PREFEITURA DO MUNICIPIO DE URÂNIA
CNPJ 46.611.117/0001-02
e-mail: gabinete@urania.sp.gov.br
*Avenida Brasil n. 390 – **Fone/Fax (17) 3634-9020** – CEP 15760-000*
URÂNIA – Estado de São Paulo

TERMO DE REFERÊNCIA

Esse documento limita-se ao detalhamento de parâmetros técnicos, quantitativos e cronológicos. Outras questões estão detalhadas no ETP e demais anexos complementares do processo.

1 – DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em fornecimento e consultoria em plataforma de atendimento, divulgação de informações e comunicação interna e externa no formato SaaS conforme exigências discriminadas no TR anexo ao 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 às 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.

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 **5 (cinco) dias**, a contar da contratação, contemplando os serviços:

- Migração de e-mail;
- Migração de dados do portal;
- Migração de dados das ferramentas de comunicação, ouvidoria, SIC e zeladoria;
- Disponibilização de aplicativos Apple e Android;
- Entrega e configuração do novo ambiente de comunicação;
- Entrega e configuração do novo portal;
- Entrega e configuração do novo servidor de e-mail;
- Treinamento presencial;
- Inícios dos serviços complementares, conforme íntegra descrita no item 5 desse TR.

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;

3.2.9. Conforme parágrafo segundo, do artigo 122 da lei 14.133/2021, fica proibida a subcontratação de serviços relevantes à manutenção do objeto oferecido pela proponente. Entende-se por relevantes os serviços cuja qualidade comprometem diretamente o perfeito funcionamento dos serviços, entende-se como permitidos para subcontratação serviços cuja qualidade não compromete de forma direta o serviço a ser prestado;

3.2.10. Não será admitida, conforme o item 3.2.9, a subcontratação de Data Center externo, ou seja, a própria contratada deverá conter toda a infraestrutura de hospedagem de todas os serviços, incluindo o serviço de e-mail, visto que esse é um serviço que impacta diretamente na execução do objeto. A contratada deverá ter redundância de rede, redundância energética, SLA de no mínimo 99% a.m. e rotinas de backup e segurança.

4 – HABILITAÇÃO TÉCNICA

4.1. Conforme a Lei nº 9.609/1998, regulamentada pelo Decreto nº 2.556/1998, as empresas participantes deverão apresentar em fase de habilitação, registro de programa do software emitido pelo INPI ou órgão similar a favor da empresa participante, comprovando que a empresa é detentora dos direitos intelectuais da(s) plataforma(s) que fornecerá para a Prefeitura. Essa exigência visa resguardar essa municipalidade quanto a possibilidade de eventual contratação de solução vendida sem autorização do proprietário ou ainda baseada em plágio integral, plágio parcial ou ainda que possua partes de códigos classificados como “código aberto” ou extraídos de bibliotecas de Internet por constituírem “códigos públicos” e propiciarem riscos de problemas relativos à propriedade intelectual e também de segurança.

IMPORTANTE: O(s) registro(s) INPI deverá(ão) contemplar todas as ferramentas ofertadas, inclusive serviço de e-mail, visto que conforme item 3.2.10 do TR, é proibida a subcontratação.

4.2. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, através da apresentação de ao menos 08 (oito) atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado em papel timbrado contendo a nome e função do emitente, sendo exigido ao menos uma ocorrência para cada um dos serviços, ainda que não conste exatamente os itens a seguir, os serviços deverão ser similares:

4.2.1. Serviço de Ouvidoria;
4.2.2. Serviço de Zeladoria;
4.2.3. Serviço de Portal Municipal;
4.2.4. Serviço de PAT Municipal (Vagas de emprego);

4.2.5. Serviço de Diário Oficial Eletrônico;
4.2.6. Serviço de Aplicativo (Apple e Android);
4.2.7. Serviço de Hospedagem própria, conforme item 3.2.10 do TR;
4.2.8. Serviço de E-mail.

4.3. Pelo menos 01 (uma) comprovação adicional de segurança, que demonstre que a proponente possui experiência notória em segurança anti-hackers através de atestado técnico pertinente em seu nome, contendo de forma clara a descrição de serviços de prevenção, monitoramento, mitigação de ataques hackers e afins. Como opção para essa prova, caso a proponente não possua atestados com esse teor, poderá apresentar relatório tipo *pentest* em seu nome, emitido por empresa de segurança terceirizada, comprovando que os serviços de hospedagem da proponente já foram submetidos e aprovados por ataques de hackers éticos com a finalidade de oferecer maior segurança para essa municipalidade.

