



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – DO OBJETO

Serviço técnico especializado de fornecimento de licença de uso de Portal Municipal Gerenciável com associação de conteúdo através de QR-Code, área de transparência, plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC) e zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, 300 contas de e-mail institucional, serviços complementares anti-hackers, hotspots das secretarias municipais em atendimento à Lei de Acesso à Informação, contemplando os serviços de desenvolvimento, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.

2 - DA JUSTIFICATIVA

2.1. Em atenção às legislações federais 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e demais determinações de simplificação e informatização, esta municipalidade vem buscar licenciamento de uma solução completa para atendimento da população. Esta contratação, além de atender integralmente as legislações citadas, será uma importante ferramenta na busca de tornar a administração mais eficiente e estratégica.

2.2. O acesso à informação, previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e a transparência na divulgação das atividades, contribui para aumentar a eficiência do poder público, diminuir a corrupção e elevar a participação social. É um direito do cidadão e dever da Administração Pública.

2.3. Dada à importância das diversas ações da Administração Pública, torna-se fundamental a divulgação de tais ações. Assim a criação de um layout cumprirá a função de difusão das informações para a sociedade. A principal finalidade da transparência pública é proporcionar à sociedade, pleno acesso às ações, às informações e aos processos de tomada de decisão.

2.4. As constantes ações de hackers na Internet, bem como a prática de pirataria no segmento de software trazem ainda a necessidade de se buscar soluções com padrões cada vez mais elevados de segurança para acompanhar a evolução da atuação de crimes cibernéticos.

2.5. Com a importância da inclusão digital se faz necessário disponibilizar à toda população, equipamentos de autoatendimento, justamente para trazer tais pessoas ao mundo da internet, oferecendo esse serviço de forma pública e gratuita.

2.6. Quanto a comunicação interna/interna ou interna/externa, uma das ferramentas mais relevantes para esses processos é o e-mail corporativo. Para tanto, se faz necessário uso de e-mail corporativo, que sejam oficiais da prefeitura - @mongagua.sp.gov.br em ambiente seguro e estável.

2.7. Por fim, diante do uso cada vez mais difundido de dispositivos como *smartphones* e *tablets*, um projeto desta natureza vem se mostrando ainda mais estratégico se, além de sua versão web responsiva, gerar a produção de versões nativas para dispositivos móveis para serem baixados nas lojas virtuais Apple e da Google de forma gratuita pela população.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



3 - DA ENTREGA E VIGÊNCIA DO CONTRATO

3.1. Conforme consta na lei de licitações (14.133/21), em seu capítulo II, seção I, artigo 18, a contratação desse serviço seguirá apuração anual, ocasião em que se precificará o valor inicial e para os próximos anos ficará proibido recomposição financeira dos serviços. Transcorrido 12 (doze) meses da contratação, fica definido que o reajuste financeiro estará limitado ao IPCA (Índice de preços ao consumidor amplo) ou índice oficial que venha a substituí-lo. O contrato será firmado com prazo de 5 (cinco) anos, conforme Art. 106 da lei de licitações.

3.2. Os serviços serão entregues integralmente em até 10 (dez) 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 e zeladoria;
- 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 9 desse TR, que vigorarão durante toda vigência do contrato.

4 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta licitação ocorrerão pelas seguintes **DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS** do orçamento vigente ou por outras dotações do mesmo programa para orçamento vindouro:

020.400-04.122.002.2015.0000-3.3.90.40.00 – FONTE 001 – FICHA 113

5 - DO PAGAMENTO

5.1. O faturamento será efetuado em parcela única, com pagamento programado para até 30 dias após a implantação do serviço.

5.2. Para efeito de cada pagamento, a nota fiscal/fatura deverá ser encaminhada para o setor responsável, com aval do gestor do contrato que deverá atestar o cumprimento integral da prestação do serviço durante o período apurado.

5.3. O Município reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação, o objeto não estiver em perfeita condição / execução ou em desacordo com as especificações apresentadas e aceitas.

5.4. O Município poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela licitante vencedora.

5.5. Nenhum pagamento será efetuado à licitante vencedora enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira, sem que isso gere direito à alteração dos preços, ou de compensação financeira por atraso de pagamento.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



6 - DAS OBRIGAÇÕES

6.1. CABERÁ AO MUNICÍPIO:

- 6.1.1. Permitir acesso dos empregados da Contratada às dependências da Prefeitura Municipal para a execução do objeto;
- 6.1.2. Impedir que terceiros executem o objeto;
- 6.1.3. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada para a execução do objeto;
- 6.1.4. Rejeitar o objeto caso não apresentem condições adequadas;
- 6.1.5. Solicitar a reexecução do objeto, mediante comunicação a ser realizada pela Setor Requisitante;
- 6.1.6. Comunicar à Contratada, qualquer irregularidade na execução do objeto, e interromper o mesmo se for o caso;
- 6.1.7. Solicitar, por intermédio de Autorização de Fornecimento expedida pela Gerência de Compras deste órgão, a execução do objeto;
- 6.1.8. Efetuar o pagamento conforme especificado neste Termo de Referência.

6.2. CABERÁ À CONTRATADA:

- 6.2.1. 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;
- 6.2.2. Manter os seus empregados sujeitos às normas disciplinares da Prefeitura Municipal, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão;
- 6.2.3. Manter, ainda, os seus empregados 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;
- 6.2.4. Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências da Prefeitura Municipal;
- 6.2.5. 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;
- 6.2.6. Comunicar o Município, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos que julgar necessário;
- 6.2.7. Manter-se em compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- 6.2.8. Não serão aceitos atrasos com execução do objeto;
- 6.2.9. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



7 - DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

7.1. A gestão da prestação de serviço será realizada por servidor público a ser devidamente qualificado no contrato.

7.2. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do servidor designado deverão ser solicitadas a Secretária Requisitante, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

7.3. A licitante vencedora deverá manter preposto, aceito pela Administração da Prefeitura Municipal, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la administrativamente sempre que for necessário.

