detentora da tecnologia possui autonomia e agilidade para promover correções, melhorias e adequações legais no sistema em tempo hábil, sem dependência de terceiros.

Vedação à Subcontratação do Núcleo Principal do Objeto (Art. 122 da Lei nº 14.133/2021): A plataforma SaaS e seus módulos integrados constituem a parcela de maior relevância técnica e materialidade do objeto. O **art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021** veda a subcontratação das parcelas centrais da contratação. Admitir proponentes que atuem como meras intermediárias ou revendedoras de software de terceiros desnaturaliza o escopo licitado, cria camadas desnecessárias de intermediação e eleva os riscos de inexecução contratual.

Autonomia Operacional e Centralização de Responsabilidade (*Single Point of Contact*): A sustentação direta do software pela proponente elimina a dependência de fornecedores intermediários, repositórios comunitários que podem ser descontinuados por terceiros, além de soluções fragmentadas sem suporte garantido. Essa centralização estabelece um ponto único de responsabilização jurídica e operacional, evitando a dispersão de responsabilidades no atendimento de incidentes e garantindo o cumprimento estrito dos Níveis de Serviço (SLA) e dos requisitos de alta disponibilidade exigidos do município.

4.4. Do uso de CMS genéricos.

Para o atendimento integral ou parcial desse objeto, é vedada a utilização do CMS *WordPress* (ou gerenciadores de conteúdo estruturalmente similares baseados na composição de *plugins* comunitários) para o desenvolvimento das soluções, por não atender aos requisitos de alta disponibilidade e de segurança da informação exigidos. A contratada deve prover solução construída em arquitetura de software moderna (*Security*

by Design), mantendo controle técnico e rastreabilidade integral sobre o seu próprio código-fonte. Essa exigência fundamenta-se nos seguintes princípios:

· **Segurança da Informação e Adequação à LGPD:** A dependência estrutural de *plugins* e temas de terceiros, introduz "caixas pretas" e vulnerabilidades críticas, expondo a Administração Pública a invasões, sequestro de dados e responsabilizações legais por vazamento de informações.

· **Eficiência Operacional e Continuidade:** A arquitetura desse CMS apresenta gargalos severos de processamento em momentos de pico de acessos simultâneos (cenário comum em serviços governamentais digitais), gerando lentidão crônica e indisponibilidade inaceitáveis ao cidadão.

· **Economicidade e Ciclo de Vida:** Embora apresente facilidade inicial, a ferramenta gera um elevado Custo Total de Propriedade (TCO) a médio prazo. A necessidade contínua de intervenções para conter falhas e a alta probabilidade de descarte prematuro do sistema configuram iminente prejuízo ao erário.

· **Exposição Arquitetural e Vulnerabilidades Conhecidas:** Plataformas de mercado massificado utilizam amplamente bibliotecas de código aberto e estruturas cujas lógicas são exaustivamente discutidas em fóruns e comunidades globais. Embora essa dinâmica fomente o ecossistema da ferramenta, no contexto de infraestruturas governamentais, o conhecimento público detalhado do código-fonte atua como um vetor de risco crítico. Hackers e agentes maliciosos monitoram ativamente essas comunidades para identificar falhas padronizadas, utilizando o domínio aberto sobre a estrutura do código para mapear a superfície de ataque, criar scripts automatizados e orquestrar invasões direcionadas contra os domínios da Administração Pública.

4.5. Do padrão de segurança do software

É de amplo conhecimento desta Administração que o software a ser fornecido receberá customizações e novas partes que se integrarão a ele durante a execução do contrato, para atender às especificidades do município. Contudo, é justamente por essa razão que o núcleo (core) do sistema deve ser nativamente seguro. A adoção prévia de medidas de mapeamento e mitigação de fragilidades pela proponente é parte fundamental para a garantia da segurança do software.

Não é uma opção de um órgão público, deixar livre à própria sorte que softwares que serão usados por seus colaboradores, pela população e ainda que farão custódia de dados sensíveis de interesse público, possam não ter o padrão de segurança desejável.

Exigir que a ferramenta base já tenha sido testada e aprovada por "hackers éticos" independentes comprova que a empresa desenvolvedora adota o princípio de Security by Design (Segurança desde a Concepção) em sua esteira de produção. Isso resguarda a municipalidade contra a contratação de sistemas com vulnerabilidades críticas estruturais, prevenindo incidentes graves de sequestro de dados (Ransomware), DDOS e demais práticas criminosas no âmbito da Internet, garantindo ainda o compliance com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

5 – PARÂMETROS TÉCNICOS FUNCIONALIDADES

5.1 Itens referentes aos recursos de atendimento ao cidadão e recebimento de manifestações:

1. Itens gerais	
1.1.	Atender integralmente a lei federal número 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).
1.2.	Atender integralmente a lei federal número 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública).

1.3.	Atender integralmente a lei federal número 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados).
1.4.	Deverá estar em conformidade integral com eventuais outras legislações federais que sejam obrigatórias para ferramentas dessa natureza, dentro do escopo delineado por essa municipalidade.
1.5.	Funcionar integralmente na nuvem, sem a necessidade de instalação em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários.
1.6.	Deve possuir rotinas de atualização remota a serem efetuadas em horários de contra turno ao horário de atendimento da contratante, de modo a garantir a operação contínua da ferramenta por parte dos usuários. Os processos de atualizações serão de inteira responsabilidade da contratada, sem poder terceirizar total ou parcialmente esses processos aos usuários; que deverão ter o serviço totalmente estabelecido no início de suas rotinas diárias.
1.7.	Fornecer suporte remoto via telefone, e-mail e comunicador WhatsApp durante o horário comercial e possuir ao menos um contato para emergências por 24 (vinte e quatro) horas por dia.
1.8.	Disponibilidade dos serviços de hospedagem com SLA (Service Level Agreement) acima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) será de responsabilidade exclusiva da contratada, não podendo terceirizar responsabilidades técnicas dessa natureza para a contratante.
1.9.	Deverá permitir que os cidadãos que residem no município (munícipes) e também cidadãos que residem fora do município possam se cadastrar e demandar solicitações na plataforma.
1.10.	As senhas, tokens e qualquer tipo de informações sensíveis deverão ser criptografadas no banco de dados para garantir o atendimento às legislações vigentes de segurança e proteção aos dados.
1.11.	O projeto deverá ter rotina diária de backup do servidor de hospedagem, mantido por pelo menos 30 (trinta) dias de histórico.

1.12.	Os servidores de hospedagem deverão ter os seguintes requisitos: · Certificado de segurança SSL (Security Socket Layer) para criptografia dos dados que transitam no site · CDN (Content Delivery Network) com cache e distribuição por localidade para tornar a resposta do site mais rápida · Proteção orgânica/preventiva de ataques baseada no monitoramento de ataques mundiais de outros sites · Proteção adicional de mitigação de ataques que pode ser acionada quando houverem indícios de ataques em curso · Firewall de aplicação para a zona de DNS (Domain Name Server) · Monitoramento de performance e requisições · Zona DNS (Domain Name Server) do domínio com proxy · Largura de banda escalável · Espaço em disco escalável · Processamento escalável · Firewall para acesso aos servidores · Acesso aos serviços de servidor através de VPN (Virtual Private Network)
1.13.	Entregar a versão final do projeto, em ambiente de produção em até 30 (trinta) dias corridos a contar da contratação.
1.14.	Migração de dados, do antigo sistema de atendimento ao cidadão, para esse novo sistema que está sendo contratado.