4.4. A empresa deverá apresentar o corpo técnico que atuará no projeto com ao menos os seguintes profissionais com as seguintes competências e formações:

4.4.1. 02 (dois) profissionais da área de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, com graduação de nível superior na área de informática para que seja demonstrada a capacidade de promover ajustes e sustentação técnica das plataformas ao longo do contrato, bem como promover consultoria na área técnica referente a programação, usabilidade, performance e demais questões pertinentes a essa área, dentro do escopo do projeto;

4.4.2. 01 (um) profissional da área de Suporte Técnico em Ambiente de Redes de Computadores, com graduação de nível superior na área de informática para que seja demonstrada a capacidade de gestão da infraestrutura de rede, rotinas de segurança, monitoramento das plataformas, bem como promover consultoria nesse segmento, dentro do escopo do projeto;

4.4.3. 01 (um) Ouvidor, com formação específica na área, comprovada por certificação de carga horária mínima de 200 (duzentas) horas, para prestar consultoria nas questões relacionadas ao acolhimento e tramitação de manifestações dentro da plataforma fornecida no que tange às conformidades legais e de boas práticas;

Referente às comprovações acima, para cada profissional, apresentar:

a) Comprovação de vínculo com a licitante, que poderá ser qualquer demonstração oficial de que o profissional é registado (CLT) na empresa licitante.
Caso o profissional não seja registrado, poderá ainda ser apresentado contrato particular de prestação de serviço firmado há pelo menos 90 (noventa) dias antes da sessão desse processo licitatório com firma reconhecida e/ou com assinatura digital

padrão ICP Brasil que possa ser validada digitalmente a autoria e data de cada assinatura;

b) Cópia dos diplomas e certificados que comprovem a formação na área, dentro dos parâmetros exigidos.

5 – DESCRITIVO TÉCNICO (EXIGÊNCIAS MÍNIMAS)

Item	Descrição	Unidade de Medida	Qtde
01	Contratação de empresa especializada em fornecimento e consultoria em plataforma de atendimento, divulgação de informações e comunicação interna e externa no formato SaaS conforme exigências discriminadas no TR anexo ao processo.	Serviço mensal	12

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 (turistas) 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 10 (dez) 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.
2.2.	Recurso de recuperação de senha.
2.3.	Recursos de acessibilidade com: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte
2.4.	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,)
2.5.	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.*
2.6.	Possuir log das ações de usuários, permitindo filtro de alterações por: - Módulo; - Submódulo; - Data; - Usuário. - Número de registro.
2.7.	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.
2.8.	Possuir área de ajuda contendo manual de uso da plataforma completo
2.9.	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais

2.10.	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.
2.11.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020
2.12.	Dentro de cada manifestação, ter área interna destinada a troca de mensagens internas sobre aquela demanda, sem que o cidadão tenha acesso.
2.13.	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.
2.14.	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil master (todas as regras de operação e gestão)
2.15.	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.
2.16.	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.
2.17.	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.
2.18.	Permitir impressão de manifestações de forma individual.
2.19.	Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez.
2.20.	Permitir impressão de carta ao cidadão – recurso de impressão de resposta final para envio pelos correios.
2.21.	Tramitações com tratamento especial – tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante)
2.22.	Tramitações com tratamento especial – tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados)

2.23.	Tramitações com tratamento especial – tramitação urgente
2.24.	Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo)
2.25.	Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários)
2.26.	Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros).
2.27.	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.
2.28.	O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica.
2.29.	Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016
2.30.	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.
2.31.	Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso)
2.32.	Andamento interno da prefeitura (somente os operadores da plataforma tem acesso)
2.33.	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.
2.34.	Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida.

2.35.	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.
2.36.	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.
2.37.	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.
2.38.	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.
2.39.	A criação de manifestações deverá gerar número de protocolo automático
2.40.	A criação de manifestação deverá permitir anexar arquivos diversos
2.41.	O cadastro de manifestação deverá ter recurso de geolocalização integrado.
2.42.	A consulta da manifestação, dentro dos recursos de geolocalização deverá ter recurso StreetView nativo – que permite visualizar imagem e navegar na localidade da manifestação.
2.43.	Permitir visualizar o mapa municipal, com todas as demandas distribuídas sobre o mapa, com opção de filtros.

