



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

TERMO DE REFERÊNCIA
(SERVIÇOS)

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “a” da Lei Federal nº 14.133/21)

A presente contratação tem como objeto o licenciamento de plataforma SaaS destinada ao Portal Oficial da Prefeitura Municipal de Caconde-SP, contemplando os seguintes módulos e funcionalidades:

- Administração Dinâmica do Portal;
- Controle de Licitações (Lei nº 14.133/2021);
- Portal do Plano Diretor;
- Portal Turístico;
- Protocolo Digital e Ocorrências (Lei do Governo Digital);
- Transparência Pública;
- Carta de Serviços ao Usuário (Lei nº 13.460/2017);
- Hospedagem segura com HTTPS;
- Suporte técnico, manutenção e treinamento de usuários.

Natureza: Prestação de serviços de tecnologia da informação (SaaS).

Critério de julgamento: Menor preço global, observadas as condições estabelecidas no edital.

Especificações e quantidades:

- 01 (uma) solução SaaS completa, conforme especificações técnicas detalhadas no Termo de Referência e no Estudo Técnico Preliminar (ETP).
- Serviços inclusos: implantação, migração de dados, suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, atualizações contínuas e treinamento de servidores.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “b” da Lei Federal nº 14.133/21)

A contratação do objeto descrito neste Termo de Referência é devidamente justificada pela necessidade da Prefeitura Municipal de Caconde-SP, por meio de seu setor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modernizar e otimizar o Portal Oficial do Município.

A demanda é imprescindível para:

- Garantir a continuidade das atividades administrativas digitais, evitando interrupções na prestação de serviços públicos online;
- Cumprir exigências legais, como a Lei nº 14.133/2021 (Licitações e Contratos), a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital) e a Lei nº 13.460/2017 (Carta de Serviços ao Usuário);

- Melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, oferecendo um portal responsivo, acessível e seguro;
- Fortalecer a transparência pública, com publicação ágil e segura de informações financeiras, orçamentárias e administrativas;
- Promover eficiência e economicidade, reduzindo custos operacionais e tempo de atendimento presencial por meio da digitalização de processos.

O objetivo da contratação é assegurar eficiência, modernização, segurança da informação e transparência administrativa, consolidando a transformação digital da Prefeitura e ampliando o acesso da população aos serviços públicos.

Adicionalmente, a contratação atende às exigências da **Lei nº 13.460/2017**, que determina a disponibilização da **Carta de Serviços ao Usuário**, instrumento essencial para assegurar transparência, clareza e participação cidadã na prestação de serviços públicos. A inclusão da Carta de Serviços no Portal Oficial permitirá que os cidadãos tenham acesso facilitado às informações sobre os serviços oferecidos pela Prefeitura, prazos de atendimento, canais de comunicação e formas de participação, fortalecendo o controle social e a confiança da população na gestão pública.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “c” da Lei Federal nº 14.133/21)

A solução proposta consiste na contratação de uma plataforma SaaS integrada para gestão e hospedagem do Portal Oficial da Prefeitura Municipal de Caconde-SP, contemplando diversos módulos e funcionalidades que asseguram modernização, transparência e eficiência administrativa.

Principais componentes da solução:

- **Módulo de Administração Dinâmica do Portal:** permite gestão intuitiva de conteúdos, menus e submenus, com layout moderno, responsivo e acessível (WCAG/W3C).
- **Módulo de Controle de Licitações:** atende às exigências da Lei nº 14.133/2021, possibilitando cadastro, gestão e publicação de processos licitatórios, com envio digital de propostas e integração ao PNCP.
- **Módulo do Plano Diretor:** disponibiliza legislações, cronogramas e relatórios de planejamento urbano, com ferramentas de participação cidadã e mapas interativos.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- **Portal Turístico:** interface atrativa com imagens e vídeos de alta qualidade, mapa interativo de atrativos, eventos e festividades, além de SEO otimizado para melhor indexação.
- **Módulo de Protocolo Digital e Ocorrências:** registro e acompanhamento online de solicitações e ocorrências, com geração de protocolos e integração com WhatsApp, SMS e e-mail.
- **Módulo de Transparência Pública:** acesso rápido a contratos, despesas, receitas e demais informações exigidas pela Lei de Acesso à Informação, com busca inteligente e ícones dinâmicos.
- **Módulo da Carta de Serviços ao Usuário (Lei nº 13.460/2017):** seção específica destinada à disponibilização da Carta de Serviços, contendo informações claras e objetivas sobre os serviços prestados pela Prefeitura, prazos de atendimento, canais de comunicação e formas de participação do cidadão. Este módulo será integrado ao Portal de Transparência e à Ouvidoria, garantindo maior clareza e fortalecimento do controle social.
- **Hospedagem e Segurança:** servidores certificados com HTTPS, alta disponibilidade e proteção contra ataques cibernéticos.
- **Suporte Técnico e Treinamento:** atendimento remoto, manutenção preventiva e corretiva, além de capacitação dos servidores municipais para uso eficiente da plataforma.

Aspectos técnicos relevantes:

- Desenvolvimento em PHP 7+ e banco de dados MySQL 5.0+.
- Arquitetura baseada em AJAX e HTML5, compatível com navegadores modernos.
- Integração com APIs de assinatura digital (A1 e A3).
- Disponibilidade para dispositivos móveis (PWA).
- Painel administrativo com diferentes níveis de acesso e permissões.
- Integração com Google Analytics para monitoramento de acessos e indicadores.

3.1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS
PORTAL OFICIAL DA PREFEITURA DE CACONDE

3.1.1. Requisitos Obrigatórios

- ✓ Layout moderno e responsivo, harmonizado com as cores do brasão e bandeira do município;
- ✓ Navegação intuitiva e usabilidade aprimorada para os cidadãos;
- ✓ Compatibilidade com os principais navegadores (Google Chrome, Firefox, Edge, Safari);



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- ✓ Conformidade com padrões de acessibilidade (WCAG 2.0 e W3C);
- ✓ Integração com redes sociais para compartilhamento e interação;
- ✓ Hospedagem em servidores seguros, garantindo alta disponibilidade.

3.1.2. Estrutura do Portal

- ✓ Menus obrigatórios: Início, A Cidade, Governo Municipal, Licitações, Contato;
- ✓ Seção "A Cidade": História, Pontos Turísticos, Relevo, Mapa da Cidade, Clima, Vegetação e Fauna;
- ✓ Seção "Governo Municipal": Conselhos Municipais, Departamentos, Transparência Pública, Prefeito e Vice-Prefeito;
- ✓ Seção "Licitações": Dispensa de Licitação (Art. 75 da Lei 14.133/2021) e Processos Licitatórios;
- ✓ Seção "Transparência Pública": Acesso Rápido a dados de gestão financeira, orçamentária e administrativa.

3.1.3. Módulo de Transparência Pública

- ✓ Ícones de acesso rápido a documentos e serviços públicos;
- ✓ Consulta dinâmica por palavra-chave, data e categoria;
- ✓ Publicação de contratos, despesas, licitações e receitas conforme exigências da LAI;
- ✓ Controle de banners dinâmicos para informações prioritárias.

3.1.4. Módulo de Notícias e Publicações

- ✓ Cadastro e gestão de notícias com anexos de imagens, vídeos e documentos;
- ✓ Filtros por data, categorias e palavras-chave;
- ✓ Interação via comentários e compartilhamento em redes sociais;
- ✓ Controle de destaques e ordenação das publicações.

3.1.5. Módulo de Protocolo Digital e Ocorrências

- ✓ Registro de solicitações e ocorrências online (buracos, iluminação pública, saneamento, entre outros);
- ✓ Geração de protocolos e acompanhamento em tempo real;
- ✓ Integração com WhatsApp, SMS e e-mail para notificações automáticas;
- ✓ Possibilidade de anexar fotos e vídeos para melhor documentação das ocorrências.

3.2. PORTAL TURÍSTICO DE CACONDE

- ✓ Interface visual atrativa, com imagens e vídeos de alta qualidade;
- ✓ Mapa interativo com localização de atrativos turísticos, hotéis e restaurantes;
- ✓ Busca avançada com filtros por categoria (turismo cultural, religioso, ecológico, gastronômico, etc.);
- ✓ Seção de eventos e festividades;
- ✓ Publicação de conteúdos multimídia (vídeos promocionais e galeria de



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- imagens interativa);
- ✓ Botão de contato via WhatsApp para informações turísticas;
 - ✓ SEO otimizado para garantir melhor indexação em mecanismos de busca.

3.3. PORTAL DO PLANO DIRETOR DE CACONDE

- ✓ Acesso rápido a legislações municipais e federais;
- ✓ Publicação de cronogramas e relatórios de planejamento urbano;
- ✓ Ferramenta de participação cidadã para sugestões e debates sobre o plano diretor;
- ✓ gráficos e mapas interativos sobre expansão urbana;
- ✓ Integração com redes sociais para compartilhamento de conteúdo.