2. Ferramenta de gestão de manifestações/atendimentos (área da prefeitura)	
2.1.	Área de login, sem limites de usuários.
	Recurso de recuperação de senha.
	Recursos de acessibilidade com: · Alto contraste · Aumento de fonte · Redução de fonte
	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir filtrar/pesquisar os registros através de múltiplos campos (ex nome, protocolo, número de documento, e-mail, etc,)
	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir exportar os registros da lista para arquivo que possa ser exportado (CSV, XLS, TXT, XML ou similar) *Essa funcionalidade nativa em todos os módulos visa permitir que os usuários extraiam os dados que quiserem da ferramenta, sem precisar de nenhum tipo de conhecimento técnico e também sem precisar do prestador.*

	Possuir log das ações de usuários, permitindo filtro de alterações por: - Módulo; - Submódulo; - Data; - Usuário. - Número de registro.
	As alterações de informações no sistema deverão ter recurso de antes/depois, para que em eventuais auditorias possa-se identificar como o registro estava antes e como ficou após determinado usuário alterar aquele registro.
	Possuir área de ajuda contendo manual de uso da plataforma completo
	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais
	Toda vez que houver uma manutenção no sistema, atualização ou qualquer ajuste que impacte no uso da plataforma, deve ser enviado um boletim informativo para todos os usuários. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.
	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020
	Dentro de cada manifestação, ter área interna destinada a troca de mensagens internas sobre aquela demanda, sem que o cidadão tenha acesso.
	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo para que as informações não sumam e dessa forma possam ser auditadas de forma fácil e completa.
	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil master (todas as regras de operação e gestão)
	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil operacional, permitindo que o criador do usuário gerencie todas as regras de operação e preferências para cada usuário, individualmente.
	Permissão de cadastro simplificado de prestadores de serviços (usuários externos da prefeitura) para que a prefeitura envie ordem de serviço diretamente a eles pela própria plataforma.
	Possuir área de visualização de manifestações através de calendário, onde o usuário poderá visualizar o calendário de qualquer mês, clicando em um dia específico, verá todas as manifestações daquele dia.
	Permitir impressão de manifestações de forma individual.
	Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez.
	Permitir impressão de carta ao cidadão – recurso de impressão de resposta final para envio pelos correios.
	Tramitações com tratamento especial – tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante)

	Tramitações com tratamento especial – tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados)
	Tramitações com tratamento especial – tramitação urgente
	Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo)
	Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários)
	Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros).
	Conforme LGPD, artigo 5º, sendo a prefeitura a controladora dos dados pessoais de cidadãos que venham a registrar manifestações via sistema, a plataforma deverá permitir que os campos que venham a ser armazenados de cada manifestante possam ser geridos pela prefeitura, que poderá definir: - Quais campos de cada manifestante deverão ser solicitados via formulário de cadastro; - Dos campos solicitados, quais serão obrigatórios e quais serão opcionais no cadastro.
	O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica.
	Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016
	O usuário da plataforma poderá exportar uma manifestação com sua assinatura eletrônica qualificada (certificado digital) associada a essa exportação, de modo a garantir valor legal para documentos exportados nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020.
	Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso)
	Andamento interno da prefeitura (somente os operadores da plataforma tem acesso)
	Andamento em lote – as situações em que diversas manifestações possuirão o mesmo andamento, permitir escolher todas as manifestações e digitar o texto do andamento uma única vez e aplicar para todas as manifestações ao mesmo tempo.
	Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida.
	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de SIC de acordo com a lei 12.527/2011, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.
	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de Ouvidoria de acordo com a lei 13.460/2017, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.

	Permitir que manifestações diversas, de zeladoria ou outro fluxo que não tenham seus prazos definidos por legislação específica, possuam: - Local para definir prazo máximo de acordo com o tipo de manifestação; - Ter contador/controle de prazo manifestação por manifestação.
	Todos os tipos de manifestação (ouvidoria, SIC, zeladoria) poderão ser cadastradas de 2 formas: - Pelo próprio cidadão, em suas interfaces web ou aplicativos; - Pela própria prefeitura, em suas interfaces web ou aplicativos.
	A criação de manifestações deverá gerar número de protocolo automático
	A criação de manifestação deverá permitir anexar arquivos diversos
	O cadastro de manifestação deverá ter recurso de geolocalização integrado.
	A consulta da manifestação, dentro dos recursos de geolocalização deverá ter recurso StreetView nativo – que permite visualizar imagem e navegar na localidade da manifestação.
	Permitir visualizar o mapa municipal, com todas as demandas distribuídas sobre o mapa, com opção de filtros.
	Permitir segmentação do município através de zonas geográficas (norte, sul, leste, nordeste, etc) ou através de zonas de interesse (industrial, rural, urbana, etc)
	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance.
	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas
	Possuir dashboard gerencial, com principais métricas da plataforma
	Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade.
	Controle de estoque de materiais com: - Central de lançamento de estoque; - Permissão de abrir controle de materiais consumidos em cada manifestação.
	Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis
	Cadastro e gestão dos setores da prefeitura
	Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada setor da prefeitura
	Cadastro e gestão de unidades de atendimento (escolas, creches, unidades de saúde...) para que as manifestações relacionadas a determinada unidade sejam agrupadas de forma sistêmica.
	Quanto ao SIC, permitir gerenciamento de FAQ – perguntas frequentes

	Relatório gerencial das manifestações enviadas para empresas terceirizadas (usuários externos que atenderão ordens de serviço).
	Possibilidade de enviar notificações para empresas terceirizadas.
	Página de validação das assinaturas eletrônicas em documentos oficiais exportados pela plataforma.
	Possibilidade de envio de notificações para usuários internos.
	Todo usuário poderá cadastrar um e-mail para recebimento de notificações disparadas pela plataforma.
	Todo usuário terá uma caixa de entrada na própria ferramenta para recebimento de notificações disparadas na plataforma.
	Aplicativo Apple Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.
	Aplicativo Android Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.
2.63.	Acesso à plataforma de forma anônima para efetuar denúncias sensíveis, onde o cidadão não precisará cadastrar nenhum dado pessoal.
2.64.	Acesso à plataforma de forma identificada, com dados abertos
2.65.	Acesso à plataforma de forma identificada, com pedido de sigilo, onde os dados do cidadão serão preservados durante a tramitação de sua manifestação
2.66.	Permitir login pelos campos: - E-mail + senha; - CPF + senha; - CNPJ + senha.
2.67.	Recursos de acessibilidade, como: · Alto contraste · Aumento de fonte · Redução de fonte
2.68.	Abertura de manifestações diferenciando os tipos possíveis para que tenham campos diferentes e fluxos diferentes por conta de serem disciplinados por legislações diferentes, tipos possíveis: - Ouvidoria; - Pedido de informação; - Pedido de serviço/zeladoria.
2.69.	Ao criar uma manifestação, o cidadão poderá navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação. O formulário de cadastra deverá ser preenchido de forma automática a partir do local selecionado no mapa.