2.44.	Permitir segmentação do município através de zonas geográficas (norte, sul, leste, nordeste, etc) ou através de zonas de interesse (industrial, rural, urbana, etc)
2.45.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance.
2.46.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas
2.47.	Possuir dashboard gerencial, com principais métricas da plataforma
2.48.	Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade.
2.49.	Controle de estoque de materiais com: - Central de lançamento de estoque; - Permissão de abrir controle de materiais consumidos em cada manifestação.
2.50.	Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis
2.51.	Cadastro e gestão dos setores da prefeitura
2.52.	Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada setor da prefeitura
2.53.	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.
2.54.	Quanto ao SIC, permitir gerenciamento de FAQ – perguntas frequentes
2.55.	Relatório gerencial das manifestações enviadas para empresas terceirizadas (usuários externos que atenderão ordens de serviço).
2.56.	Possibilidade de enviar notificações para empresas terceirizadas.
2.57.	Página de validação das assinaturas eletrônicas em documentos oficiais exportados pela plataforma.
2.58.	Possibilidade de envio de notificações para usuários internos.
2.59.	Todo usuário poderá cadastrar um e-mail para recebimento de notificações disparadas pela plataforma.

2.60.	Todo usuário terá uma caixa de entrada na própria ferramenta para recebimento de notificações disparadas na plataforma.
2.61.	Aplicativo Apple Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.
2.62.	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.	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.
2.80.	Área de divulgação dos horários de atendimento da ouvidoria e canais de atendimento.
2.81.	Aplicativo Apple Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.
2.82.	Aplicativo Android Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, 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 10 (dez) dias
1.4.	Entregar a versão final do portal em até 10 (dez) 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 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.
1.79. Possuir módulo de gerenciamento de enquetes (pesquisas rápidas) para serem disponibilizadas para a população, podendo vincular imagens.
1.80. Aplicativo Apple Nativo dessa área (sistema de gestão do portal/CMS) com download gratuito para os usuários internos da prefeitura.
1.81. Aplicativo Android Nativo dessa área (sistema de gestão do portal/CMS) com download gratuito para os usuários internos da prefeitura.
1.82. 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
1.83. Permitir que o candidato atualize os seus dados e a partir destes, possa exportar ou imprimir seu currículo.
1.84. Permitir cadastro de empresas onde as mesmas poderão cadastrar suas vagas disponíveis, sendo que estas não poderão aparecer diretamente na plataforma.
1.85. Permitir que os cidadãos se candidatem às vagas disponíveis.
1.86. 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
1.87. A prefeitura deverá ter recursos para moderar as vagas e as candidaturas.
1.88. A prefeitura poderá cadastrar vagas próprias para administrar processos seletivos.

1.89.	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
1.90.	Geolocalização Mapa municipal mostrando onde estão os candidatos, empresas e vagas do sistema.
1.91.	Filtragem e exportação de registros em planilhas.
1.92.	Layout de acordo com a identidade visual da prefeitura.
1.93.	Criação do arquivo da edição com ou sem assinatura digital, à critério do usuário.
1.94.	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.
1.95.	Cadastro parametrizado de ano, número, opção de ser edição extra e data de publicação.
1.96.	Definição de categorias e subcategorias para organização das publicações.
1.97.	Definir permissões de usuários por categoria.
1.98.	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
1.99.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020
1.100.	Referente à interface que será disponibilizada para o cidadão, a mesma deverá permitir pesquisas por: • Edição • Palavra-chave • Data específica • Navegação através de calendário
1.101.	A ferramenta deverá ter opção de geração automática de sumário no momento em que gerar a edição do diário oficial.
1.102.	A ferramenta deverá ter opção de criar novos atos ou importar de arquivos “.pdf” que já tenham os atos, decretos ou leis existentes.

1.103. 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.

5.3 Itens referentes ao serviço de e-mail:

1. Itens gerais	
1.1.	120 (cento e vinte) contas de 15 (quinze) gigabytes cada
1.2.	Área administrativa com: - Alerta de espaço em disco de cada usuário; - Criação, alteração e exclusão de contas; - Ativação/Inativação de usuário; - Ativação/Inativação de SMTP seguro; - Exportação; - Filtros de busca.
1.3.	Migração completa das mensagens por conta exclusiva do prestador que deverá estar totalmente finalizada no prazo máximo da implantação
1.4.	Listas de contatos pessoais e lista de contatos compartilhados
1.5.	Calendário pessoal e também calendário colaborativo com os recursos: - Tipo evento; - Tipo tarefa; - Visão diária; - Visão semanal; - Visão mensal; - Navegação dinâmica; - Impressão.
1.6.	Pesquisa avançada com combinação à critério do usuário (cruzando qualquer campo ou todos os campos): - Remetente; - Destinatário; - Que contenha parte do texto; - Que não contenha parte do texto; - Assunto;