4. MÓDULO DE LICITAÇÕES - CONFORME LEI 14.133/2021

- ✓ Cadastro e gestão de todas as licitações e modalidades (Dispensa, Pregão, Concorrência, Chamamento, etc.);
- ✓ Consulta avançada por número do processo, objeto, modalidade e situação;
- ✓ Botão "Envie sua Proposta" para envio digital de documentos por fornecedores;
- ✓ Confirmação automática de recebimento via e-mail e WhatsApp;
- ✓ Recurso de segurança para garantir que propostas só sejam visualizadas após o prazo de envio;
- ✓ Possibilidade de compartilhamento de licitações no PNCP e redes sociais;
- ✓ Painel de controle para acompanhamento de propostas e análise de documentos enviados.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

- ✓ Desenvolvimento em PHP 7+ com banco de dados MySQL 5.0+;
- ✓ Arquitetura baseada em AJAX e HTML5 para maior responsividade e usabilidade;
- ✓ Frameworks de segurança contra injeção SQL e ataques cibernéticos;
- ✓ Compatibilidade com API de assinatura digital (A1 e A3);
- ✓ Disponibilidade para dispositivos móveis (PWA - Progressive Web App);
- ✓ Integração com Google Analytics para monitoramento de acessos e interações;
- ✓ Painel administrativo com diferentes níveis de acesso e permissões.

6. SUPORTE, TREINAMENTO E GARANTIA

- ✓ Suporte técnico remoto (via chat, e-mail e telefone);
- ✓ Treinamento completo para usuários da administração municipal;
- ✓ Garantia de funcionamento e correção de eventuais falhas durante a vigência do contrato.
- ✓ Garantir a atualização contínua da Carta de Serviços ao Usuário durante toda a vigência do contrato, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

DETALHAMENTO TÉCNICO:

Detalhamento técnico do Portal Oficial Institucional da Prefeitura Municipal de Caconde (www.caconde.sp.gov.br)

A proponente deverá fornecer o layout para o Portal Institucional da Prefeitura Municipal em padrões que sejam harmônicos com as cores do brasão do município e bandeira.

O layout desenvolvido deverá ser aprovado pela Prefeitura de acordo com as necessidades apresentadas após a contratação ser intuitivo e de fácil navegação, oferecendo boa navegabilidade e usabilidade aos munícipes.

A reformulação do Portal Oficial garantirá a incorporação dos sistemas de Acesso à Informação, Ouvidoria Pública e Transparência Pública, proporcionando uma navegação intuitiva e eficiente para os cidadãos.

O sistema deverá conter os seguintes menus obrigatórios: Início, A Cidade, Governo Municipal, Licitações e Contato. Além disso, deverá contar com submenus organizados de forma clara e objetiva, incluindo:

A Cidade: Hino da Cidade, História, Pontos Turísticos, Relevo, Mapa da Cidade, Clima, Vegetação e Fauna.

Governo Municipal: Conselhos Municipais, Departamentos, Transparência Pública, Ex-Prefeitos, Prefeito e Vice-Prefeito.

Licitações: Dispensa de Licitação (Art. 75 da Lei 14.133/2021) e Processo Licitatório.

Transparência Pública

Na seção Transparência Pública (Governo Transparente), a página inicial do portal deverá destacar visualmente ícones de acesso rápido, tais como:

3º Setor, Acesso à Informação, Atos Oficiais, Audiências Públicas, Carta de Serviços, Concursos e Seletivos, Conselhos Municipais, Contratos e Aditivos, Departamentos, Despesas por Fonte de Recurso, Diário Oficial, Dispensa de Licitação (Art. 75), Lei Paulo Gustavo, Lista de Estagiários, Obras Públicas, Orçamento Participativo, Ouvidoria Pública, Plano Diretor, Planos Municipais, PNAB, Portal da Transparência, Processo Licitatório, Radar Nacional de Transparência, Recebimentos por Fonte de Recursos, Relação de Medicamentos, Remuneração dos Servidores, Renúncias de Receitas, Telefones Úteis, Transferências Especiais - Estadual e Federal, Turismo de Caconde e Mais Transparência.

O município poderá adicionar novos ícones (links rápidos) conforme necessário, diretamente pelo administrador do site, sem depender da empresa contratada.

No ícone "Mais Transparência", o sistema deverá incluir um módulo que organize, em ordem alfabética, todos os links mencionados anteriormente, além



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE ESTADO DE SÃO PAULO

de novos links adicionados pela prefeitura. Esse módulo também deverá permitir a busca eficiente de informações relacionadas à Transparência Pública, Acesso à Informação e Contas Públicas.

Para otimizar a usabilidade, o sistema deverá contar com uma ferramenta de busca inteligente, que possibilite a pesquisa de qualquer conteúdo dentro do módulo de transparência. Além disso, deverá permitir a inclusão de novos links, com a funcionalidade de indexação por palavras-chave, facilitando a localização rápida e intuitiva das informações.

O módulo administrativo deverá possibilitar a inserção de banners dinâmicos na página principal do site, permitindo que o próprio funcionário público adicione conteúdos rotativos com destaques para Audiências Públicas, Avisos ao Cidadão, Transparência Pública, Ouvidoria, Acesso à Informação, entre outros.

Serviços e Protocolo Digital

Na página inicial (capa do site), deverão estar disponíveis serviços do Minha Cidade - Protocolo Digital, incluindo:

Abatedouro - Geração de Guia, Água e Esgoto - Reparos, Apoio e Incentivo, Buraco na Rua, Cadastro Cultural, Carteira de Acesso - 2ª Via, Código de Obras, Coleta de Lixo, Controle Interno, Covid-19 - Informações, e-SIC, Transparência, Emendas, PIX-166-A-CF, Estrada Rural, Finanças Municipais, Iluminação Pública, MP - Recomendações, Nota Fiscal de Serviços, Ouvidoria Municipal, Plano Anual de Contratações, Portal da Transparência, Serviços Online, Trânsito - Ocorrência, Tributos, Leis, Zoonoses, Ocorrências e Outros.

No ícone outros, o portal deverá disponibilizar um sistema para que o cidadão registre ocorrências na cidade e abra novos protocolos, conforme determina a Lei do Governo Digital.

Notícias e Publicações

A página inicial deverá exibir as notícias paginadas, apresentando foto, título, linha fina e um link para a matéria completa. No módulo administrativo, o funcionário público poderá:

Anexar vários arquivos à matéria (Word, PDF, imagens, vídeos etc.).

Adicionar foto de capa e inserir múltiplos vídeos ou imagens dentro do corpo do texto.

Publicar comentários do Facebook e comentários via formulário para o cidadão. Implementar filtros por data/mês/ano para facilitar a busca por notícias anteriores.

Permitir a alteração do layout do artigo em tempo real.

Habilitar exibição em moda galeria para fotos de ex-prefeitos.

Exibir data e hora da publicação.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE ESTADO DE SÃO PAULO

Criar artigos com links externos (links rápidos).

Possibilitar a publicação como rascunho.

Publicar matérias diretamente em menus, submenus e itens relacionados a Governo Transparente, mantendo-as simultaneamente como destaque na página principal.

Controlar a ordenação de notícias da mais recente para a mais antiga.

Criar tags e definir cores para cada artigo, por exemplo: "Saúde Pública" com a cor vermelha para chamar atenção do usuário.

O módulo administrativo do site também permitirá:

Criar e gerenciar links rápidos (ícones na página principal).

Publicar conteúdos em seções como TV, Banners, Serviços em Destaque, Transparência Pública, Ajuda, Links Úteis e Políticas de Segurança (LGPD e Cookies).

Configurar exibição em links do topo ou rodapé do site (esquerda ou direita).

Incluir tags e palavras-chave para otimizar as buscas dentro do portal e no módulo de transparência pública.

Repositório de Arquivos

O módulo administrativo deverá contar com um Repositório de Arquivos, onde o funcionário público poderá publicar qualquer tipo de documento, organizando as publicações por períodos como:

Mensal, Bimestral, Trimestral, Quadrimestral, Semestral, Anual, Biênio, Triênio e Quadriênio.

O sistema deverá permitir o envio de arquivos por upload ou via URL externa, além da criação de subcategorias e títulos para organização. No lado do site, os cidadãos terão acesso à listagem dessas publicações conforme os filtros estabelecidos.

Galeria de Fotos

O portal deve disponibilizar uma Galeria de Fotos que permita:

Busca por títulos de artigos já publicados.

Inserção de imagens de forma individual ou por meio de upload múltiplo (arrastar e soltar).

Recorte e redimensionamento automático das imagens para melhor apresentação.

Exibição no portal para que o cidadão possa visualizar e ampliar as imagens de forma rotativa.

Comentários e Interação

Caso ativado pelo usuário na publicação do artigo, a matéria deverá exibir todos os comentários registrados no site. O administrador do portal poderá:



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

Responder comentários individualmente.

Exibir ou ocultar comentários conforme necessidade.

Chatbot Inteligente

O portal deverá conter um chatbot web integrado, permitindo que o administrador do site visualize as conversas dos cidadãos e alimente o robô com respostas padronizadas, tornando a interação cada vez mais inteligente e eficiente.