2.70.	Ao criar uma manifestação, o cidadão poderá ignorar o mapa e informar o endereço através do formulário de cadastro. Nesses casos a geolocalização também precisará ocorrer através da conversão de endereço para coordenadas geográficas no mapa.
2.71.	Conforme LGPD, possuir área para que o cidadão possa gerenciar seus dados cadastrados na ferramenta.
2.72.	Possuir área tipo histórico, para que o cidadão possa visualizar todas as suas manifestações abertas e seus respectivos andamentos.
2.73.	Os dados cadastrados na manifestação, uma vez enviados pelo cidadão não poderão mais ser alterados por ele.
2.74.	Em situações especiais, onde a prefeitura precise de uma informação ou documento adicional para seguir com o atendimento, somente nesses casos que a prefeitura requisitar, esses complementos ocorrerão na interface do cidadão, sem que ele precise recorrer a canais externos como e-mail ou outro meio. Assim todas as interações e documentos trocados entre as partes ficarão internos na manifestação correspondente.
2.75.	O cidadão terá área de enquetes para responder.
2.76.	Os cidadãos poderão se candidatar a eventuais vagas abertas no conselho de usuários, conforme lei 13.460/2017
2.77.	Caso a candidatura do cidadão seja aprovada para o conselho de usuários, este usuário terá acesso à área restrita do conselho.
2.78.	A interface do cidadão deverá possuir dados abertos, mesmo sem login, para que órgãos de fiscalização e controle e a população como um todo tenham acesso à gráficos e relatórios sobre os atendimentos geridos pela plataforma.
2.79.	Efetuar gestão de senhas para atendimento presencial.
2.80.	Envio de notificações ilimitadas por e-mail e por SMS.
2.81.	Área de divulgação dos horários de atendimento da ouvidoria e canais de atendimento.
2.82.	Aplicativo Apple Nativo exclusivo para cidadãos, com download gratuito.
2.83.	Aplicativo Android Nativo exclusivo para cidadãos, com download gratuito.

5.2. Itens referentes ao portal municipal

1. Itens gerais
1.1. Atender integralmente as leis federais de acessibilidade, LGPD e acesso à informação.

1.2. Deverá estar em conformidade integral com eventuais outras legislações federais que sejam obrigatórias para ferramentas dessa natureza, dentro do escopo delineado por essa municipalidade.
1.3. Migrar todo conteúdo do portal antigo, mesmo que a contratante não tenha acesso às credenciais do servidor anterior de hospedagem, em até 30 (trinta) dias
1.4. Entregar a versão final do portal em até 30 (trinta) dias corridos, a partir da contratação.
1.5. Funcionar integralmente na nuvem, sem a necessidade de instalação em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários.
1.6. Fornecer suporte remoto via telefone, e-mail e comunicador WhatsApp durante o horário comercial e possuir ao menos um contato para emergências por 24 (vinte e quatro) horas por dia.
1.7. Deve possuir rotinas de atualização remota a serem efetuadas em horários de contra turno ao horário de atendimento da contratante, de modo a garantir a operação contínua da ferramenta por parte dos usuários. Os processos de atualizações serão de inteira responsabilidade da contratada, sem poder terceirizar total ou parcialmente esses processos aos usuários; que deverão ter o serviço totalmente estabelecido no início de suas rotinas diárias.
1.8. Disponibilidade dos serviços de hospedagem com SLA (Service Level Agreement) acima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) será de responsabilidade exclusiva da contratada, não podendo terceirizar responsabilidades técnicas dessa natureza para a contratante.

1.9. Instalação do certificado de segurança HTTPS (Hipertext Transfer Protocol Security) para que todas as informações trafegadas no site e no sistema de gerenciamento de conteúdo possam ser realizadas de maneira segura.
1.10. As senhas, tokens e qualquer tipo de informações sensíveis deverão ser criptografadas no banco de dados para garantir o atendimento às legislações vigentes de segurança e proteção aos dados.
1.11. O projeto deverá ter rotina diária de backup do servidor de hospedagem, mantido por pelo menos 30 (trinta) dias de histórico.
1.12. Funcionar completamente nos navegadores desktop: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge e Opera. E nos navegadores nativos de dispositivos móveis das plataformas iOS e Android.

1.13. Os servidores de hospedagem deverão ter os seguintes requisitos:

- · Certificado de segurança SSL (Security Socket Layer) para criptografia dos dados que transitam no site
- · CDN (Content Delivery Network) com cache e distribuição por localidade para tornar a resposta do site mais rápida
- · Proteção orgânica/preventiva de ataques baseada no monitoramento de ataques mundiais de outros sites
- · Proteção adicional de mitigação de ataques que pode ser acionada quando houverem indícios de ataques em curso
- · Firewall de aplicação para a zona de DNS (Domain Name Server)
- · Monitoramento de performance e requisições
- · Zona DNS (Domain Name Server) do domínio com proxy
- · Largura de banda escalável
- · Espaço em disco escalável
- · Processamento escalável
- · Firewall para acesso aos servidores
- · Acesso aos serviços de servidor através de VPN (Virtual Private Network)

1.14. O layout deverá ser efetuado sob medida, através de prévias a serem apresentadas e aprovadas com a contratante, não sendo permitido uso de *templates* ou ferramentas customizáveis.

1.15. Layout com pelo menos os seguintes itens:

· Menu principal
· Brasão municipal
· Área de busca
· Links de acesso rápido com ícones
· Notícias e destaques
· Áreas para banners
· Sessão turística da home que contenha componentes visuais com potencial turístico do município
· Rodapé
· Responsividade (para que funcione em formato desktop como também em formato mobile)
· Identidade visual contendo cores, tipografia e elementos que atenuem à característica do munícipio

1.16. Conter menu principal com subcategorias.

1.17. Conter menu lateral com ícones ilustrativos.

1.18. Uso de banners e pop-up gerenciados via sistema.

1.19. Recursos de acessibilidade com:

· Alto contraste
· Aumento de fonte
· Redução de fonte
· Navegação de conteúdo
· Leitura em libras

1.20. URL Amigável em todas as páginas.

1.21. Otimização para mecanismos de pesquisa, com otimização de tags “.html” e metadados.

1.22. Integração com o sistema de gerenciamento de conteúdo.

1.23. Barra de busca geral do portal com tratamento de resultado, onde ao trazer o resultado do termo pesquisado, faculte ao usuário filtrar o resultado através de parâmetros como: · Ajustar o termo pesquisado · Data de publicação · Pesquisar o termo em uma sessão específica · Paginação do conteúdo trazido · Categorias
1.24. Integração com as principais redes sociais.
1.25. Possuir recurso de feed/RSS para distribuição do conteúdo do site em tempo real, para acesso de órgãos externos e portais externos de notícias que queiram divulgar as informações oficiais da prefeitura.
1.26. Tratamento para impressão de páginas internas, sem imprimir componentes de layout, como por exemplo, menus de topo, menus laterais, topo e rodapé da página.
1.27. Página de notícias, com subcategorias.
1.28. Galeria de fotos.
1.29. Galeria de vídeos.
1.30. Página de licitações com: – Andamento de cada licitação/histórico; – Filtros de busca; – Status atual; – Arquivos disponíveis para Download; – Recurso de cadastro de fornecedores interessados.
1.31. Página de contratos.
1.32. Página de leis.
1.33. Página de formulários de inscrição.
1.34. Página de agenda de eventos.
1.35. Página de diário oficial.
1.36. Página de fornecedores, permitindo cadastro de novos fornecedores, informando os segmentos de fornecimento para posteriores consultas.
1.37. Página de mapeamento da cultura.