	- Corpo; - Por período (última semana, último mês, último semestre, antes de, depois de, entre datas); - Campo cópia cortesia; - Tamanho (Mb); - Com anexos; - Em todas as pastas ou em pasta específica;
1.7.	Permitir Certificado MIME
1.8.	Encriptografia SSL e TLS
1.9.	Regras de filtragem de mensagens à critério do gestor
1.10.	Regras de filtragem de mensagem à critério do usuário
1.11.	Alerta de férias/compromissos
1.12.	Encaminhamentos automáticos
1.13.	Etiquetagem por categoria e cor
1.14.	Ordenação crescente e decrescente para: assunto, remetente, destinatário e data
1.15.	Configuração de resposta automática
1.16.	Ordenação de mensagens em pastas e subpastas
1.17.	Repositório de modelos de mensagens pré-gravadas
1.18.	Acesso online através dos principais navegadores padrões de mercado
1.19.	Acesso através dos principais clientes de e-mail de mercado
1.20.	Deverá funcionar adequadamente em smartphones
1.21.	AntiSpam deverá ter recurso de aprendizagem automática, dispensando a necessidade de intervenção manual
1.22.	Proteção que garanta que o serviço de e-mail não permaneça em RBLs ou DNSBLs (Blacklists)

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 cede da contratante, em até 03 (três) dias corridos após a Contratada ser declarada vencedora parcial.

Ocasião em que a empresa vencedora parcial 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.

IMPORTANTE: Apresentações de recursos que estejam na interface do cliente, como no caso de portais municipais, deverão ter assinatura da licitante. Já nos casos de serviço de e-mail, CMS e demais sistemas, esses deverão estar em consonância com os registros INPI conforme item 4 desse TR, demonstrando ser programa de computador de propriedade intelectual da licitante, sob pena de desclassificação.

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 solicitado 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 95,01% 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

Conforme capítulo II, Artigo 5º da lei 14.133/21, diante dos princípios de eficiência, celeridade e economicidade, à critério exclusivo da contratante, a prova de conceito poderá ser dispensada nas situações em que a contratante já conhecer, de forma comprovada, a plataforma da empresa avaliada nessa fase.

ITENS DA PROVA DE CONCEITO:

TABELA A

PREFEITURA DO MUNICIPIO DE URÂNIA
CNPJ 46.611.117/0001-02
e-mail: gabinete@urania.sp.gov.br
*Avenida Brasil n. 390 – **Fone/Fax (17) 3634-9020** – CEP 15760-000*
URÂNIA – Estado de São Paulo

Ferramenta de gestão de manifestações/atendimentos (área da prefeitura)		
ITEM		**APROVADO? (Sim/Não)**
1.	Recursos de acessibilidade com: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte	
2.	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.*	
3.	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.	
4.	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais	
5.	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.	
6.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	
7.	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.	
8.	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.	

9.	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.	
10.	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.	
11.	Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez.	
12.	Permitir impressão de carta ao cidadão – recurso de impressão de resposta final para envio pelos correios.	
13.	Tramitações com tratamento especial – tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante)	
14.	Tramitações com tratamento especial – tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados)	
15.	Tramitações com tratamento especial – tramitação urgente	
16.	Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo)	
17.	Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários)	
18.	Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros).	
19.	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.	
20.	O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica.	
21.	Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016	
22.	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.	
23.	Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso)	
24.	Andamento interno da prefeitura (somente os operadores da plataforma tem acesso)	
25.	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.	
26.	Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida.	
27.	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.	
28.	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.	
29.	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.	
30.	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.	
31.	A criação de manifestação deverá permitir anexar arquivos diversos	
32.	A consulta da manifestação, dentro dos recursos de geolocalização deverá ter recurso StreetView nativo – que permite visualizar imagem e navegar na localidade da manifestação.	
33.	Permitir visualizar o mapa municipal, com todas as demandas distribuídas sobre o mapa, com opção de filtros.	
34.	Permitir segmentação do município através de zonas geográficas (norte, sul, leste, nordeste, etc) ou através de zonas de interesse (industrial, rural, urbana, etc)	
35.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance.	
36.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas	

37.	Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade.	
38.	Controle de estoque de materiais com: - Central de lançamento de estoque; - Permissão de abrir controle de materiais consumidos em cada manifestação.	
39.	Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis	
40.	Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada setor da prefeitura	
41.	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.	
42.	Quanto ao SIC, permitir gerenciamento de FAQ – perguntas frequentes	
43.	Relatório gerencial das manifestações enviadas para empresas terceirizadas (usuários externos que atenderão ordens de serviço).	
44.	Página de validação das assinaturas eletrônicas em documentos oficiais exportados pela plataforma.	
45.	Todo usuário terá uma caixa de entrada na própria ferramenta para recebimento de notificações disparadas na plataforma.	
46.	Aplicativo Apple Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.	
47.	Aplicativo Android Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.	