Painel de Indicadores, Monitoramento de Acessos e Integração com Google Analytics, possibilitando:

Fornecer uma visão abrangente sobre o tráfego e a interação dos usuários. Esse painel deverá incluir:

Gráficos dinâmicos e interativos, exibindo métricas como:

Total de acessos ao portal por período (diário, semanal, mensal e anual).

Páginas mais visitadas e tempo médio de permanência.

Dispositivos utilizados para acesso (desktop, tablet, smartphone).

Origem do tráfego (acessos diretos, redes sociais, mecanismos de busca, links externos).

Taxa de rejeição e engajamento do usuário

Número de acessos a seções específicas, como Ouvidoria, Transparência Pública, Licitações e Protocolo Digital.

Filtros e segmentação para análise detalhada por períodos e categorias específicas.

Exportação de relatórios em formatos como PDF e CSV, permitindo que a administração gere documentos para auditoria e acompanhamento das estatísticas do portal.

Monitoramento em tempo real do comportamento dos visitantes.

Análise detalhada do desempenho do portal em motores de busca.

Relatórios avançados sobre conversões, taxa de cliques e padrões de navegação dos usuários.

Cadastro e Gestão de Usuários no Administrador do Site

O módulo administrativo do portal deverá permitir o cadastro e gerenciamento de usuários (funcionários públicos), garantindo controle de acesso e permissões específicas para cada setor e tipo de publicação.

Funcionalidades do Cadastro de Usuários:

Inclusão de novos usuários diretamente pelo administrador do site.

Edição e inativação de usuários cadastrados.

Definição de níveis de permissão, garantindo acesso adequado a cada funcionário, conforme suas responsabilidades.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE ESTADO DE SÃO PAULO

Atribuição de usuários a departamentos específicos, permitindo que cada setor tenha controle sobre suas próprias publicações e conteúdo.

Níveis de Permissão:

Cada usuário poderá ser cadastrado com um dos seguintes níveis de acesso:
Administrador Geral – Acesso total ao sistema, podendo cadastrar, editar e inativar usuários, além de configurar todas as funcionalidades do portal.

Gestor de Departamento – Acesso limitado ao seu departamento, podendo publicar conteúdos e gerenciar informações específicas da sua área.

Funcionalidades Avançadas

Histórico de atividades, registrando todas as ações realizadas no portal, como inclusão, edição e exclusão de conteúdos, garantindo auditoria e segurança.

Controle de acesso por login e senha, com a opção de recuperação de senha por e-mail.

Busca inteligente de todo conteúdo do site com Paginação dinâmica dos resultados, organizando as informações de forma clara e acessível com ordenação inteligente dos resultados, priorizando conteúdos mais relevantes e recentes.

O layout apresentado deverá possuir dois temas, ou seja, um modo de apresentação das informações na tela, desde textuais até multimídia e deverá ainda ser desenvolvido de modo responsivo. A linguagem de programação Web deve ser: PHP versão 5 ou superior, utilizando-se de banco de dados MySQL versão 5.0 ou superior, e a utilização do conceito e da tecnologia Ajax (Java Script e XML Assíncrono) com HTML versão 5 ou superior a tecnologia JQuery e Folha de estilo em cascata (C.S.S), utilizando os recursos WEB 2.0.

O website deverá ser dinâmico e estar dentro dos padrões atuais de design, validado no W3C e WCAG 2.0, deverá possuir acessibilidade às pessoas com deficiências visual e auditiva. Compatível com os principais navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Internet Explorer, Safari em suas últimas versões.

Permitir conteúdos de textos e fotos.

Deve possuir integração com as redes sociais mais comuns disponíveis permitindo interação através do site com as mesmas, como compartilhamentos, modo curtir e interação de comentários.

Possuir ferramenta de busca em qualquer página do portal acessada pelo usuário para a realização de pesquisas de notícias, informações entre outras, inclusive busca por palavra-chave.

No menu Governo Transparente deverá existir meio de criação de submenus para inserção de link de acesso ao Portal da Transparência em tempo real, bem como documentos que a municipalidade julgar importante em atendimento a Lei



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

Complementar 101/2010 e Lei nº 12.527/2011 Acesso à Informação e Ouvidoria Pública.

Deve conter uma área na qual a contratante possa inserir seus arquivos multimídia como fotos, vídeos, arquivos PDF, documentos do Word, entre outros tipos/formatos, e disponibilizá-los no site da contratante.

Deve possuir integração com as redes sociais mais comuns disponíveis permitindo interação através do site com as mesmas. Deve possuir um link fixo na página inicial para os telefones públicos da cidade, Pontos turísticos da cidade, e outros de acordo com a necessidade da contratante.

O painel de controle deve ser Web para que a contratada possa operar em redes independentes, desde que o equipamento utilizado possua acesso à Internet. A contratante JAMAIS deverá depender da contratada para inclusões, alterações e exclusões de matérias, fotos, vídeos e áudios no portal. Na página inicial, as notícias que não forem fixas devem ser apresentadas em modo slides show, e estas, deverão servir como link direto para a página da referida manchete.

O número máximo e mínimo da função slide show deve poder ser configurado no painel de controle. Cada notícia deve possuir um campo texto de múltiplas linhas para que o usuário possa colocar o texto e os arquivos de multimídia através de um processador de texto, e também deverá possuir um campo de cabeçalho possibilitando também colocar textos e arquivos de mídia;

O sistema deverá possuir controle de acesso de usuários, com a possibilidade de cadastro, alteração e inativação de usuário, além de permissões específicas de acordo com o usuário. O sistema deverá possuir auditoria de ações realizadas dentro do portal, ou seja, as operações realizadas pelos usuários como inserção, alteração, exclusão, liberação e bloqueios, não só de matérias como de qualquer operação devem ser gravadas, podendo consultá-la sempre que necessário.

Em cada notícia deverá haver um painel na mesma página onde o usuário poderá inserir seus arquivos de mídia e já anexá-lo à notícia sem ser necessário a ele ter que visitar outras páginas para se realizar o procedimento;

As matérias deverão conter dois campos (data inicial e data final) na qual o usuário irá inserir o período em que a manchete ficará disponível na página inicial através de seu cabeçalho e, ao clicar na mesma, a manchete deverá ser aberta na mesma página.

Quando este período acabar, ela ficará apenas disponível na seção em que ela for cadastrada, não permanecendo na página inicial. Deverá existir meio de cadastro de palavras chaves dentro da notícia. Cada notícia deve possuir um botão de COMPARTILHAR para que o usuário possa compartilhá-la em sua rede social Facebook ou Twitter; Inserção e Exclusão de Arquivos Diversos em uma



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

pasta determinada, onde cada arquivo deve possuir um link de acesso fornecido pelo Painel de Controle para ser anexado a qualquer notícia ou em qualquer outra parte do site;

A conexão com painel de controle deve permitir o tempo máximo de 30 (trinta) minutos de inatividade por parte do usuário, o qual deve ser revogado ao se detectar qualquer atividade.

O site deverá possuir uma versão para tablets e aparelhos celulares de modo que o usuário não possua dificuldade para ler as manchetes e visualizar suas imagens;

O painel de controle deverá possuir uma página estatística com as páginas mais acessadas; Qualquer interação do site com o internauta deve ser totalmente protegido contra Injeção de SQL (SQL Inject); No topo do site deve ser permitido a inserção de um banner podendo este ser do tipo JPEG, PNG, GIF, BMP, SWF, TIF ou outro tipo de arquivo de imagem.

A dimensão desta imagem deve ser especificada em pixels e/ou porcentagem. A contratada pode alterar o banner a qualquer momento quantas vezes necessitar;

Deve permitir o cadastro de galeria de imagens bem como haver a possibilidade de disponibiliza-las nas manchetes quando necessário.

As imagens devem ser apresentadas em uma página específica e ao serem clicadas, a imagem deve abrir janela em tamanho grande sem risco de serem bloqueadas pelo navegador. Este mesmo recurso deve apresentar uma seta para a direita e para a esquerda cujas mesmas permitirão o usuário navegar pela galeria visualizando as mesmas em tamanho grande.

Ao se cadastrar uma galeria, o sistema deverá gerar um link público automaticamente;

O painel deve dar a opção de padronizar fontes de letras para que as novas manchetes, ao serem criadas, iniciem com as fontes e tamanho pré-definidos, podendo o usuário alterar conforme necessidade. Estas opções de padronização devem poder ser alteradas a qualquer momento de acordo com a necessidade da contratante. Permitir a criação, exclusão e alteração de menus e submenus, com opção de seleção de link relacionado ao menu, e possibilidade de relacionar o menu e submenu a páginas fixas.

Módulo de Controle de acordo com a Lei de Licitações e Contratos Administrativos N° 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, Seção III, Art. 75 e controle das demais modalidades.

Módulo de transparência para consulta de todas as publicações por modalidade, situação e campo de busca aberto para pesquisa de qualquer parte do texto



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

como número do processo, número da licitação, objeto, data de início e encerramento, descrição e arquivos relacionados.