8 – HABILITAÇÃO TÉCNICA

8.1. Conforme a Lei nº 9.609/1998, regulamentada pelo Decreto nº 2.556/1998, as empresas participantes deverão apresentar em fase de habilitação, registro 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 (plataforma de comunicação oficial e plataforma CMS para portal municipal). Essa exigência visa resguardar essa municipalidade sobre a possibilidade de eventual contratação de solução 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.

8.2. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, através da apresentação de ao menos 05 (cinco) atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público, 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:

- 8.2.1. Serviço de ouvidoria, pedido de informação e zeladoria (atendimento ao cidadão)
- 8.2.2. Serviço de Portal Municipal
- 8.2.3. Serviço de PAT Municipal
- 8.2.4. Serviço de Diário Oficial Eletrônico
- 8.2.5. Serviço de E-mail

8.3. 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.

9 – DA DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO

Item	Descrição / Especificação	Unidade de Medida	Qtde
01	Serviço técnico especializado de fornecimento de licença de uso de Portal Municipal Gerenciável com associação de conteúdo através de QR-Code, área de transparência, plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC) e zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, 300 contas de e-mail institucional, serviços complementares anti-hackers, hotsites das secretarias municipais em atendimento à Lei de Acesso à Informação, contemplando os serviços de desenvolvimento, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.	Serviço anual	1



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



9.1 – Prova de Conceito e Especificações Técnicas

9.1.1. Prova de Conceito

Conforme legislações e normativas vigentes, a prova de conceito não constitui item de habilitação, desta forma se aplicando como pré-requisito para homologação (artigo 17, § 3º), onde o vencedor provisório do processo precisará provar que atende os requisitos 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 Prefeitura Municipal, 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. A prefeitura disponibilizará uma sala.

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

Á critério da equipe da Prefeitura, os itens apresentados poderão ser testados, simulando situações reais de gravação, alteração, visualização e etc.

Os itens que estiverem marcados como “NÃO” na coluna “apresentação” não serão cobrados na prova de conceito, porém serão exigidos na ocasião da instalação do projeto. Esta prova de conceito exige comprovação de 90% (noventa por cento) de cumprimento dos itens para que a empresa possa ser considerada como apta a atender o certame.

Caso a vencedora provisória não seja classificada, a próxima empresa melhor classificada será convocada e assim sucessivamente.

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

Item	Descrição/Detalhamento	Apresentação
1. Itens gerais		
Total = 14		
Apresentáveis = 0		
1.1.	Atender integralmente a lei federal número 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público).	Não
1.2.	Atender integralmente a lei federal número 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública).	Não
1.3.	Atender integralmente a lei federal número 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados).	Não
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.	Não
1.5.	Funcionar integralmente na nuvem, sem a necessidade de instalação em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários.	Não
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	Não



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



	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.	Não
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.	Não
1.9.	Deverá permitir que os cidadãos que residem no município (municípes) e também cidadãos que residem fora do município (turistas) possam se cadastrar e demandar solicitações na plataforma.	Não
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.	Não
1.11.	O projeto deverá ter rotina diária de backup do servidor de hospedagem, mantido por pelo menos 30 (trinta) dias de histórico.	Não
1.12.	Os servidores de hospedagem deverão ter os seguintes requisitos: <ul style="list-style-type: none">• 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)	Não
1.13.	Entregar a versão final do projeto, em ambiente de produção em até 10 (dez) dias corridos a contar da contratação.	Não
1.14.	Migração de dados, do antigo sistema de atendimento ao cidadão, para esse novo sistema que está sendo contratado.	Não

2. Ferramenta de gestão de manifestações/atendimentos (área da prefeitura)

Total = 62 itens
Apresentáveis = 47

2.1.	Área de login, sem limites de usuários.	Não
2.2.	Recurso de recuperação de senha.	Não
2.3.	Recursos de acessibilidade com:	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



	<ul style="list-style-type: none">• 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.)	Não
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) <i>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.</i>	Sim
2.6.	Possuir log das ações de usuários, permitindo filtro de alterações por: - Módulo; - Submódulo; - Data; - Usuário. - Número de registro.	Não
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.	Sim
2.8.	Possuir área de ajuda contendo manual de uso da plataforma completo	Não
2.9.	Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais	Sim
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.	Sim
2.11.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	Sim
2.12.	Dentro de cada manifestação, ter área interna destinada a troca de mensagens internas sobre aquela demanda, sem que o cidadão tenha acesso.	Não
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.	Sim
2.14.	Módulo de gerenciamento de usuários com perfil master (todas as regras de operação e gestão)	Não
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.	Sim
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.	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