1.38. Página do terceiro setor com transparência exclusiva.
1.39. Página do mapa de obras da cidade, com geolocalização e andamento de obras.
1.40. Página de telefones úteis.
1.41. Possuir área de links de serviços para o cidadão, com os links gerenciados pelo sistema.
1.42. Página de carta de serviços.
1.43. Possuir hotsites das secretarias, com as informações gerenciadas via sistema.
1.44. Área de login, sem limites de usuários.
1.45. Recurso de recuperação de senha.
1.46. Recursos de acessibilidade com: · Alto contraste · Aumento de fonte · Redução de fonte
1.47. Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir filtrar/pesquisar os registros através de múltiplos campos.
1.48. Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir exportar os registros da lista para arquivo que possa ser exportado (CSV, XLS, TXT, XML ou similar) *Essa funcionalidade nativa em todos os módulos visa permitir que os usuários extraiam os dados que quiserem da ferramenta, sem precisar de nenhum tipo de conhecimento técnico e também sem precisar do prestador.*
1.49. Possuir log das ações de usuários, permitindo filtro de alterações por - Módulo; - Submódulo; - Data; - Usuário. - Número de registro.
1.50. Possuir área de ajuda contendo manual de uso da plataforma completo
1.51. Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais

1.52. Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020
1.53. As alterações de informações no sistema deverão ter recurso de antes/depois, para que em eventuais auditorias possa-se identificar como o registro estava antes e como ficou após determinado usuário alterar aquele registro.
1.54. Toda vez que houver uma manutenção no sistema ou outra informação relevante que precise ser avisada aos usuários, deve ser enviado um boletim informativo para todos. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.
1.55. Possuir dashboard gerencial, com principais métricas da plataforma
1.56. Permitir gestão de menus e submenus no sistema, inclusive com a possibilidade de determinados menus aparecerem apenas em sessões específicas do site.
1.57. Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo de modo a: · Não sumirem as informações do sistema · Permitir auditorias nas informações cadastradas, alteradas e inativas
1.58. Possuir um módulo de agenda municipal com os recursos de: · Categorização para diferenciar eventos de agendas diferentes, tais como: agenda do prefeito, da cultura e do esporte · Lançamento dos eventos com campos de situação do evento, datas, título e descrição · Possibilidade de inclusão de imagem
1.59. Possuir repositório de arquivos com seguintes recursos: · Organização por pastas · Pesquisa de arquivo por data · Pesquisa de arquivo por nome · Criação de subpasta · Arquivos podem ser inseridos nesse módulo sem estar associado à uma postagem, podendo ser utilizado como banco de dados de conteúdo
1.60. Possuir repositório de imagens com os seguintes recursos: · Organização por pastas · Pesquisa de imagem por data · Pesquisa de imagem por nome · Imagens podem ser inseridas nesse módulo sem estar associada à uma postagem, podendo ser utilizada como banco de dados de imagens
1.61. Área de postagens de notícias com: · Possibilidade de associar postagem à múltiplas categorias · Agendamento tipo de/até · Incorporação de vídeo · Criação de álbum · Corpo da postagem, botões de estilos (negrito, itálico, alinhamento, tabelas, etc) · Pré-visualização da notícia sem ter que deixá-la ativa no site

1.62. O conteúdo cadastrado para o site deverá possuir uma associação de QR-Code nativa do sistema, de modo que cada conteúdo cadastrado na ferramenta possa exportar um QR-Code automático onde a prefeitura poderá utilizá-lo em ações externas, para que ao ler tal QR-Code, o cidadão seja remetido de forma automática para o conteúdo correspondente do site.

1.63. Possuir um módulo de banners, controlando imagens em diversas posições do portal e também banners do tipo pop-up, com pelo menos os seguintes campos:

· Agendamento de/até
· Imagem
· Imagem para mobile
· Posição
· Link

1.64. Possuir um módulo de gerenciamento de contratos registrando as seguintes informações:

· Empresa contratada

· Número do contrato

· Número da licitação

· Valor

· Validade inicial

· Validade final

Permitir informações complementares, como por exemplo:

· Conteúdo

· Medições

· Planilhas

· E demais arquivos anexos, como aditamento, ofícios e etc.

1.65. Possuir um módulo de gerenciamento de gráficos com a seguinte especificação:

· Este módulo será usado para armazenar dados que sejam mais adequados para exibição em gráfico do tipo X e Y
· Para tanto, a prefeitura poderá lançar os valores de X e Y no sistema, que irá gerar o gráfico de forma automática, podendo vincular à uma postagem

1.66. Possuir módulo de cadastro de PETs para divulgação de cachorros e gatos disponíveis para adoção, podendo os interessados (público em geral) se candidatarem a adoção de cada PET divulgado. Campos mínimos:

- Tipo de PET (cão, gato...);
- Raça;
- Porte (pequeno, médio ou grande);
- Nome;
- Idade;
- Sexo;
- Foto;
- Vacinações;
- Texto descritivo.

1.67. Possuir um módulo de gerenciamento de leis com a seguinte especificação:
· Filtro de busca
· Cadastramento de leis, sendo possível incluir o ano, número, descrição e um editor para cadastrar o conteúdo
· Exportação das leis em planilhas

1.68. Possuir um módulo de gerenciamento de licitações com a seguinte especificação:
· Filtros de busca
· Pedido de cadastro do fornecedor para ter acesso à arquivos restritos
· Histórico de andamentos
· Possibilidade de um fornecedor enviar proposta ao departamento de licitações
· Relatórios por tipo de licitação e ano

1.69. Possuir um módulo de gerenciamento de fornecedores com a seguinte especificação:
· Cadastramento de fornecedores via sistema
· Visualização dos anexos enviados pelo fornecedor
· Disparar e-mail de recuperação de senha
· Incluir anexos como resposta

1.70. Criação livre de formulários de inscrições, com pelo menos os seguintes recursos:

- Criação de campos com rótulos livres;
- Definição de campos obrigatórios;
- Definição de máscaras de entrada para tipos padrões, como CPF, CNPJ e CEP;
- Limitação de número de inscritos;
- Listagem de inscritos;
- Exportação de inscritos para Excel.

1.71. O sistema administrativo e o site não poderão ser concebido através de plataformas pré-prontas de código aberto, tais como “Wordpress” ou “Joomla”, pois ferramentas dessa natureza possuem maior vulnerabilidade à ataques e vulnerabilidades. Diante disto se faz necessário a comprovação de trechos do código fonte.