No Módulo da Transparência trazer todas as licitações com paginação ao usuário e possuir a Ordenação por: Registros Recentes, Registros antigos, número de licitação, Número de processo.

Também no Módulo de Transparência possuir o Como Usar? onde traz para os fornecedores passo a passo de como utilizar o sistema.

Na lista das licitações (Transparência) possuir o botão Envie sua Proposta, onde o fornecedor irá se cadastrar o seu usuário de forma rápida no sistema e posteriormente o próprio sistema envia um e-mail confirmando seu cadastro, continuando, ao incluir sua proposta irá solicitar os dados da empresa como CNPJ, Nome da Empresa, Telefone, email, e mais outros campos necessários para identificação do fornecedor e anexar (upload) da proposta em .pdf, csv ou xls.

No envio da proposta, a empresa ao clicar no Botão (Envie sua Proposta), irá detalhar ao fornecedor os campos Objeto e Número da Licitação, confirmando os dados antes do envio da proposta. Confirmação do Número da Licitação e Objeto para o Fornecedor antes do envio da proposta para garantir ao usuário o envio correto da licitação desejada.

No momento que o Fornecedor Salvar a informação, o sistema grava no banco de dados a proposta e bloqueia envios duplicados. Desta forma, a empresa caso queira alterar sua proposta dentro do prazo, basta trocar apenas o arquivo pdf, ou csv ou xls.

Confirmação por envio de WhatsApp de forma automática para o Órgão Público ou Fornecedor para acompanhamento em tempo real com Data, Hora e Objeto do envio.

O Sistema deverá possuir o cadastro de todas as licitações com sua respectiva modalidade, situação, objeto, descrição, data de envio e encerramento e arquivos de acompanhamento da licitação, como: Termo de Referência, Aviso e outros que conviverem para tramitação.

Propostas recebidas do lado do administrador da Prefeitura, sendo possível visualizar na grade de consulta de forma separada por Objeto e Número de Processo, facilitando assim a conferência das chegadas das propostas.

Barrar no cadastro de novo fornecedor somente e-mails em minúsculo evitando cadastros repetidos.

Possuir na lista das licitações o Botão Compartilhar, caso a Prefeitura queira utilizar o link copiado para compartilhar no PNCP e nas Redes Sociais para devida Transparência.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

Possuir o Esqueceu sua senha? Usuário preenchendo o E-mail e Órgão é enviado um e-mail com o código de validação com um link para recuperação da senha.

Deverá possuir o Botão de (Enviar sua Proposta) onde este botão irá desaparecer automaticamente assim que o prazo de envio das propostas terminar para o Fornecedor.

O Sistema deverá permitir ao fornecedor enviar uma única vez a sua proposta, regra considerando o CNPJ e Processo. Se errar ou ter que reenviar o arquivo da proposta, o Fornecedor terá que acessar o menu Propostas para reenviar o arquivo em pdf, csv ou xls, dentro do prazo de envio.

O sistema deverá do lado do Fornecedor, possuir o botão de reenvio do arquivo (proposta), assim que der o prazo da aceitação das propostas o botão desaparece automaticamente.

Deverá possuir o recurso de segurança ao órgão público, onde, enquanto estiver no prazo de recebimento das propostas dos fornecedores, no lugar da visualização das propostas do .pdf ou .cvs ou .xls estará escrito (RECEBENDO PROPOSTAS), não sendo possível visualizar os arquivos até que a data do prazo de envio das propostas termine.

O Sistema deverá ser responsivo e nativo no navegador (browser) e deverá possuir o Botão de Filtro Avançado para busca por vários campos. (número da licitação, número do processo, objeto, data, situação e modalidade).

Deverá possuir um login de administrador para o órgão controlar todos os envios das licitações com seus respectivos campos.

Deverá permitir o cadastro do fornecedor de forma simples e objetiva onde ele mesmo possa enviar de forma de upload os arquivos das propostas.

Deverá possuir do lado do usuário administrador da Prefeitura a lista de recebimento de todas as propostas recebidas por objeto e número de processo, lembrando de respeitar a visualização das propostas somente após o prazo de encerramento dos envios.

Cadastro e controle de todas as modalidades (Dispensa, Pregão, Chamamento e etc.) que a Prefeitura necessitar.

Deverá possuir a função que administrador altere a situação da licitação (aberto, encerrada, suspensa e etc.) e inserir outros arquivos anexos no decorrer da licitação.

Deverá possuir ao cadastrar a licitação a opção de escolha de habilitar ou não o Botão de (Enviar Proposta pelo Fornecedor), onde desabilitado o botão, automaticamente informa ao fornecedor (tela da transparência) que os envios das propostas serão de forma presencial ou e-mail.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

Módulo de Protocolo Digital e Ocorrências no site

Sistema de Gestão de Documentos, Processos e Ocorrências da Prefeitura de Caconde - Protocolo Digital

O Sistema de Gestão de Documentos, Processos e Ocorrências da Prefeitura de ... deverá ser desenvolvido em tecnologia web e PWA, com interface responsiva, compatível com computadores, tablets e smartphones. O sistema deverá otimizar e modernizar os fluxos administrativos, integrando-se com os principais serviços municipais e promovendo a transparência pública e a eficiência no atendimento aos cidadãos.

O sistema deverá realizar a gestão de documentos e processos entre a prefeitura e o munícipe, e entre os setores do município.

O sistema possui funcionalidades voltadas à promoção da transparência pública, assegurando que os cidadãos tenham fácil acesso a informações sobre a gestão pública.

O sistema deverá possuir o controle de ouvidoria, permitindo ao cidadão enviar manifestações, sugestões, reclamações e denúncias diretamente pelo sistema.

Permitir o registro e acompanhamento de manifestações pelos cidadãos, com atribuição de protocolo para cada caso.

Possuir o fluxo de resposta automatizado, as manifestações são direcionadas automaticamente ao setor responsável, que pode responder e solucionar as questões diretamente pelo sistema.

Gerar relatórios detalhados sobre os tipos de manifestações recebidas e o tempo médio de resposta, auxiliando na melhoria contínua dos serviços.

Permitir que os cidadãos façam solicitações de acesso à informação diretamente pelo sistema, com acompanhamento do status do pedido.

Possuir uma seção dedicada à divulgação de informações de interesse coletivo, como contratos, despesas e relatórios de atividades, conforme exigido pela LAI.

Deverá possuir resposta automatizada para manter o cidadão informado sobre o andamento da sua solicitação, incluindo prazos e documentos disponibilizados.

Possuir ferramenta de inteligência artificial integrada ao ChatGPT, auxiliando usuários do sistema tanto no módulo interno como externo.

O assistente virtual (integração ao ChatGPT) deverá auxiliar na elaboração de textos formais, ofícios e requerimentos, proporcionando modelos e orientações sobre a linguagem adequada e os elementos essenciais a serem incluídos em cada tipo de documento seja para o funcionário público ou direto para o cidadão.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

O assistente virtual (ChatGPT), deverá estar disponível no sistema também do lado do cidadão para ajudar na redação e formatação do texto da solicitação. Deverá ainda orientar sobre quais informações incluir e quais documentos anexar, tornando o processo de solicitação mais claro e menos burocrático visando a Lei de Governo Digital.

O assistente virtual (ChatGPT), deverá fornecer uma explicação detalhada sobre o fluxo do documento ou processo solicitado, informando sobre os passos seguintes, o setor responsável e os prazos envolvidos.

A plataforma deverá disponibilizar a possibilidade de pagamentos de guias e taxas através de PIX ou Boletos Febraban/Registrado, com baixa automática no sistema de tributos utilizado pela contratante.

Deverá possuir integração com o sistema de tesouraria e contabilidade, registrando a entrada de receitas.

O sistema deverá possuir integração flexível com diferentes APIs de assinatura digital. (modelos A1 e A3).

Possuir integração com mapas para visualizar a localização da solicitação, auxiliando na identificação precisa do local envolvido no protocolo ou ocorrência.

Exibir o histórico completo das interações em um formato de linha do tempo, permitindo um acompanhamento detalhado de cada etapa do processo. Cada ação, decisão ou comentário é registrado e exibido cronologicamente. (Deverá ter a opção de comentário público e sigiloso).

Possuir opções de notificação via WhatsApp, SMS e e-mail, mantendo os interessados informados em tempo real sobre o progresso e atualizações do processo. (Comprovante do Requerimento).

Possibilitar a funcionalidade de unir cada etapa da tramitação em um único documento PDF, consolidando todas as interações e documentos anexados em um arquivo completo com opção de assinar com Certificado Digital. (A1 e A3)

Possuir central de recursos com acesso a vídeos e manuais do sistema, oferecendo suporte e documentação para os usuários.

O sistema deverá permitir o registro de ocorrências como buracos nas ruas, iluminação pública e outros problemas urbanos. Cada protocolo deverá ser acompanhado por um número único e sequencial por ano, permitindo que o cidadão siga o andamento da resolução. (Permitir inserção de vídeos e fotos da ocorrência).