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.	Sim
2.18.	Permitir impressão de manifestações de forma individual.	Não
2.19.	Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez.	Sim
2.20.	Permitir impressão de carta ao cidadão – recurso de impressão de resposta final para envio pelos correios.	Sim
2.21.	Tramitações com tratamento especial – tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante)	Sim
2.22.	Tramitações com tratamento especial – tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados)	Sim
2.23.	Tramitações com tratamento especial – tramitação urgente	Sim
2.24.	Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo)	Sim
2.25.	Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários)	Sim
2.26.	Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros).	Sim
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.	Sim
2.28.	O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica.	Sim
2.29.	Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016	Sim
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.	Sim
2.31.	Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso)	Sim
2.32.	Andamento interno da prefeitura (somente os operadores da plataforma tem acesso)	Sim
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	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



	para todas as manifestações ao mesmo tempo.	
2.34.	Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida.	Sim
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.	Sim
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.	Sim
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.	Sim
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.	Sim
2.39.	A criação de manifestações deverá gerar número de protocolo automático	Não
2.40.	A criação de manifestação deverá permitir anexar arquivos diversos	Sim
2.41.	O cadastro de manifestação deverá ter recurso de geolocalização integrado.	Não
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.	Sim
2.43.	Permitir visualizar o mapa municipal, com todas as demandas distribuídas sobre o mapa, com opção de filtros.	Sim
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)	Sim
2.45.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance.	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



2.46.	Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas	Sim
2.47.	Possuir dashboard gerencial, com principais métricas da plataforma	Não
2.48.	Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade.	Sim
2.49.	Controle de estoque de materiais com: - Central de lançamento de estoque; - Permissão de abrir controle de materiais consumidos em cada manifestação.	Sim
2.50.	Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis	Sim
2.51.	Cadastro e gestão dos setores da prefeitura	Não
2.52.	Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada setor da prefeitura	Sim
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.	Sim
2.54.	Quanto ao SIC, permitir gerenciamento de FAQ – perguntas frequentes	Sim
2.55.	Relatório gerencial das manifestações enviadas para empresas terceirizadas (usuários externos que atenderão ordens de serviço).	Sim
2.56.	Possibilidade de enviar notificações para empresas terceirizadas.	Não
2.57.	Página de validação das assinaturas eletrônicas em documentos oficiais exportados pela plataforma.	Sim
2.58.	Possibilidade de envio de notificações para usuários internos.	Não
2.59.	Todo usuário poderá cadastrar um e-mail para recebimento de notificações disparadas pela plataforma.	Não
2.60.	Todo usuário terá uma caixa de entrada na própria ferramenta para recebimento de notificações disparadas na plataforma.	Sim
2.61.	Aplicativo Apple Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.	Sim
2.62.	Aplicativo Android Nativo da área de gerenciamento de manifestações para uso dos usuários da prefeitura, com download gratuito.	Sim
3. Área de criação, acompanhamento e gerenciamento de manifestações para o público externo (cidadão e turista)		
Total = 20		
Apresentáveis = 12		
3.1.	Acesso à plataforma de forma anônima para efetuar denúncias sensíveis, onde o cidadão não precisará cadastrar nenhum dado pessoal.	Sim
3.2.	Acesso à plataforma de forma identificada, com dados abertos	Não
3.3.	Acesso à plataforma de forma identificada, com pedido de sigilo, onde	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



	os dados do cidadão serão preservados durante a tramitação de sua manifestação	
3.4.	Permitir login pelos campos: - E-mail + senha; - CPF + senha; - CNPJ + senha.	Sim
3.5.	Recursos de acessibilidade, como: • Alto contraste • Aumento de fonte • Redução de fonte	Sim
3.6.	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.	Sim
3.7.	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.	Sim
3.8.	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.	Não
3.9.	Conforme LGPD, possuir área para que o cidadão possa gerenciar seus dados cadastrados na ferramenta.	Não
3.10.	Possuir área tipo histórico, para que o cidadão possa visualizar todas as suas manifestações abertas e seus respectivos andamentos.	Não
3.11.	Os dados cadastrados na manifestação, uma vez enviados pelo cidadão não poderão mais ser alterados por ele.	Não
3.12.	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.	Sim
3.13.	O cidadão terá área de enquetes para responder.	Sim
3.14.	Os cidadãos poderão se candidatar a eventuais vagas abertas no conselho de usuários, conforme lei 13.460/2017	Sim
3.15.	Caso a candidatura do cidadão seja aprovada para o conselho de usuários, este usuário terá acesso à área restrita do conselho.	Sim
3.16.	A interface do cidadão deverá possuir dados abertos, mesmo sem login,	Não



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



	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.	
3.17.	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.	Não
3.18.	Área de divulgação dos horários de atendimento da ouvidoria e canais de atendimento.	Não
3.19.	Aplicativo Apple Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.	Sim
3.20.	Aplicativo Android Nativo exclusivo para cidadãos e turistas, com download gratuito.	Sim

9.1.3. Itens referentes ao portal municipal

Item	Obrigatório
1. Itens gerais Total = 13 Apresentáveis = 0	
1.1. Atender integralmente as leis federais de acessibilidade, LGPD e acesso à informação.	Não
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.	Não
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	Não
1.4. Entregar a versão final do portal em até 10 (dez) dias corridos, a partir da contratação.	Não
1.5. Funcionar integralmente na nuvem, sem a necessidade de instalação em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários.	Não
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.	Não
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.	Não



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



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.	Não
1.9.	Instalação do certificado de segurança HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Security) para que todas as informações trafegadas no site e no sistema de gerenciamento de conteúdo possam ser realizadas de maneira segura.	Não
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.	Não
1.11.	O projeto deverá ter rotina diária de backup do servidor de hospedagem, mantido por pelo menos 30 (trinta) dias de histórico.	Não
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.	Não
1.13.	Os servidores de hospedagem deverão ter os seguintes requisitos: <ul style="list-style-type: none">• 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)	Não
2. Portal municipal (área pública)		
Total = 39		