TABELA B

PREFEITURA DO MUNICIPIO DE URÂNIA
CNPJ 46.611.117/0001-02
e-mail: gabinete@urania.sp.gov.br
*Avenida Brasil n. 390 – **Fone/Fax (17) 3634-9020** – CEP 15760-000*
URÂNIA – Estado de São Paulo

Área de criação, acompanhamento e gerenciamento de manifestações para o público externo (cidadão e turista)		
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.	Aplicativo Apple Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.	
59.	Aplicativo Android Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.	
TABELA C Portal municipal (área pública)		
ITEM		**APROVADO? (Sim/Não)**
60.	Uso de banners e pop-up gerenciados via sistema.	
61.	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	
62.	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.	

63.	Galeria de vídeos	
64.	Página de licitações com: – Andamento de cada licitação/histórico; – Filtros de busca; – Status atual; – Arquivos disponíveis para Download; – Recurso de cadastro de fornecedores interessados.	
65.	Página de formulários de inscrição.	
66.	Página de agenda de eventos	
67.	Página de diário oficial	
68.	Página do terceiro setor com transparência exclusiva.	
69.	Página do mapa de obras da cidade, com geolocalização e andamento de obras.	
70.	Página de carta de serviços gerida pela plataforma	

TABELA D Portal municipal (área restrita da prefeitura)		
ITEM		**APROVADO? (Sim/Não)**
71.	Recursos de acessibilidade com: Alto contraste Aumento de fonte Redução de fonte	
72.	Todas os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir filtrar/pesquisar os registros através de múltiplos campos.	
73.	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais.	

74.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	
75.	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.	
76.	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.	
77.	Permitir gestão de menus e submenus no sistema, inclusive com a possibilidade de determinados menus aparecerem apenas em sessões específicas do site.	
78.	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.	
79.	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	
80.	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	
81.	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.	
82.	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	
83.	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.	
84.	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	
85.	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	
86.	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.	
87.	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	
88.	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	
89.	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.	
90.	Possuir módulo de gerenciamento de enquetes (pesquisas rápidas) para serem disponibilizadas para a população, podendo vincular imagem	

91.	Aplicativo Apple Nativo dessa área (sistema de gestão do portal/CMS) com download gratuito para os usuários internos da prefeitura.	
92.	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)**
93.	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)	
94.	Geolocalização Mapa georreferenciado do município mostrando onde estão os candidatos disponíveis e as vagas disponíveis	
95.	Permitir cadastro de empresas onde as mesmas poderão cadastrar suas vagas disponíveis, sendo que estas não poderão aparecer diretamente na plataforma	
96.	Permitir que os cidadãos se candidatem às vagas disponíveis.	
97.	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	

98.	A prefeitura deverá ter recursos para moderar as vagas e as candidaturas.	
99.	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)**
100.	Criação do arquivo da edição com ou sem assinatura digital, à critério do usuário.	
101.	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	
102.	Cadastro parametrizado de ano, número, opção de ser edição extra e data de publicação.	
103.	Definição de categorias e subcategorias para organização das publicações	
104.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	
105.	A ferramenta deverá ter opção de geração automática de sumário no momento em que gerar a edição do diário oficial.	
106.	A ferramenta deverá ter opção de criar novos atos ou importar de arquivos (exemplo pdf) que já tenham os atos, decretos ou leis existentes.	
107.	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 G E-Mail		
ITEM		**APROVADO?** **(Sim/Não)**
108.	Área administrativa com: - Alerta de espaço em disco de cada usuário; - Criação, alteração e exclusão de contas; - Ativação/Inativação de usuário; - Ativação/Inativação de SMTP seguro; - Exportação; - Filtros de busca.	

TABELA DE REFERÊNCIA		
Itens atendidos	**Percentual de referência**	**Status**
108	100%	**APROVADA**
103	95,37%	APROVADA, mas precisará criar os itens não atendidos para a entrega final
102 ou menos	94,44% ou menos	REPROVADA, próxima classificada será convocada.

7 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. 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.

7.2. 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.

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

Urânia, 10 de fevereiro de 2025.

GUSTAVO PEREIRA FERRARI
Chefe de Gabinete