1.72. Possuir módulo de gerenciamento de cadastro do terceiro setor com a seguinte especificação:
· Administrar as parcerias com os fornecedores conforme os projetos vinculados
· Inserir anexos e documentos que poderão ser internos ou abertos ao público na área de transparência do terceiro setor
· Controle de liberação de recursos por contrato

1.73. Possuir módulo de gerenciamento de mapa da cultura com a seguinte especificação:
· Cadastramento de ficha da cultura
· Gerar e disponibilizar a ficha para artistas, empresas e grupos de modo online
· Incluir calendário de eventos culturais, atividades, espaços e patrimônio cultural
· Visualizar os artistas cadastrados
· Enviar e-mail de recuperação de credencial para os artistas cadastrados
· Gerenciar categorias, subcategorias e tipos, tais como: agentes culturais, grupos de dança e grupo musical

1.74. Possuir módulo de gerenciamento de obras com a seguinte especificação:
· Gerenciar as obras da cidade
· Visualizar a localização através do mapa
· Possibilidade de adicionar a empresa responsável e o engenheiro competente
· Aviso de início e término da obra
· Disponibilização dos custos da obra, a fim de informar a população no que diz respeito a transparência do município

1.75. Possuir módulo de cadastro de transporte coletivo com a seguinte especificação:
· Gerenciar as linhas de transporte coletivo
· Incluir horários e disponibilização da semana
· Adicionar itinerário informando o trajeto de partida e destino final da linha para a população

1.76. Possuir módulo de cadastro de telefones úteis

1.77. Possuir módulo de empreendimentos imobiliários com a seguinte especificação:
· Cadastrar o empreendimento
· Alterar o empreendimento
· Listar e pequisar o empreendimento
· Visualização do empreendimento
· Página no site para disponibizilar ao munícipe obter informações

1.78. Possuir módulo de gestão de comércios municipais, contendo ao menos os campos:

- CNPJ;
- Nome Fantasia;
- Razão Social;
- Ramo de atividade;
- Endereço completo;
- Foto do comércio;
- Indicação se é comércio físico e/ou virtual;
- Cadastro de login/senha para que o próprio comerciante gerencie seus dados.

1.79. Possuir módulo de gestão de guardas civis municipais com o intuito de gerar uma base de dados oficias com:
- Matrícula;
- Nome completo;
- Se tem porte de arma;
- Validade do porte de arma;
- Documentos;
- Foto;
- Se está na ativa ou não;
- Tipo sanguíneo.

1.80. Possuir módulo de históricos de chuvas da cidade com possibilidade de cadastrar dia por dia a quantidade de milímetros acumulados e também a possibilidade de importar os dados via planilha externa.

1.81. Possuir módulo de gerenciamento de enquetes (pesquisas rápidas) para serem disponibilizadas para a população, podendo vincular imagens.

1.82. Aplicativo Apple Nativo dessa área (sistema de gestão do portal/CMS) com download gratuito para os usuários internos da prefeitura.

1.83. Aplicativo Android Nativo dessa área (sistema de gestão do portal/CMS) com download gratuito para os usuários internos da prefeitura.

1.84. Área com cadastro de currículos do cidadão com recursos de:

· Dados de identificação e login

· Formação escolar

· Cursos complementares

· Experiências profissionais

· Idiomas

· Cargo pretendido

· Pretensão salarial

· Se está ou não empregado

· Se é portador de deficiência

1.85. Permitir que o candidato atualize os seus dados e a partir destes, possa exportar ou imprimir seu currículo.

1.86. Permitir cadastro de empresas onde as mesmas poderão cadastrar suas vagas disponíveis, sendo que estas não poderão aparecer diretamente na plataforma.

1.87. Permitir que os cidadãos se candidatem às vagas disponíveis.

1.88. As vagas deverão ter as informações de:

· Enquadramento salarial
· Escolaridade
· Necessidade de CNH
· Tipo de contratação: CLT, autônomo ou estágio
· Se a vaga poderá ou não ser ocupada por PCD
· Texto livre para descrição dos requisitos da vaga e atribuições complementares

1.89. A prefeitura deverá ter recursos para moderar as vagas e as candidaturas.

1.90. A prefeitura poderá cadastrar vagas próprias para administrar processos seletivos.

1.91. Área com gráficos e relatórios exibindo:

· Segmento das empresas cadastradas

· Perfil das vagas

· Perfil dos candidatos

· Tipos de vagas por regime (CLT, autônomo e estágio)

· Candidatos que participaram dos processos e foram contratados

1.92. Geolocalização

Mapa municipal mostrando onde estão os candidatos, empresas e vagas do sistema.

1.93. Filtragem e exportação de registros em planilhas.

1.94. Diário Oficial > Layout de acordo com a identidade visual da prefeitura.

1.95. Diário Oficial > Criação do arquivo da edição com ou sem assinatura digital, à critério do usuário.

1.96. Diário Oficial > Possuir recursos de atribuição de permissão de usuários de modo a facultar permitir que apenas usuários específicos possam finalizar o DO e também com a possibilidade de atribuir permissão para que alguns usuários apenas insiram atos em categorias pré-definidas.

1.97. Diário Oficial > Cadastro parametrizado de ano, número, opção de ser edição extra e data de publicação.
1.98. Diário Oficial > Definição de categorias e subcategorias para organização das publicações.
1.99. Diário Oficial > Definir permissões de usuários por categoria.
1.100. Diário Oficial > Facultar ao usuário que use a ferramenta de duas formas quanto à disponibilização de cada edição do diário oficial: · Gerar a edição dinamicamente pela ferramenta, com associação de atos cadastrados na ferramenta · Importar a edição já criada
1.101. Diário Oficial > Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020
1.102. Diário Oficial > Referente à interface que será disponibilizada para o cidadão, a mesma deverá permitir pesquisas por: · Edição · Palavra-chave · Data específica · Navegação através de calendário
1.103. Diário Oficial > A ferramenta deverá ter opção de geração automática de sumário no momento em que gerar a edição do diário oficial.
1.104. Diário Oficial > A ferramenta deverá ter opção de criar novos atos ou importar de arquivos ".pdf" que já tenham os atos, decretos ou leis existentes.
1.105. Diário Oficial > A gestão de atos deverá constituir um recurso independente do DO, podendo ser cadastrado por usuários diferentes, em tempos diferentes, mesmo que não exista um DO definido para aquele ato. Nessas situações, posteriormente um DO poderá agrupar os atos necessários para aquela publicação.
1.106. Envio ilimitado de E-mails e SMS para cidadãos que tenham se cadastrado em ações da Prefeitura.

6 – Prova de Conceito

Conforme legislações e normativas vigentes, a prova de conceito não constitui item de habilitação, se aplicando como pré-requisito para homologação (artigo 17, § 3º), onde o vencedor provisório do processo precisará provar que atende os requisitos mínimos deste TR.

Será efetuada através de convocação ao vencedor parcial deste processo em data e horário a ser definido exclusivamente por esta municipalidade para apresentação presencial na sede da contratante, em até 03 (três) dias corridos após a Contratada ser declarada vencedora parcial.

Ocasião em que a empresa vencedora parcial comparecerá presencialmente no local indicado pela Prefeitura, disponibilizará um representante com equipamento próprio e a contratante disponibilizará uma sala com acesso à

Internet.

Para efeito de prova de conceito será necessário apresentar os itens através de sistema ou site online comprovadamente desenvolvido e mantido pela Contratada.