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Apresentáveis = 16	
2.1. O layout deverá ser efetuado sob medida, através de prévias a serem apresentadas e aprovadas com a contratante, não sendo permitido uso de <i>templates</i> ou ferramentas customizáveis.	Não
2.2. Apresentar, na prova de conceito, esboço funcional com os seguintes itens: <ul style="list-style-type: none">• 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 município	Sim
2.3. Conter menu principal com subcategorias.	Não
2.4. Conter menu lateral com ícones ilustrativos.	Não
2.5. Uso de banners e pop-up gerenciados via sistema.	Sim
2.6. Recursos de acessibilidade com: <ul style="list-style-type: none">• Alto contraste• Aumento de fonte• Redução de fonte• Navegação de conteúdo• Leitura em libras	Sim
2.7. URL Amigável em todas as páginas.	Não
2.8. Otimização para mecanismos de pesquisa, com otimização de tags “.html” e metadados.	Não
2.9. Integração com o sistema de gerenciamento de conteúdo.	Não
2.10. 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: <ul style="list-style-type: none">• Ajustar o termo pesquisado• Data de publicação• Pesquisar o termo em uma sessão específica• Paginação do conteúdo trazido	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



• Categorias	
2.11. Integração com as principais redes sociais.	Não
2.12. 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.	Sim
2.13. Tratamento para impressão de páginas internas, sem imprimir componentes de layout, como por exemplo, menus de topo, menus laterais, topo e rodapé da página.	Sim
2.14. Página de notícias, com subcategorias.	Sim
2.15. Galeria de fotos.	Não
2.16. Galeria de vídeos.	Sim
2.17. Página de licitações com: – Andamento de cada licitação/histórico; – Filtros de busca; – Status atual; – Arquivos disponíveis para Download; – Recurso de cadastro de fornecedores interessados.	Sim
2.18. Página de contratos.	Não
2.19. Página de leis.	Não
2.20. Página de formulários de inscrição.	Sim
2.21. Página de agenda de eventos.	Sim
2.22. Página de diário oficial.	Sim
2.23. Página de fornecedores, permitindo cadastro de novos fornecedores, informando os segmentos de fornecimento para posteriores consultas.	Não
2.24. Página de mapeamento da cultura.	Não
2.25. Página do terceiro setor com transparência exclusiva.	Sim
2.26. Página do mapa de obras da cidade, com geolocalização e andamento de obras.	Sim
2.27. Página de telefones úteis.	Não



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



2.28. Possuir área de links de serviços para o cidadão, com os links gerenciados pelo sistema.	Não
2.29. Página de carta de serviços.	Sim
2.30. Possuir hotspots das secretarias, com as informações gerenciadas via sistema.	Sim
3. Itens do sistema (Gerenciamento/CMS do portal) – área restrita da Prefeitura	
Total = 37 Apresentáveis = 25	
3.1. Área de login, sem limites de usuários.	Não
3.2. Recurso de recuperação de senha.	Não
3.3. Recursos de acessibilidade com: <ul style="list-style-type: none">• Alto contraste• Aumento de fonte• Redução de fonte	Sim
3.4. Todos os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir filtrar/pesquisar os registros através de múltiplos campos.	Sim
3.5. Todos 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) <i>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.</i>	Sim
3.6. Possuir log das ações de usuários, permitindo filtro de alterações por <ul style="list-style-type: none">- Módulo;- Submódulo;- Data;- Usuário.- Número de registro.	Não
3.7. Possuir área de ajuda contendo manual de uso da plataforma completo	Não
3.8. Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais	Sim
3.9. Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	Sim
3.10. As alterações de informações no sistema deverão ter	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



	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.	
3.11.	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.	Sim
3.12.	Possuir dashboard gerencial, com principais métricas da plataforma	Não
3.13.	Permitir gestão de menus e submenus no sistema, inclusive com a possibilidade de determinados menus aparecerem apenas em sessões específicas do site.	Sim
3.14.	Não permitir exclusão no sistema, apenas tornar ativo ou inativo de modo a: <ul style="list-style-type: none">• Não sumirem as informações do sistema• Permitir auditorias nas informações cadastradas, alteradas e inativas	Sim
3.15.	Possuir um módulo de agenda municipal com os recursos de: <ul style="list-style-type: none">• 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	Sim
3.16.	Possuir repositório de arquivos com seguintes recursos: <ul style="list-style-type: none">• 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	Sim
3.17.	Possuir repositório de imagens com os seguintes recursos: <ul style="list-style-type: none">• 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	Não
3.18.	Área de postagens de notícias com: <ul style="list-style-type: none">• Possibilidade de associar postagem à múltiplas categorias• Agendamento tipo de/até• Incorporação de vídeo• Criação de álbum• Corpo da postagem, botões de estilos (negrito,	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



	itálico, alinhamento, tabelas, etc) <ul style="list-style-type: none">• Pré-visualização da notícia sem ter que deixá-la ativa no site	
3.19.	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.	Sim
3.20.	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: <ul style="list-style-type: none">• Agendamento de/até• Imagem• Imagem para mobile• Posição• Link	Sim
3.21.	Possuir um módulo de gerenciamento de contratos registrando as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none">• Empresa contratada• Número do contrato• Número da licitação• Valor• Validade inicial• Validade final Permitir informações complementares, como por exemplo: <ul style="list-style-type: none">• Conteúdo• Medições• Planilhas• E demais arquivos anexos, como aditamento, ofícios e etc.	Sim
3.22.	Possuir um módulo de gerenciamento de gráficos com a seguinte especificação: <ul style="list-style-type: none">• 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	Sim
3.23.	Possuir um módulo de gerenciamento de leis com a seguinte especificação: <ul style="list-style-type: none">• 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	Não
3.24.	Possuir um módulo de gerenciamento de licitações com a seguinte especificação: <ul style="list-style-type: none">• Filtros de busca	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