O sistema permite o cadastro de protocolos categorizados por tipo de solicitante (Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Órgãos Públicos), com regras específicas de validação para cada tipo. Cada protocolo possui diferentes requisitos



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

obrigatórios de acordo com o tipo de solicitante, como documentos específicos ou informações complementares. (Estes cadastros de tipos devem ser dinâmicos e inseridos pelo próprio usuário administrador do sistema).

Deverá possuir o fluxo de aprovação em etapas, onde cada etapa requer uma validação específica por parte de um ou mais setores da prefeitura, com notificações automáticas para os responsáveis quando novas ações forem necessárias. O sistema permite que cada setor envolvido faça adendos ou coloque exigências adicionais que devem ser resolvidas pelo solicitante antes de avançar para a próxima etapa. (Este adendo deve ser tanto para um cidadão ou funcionário público).

O sistema tem um controle rigoroso de prazos de atendimento para cada tipo de protocolo, com mecanismos automáticos de alerta de atrasos para os responsáveis e possível aplicação de penalidades administrativas se o prazo exceder um limite estipulado. O sistema também gera relatórios automáticos para os gestores sobre o cumprimento de prazos e performance das equipes responsáveis.

O Sistema deverá ter controle de gestão documental, onde cada protocolo gerado automaticamente vincula documentos relacionados à solicitação. Isso permite o acesso fácil a históricos e a anexação de documentos adicionais à medida que o processo avança. A gestão dos documentos inclui versionamento automático, onde todas as versões anteriores são armazenadas e podem ser auditadas.

O sistema gera relatórios automáticos de desempenho dos protocolos.

Cada secretaria ou departamento poderá personalizar regras específicas dentro do sistema, como requisitos para abertura de protocolo, documentos obrigatórios, e prazos diferenciados de acordo com o tipo de solicitação.

O sistema deverá registrar todas as interações de usuários, alterações em documentos, e mudanças de status de protocolos em um log detalhado de auditoria. Isso permite a consulta de todas as ações realizadas, incluindo quem alterou o quê, quando, e por qual motivo. Além disso, o sistema emite relatórios automáticos para os gestores de conformidade, atendendo a Lei Geral de Proteção de Dados.

O sistema envia notificações e/ou (comprovantes do protocolo) automáticas por SMS/E-mail e WhatsApp para os solicitantes a cada mudança de status no protocolo. Isso permite que o cidadão acompanhe a solicitação em tempo real sem precisar acessar o sistema, melhorando a comunicação e transparência com o usuário (cidadão/funcionário).

O sistema deverá possuir integração ao módulo financeiro, permitindo a geração automática de guias de pagamento de taxas relacionadas ao protocolo. Por



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

exemplo, ao abrir um protocolo de Alvará de Construção, o sistema gera automaticamente a guia com o valor a ser pago, de acordo com a tabela vigente, e só permite o avanço do protocolo após a confirmação do pagamento (Estes pagamentos devem ser destacados de forma visual, exemplo: (cor verde na listagem) para os usuários).

Cada protocolo deverá conter um histórico detalhado de todas as tramitações, incluindo movimentações internas entre setores, prazo de resposta, documentos anexados e mudanças de status. Este histórico é exportável para PDF (juntada) e pode ser usado como prova documental em auditorias e processos judiciais, se necessário.

O sistema deve oferecer uma interface totalmente customizável tanto para usuários internos (servidores da prefeitura) quanto para usuários externos (cidadãos, empresas). Isso inclui dashboards específicos para gestores, secretarias e usuários finais, com métricas de desempenho em tempo real.

O sistema deverá gerar automaticamente um Comprovante de Protocolo de Solicitação ao final de cada abertura de protocolo. Esse comprovante deve conter informações detalhadas sobre a solicitação realizada e ser fornecido tanto ao cidadão quanto à administração municipal. O comprovante deve ser gerado em PDF/ Impressão, disponível para download e envio via WhatsApp e E-mail, caso solicitado pelo cidadão ou departamento/setor da Prefeitura.

O sistema deverá permitir a emissão automática de boletos bancários ou Pix relacionados a solicitações de serviços, taxas e demais obrigações financeiras no momento da abertura de um protocolo, diretamente no sistema sem softwares ou plugins externos. O módulo de gerenciamento de boletos deverá possuir as seguintes funcionalidades:

Emissão de Boletos Automática: Ao gerar um protocolo que envolva pagamentos, o sistema emitirá automaticamente um boleto vinculado à solicitação.

Campos Dinâmicos de Valor e Quantidade: O usuário poderá ajustar os campos de quantidade e valor diretamente na interface, sendo que o total será calculado automaticamente pelo sistema. (A quantidade deverá ser digitada em metragem ou valor unitário, dependendo do tipo selecionado pelo requisitante).

Código de Barras Interativo: O sistema exibirá o código de barras do boleto em destaque, permitindo que o usuário clique diretamente no campo para copiar o código de barras e utilizá-lo em aplicativos bancários para pagamento.

Impressão do Boleto: Será possível imprimir o boleto diretamente pela interface do sistema, com um link disponível para facilitar o processo de pagamento.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE ESTADO DE SÃO PAULO

O sistema deverá exibir de maneira clara o detalhamento inicial da solicitação feita pelo cidadão, com a descrição completa da solicitação e os documentos anexados:

Exibição de Detalhes da Solicitação: O sistema deverá mostrar o assunto e a descrição inicial da solicitação feita pelo cidadão, permitindo a visualização completa de todos os dados informados, inclusive informações complementares como endereço e motivo da solicitação.

Documentos Anexados: O sistema deverá mencionar os documentos anexados na solicitação, facilitando a análise e tramitação do processo pelo setor responsável.

Áreas de Responsabilidade: Cada solicitação deverá ser vinculada a uma área responsável, com o nome do setor da prefeitura que cuidará da análise e processamento da solicitação.

O sistema deverá fornecer uma busca avançada que permita aos usuários da prefeitura ou cidadão pesquisar por serviços, ocorrências e protocolos disponíveis na cidade. Essa busca deverá ser:

Intuitiva e Responsiva: O sistema exibirá sugestões de busca em tempo real conforme o usuário digita, facilitando o acesso rápido às informações relevantes.

Filtros Personalizáveis: O sistema permitirá a aplicação de filtros específicos, como status do protocolo (Abertas, Aguardando, Arquivadas), áreas responsáveis, tipo de serviço, ou data de criação, para que o usuário possa refinar os resultados da busca de acordo com suas necessidades.

A busca incluirá todos os serviços e ocorrências cadastrados no sistema de protocolo da prefeitura, permitindo que o cidadão acompanhe o status de suas solicitações e os funcionários internos localizem rapidamente demandas específicas.

Criação e Edição de Serviços: O sistema deverá permitir que usuários autorizados da prefeitura possam criar novos serviços ou editar serviços fixos ou por metragem existentes, oferecendo maior flexibilidade na gestão de demandas municipais.

Notificação de Suporte: Além dos serviços e ocorrências, o sistema fornecerá um canal de suporte (como o item "Apoio, Suporte"), onde os usuários poderão consultar dúvidas frequentes ou solicitar ajuda diretamente.

O sistema deverá incluir um painel de atalhos que facilita a navegação e gerenciamento rápido de protocolos e solicitações pendentes. Este painel permitirá aos usuários acessarem diretamente as informações mais relevantes



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE ESTADO DE SÃO PAULO

sobre o andamento de seus protocolos, utilizando uma interface simplificada e visualmente clara. As principais características incluem:

Criação Rápida de Protocolos: O atalho de "Protocolos" deverá permitir que o usuário crie novos protocolos de maneira rápida e eficiente, com acesso direto ao formulário de abertura de solicitações.

Status de Solicitações: O painel exibirá atalhos com indicadores numéricos para diferentes categorias de protocolos como:

Aguardando: Protocolos que ainda estão aguardando ação ou processamento.

Em Andamento: Solicitações que estão sendo processadas e aguardam resolução.

Abertas: Protocolos que foram abertos, mas que ainda não iniciaram processamento ativo.

Arquivadas: Protocolos que já foram encerrados e arquivados, porém ainda acessíveis para consulta.

Reabertas: Solicitações anteriormente encerradas, mas que foram reabertas para nova análise.

Atribuições: Atalho dedicado às tarefas atribuídas ao usuário. Aqui o sistema deverá permitir o acompanhamento de tarefas específicas que foram designadas, facilitando a execução de atividades por prioridade e responsabilidade. O número de tarefas será atualizado em tempo real.

Minha Área: Deverá exibir as solicitações abertas que estão no destino atual sob a responsabilidade do usuário ou setor específico. O número de solicitações pendentes na área de atuação será indicado, permitindo ao usuário ter controle sobre suas atividades específicas.

Tramitações: Deverá conter um acesso rápido às solicitações que estão em tramitação no destino atual. O sistema exibirá quantas solicitações estão pendentes de ações no fluxo de tramitação, ajudando a priorizar o andamento dos processos.