A prova de conceito deverá ser conduzida da seguinte forma:

- A licitante apresentará item por item, na ordem estabelecida nas tabelas a seguir;
- À critério da equipe da contratante, os itens apresentados poderão ser testados, simulando situações reais de gravação, alteração, visualização e etc. ou ainda solicitando esclarecimentos complementares para que possam formar opinião inequívoca se aquele item foi atendido na íntegra ou não;
- Para cada item, no campo ao lado da lista, será marcado Sim ou Não para atendido;
- Terá sido aprovada a empresa que conseguir demonstrar o mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) dos itens;
- Caso a empresa tenha ficado na média entre 95,00% e 99,99% ainda estará aprovada, mas ficará advertida que os itens faltantes deverão ser produzidos e entregues até a implantação;
- Caso a empresa não tenha atingido o mínimo exigido (nos casos de 94,99% ou inferior), estará desclassificada e a próxima colocada será convocada.

IMPORTANTE: Na ocasião da entrega final a empresa deverá entregar o projeto contendo TODOS os itens que constam na tabela 5

ITENS DA PROVA DE CONCEITO:

TABELA A **Ferramenta de gestão de manifestações/atendimentos (área da prefeitura)**

ITEM		APROVADO? (Sim/Não)
	Recursos de acessibilidade com: · Alto contraste · Aumento de fonte · Redução de fonte	
	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir exportar os registros da lista para arquivo que possa ser exportado (CSV, XLS, TXT, XML ou similar) *Essa funcionalidade nativa em todos os módulos visa permitir que os usuários extraiam os dados que quiserem da ferramenta, sem precisar de nenhum tipo de conhecimento técnico e também sem precisar do prestador.*	
	As alterações de informações no sistema deverão ter recurso de antes/depois, para que em eventuais auditorias possa-se identificar como o registro estava antes e como ficou após determinado usuário alterar aquele registro.	
	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais	
	Toda vez que houver uma manutenção no sistema, atualização ou qualquer ajuste que impacte no uso da plataforma, deve ser enviado um boletim informativo para todos os usuários. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.	
	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	
	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo para que as informações não sumam e dessa forma possam ser auditadas de forma fácil e completa.	
	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil operacional, permitindo que o criador do usuário gerencie todas as regras de operação e preferências para cada usuário, individualmente.	
	Permissão de cadastro simplificado de prestadores de serviços (usuários externos da prefeitura) para que a prefeitura envie ordem de serviço diretamente a eles pela própria plataforma.	
	Permitir gestão de senhas para atendimento presencial.	
	Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez.	
	Permitir impressão de carta ao cidadão – recurso de impressão de resposta final para envio pelos correios.	
	Tramitações com tratamento especial – tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante)	

	Tramitações com tratamento especial – tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados)	
	Tramitações com tratamento especial – tramitação urgente	
	Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo)	
	Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários)	
	Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros).	
	Conforme LGPD, artigo 5º, sendo a prefeitura a controladora dos dados pessoais de cidadãos que venham a registrar manifestações via sistema, a plataforma deverá permitir que os campos que venham a ser armazenados de cada manifestante possam ser geridos pela prefeitura, que poderá definir: - Quais campos de cada manifestante deverão ser solicitados via formulário de cadastro; - Dos campos solicitados, quais serão obrigatórios e quais serão opcionais no cadastro.	
	O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica.	
	Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016	
	O usuário da plataforma poderá exportar uma manifestação com sua assinatura eletrônica qualificada (certificado digital) associada a essa exportação, de modo a garantir valor legal para documentos exportados nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020.	
	Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso)	
	Andamento interno da prefeitura (somente os operadores da plataforma tem acesso)	
	Andamento em lote – as situações em que diversas manifestações possuirão o mesmo andamento, permitir escolher todas as manifestações e digitar o texto do andamento uma única vez e aplicar para todas as manifestações ao mesmo tempo.	
	Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida.	
	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de SIC de acordo com a lei 12.527/2011, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.	

	Quanto aos prazos finais, ter tratamento parametrizado de prazo de Ouvidoria de acordo com a lei 13.460/2017, com os seguintes recursos: - Contador de prazo transcorrido da abertura; - Contador de prazo para chegar no prazo final; - Indicação visual de “em dia”, “próximo do vencimento do prazo” ou “atrasado”; - Permitir prorrogação de prazo nos moldes da lei.	
	Permitir que manifestações diversas, de zeladoria ou outro fluxo que não tenham seus prazos definidos por legislação específica, possuam: - Local para definir prazo máximo de acordo com o tipo de manifestação; - Ter contador/controle de prazo manifestação por manifestação.	
	Todos os tipos de manifestação (ouvidoria, SIC, zeladoria) poderão ser cadastradas de 2 formas: - Pelo próprio cidadão, em suas interfaces web ou aplicativos; - Pela própria prefeitura, em suas interfaces web ou aplicativos.	
	A criação de manifestação deverá permitir anexar arquivos diversos	
	A consulta da manifestação, dentro dos recursos de geolocalização deverá ter recurso StreetView nativo – que permite visualizar imagem e navegar na localidade da manifestação.	
	Permitir visualizar o mapa municipal, com todas as demandas distribuídas sobre o mapa, com opção de filtros.	
	Permitir segmentação do município através de zonas geográficas (norte, sul, leste, nordeste, etc) ou através de zonas de interesse (industrial, rural, urbana, etc)	
	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance.	
	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas	
	Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade.	

	Controle de estoque de materiais com: - Central de lançamento de estoque; - Permissão de abrir controle de materiais consumidos em cada manifestação.	
	Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis	
	Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada setor da prefeitura	
	Cadastro e gestão de unidades de atendimento (escolas, creches, unidades de saúde...) para que as manifestações relacionadas a determinada unidade sejam agrupadas de forma sistêmica.	
	Quanto ao SIC, permitir gerenciamento de FAQ – perguntas frequentes	
	Relatório gerencial das manifestações enviadas para empresas terceirizadas (usuários externos que atenderão ordens de serviço).	
	Página de validação das assinaturas eletrônicas em documentos oficiais exportados pela plataforma.	
	Todo usuário terá uma caixa de entrada na própria ferramenta para recebimento de notificações disparadas na plataforma.	
	Aplicativo Apple Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.	
	Aplicativo Android Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.	

TABELA B **Área de criação, acompanhamento e gerenciamento de manifestações para o público externo (cidadão)**		
	ITEM	**APROVADO? (Sim/Não)**
48.	Acesso à plataforma de forma anônima para efetuar denúncias sensíveis, onde o cidadão não precisará cadastrar nenhum dado pessoal.	
49.	Acesso à plataforma de forma identificada, com pedido de sigilo, onde os dados do cidadão serão preservados durante a tramitação de sua manifestação	
50.	Permitir login pelos campos: - E-mail + senha; - CPF + senha; - CNPJ + senha.	