<ul style="list-style-type: none">• 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	
<p>3.25. Possuir um módulo de gerenciamento de fornecedores com a seguinte especificação:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cadastramento de fornecedores via sistema• Visualização dos anexos enviados pelo fornecedor• Disparar e-mail de recuperação de senha• Incluir anexos como resposta	Sim
<p>3.26. Criação livre de formulários de inscrições, com pelo menos os seguintes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	Sim
<p>3.27. 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.</p>	Não
<p>3.28. Possuir módulo de gerenciamento de cadastro do terceiro setor com a seguinte especificação:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	Sim
<p>3.29. Possuir módulo de gerenciamento de mapa da cultura com a seguinte especificação:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	Não



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



3.30.	Possuir módulo de gerenciamento de obras com a seguinte especificação: <ul style="list-style-type: none">• 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	Sim
3.31.	Possuir módulo de cadastro de transporte coletivo com a seguinte especificação: <ul style="list-style-type: none">• 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	Não
3.32.	Possuir módulo de cadastro de telefones úteis	Não
3.33.	Possuir módulo de empreendimentos imobiliários com a seguinte especificação: <ul style="list-style-type: none">• Cadastrar o empreendimento• Alterar o empreendimento• Listar e pesquisar o empreendimento• Visualização do empreendimento• Página no site para disponibilizar ao munícipe obter informações	Não
3.34.	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.	Sim
3.35.	Possuir módulo de gerenciamento de enquetes (pesquisas rápidas) para serem disponibilizadas para a população.	Sim
3.36.	Aplicativo Apple Nativo dessa área (sistema de gestão do portal/CMS) com download gratuito para os usuários internos da prefeitura.	Sim
3.37.	Aplicativo Android Nativo dessa área (sistema de gestão do portal/CMS) com download gratuito para os usuários internos da prefeitura.	Sim
4. PAT Municipal		
Total = 9 Apresentáveis = 7		
4.1.	Área com cadastro de currículos do cidadão com recursos de: <ul style="list-style-type: none">• Dados de identificação e login• Formação escolar• Cursos complementares	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



<ul style="list-style-type: none">• Experiências profissionais• Idiomas• Cargo pretendido• Pretensão salarial• Se está ou não empregado• Se é portador de deficiência	
4.2. Permitir que o candidato atualize os seus dados e a partir destes, possa exportar ou imprimir seu currículo.	Sim
4.3. Permitir cadastro de empresas onde as mesmas poderão cadastrar suas vagas disponíveis, sendo que estas não poderão aparecer diretamente na plataforma.	Sim
4.4. Permitir que os cidadãos se candidatem às vagas disponíveis.	Sim
4.5. As vagas deverão ter as informações de: <ul style="list-style-type: none">• 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	Sim
4.6. A prefeitura deverá ter recursos para moderar as vagas e as candidaturas.	Sim
4.7. A prefeitura poderá cadastrar vagas próprias para administrar processos seletivos.	Não
4.8. Área com gráficos e relatórios exibindo: <ul style="list-style-type: none">• 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	Sim
4.9. Filtragem e exportação de registros em planilhas.	Não
5. Diário Oficial Eletrônico	
Total = 12 Apresentáveis = 10	
5.1. Layout de acordo com a identidade visual da prefeitura.	Não
5.2. Criação do arquivo da edição com ou sem assinatura digital, à critério do usuário.	Sim
5.3. 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	Sim



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



	alguns usuários apenas insiram atos em categorias pré-definidas.	
5.4.	Cadastro parametrizado de ano, número, opção de ser edição extra e data de publicação.	Sim
5.5.	Definição de categorias e subcategorias para organização das publicações.	Sim
5.6.	Definir permissões de usuários por categoria.	Sim
5.7.	Facultar ao usuário que use a ferramenta de duas formas quanto à disponibilização de cada edição do diário oficial: <ul style="list-style-type: none">• Gerar a edição dinamicamente pela ferramenta, com associação de atos cadastrados na ferramenta• Importar a edição já criada	Sim
5.8.	Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP-Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020	Sim
5.9.	Referente à interface que será disponibilizada para o cidadão, a mesma deverá permitir pesquisas por: <ul style="list-style-type: none">• Edição• Palavra-chave• Data específica• Navegação através de calendário	Não
5.10.	A ferramenta deverá ter opção de geração automática de sumário no momento em que gerar a edição do diário oficial.	Sim
5.11.	A ferramenta deverá ter opção de criar novos atos ou importar de arquivos ".pdf" que já tenham os atos, decretos ou leis existentes.	Sim
5.12.	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.	Sim
6. Serviço de e-mail		
Total = 10 Apresentáveis = 0		
6.1.	300 contas de e-mail, cujos espaços variam até o limite máximo de 50Gb. A listagem completa com as contas e seus espaços nominais serão fornecidas em fase de projeto e para título de orçamento, considerar espaço em disco total de área de hospedagem de e-mail em 7,5 Tb, considerando valor médio para as 300 contas de 25Gb.	Não
6.2.	Migração completa das mensagens por conta da empresa a ser contratada	Não