Dashboard: Painel centralizado de métricas e indicadores, onde o usuário poderá visualizar dados como número de protocolos abertos, tempo médio de resolução, e demais indicadores relevantes para a gestão eficiente de processos. O dashboard fornecerá insights que auxiliam na tomada de decisões e no acompanhamento de performance.

Gestão Otimizada de Tarefas: O sistema deve permitir que os usuários tenham uma visão consolidada de suas tarefas e tramitações, tudo em uma única tela de atalhos, promovendo uma maior produtividade.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

Indicadores em Tempo Real: Todos os atalhos deverão incluir indicadores numéricos (totalizadores) atualizados em tempo real, permitindo uma rápida identificação de pendências e sobrecargas de trabalho.

Painel Responsivo e Intuitivo: Assim como o painel básico, o painel avançado também deverá ser otimizado para dispositivos móveis e desktops, garantindo acessibilidade e usabilidade em qualquer situação.

Sistema deverá estar disponível em PWA para dispositivos móveis.

O sistema deverá incluir um fluxo avançado para a abertura de protocolos que facilite o preenchimento e a validação de dados através das seguintes funcionalidades:

Busca Automatizada por "O Mesmo": Ao marcar a opção "O mesmo", o sistema deverá preencher automaticamente os campos de Nome do Interessado, CPF/CNPJ, Endereço e demais informações relevantes baseadas em registros anteriores do usuário. Essa funcionalidade melhora a usabilidade e agiliza o processo, evitando a necessidade de preencher repetidamente os mesmos dados em cada nova solicitação.

Geolocalização Integrada: O sistema deverá utilizar serviços de geolocalização para sugerir automaticamente o endereço do interessado, baseado em sua localização atual. Alternativamente, o endereço poderá ser preenchido utilizando dados já registrados em solicitações anteriores, armazenados no banco de dados. Isso garantirá que o endereço seja preciso e atualizado, facilitando o preenchimento e a verificação de dados.

Consulta Automática de CNPJ na Receita Federal: Ao digitar um CNPJ, o sistema deverá realizar automaticamente uma consulta na base de dados da Receita Federal e retornará as seguintes informações completas da empresa: Razão Social, Endereço Comercial, Telefone, E-mail, Situação Cadastral. Essas informações serão preenchidas automaticamente nos campos apropriados, garantindo que os dados inseridos no sistema sejam sempre corretos e atualizados.

Histórico de Atendimentos: O sistema deverá manter um histórico detalhado de todos os atendimentos anteriores realizados pelo usuário. Ao iniciar um novo protocolo, o sistema poderá sugerir dados ou serviços previamente solicitados, facilitando a continuidade de processos similares e garantindo a consistência das informações.

O sistema deverá oferecer ao Usuário Master um conjunto robusto de ferramentas administrativas, garantindo controle total sobre as operações e usuários do sistema. As funcionalidades de gestão disponíveis deverão incluir:



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

Gerenciamento Completo de Usuários e Áreas: O Usuário Master terá acesso à interface de Gerenciar Usuários/Áreas, onde poderá realizar as seguintes ações obrigatórias:

Administração de Usuários: Incluir, alterar, suspender ou remover usuários do sistema. Atribuir ou modificar permissões e funções específicas a cada usuário, garantindo que eles tenham acesso apenas às áreas e funcionalidades relevantes.

Vinculação de Usuários a Áreas: Definir e organizar os usuários por áreas específicas, como finanças, tributos, engenharia, entre outras. Isso permitirá uma melhor organização e gestão de fluxos de trabalho, facilitando a distribuição de tarefas e responsabilidades.

Simulação de Acesso: O sistema permitirá que o Usuário Master simule o acesso de qualquer usuário do sistema, permitindo visualizar o que eles veem e ajustar permissões, se necessário. Essa funcionalidade é útil para diagnosticar problemas de acesso ou ajustar a experiência do usuário.

Gerenciamento de Assuntos e Valores: O sistema deverá permitir que o Usuário Master administre os assuntos vinculados a valores, definindo tanto valores fixos quanto variáveis (por exemplo, com base na metragem de terrenos ou outras unidades). Isso permitirá o controle total sobre as taxas aplicadas em solicitações, garantindo que os valores cobrados estejam sempre atualizados e corretos.

Valores por Metragem: Além de valores fixos, o sistema deve permitir a criação de assuntos com cálculo de valores baseado em parâmetros como metragem, o que é ideal para serviços como regularização de terrenos ou emissões de alvarás.

Atualização em Tempo Real: O sistema deverá refletir as mudanças nos valores imediatamente, para que todas as novas solicitações sejam calculadas com base nos novos valores definidos.

Relação de Usuários Ativos por Área: O sistema deve possuir uma funcionalidade que exibe a relação de todos os usuários ativos, organizados por área de atuação. O Usuário Master poderá visualizar a lista completa, com detalhes como nome, área vinculada e nível de permissão, garantindo uma gestão eficiente dos recursos humanos dentro do sistema.

O sistema deverá oferecer um painel de Dashboard que permita uma visão abrangente e dinâmica dos dados relacionados ao uso do sistema pela prefeitura e seus cidadãos. Entre as principais funcionalidades dessa tela estão:

Indicadores de Economia de Impressões:



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE ESTADO DE SÃO PAULO

O sistema deverá apresentar indicadores de economia de impressões, mostrando quantos documentos foram gerados digitalmente e quantas impressões foram economizadas, incentivando o uso consciente de recursos e a adoção do meio digital.

Gráficos de linha que exibem a evolução do número de documentos gerados e as impressões economizadas ao longo do tempo, permitindo que os administradores acompanhem o impacto ambiental positivo da digitalização dos processos vindo de acordo com a Lei de Governo Digital.

Gráfico de Assuntos Mais Requisitados: Deverá apresentar um gráfico de pizza dos 10 assuntos mais requisitados, permitindo uma visão clara das demandas mais comuns feitas pelos cidadãos, como Certidão Negativa de Débitos - Imóvel, Poda de Árvores, Aprovação de Projetos, Iluminação Pública, etc..

No gráfico acima citado, cada item deverá ser representado por uma cor diferente para facilitar a distinção visual e a análise rápida por parte dos administradores do sistema e cidadão.

Atalhos para Abertura de Protocolos e Pendências:

O sistema deverá disponibilizar botões de atalho para Abrir Protocolo ou verificar as Pendências de Análise, facilitando a navegação do usuário e permitindo uma resposta rápida para ações imediatas.

O botão de Abrir Protocolo leva diretamente à página de abertura de solicitações, enquanto o botão de Pendências de Análise permite que os usuários visualizem e tratem rapidamente os protocolos que estão aguardando revisão ou tramitação.

Métricas e Indicadores de Desempenho:

O painel deverá apresentar uma série de métricas e indicadores, como o número de documentos gerados em tempo real, incentivando a eficiência nos serviços públicos e no atendimento aos cidadãos.

A seção de Métricas e Indicadores poderá ser customizada para apresentar dados como tempo médio de resolução de protocolos, evolução de tramitações por área, e relatórios de eficiência dos serviços.

A digitalização dos serviços será uma funcionalidade chave do sistema. O painel deverá destacar o impacto positivo da transformação digital dos processos administrativos como:

"Visualizar todas notificações", que redirecionará o usuário para uma página ou modal contendo o histórico completo de notificações, para Visualização detalhada sobre a economia de recursos proporcionada pela digitalização, como redução no uso de papel e a diminuição no tempo de tramitação de processos.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE ESTADO DE SÃO PAULO

Indicador demonstrando o progresso da implementação de 100% dos serviços digitais, e mensagens personalizadas de boas-vindas exibida no dashboard para os usuários.

O sistema deverá exibir uma mensagem personalizada ao usuário quando ele atingir certos marcos ou metas (gamificação), como a implementação de todos os serviços digitais da prefeitura, incentivando o uso contínuo e a adoção dos processos digitais de acordo com a Lei Digital.

O sistema deverá incluir um módulo de notificações que oferece aos usuários uma maneira eficiente de gerenciar e visualizar atualizações e alertas importantes. Os principais itens e funcionalidades dessa tela deverão incluir:

Ícone de Notificação com Alerta Visual: O sistema deverá possuir um ícone de sino no canto superior da tela, que exibirá um alerta visual (dote vermelho ou outra cor destaque) sempre que houver novas notificações ou eventos importantes pendentes, como novos protocolos aguardando ação ou resposta. O número de notificações pendentes será exibido junto ao ícone, permitindo que os usuários saibam a quantidade de itens que requerem sua atenção.

Resumo de Notificações Recentes: Ao clicar no ícone de notificações, o usuário terá acesso a um resumo das notificações recentes, com detalhes como o nome do remetente, uma prévia da mensagem (indicando que há mais conteúdo), e a data e hora exata da notificação. Este recurso permitirá que os usuários revisem rapidamente as mensagens mais recentes e decidam quais delas requerem ação imediata.

Acesso Rápido a Todas as Notificações: O sistema deverá incluir um botão permitindo uma gestão centralizada e facilitada das mensagens e alertas. As notificações serão categorizadas, podendo incluir alertas de protocolos abertos ou em andamento, protocolo/mensagens de outros usuários ou atualizações do sistema.