51.	Recursos de acessibilidade, como: · Alto contraste · Aumento de fonte · Redução de fonte	
52.	Abertura de manifestações diferenciando os tipos possíveis para que tenham campos diferentes e fluxos diferentes por conta de serem disciplinados por legislações diferentes, tipos possíveis: - Ouvidoria; - Pedido de informação; - Pedido de serviço/zeladoria.	
53.	Ao criar uma manifestação, o cidadão poderá navegar em um mapa da cidade e escolher o local da manifestação. O formulário de cadastra deverá ser preenchido de forma automática a partir do local selecionado no mapa.	
54.	Em situações especiais, onde a prefeitura precise de uma informação ou documento adicional para seguir com o atendimento, somente nesses casos que a prefeitura requisitar, esses complementos ocorrerão na interface do cidadão, sem que ele precise recorrer a canais externos como e-mail ou outro meio. Assim todas as interações e documentos trocados entre as partes ficarão internos na manifestação correspondente.	
55.	O cidadão terá área de enquetes para responder.	
56.	Os cidadãos poderão se candidatar a eventuais vagas abertas no conselho de usuários, conforme lei 13.460/2017	
57.	Caso a candidatura do cidadão seja aprovada para o conselho de usuários, este usuário terá acesso à área restrita do conselho.	
58.	Envio de notificações ilimitadas por e-mail e por SMS.	
59.	Aplicativo Apple Nativo exclusivo para cidadãos, com download gratuito.	
60.	Aplicativo Android Nativo exclusivo para cidadãos, com download gratuito.	
TABELA C Portal municipal (área pública)		
ITEM		**APROVADO? (Sim/Não)**
61.	Cadastro de comércios segmentados do município, com permissão de os comerciantes gerirem suas informações através de senha própria, com moderação da Prefeitura.	

62.	Barra de busca geral do portal com tratamento de resultado, onde ao trazer o resultado do termo pesquisado, faculte ao usuário filtrar o resultado através de parâmetros como: Ajustar o termo pesquisado Data de publicação Pesquisar o termo em uma sessão específica Paginação do conteúdo trazido Categorias	
63.	Possuir recurso de feed/RSS para distribuição do conteúdo do site em tempo real, para acesso de órgãos externos e portais externos de notícias que queiram divulgar as informações oficiais da prefeitura.	
64.	Galeria de vídeos	
65.	Página de licitações com: – Andamento de cada licitação/histórico; – Filtros de busca; – Status atual; – Arquivos disponíveis para Download; – Recurso de cadastro de fornecedores interessados.	
66.	Página de formulários de inscrição.	
67.	Página de agenda de eventos	
68.	Página de diário oficial	
69.	Página do terceiro setor com transparência exclusiva.	
70.	Página do mapa de obras da cidade, com geolocalização e andamento de obras.	
71.	Página de carta de serviços gerida pela plataforma	
72.	Área de transparência legislativa para demonstrar informações e documentos recebidos por intermédio da Câmara Municipal, seja via vereadores, presidência ou comissões.	

TABELA D Portal municipal (área restrita da prefeitura)	
ITEM	**APROVADO? (Sim/Não)**

73.	Recursos de acessibilidade com: Alto contraste Aumento de fonte Redução de fonte	
74.	Envio ilimitado de E-mails e SMS para cidadãos que tenham se cadastrado em ações da Prefeitura.	
75.	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais.	
76.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	
77.	As alterações de informações no sistema deverão ter recurso de antes/depois, para que em eventuais auditorias possa-se identificar como o registro estava antes e como ficou após determinado usuário alterar aquele registro.	
78.	Possuir módulo de cadastro de PETs para divulgação de cachorros e gatos disponíveis para adoção, podendo os interessados (público em geral) se candidatarem a adoção de cada PET divulgado. Campos mínimos: - Tipo de PET (cão, gato...); - Raça; - Porte (pequeno, médio ou grande); - Nome; - Idade; - Sexo; - Foto; - Vacinações; - Texto descritivo.	
79.	Permitir gestão de menus e submenus no sistema, inclusive com a possibilidade de determinados menus aparecerem apenas em sessões específicas do site.	
80.	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo de modo a: Não sumirem as informações do sistema; Permitir auditorias nas informações cadastradas, alteradas e inativas.	
81.	Possuir um módulo de agenda municipal com os recursos de: Categorização para diferenciar eventos de agendas diferentes, tais como: agenda do prefeito, da cultura e do esporte. Lançamento dos eventos com campos de situação do evento, datas, título e descrição. Possibilidade de inclusão de imagem	
82.	Possuir repositório de arquivos com seguintes recursos: Organização por pastas Pesquisa de arquivo por data Pesquisa de arquivo por nome Criação de subpasta Arquivos podem ser inseridos nesse módulo sem estar associado à uma postagem, podendo ser utilizado como banco de dados de conteúdo	

83.	Área de postagens de notícias com: - Possibilidade de associar postagem à múltiplas categorias - Agendamento tipo de/até - Incorporação de vídeo - Criação de álbum - Corpo da postagem, botões de estilos (negrito, itálico, alinhamento, tabelas, etc) - Pré-visualização da notícia sem ter que deixá-la ativa no site.	
84.	Possuir um módulo de banners, controlando imagens em diversas posições do portal e também banners do tipo pop-up, com pelo menos os seguintes campos: - Agendamento de/até - Imagem - Imagem para mobile - Posição - Link	
85.	Possuir um módulo de gerenciamento de contratos registrando as seguintes informações: Empresa contratada Número do contrato Número da licitação Valor Validade inicial Validade final Permitir informações complementares, como por exemplo: Conteúdo Medições Planilhas E demais arquivos anexos, como aditamento, ofícios e etc.	
86.	Possuir um módulo de gerenciamento de gráficos com a seguinte especificação: Este módulo será usado para armazenar dados que sejam mais adequados para exibição em gráfico do tipo X e Y Para tanto, a prefeitura poderá lançar os valores de X e Y no sistema, que irá gerar o gráfico de forma automática, podendo vincular à uma postagem	
87.	Possuir um módulo de gerenciamento de licitações com a seguinte especificação: Filtros de busca Pedido de cadastro do fornecedor para ter acesso à arquivos restritos Histórico de andamentos Possibilidade de um fornecedor enviar proposta ao departamento de licitações Relatórios por tipo de licitação e ano	

88.	Criação livre de formulários de inscrições, com pelo menos os seguintes recursos: - Criação de campos com rótulos livres; - Definição de campos obrigatórios; - Definição de máscaras de entrada para tipos padrões, como CPF, CNPJ e CEP; - Limitação de número de inscritos; - Listagem de inscritos; - Exportação de inscritos para Excel.	
89.	Possuir módulo de gerenciamento de cadastro do terceiro setor com a seguinte especificação: Administrar as parcerias com os fornecedores conforme os projetos vinculados Inserir anexos e documentos que poderão ser internos ou abertos ao público na área de transparência do terceiro setor Controle de liberação de recursos por contrato	
90.	Possuir módulo de gerenciamento de obras com a seguinte especificação: Gerenciar as obras da cidade Visualizar a localização através do mapa Possibilidade de adicionar a empresa responsável e o engenheiro competente Aviso de início e término da obra Disponibilização dos custos da obra, a fim de informar a população no que diz respeito a transparência do município	
91.	Possuir módulo de históricos de chuvas da cidade com possibilidade de cadastrar dia por dia a quantidade de milímetros acumulados e também a possibilidade de importar os dados via planilha externa.	
92.	Possuir módulo de gerenciamento de enquetes (pesquisas rápidas) para serem disponibilizadas para a população, podendo vincular imagem	
93.	Aplicativo Apple Nativo dessa área (sistema de gestão do portal/CMS) com download gratuito para os usuários internos da prefeitura.	
94.	Aplicativo Android Nativo dessa área (sistema de gestão do portal/CMS) com download gratuito para os usuários internos da prefeitura.	