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



6.3.	Protocolos: - SSL/TLS; - POP3S; - IMAPS; - HTTPS.	Não
6.4.	Acesso online através dos principais navegadores padrões de mercado	Não
6.5.	Acesso através dos principais clientes de e-mail de mercado	Não
6.6.	Deverá funcionar adequadamente em smartphones	Não
6.7.	Serviço integrado de segurança para: - SPAM; - Anúncios; - Fraudes; - Pornografia; - Vírus; - Phishing	Não
6.8.	AntiSpam deverá ter recurso de aprendizagem automática, dispensando a necessidade de intervenção manual	Não
6.9.	AntiSpam com opção complementar de configuração manual	Não
6.10.	Recurso de exclusão automática de spam após 30 dias	Não
6.11.	Interação com mensais suspeitas, podendo aceitar ou rejeitar remetente, domínio ou apenas a mensagem em questão	Não
6.12.	Quarentena para e-mails potencialmente perigosos	Não
6.13.	Proteção que garanta que o serviço de e-mail não permaneça em RBLs ou DNSBLs (Blacklists)	Não
6.14.	Cadastro de até 3 apelidos (<i>alias</i>) por conta	Não
6.15.	Configuração de resposta automática	Não
6.16.	Importação e exportação de listas de contato e agenda de compromissos	Não
6.17.	Área de gerenciamento de todas as contas com relatórios de mensagens processadas	Não
6.18.	Rastreamento completo de mensagens retidas e rejeitadas desde o recebimento pelo IP do cliente até a entrega para o IP de destino	Não
6.19.	Distinguir o tráfego de entrada e de saída, com base no IP e/ou domínio de origem da mensagem, permitindo criar filtro e ações diferenciadas para cada um	Não
6.20.	Deverá permitir integração ou sincronização de usuários no(s) diretório(s) LDAP e/ou Active Directory	Não



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



10 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. Fica eleito o foro desta Comarca de Mongaguá/SP para dirimir quaisquer questões decorrentes da utilização deste processo.

11. RESPONSÁVEIS

11.1. Este Termo de Referência foi elaborado por Gabriel Victor de Araujo, Controlador Geral do Município.



11.2. Servidor Responsável por Autorizar:

PREFEITURA DE
DOUGLAS A. GUARNIERI GOMES
MONGAGUÁ
DIRETOR DE COMPRAS

DO MUNICÍPIO



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA

Composição da proposta deverá ser em papel timbrado ou similar, conter todos os dados da empresa, com endereço completo, endereço eletrônico, CNPJ, assinatura, CPF, identificação do responsável

PROPOSTA COMERCIAL

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTD	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Serviço técnico especializado de fornecimento de licença de uso de Portal Municipal Gerenciável com associação de conteúdo através de QR-Code, área de transparência, plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC) e zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, 300 contas de e-mail institucional, serviços complementares anti-hackers, hotspots das secretarias municipais em atendimento à Lei de Acesso à Informação, contemplando os serviços de desenvolvimento, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.	SV	01		

Validade das propostas comerciais terão a validade de no mínimo de 60(sessenta) dias

Carimbo do CNPJ da empresa.

Cidade, de _____ de 2024.

Identificação da empresa

CNPJ

Identificação do representante

CPF



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DE CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

1. SOBRE ESSE DOCUMENTO

Conforme exigência da lei 14.133/2021 em seu capítulo II, artigo 18, inciso I, este documento visa instruir o processo licitatório de contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação.

Segue ainda parâmetros definidos pela instrução normativa número 01, de 04 de abril de 2019, expedida pela Secretária de Governo Digital do Ministério da Economia.

Por fim, visa a garantia do interesse público, da economicidade, impessoalidade e eficiência administrativa ao versar sobre a contratação do presente objeto, que será tratado com a devida tecnicidade nas linhas que seguem.

2. TIPO DE CONTRATAÇÃO/OBJETO

Serviço técnico especializado de fornecimento de licença de uso de Portal Municipal Gerenciável com associação de conteúdo através de QR-Code, área de transparência, plataforma de atendimento ao cidadão, contendo os módulos de ouvidoria, pedido de informação (SIC) e zeladoria, disponibilização de aplicativos nativos Apple e Android, 300 contas de e-mail institucional, serviços complementares anti-hackers, hotspots das secretarias municipais em atendimento à Lei de Acesso à Informação, contemplando os serviços de desenvolvimento, licenciamento, migração de dados, treinamento, hospedagem, backup, monitoramento, rotinas de segurança, manutenção e suporte.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E MOTIVAÇÃO LEGAL (inciso I e II do artigo 18, parágrafo primeiro)

O planejamento administrativo do município prevê a contratação de ferramentas de uso contínuo para que a engrenagem administrativa funcione aplicando-se as melhores práticas visando o interesse de seus cidadãos, as contratações municipais são efetuadas para o atendimento de legislações municipais, estaduais e federais.

Tanto o poder executivo municipal, quando o poder legislativo municipal, criam leis e normativas para assuntos não versados ou versados de forma parcial pelas esferas superiores do poder público (governo estadual e governo federal). Como o tipo de contratação objeto desse estudo é atingido pelas leis federais que seguem, não se faz necessária uma abordagem mais direcionada pela esfera municipal.

Em atenção às legislações federais 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação Pública), 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados), 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e demais leis que direcionam o uso da tecnologia a favor dos entes federativos, esta municipalidade vem buscar o licenciamento de uma solução de portal municipal.

Esta contratação, além de atender integralmente as legislações citadas, será uma importante ferramenta de atendimento ao cidadão, gestão de manifestações, publicidade das ações do governo e ainda disponibilização de serviços à sociedade local e turistas.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



As constantes ações de hackers na Internet, bem como a prática de pirataria no segmento de software trazem ainda a necessidade de se buscar soluções com padrões cada vez mais elevados de segurança para acompanhar a evolução da atuação de crimes cibernéticos.