Destaque de Notificações Não Lidas: Permitir notificações que ainda não foram lidas ou visualizadas serão destacadas com um indicador visual, como uma bolinha azul (ou outro destaque) ao lado do nome do remetente, para que os usuários possam facilmente identificar quais mensagens ainda estão pendentes de leitura.

Mensagens Personalizadas: As notificações deverão ser personalizadas, permitindo que outros usuários ou setores da prefeitura enviem mensagens diretamente relacionadas a protocolos, solicitações ou tarefas específicas, alertando sobre uma nova mensagem.

Atualização em Tempo Real: O sistema deverá ser capaz de atualizar as notificações em tempo real, garantindo que os usuários sejam notificados



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

imediatamente sobre qualquer novo evento ou alteração no sistema e versionamentos.

Criação e Edição de Assuntos: O usuário master poderá criar, editar e gerenciar assuntos vinculados a tributos, fichas e valores. Deverá ter a funcionalidade de edição online que permite que o usuário altere rapidamente o nome do assunto e associe valores sem precisar abrir uma nova janela ou modal, o que melhora a usabilidade e eficiência.

Associação de Valores e Tributos: O sistema deve permitir associar valores a tributos específicos ou não, de acordo com a necessidade da prefeitura. O usuário master deve poder definir se o valor será fixo ou variável (por exemplo, baseado em metragem ou outro critério). A interface permite que cada assunto tenha uma ficha associada, o que indica o tipo de cobrança ou processamento do assunto. Além disso, os valores associados podem ser ajustados dinamicamente, algo essencial para diferentes taxas aplicáveis.

Deverá ter a possibilidade de configurar condições e regras automáticas para cálculos de valores. Exemplo: para serviços que envolvem grandes áreas ou metros quadrados, o sistema pode calcular automaticamente o valor final com base em um preço por unidade de medida.

Ações de Duplicação e Inserção de Arquivos: O sistema deverá contar com uma funcionalidade de "Duplicar linha (Assunto)", isso é bastante útil quando o mesmo serviço ou assunto está vinculado a diferentes taxas ou valores. A replicação de dados economiza tempo do usuário ao evitar a necessidade de criar manualmente cada serviço correlato. Além disso, o sistema permite que o usuário insira arquivos relacionados ao assunto, e defina quais são obrigatórios ou não.

Deverá automaticamente sugerir os anexos necessários para com base no tipo de serviço ou assunto cadastrado (ChatGPT). Isso ajuda na padronização das solicitações.

Relatório de Usuários e Áreas Ativas: Possibilitar a geração de relatórios que mostram quais usuários estão ativos em cada área, oferecendo uma visão clara para o administrador sobre a distribuição de responsabilidades. Isso facilita o gerenciamento de tarefas e processos dentro da prefeitura.

Para os usuários finais (Cidadãos) deverá estar visível todos protocolos abertos, aguardando resposta, reabertos, em andamento, arquivados e em trâmite.

PORTAL TURÍSTICO DE CACONDE

1. OBJETIVO



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

Licenciamento do Portal Turístico de Caconde, garantindo que o sistema atenda às necessidades da prefeitura na divulgação do turismo local e na experiência digital dos visitantes.

2. REQUISITOS FUNCIONAIS

2.1. Estrutura e Interface

O portal deverá permitir:

- Interface responsiva, garantindo compatibilidade com desktops, tablets e smartphones.
- Design moderno e intuitivo, com imagens de alta qualidade e destaque para os principais atrativos turísticos.
- Página inicial impactante, com imagem de fundo em tela cheia destacando um elemento turístico da cidade.
- Botão de reprodução de vídeo, sobreposto à imagem de fundo, permitindo a exibição de um vídeo institucional sobre o turismo de Caconde.
- Uso de fontes grandes e contrastantes, garantindo leitura clara e acessível.
- Layout fluido e dinâmico, permitindo que os visitantes acessem rapidamente as informações mais relevantes.

2.2. Estrutura de Navegação

O portal deverá permitir um menu de navegação com os seguintes itens:

- Início – Página principal com chamada para o turismo local.
- Conheça Caconde – Seção com informações sobre a cidade.
- O que fazer – Listagem das atrações turísticas disponíveis.
- Onde ficar – Diretório de hospedagens na cidade.
- Onde comer – Listagem de restaurantes e estabelecimentos gastronômicos.
- Blog – Área de notícias e atualizações sobre o turismo local.
- Mapa Interativo – Seção que permite visualizar pontos turísticos e serviços essenciais da cidade.
- Contato – Página com informações de contato e formulário para atendimento.

2.3. Recursos Interativos

O sistema deverá permitir:

- Seção de pesquisa intuitiva, onde o usuário poderá buscar rapidamente por informações dentro do portal.
- Botões de acesso rápido organizados em categorias como:

O que fazer

Onde ficar

Onde comer



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

Design visual com botões destacados em azul, garantindo fácil identificação pelo usuário.

Campo de busca personalizado, permitindo aos usuários pesquisarem por palavras-chave ou categorias específicas.

REQUISITOS FUNCIONAIS

2.1. Módulo de Busca e Filtros

O portal deverá permitir:

Barra de pesquisa dinâmica, onde o usuário pode digitar palavras-chave para encontrar atrações e serviços.

Filtros de categoria, organizados em:

O que fazer? (Atrativos turísticos, passeios e atividades na cidade).

Onde ficar? (Hotéis, pousadas e outras opções de hospedagem).

Onde comer? (Restaurantes, bares e gastronomia local).

Botão de busca destacado, garantindo fácil visualização e interação do usuário.

Sugestões automáticas, conforme o usuário digita na barra de pesquisa.

Pesquisa responsiva, garantindo funcionalidade em dispositivos móveis.

2.2. Exibição de Resultados

O sistema deverá permitir:

Listagem de resultados em formato de cards, exibindo:

Imagem do local.

Categoria (Ex.: Religioso, Ecoturismo, Cultura).

Nome do atrativo.

Endereço ou localização aproximada.

Botão "Ver mais", permitindo a navegação para informações detalhadas.

Categorização visual, destacando as atrações por etiquetas coloridas (Ex.: "Religioso" em azul, "Ecoturismo" em verde).

Paginação dinâmica, para facilitar a navegação entre múltiplos resultados.

Modo galeria ou lista, permitindo alternar a forma de exibição dos resultados.

REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

2.1. Estrutura da Página de Detalhamento

O portal deverá permitir:

Título do atrativo destacado no topo da página.

Breadcrumb (trilha de navegação), indicando a localização da página dentro do portal (Exemplo: Início > Conheça Caconde > Atrativo).

Imagem principal do atrativo, exibida em alta resolução e carregamento otimizado.

Seção de informações gerais, contendo:



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE

ESTADO DE SÃO PAULO

Endereço e localização, com integração ao Google Maps.

Categoria do atrativo (Ex.: Religioso, Ecoturismo, Cultural).

Descrição completa com informações históricas, curiosidades e detalhes sobre visitação.

Botão de contato via WhatsApp, permitindo que o usuário entre em contato diretamente com o responsável pelo local.

2.2. Módulo de Mapa Interativo

O sistema deverá permitir:

Integração com Google Maps, exibindo a localização exata do atrativo.

Opção de rotas, permitindo que o visitante trace caminhos até o destino.

Marcadores personalizados, diferenciando categorias de locais turísticos no mapa.

2.3. Galeria de Imagens Interativa

O portal deverá permitir:

Exibição de miniaturas das imagens do atrativo, organizadas na parte inferior da página.

Sistema de Slideshow Automático, com as seguintes funcionalidades:

Passagem automática das imagens, com transição suave entre elas.

Setas laterais de navegação manual, permitindo que o usuário avance ou volte na sequência das imagens.

Indicação visual da posição no slideshow, através de pontos ou barras de progresso.

Zoom nas imagens ao clicar, abrindo a imagem em tela cheia.

Compatibilidade responsiva, garantindo funcionamento adequado em desktops, tablets e smartphones.

PORTAL DO PLANO DIRETOR DE CACONDE

1. OBJETIVO

Este documento estabelece os requisitos técnicos para o licenciamento do Portal do Plano Diretor de Caconde, garantindo acesso transparente às informações sobre planejamento urbano, legislação e participação da sociedade civil no desenvolvimento da cidade.

2. REQUISITOS FUNCIONAIS

2.1. Estrutura e Interface

O portal deverá permitir:

Identidade visual personalizada, incluindo logotipo e cores institucionais do Plano Diretor.

Interface responsiva, garantindo compatibilidade com desktops, tablets e smartphones.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- Design moderno e intuitivo, utilizando ícones e gráficos para ilustrar informações.
- Botão de "Baixar Cronograma" destacado na parte superior, permitindo download de documentos essenciais.
- Uso de tipografia diferenciada, destacando palavras-chave como "Plano Diretor" em formato visual atrativo.
- Integração com redes sociais para facilitar a disseminação de informações.