TABELA E PAT / VAGAS DE EMPREGO	
ITEM	**APROVADO? (Sim/Não)**

95.	Área com senha para o cidadão gerenciar seu currículo com os recursos: - Dados de identificação e login - Formação escolar - Cursos complementares - Experiências profissionais - Idiomas - Cargo pretendido - Pretensão salarial - Se está ou não empregado - Se é portador de deficiência (se sim, qual)	
96.	Geolocalização Mapa georreferenciado do município mostrando onde estão os candidatos disponíveis e as vagas disponíveis	
97.	Permitir cadastro de empresas onde as mesmas poderão cadastrar suas vagas disponíveis, sendo que estas não poderão aparecer diretamente na plataforma	
98.	Permitir que os cidadãos se candidatem às vagas disponíveis.	
99.	As vagas deverão ter as informações de: Enquadramento salarial Escolaridade Necessidade de CNH Tipo de contratação: CLT, autônomo ou estágio Se a vaga poderá ou não ser ocupada por PCD Texto livre para descrição dos requisitos da vaga e atribuições complementares	
100.	A prefeitura deverá ter recursos para moderar as vagas e as candidaturas.	
101.	Área com gráficos e relatórios exibindo: - Segmento das empresas cadastradas - Perfil das vagas - Perfil dos candidatos - Tipos de vagas por regime (CLT, autônomo e estágio) - Candidatos que participaram dos processos e foram contratados	

TABELA F DIÁRIO OFICIAL		
ITEM		**APROVADO? (Sim/Não)**
102.	Criação do arquivo da edição com ou sem assinatura digital, à critério do usuário.	
103.	Possuir recursos de atribuição de permissão de usuários de modo a facultar permitir que apenas usuários específicos possam finalizar o DO e também com a possibilidade de atribuir permissão para que alguns usuários apenas insiram atos em categorias pré-definidas	
104.	Cadastro parametrizado de ano, número, opção de ser edição extra e data de publicação.	
105.	Definição de categorias e subcategorias para organização das publicações	
106.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	

107.	A ferramenta deverá ter opção de geração automática de sumário no momento em que gerar a edição do diário oficial.	
108.	A gestão de atos deverá constituir um recurso independente do DO, podendo ser cadastrado por usuários diferentes, em tempos diferentes, mesmo que não exista um DO definido para aquele ato. Nessas situações, posteriormente um DO poderá agrupar os atos necessários para aquela publicação.	

TABELA DE REFERÊNCIA		
Itens atendidos	**Percentual de referência**	**Status**
107	100%	**APROVADA**
102	95,32%	APROVADA, mas precisará criar os itens não atendidos para a entrega final
101 ou menos	94,39% ou menos	REPROVADA, próxima classificada será convocada.

7 – HABILITAÇÃO TÉCNICA

7.1. Comprovação de Propriedade Intelectual e Autoria da Solução

Para fins de comprovação do estipulado no subitem 4.3 (Titularidade da Solução), e em conformidade com o art. 2º da Lei nº 9.609/1998, a licitante deverá apresentar, na fase de habilitação técnica, o **Certificado de Registro de Programa de Computador** da plataforma ofertada (ou de seu núcleo tecnológico principal), emitido pelo **INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial)** em nome da própria licitante ou documento similar que comprove tal condição.

7.2. Atestado(s) de capacidade técnica

Nos termos do art. 67, inciso II e § 1º, da Lei Federal nº 14.133/2021, a licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de serviços com características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação (Item 1 deste TR).

Com base no art. 67, § 2º da referida Lei, o(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar, obrigatoriamente, a aptidão da empresa no fornecimento, implantação e gestão de Solução Integrada (SaaS) que contemple as parcelas de maior relevância técnica e materialidade da contratação, a saber:

a) Portal Institucional web;
b) Sistema de Intermediação de Vagas de Emprego (PAT) ou equivalente;
c) Diário Oficial Eletrônico;
d) Ouvidoria;
e) SIC;
f) Zeladoria;
g) Aplicativo Móvel nativo (iOS e Android);
h) Serviços de hospedagem em nuvem, admitida a utilização de infraestrutura própria ou de terceiros, sob responsabilidade integral da Contratada.

Justificativa da exigência: *A exigência de que a comprovação técnica contemple simultaneamente os módulos essenciais do objeto fundamenta-se no art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, por comporem as parcelas de maior relevância técnica para o funcionamento da plataforma.*
O objeto desta contratação caracteriza-se como uma Solução Integrada (SaaS), exigindo total interoperabilidade

e gestão unificada de dados. A jurisprudência do Tribunal de Contas da União, consolidada na Súmula nº 247/TCU, afasta o parcelamento do objeto (e consequentemente, a comprovação fragmentada de capacidade) quando este representar prejuízo à coesão técnica ou risco de perda de economia de escala.
Sendo assim, a exigência não fere a competitividade (vedação do art. 9º, inciso I, alínea 'a', da Lei nº 14.133/21), constituindo garantia indispensável ao princípio da eficiência (art. 5º). Admitir atestados que não comprovem a integração operacional desses serviços sujeitaria a Administração ao risco de inexecução contratual, incompatibilidade de dados entre os módulos (ex: Portal e Aplicativo) e fragmentação do suporte técnico.

7.3. Relatório de segurança tipo *pentest,* ou similar*,* em nome do software a ser fornecido, emitido por empresa de segurança terceirizada, comprovando que o software a ser fornecido já foi submetido e aprovado por ataques de hackers éticos com a finalidade de oferecer maior segurança para essa municipalidade.

8 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. As especificações técnicas constantes neste Termo definem os elementos necessários e suficientes para caracterização do objeto, em consonância às exigências legais e ao interesse público.

8.2. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei Federal 14.133/2021 e demais normas aplicáveis. Subsidiariamente, aplicar-se-ão os princípios gerais de Direito.

8.3. Fica eleito o foro desta Comarca para dirimir quaisquer questões decorrentes da utilização deste processo.

Campos do Jordão, na data da assinatura digital.

LILIAN RUIZ DE SOUSA FERNANDES
Secretária Municipal de Tecnologia, Inteligência e Inovação

LEANDRO TORRES MOCELIN
Assessor de Políticas Institucionais

Documento assinado eletronicamente por **Lilian Ruiz de Sousa Fernandes**, **Secretário(a) Municipal de Tecnologia, Inteligência e Inovação**, em 10/11/2026, às 14:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023 e Decreto Municipal de regulamentação do processo eletrônico.

Documento assinado eletronicamente por **Leandro Torres Mocelin**, **Assessor de Políticas Institucionais**, em 10/11/2026, às 14:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023 e Decreto Municipal de regulamentação do processo eletrônico.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://cidades.sei.sp.gov.br/sjcampos/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 , informando o código verificador **1769013** e o código CRC **EAFD4C65**.