Por fim, diante do uso cada vez mais difundido de dispositivos como smartphones e tablets, um projeto desta natureza vem se mostrando ainda mais estratégico se, além de sua versão web responsiva, possuir versões nativas para dispositivos móveis que possam ser baixados nas lojas virtuais Apple e Android de forma gratuita.

3. ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS (inciso III do artigo 18, parágrafo primeiro)

3.1. O sistema deverá cumprir papel relevante como canal oficial de divulgação e comunicação interna e externa;

3.2. Deverá atender as seguintes legislações:

Lei Federal 12.527/2011 (Acesso à informação);

Lei Federal 13.460/2017 (Proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos);

Lei Federal 13.709/2018 (LGPD);

3.3. Deverá funcionar em nuvem, acessível à dispositivos móveis, desktops e notebooks de forma fácil, sem necessidade de instalações tanto para o cidadão, quanto para os servidores municipais;

3.4. Operação em ambiente seguro, 100% https;

3.5. Operação em servidor de alta disponibilidade;

3.6. Possuir rotinas diárias de backup;

3.7. Possibilidade de customizações para adequação às necessidades do município;

3.8. Permitir que os setores internos do município, bem como seus colaboradores possuam e-mails oficiais (@mongagua.sp.gov.br).

4. ESTIMATIVAS QUANTITATIVAS (inciso IV do artigo 18, parágrafo primeiro)

O sistema deverá possuir escalabilidade operacional dimensionada para a realidade do Município e ainda abertura para integração com outras ferramentas de tecnologia, para tanto:

4.1. A plataforma a ser contratada deverá ter **número ilimitado de usuários únicos**, visto que o conjunto de usuários possíveis (cidadãos, servidores concursados, servidores contratados, turistas, órgãos de fiscalização e controle externo, entre outros) constituem um número impossível de dimensionar de forma precisa nesse estudo e dimensionar acima do que deveria poderia gerar gastos desnecessários para os cofres públicos, bem como dimensionar abaixo também poderia gerar prejuízos operacionais ou ainda a necessidade de contratação adicional futura (não planejada). Pelo exposto, entendemos que o dimensionamento de recursos para o pleno funcionamento deverá ser uma atribuição do próprio prestador, que deverá abstrair a quantidade de usuários em seu orçamento e dimensionar recursos de forma similar a municípios que já atenda e possua porte e características similares ao nosso;

4.2. A plataforma deverá ainda permitir **número ilimitado de usuários simultâneos**, sem prejuízos ao bom funcionamento operacional da plataforma. Eventuais lentidões operacionais poderão ser aceitas como não infração do prestador à critério exclusivo da administração pública, desde que demonstrado picos de acesso que exceda em 100% o número médio de acessos da plataforma;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



4.4. Quanto aos e-mails, serão 300 (trezentas) contas de e-mail com diferenças de espaço entre elas. Para título de orçamento, em média, 25 (vinte e cinco) gigabytes de espaço individual por conta.

4.4. O licenciamento da solução, por ser uma contratação de uso contínuo, ocorrerá através de **contrato de 5 (cinco) anos**, conforme artigo 106 da lei de licitações e **poderá ser renovado por igual período**, conforme artigo 107 da mesma lei.

5. SOLUÇÕES DISPONÍVEIS (inciso V do artigo 18, parágrafo primeiro)

5.1. Utilização de software gratuito disponibilizado no Portal de Softwares Públicos do Brasil (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/software-publico>);

5.2. Utilização de softwares livres;

5.3. Utilização de plataformas livres associadas à órgãos públicos;

5.4. Licenciamento de software mantido por instituições privadas.

6. ANÁLISE DAS SOLUÇÕES (inciso V do artigo 18, parágrafo primeiro, continuação)

6.1. Utilização de software gratuito disponibilizado no Portal de Softwares Públicos do Brasil (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/software-publico>)

A) Referente à portal municipal, pesquisando no catálogo de softwares livres nacional, não existe solução completa para portal municipal de forma satisfatória, identificamos uma iniciativa gratuita denominada “xemelê”, que tem como foco o gerenciamento de sites, blogs, chats, wikis e afins, porém após análise percebemos não ser uma iniciativa madura o suficiente para atender o que essa municipalidade julga adequado. A área de ajuda dessa plataforma tem sua última publicação há mais de 9 ano (04/12/2014) e o conteúdo divulgado é insuficiente para uma operação adequada.

B) Referente a atendimento ao cidadão, pesquisando no catálogo de softwares não existe solução completa de ouvidoria, apenas de SIC – Sistema de Informação ao cidadão, atendendo parcialmente as legislações vigentes. O E-SIC Livre, que foi o software encontrado não atende a lei federal 13.460/2017

6.2. Utilização de softwares livres

Ao pesquisar soluções desse tipo, encontramos plataformas genéricas baseadas em licenças GNU GPL (Licença de uso Geral), que possuem duas deficiências que inviabilizam a utilização:

a) Fragilidades de segurança;

b) Necessidade de manutenção de Profissionais técnicos para manutenção e customizações da ferramenta;

6.3. Licenciamento de software mantido por instituições privadas.

As soluções fornecidas pela iniciativa privada são soluções mais contemporâneas e mais completas, além de estarem adequadas para o atendimento de todas as legislações pertinentes, essas empresas disponibilizam um serviço completo contemplando hospedagem, suporte, rotinas de segurança, ajustes legais e demais serviços que permitem que o município economize ao não precisar manter uma equipe técnica especializada em seu corpo interno, terceirizando o serviço e gerando economia aos cofres públicos.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



7. PROJEÇÃO DE CUSTOS E MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO (inciso VI do artigo 18, parágrafo primeiro)

Os valores médios de mercado pesquisados por essa municipalidade constam em anexo, conforme opção do inciso VI do artigo 18, parágrafo primeiro.

Por conta do valor médio dessa contratação estar abaixo do indicado pela lei de licitações em seu artigo 75, o processo licitatório desse objeto se enquadra como **Dispensa de Licitação**, devendo ser seguido os trâmites legais para contratação nesse formato.

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (inciso VII do artigo 18, parágrafo primeiro)

A solução a ser contratada deverá ser constituída de:

- Interfaces web responsiva;
- Área de notícias e eventos;
- Vídeos;
- Álbuns;
- Banners gerenciáveis;
- Pesquisa interna;
- Área de licitações;
- Área de contratos;
- Diário Oficial;
- Fornecedores;
- PAT;
- Terceiro setor;
- Obras municipais;
- Repositório de arquivos;
- Formulários de interações com cidadãos;
- Área de relatórios;
- Agendas oficiais;
- Área de prestação de contas/transparência;
- Carta de serviços;
- Geolocalização;
- Aplicativos;
- Ferramentas de trabalho cooperativo nas manifestações;
- Geração de Ordem de Serviço baseado em manifestações;
- Auditoria de ações de usuários na ferramenta;
- Grande oferta de relatórios e gráficos;
- Serviço profissional de e-mails;
- Suporte;
- Treinamento;
- Migração de dados entre sistemas antigos e novos;
- Migração dos e-mails do servidor antigo para os novos;
- Manutenção;
- Rotinas de segurança;
- Rotinas de backup.

Cada um dos pontos será melhor detalhado em termo de referência a ser anexado nesse processo.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



9. PARCELAMENTO E REAJUSTE (inciso VIII do artigo 18, parágrafo primeiro)

Conforme artigo 40 da lei de licitações, que equipara a contratação da ferramenta ao aplicado no mercado e indica a **anuidade dos serviços**, a contratação deverá ter seu o pagamento em parcela única anual.

O Contrato, a cada 12 (doze) meses, poderá sofrer reajuste limitado à inflação do período, com índice a escolha dessa municipalidade, devidamente registrado em contrato.

10. RESULTADOS PRETENDIDOS (inciso IX do artigo 18, parágrafo primeiro)

A presente contratação objetiva:

- a) Manter essa municipalidade em consonância com as legislações que versam sobre o escopo abordado;
- b) Reduzir uso de papel, deslocamento presencial e atendimentos físicos em geral no paço municipal e repartições externas que operem em conjunto com a administração municipal;
- c) Consolidar em um único local todas as informações e serviços municipais para que o cidadão tenha acesso de forma online, seja por links, páginas, hotsites, notícias, banners, agenda de eventos, entre outros;
- d) Elevar os níveis de eficiência da comunicação oficial no município e na resolução e controle de demandas municipais;
- e) Consolidar uma base de conhecimento a partir de atendimentos anteriores para que ações futuras de prevenção e investimentos possam ser direcionados com base em fatos demonstrados por essa base de conhecimento.

11. PROVIDÊNCIAS INTERNAS PARA CONTRATAÇÃO (inciso X do artigo 18, parágrafo primeiro)

Para o funcionamento adequada da nova plataforma, a Prefeitura deverá emitir circular interna para cada setor, solicitando:

A) Portal municipal

- Servidor responsável por cada setor, que será cadastrado na plataforma, que receberá treinamento para ser operador e que será também o porta-voz do setor em eventuais interações sobre a plataforma;
- Eventuais servidores complementares de cada setor, para que sejam cadastrados como operadores complementares;
- Menus e submenus que serão disponibilizados para o público em geral em cada setor;
- Dados que serão cadastrados/migrados para o novo portal.

B) Plataforma de atendimento ao cidadão

- Servidor responsável por cada setor, que será cadastrado na plataforma, que receberá treinamento para ser operador e que será também o porta-voz do setor em eventuais interações sobre a plataforma;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE MONGAGUÁ

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



- Eventuais servidores complementares de cada setor, para que sejam cadastrados como operadores complementares;
- Assuntos com categoria e subcategoria para mapeamento dos serviços que serão disponibilizados para o público em geral;
- Eventuais massas de dados que existam em sistemas legados similares para que os dados sejam migrados para o novo ambiente.

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS (inciso XI do artigo 18, parágrafo primeiro)

Não será necessária nenhuma contratação adicional ou correlata, pois o serviço a ser contratado seguirá o formato SaaS (Software como serviço), sendo de responsabilidade do fornecedor a manutenção e sustentação do plataforma em nuvem com todos os serviços acessórios inclusos, como hospedagem, backup, entre outros.

Bastando aos usuários o uso de terminais fixos ou dispositivos móveis com acesso à Internet para usar a plataforma.

13. IMPACTOS AMBIENTAIS (inciso XII do artigo 18, parágrafo primeiro)

A contratação não gera impactos ambientais negativos, pelo contrário, por ser uma solução de comunicação e demandas internas em nuvem, reduzirá o consumo de papel e impressões, trazendo impacto positivo ao meio ambiente.

14. CONCLUSÃO (inciso XIII do artigo 18, parágrafo primeiro)

Diante do estudo efetuado, fica definido que essa municipalidade fará a contratação de empresa privada para fornecimento de licença de uso através de dispensa de licitação nos moldes da lei federal nº 14.133, de 2021 e optará pelo licenciamento de uso por 5 (cinco) anos, renovável por igual período conforme preconiza a mesma lei.

**PREFEITURA DE
MONGAGUÁ**

DO MUNICÍPIO