2.2. Estrutura de Navegação

O portal deverá conter um menu de navegação com os seguintes itens:

- Início – Página principal com apresentação do Plano Diretor.
- Legislação – Seção com leis municipais, normas federais e regulamentos aplicáveis.
- Planos – Documentos do planejamento urbano e diretrizes para o crescimento sustentável.
- Etapas – Cronograma das fases de desenvolvimento e implementação do Plano Diretor.
- Acompanhamento – Ferramenta para monitoramento e participação cidadã no processo.
- Participe – Canal de interação para sugestões e envolvimento da comunidade.

2.3. Módulo de Informações sobre o Plano Diretor

O portal deverá permitir:

- Explicação didática sobre o Plano Diretor, utilizando blocos de texto curtos e visuais amigáveis.
- Destaque para a Lei Federal nº 10.257/2001, que regula o Estatuto da Cidade.
- Links para "Mais Informações", direcionando para páginas detalhadas sobre o tema.
- Seção interativa, permitindo que os cidadãos conheçam o impacto do plano no município.

Sistema de Cartas de Serviços ao Usuário - Lei nº 13.460/2017

O Sistema de Carta de Serviços ao Usuário é a solução responsável pela organização, gestão, publicação e atualização das informações relativas aos serviços prestados pela Administração Pública Municipal ao cidadão, em conformidade com as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos). A solução possibilita a disponibilização estruturada, transparente e acessível das informações sobre os serviços públicos municipais, incluindo descrição, requisitos, prazos, formas de atendimento e canais de acesso. O sistema promove padronização das



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

informações institucionais, melhoria da comunicação com o cidadão, fortalecimento da transparência pública e suporte à gestão administrativa dos serviços oferecidos pelos órgãos municipais. A solução integra ambiente de consulta pública com interface administrativa para manutenção das informações pelos órgãos responsáveis, além de oferecer recursos de busca inteligente, geração automática da Carta de Serviços em formato oficial e acesso por dispositivos móveis.

- Módulos
- Portal público da Carta de Serviços: Disponibiliza ao cidadão a consulta pública aos serviços oferecidos pelo Município, apresentando interface acessível e responsiva, com navegação por categorias, órgãos responsáveis, serviços em destaque, serviços mais acessados e mecanismos de busca e filtragem.
- Listagem de serviços: Permite a exibição estruturada dos serviços ativos cadastrados no sistema, contendo informações resumidas como nome do serviço, órgão responsável, categoria e descrição, além de recursos de ordenação e filtragem para facilitar a navegação.
- Detalhamento do serviço: Apresenta página completa com as informações detalhadas de cada serviço público, incluindo descrição, base legal, requisitos, documentos necessários, etapas do serviço, prazos de atendimento, custos ou gratuidade, canais de atendimento e horários de funcionamento.
- Busca inteligente de serviços: Disponibiliza mecanismo avançado de busca textual que permite localizar serviços por palavras-chave, considerando descrições, categorias e demais informações cadastradas, utilizando indexação textual e ordenação por relevância.
- Gestão de serviços: Permite o cadastro, edição, atualização e inativação de serviços públicos disponibilizados ao cidadão, mantendo controle das informações institucionais e registro da data de atualização dos conteúdos.
- Gestão de requisitos e documentos: Possibilita cadastrar e manter os requisitos e documentos necessários para solicitação de cada serviço, incluindo upload de modelos de documentos e organização das informações conforme obrigatoriedade e ordem de apresentação.
- Gestão de etapas do serviço: Permite registrar e organizar as etapas necessárias para execução ou solicitação de cada serviço público, garantindo transparência quanto ao fluxo de atendimento ao cidadão.
- Gestão de taxas: Possibilita o registro de taxas ou custos associados aos serviços públicos, incluindo descrição, valores ou formas de cálculo e orientações sobre pagamento.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- **Gestão de canais de atendimento:** Permite cadastrar e manter atualizados os canais de atendimento disponibilizados ao cidadão, como atendimento presencial, telefone, e-mail, portal online, aplicativos ou outros meios institucionais.
- **Gestão de categorias de serviços:** Permite criar, organizar e manter categorias que classificam os serviços públicos, facilitando a navegação e a organização das informações disponibilizadas ao cidadão.
- **Gestão de órgãos e unidades responsáveis:** Possibilita o cadastro e gerenciamento dos órgãos e unidades administrativas responsáveis pelos serviços, incluindo informações institucionais e canais de contato.
- **Gestão de usuários e permissões:** Disponibiliza controle de acesso baseado em perfis de usuário, permitindo a administração segura das informações do sistema conforme responsabilidades e níveis de permissão.
- **Dashboard administrativo:** Apresenta painel gerencial com indicadores e métricas relacionadas aos serviços cadastrados, incluindo serviços mais acessados, serviços em destaque e informações para acompanhamento da atualização dos conteúdos.
- **Assistente virtual com inteligência artificial:** Disponibiliza mecanismo de atendimento automatizado capaz de responder perguntas do cidadão em linguagem natural sobre os serviços disponíveis, utilizando mecanismos de busca inteligente e contextualização das respostas.
- **Geração automática da Carta de Serviços:** Permite gerar automaticamente documento oficial da Carta de Serviços do Município em formato PDF, contendo a relação estruturada dos serviços públicos, organizados por categoria e com suas respectivas informações.
- **Aplicativo móvel e PWA:** Permite acesso à Carta de Serviços por meio de Progressive Web App (PWA) e aplicativos móveis compatíveis com dispositivos Android e iOS, proporcionando consulta rápida e facilitada aos serviços públicos municipais.

2. Descrição geral

O módulo de Carta de Serviços ao Usuário tem como finalidade permitir que a Administração Pública Municipal organize, publique e mantenha atualizadas as informações relativas aos serviços prestados ao cidadão, em conformidade com o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos). O sistema deverá possibilitar a disponibilização pública, em ambiente digital, de informações claras, completas e atualizadas sobre os serviços oferecidos pelos órgãos e entidades da Administração Municipal, promovendo transparência, padronização, eficiência administrativa e melhoria no atendimento ao cidadão. O módulo deverá integrar-se ao portal institucional



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

do Município, permitindo consulta pública aos serviços e gestão administrativa pelos órgãos responsáveis.

3. Requisitos funcionais

3.1 Arquitetura e requisitos tecnológicos

3.1.1 O sistema deve ser desenvolvido em arquitetura web, acessível por meio de navegadores modernos, compatível com dispositivos móveis e desktops.

3.1.2 O sistema deve operar em arquitetura cliente-servidor; utilizar banco de dados relacional compatível com padrões SQL, suportar indexação para pesquisa textual avançada; possuir estrutura modular para permitir evolução e integração com outros módulos; permitir hospedagem em ambiente on-premise ou nuvem contratada pelo Município; possuir suporte a URLs amigáveis; possuir estrutura organizada em camadas de aplicação (modelo, controle e apresentação); garantir compatibilidade com codificação UTF-8 ou superior, assegurando correta exibição de caracteres da língua portuguesa. A definição da linguagem de programação poderá considerar a infraestrutura tecnológica já existente no Município, visando otimizar custos e garantir continuidade operacional.

3.2 Portal público da carta de serviços

3.2.1 O sistema deve apresentar interface amigável e acessível, contendo no mínimo: categorias de serviços disponíveis; quantidade de serviços vinculados a cada categoria; serviços em destaque definidos pela administração; serviços mais acessados; navegação por órgão responsável; mecanismos de busca e filtragem. Deve ainda ser responsiva, permitindo acesso por dispositivos móveis.

3.3 Listagem de Serviços

3.3.1 O sistema deve permitir a listagem pública de todos os serviços ativos, incluindo: nome do serviço; órgão responsável; descrição resumida; categoria de classificação.

3.3.2 O sistema deve permitir filtragem por categoria; filtragem por órgão; ordenação por relevância; ordenação por serviços mais acessados; ordenação por ordem alfabética.

3.4 Detalhamento do Serviço

3.4.1 O sistema deve possibilitar que cada serviço possua uma página de detalhamento contendo, no mínimo: nome do serviço; descrição completa; descrição resumida; órgão ou unidade responsável; legislação ou base legal aplicável; indicação de gratuidade ou taxas; prazos de atendimento; requisitos e documentos necessários; etapas do serviço; canais de atendimento disponíveis; horários de funcionamento; modelos de documentos para download.

3.4.2 O sistema deve registrar automaticamente contador de visualizações para cada serviço consultado.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

3.5 Busca inteligente de serviços

3.5.1 O sistema deve possuir mecanismo de busca textual avançada permitindo localizar serviços por palavras-chave. A busca deverá considerar, no mínimo: nome do serviço; descrição; descrição resumida; categorias.

3.5.2 O sistema deve utilizar técnicas de busca que permitam: tratamento de acentuação; variações linguísticas; plural e singular; indexação textual. Os resultados deverão ser apresentados ordenados por relevância da correspondência.

3.5.3 O sistema deve registrar logs das pesquisas realizadas para fins estatísticos e de melhoria do atendimento.

3.6 Gestão de Serviços

3.6.1 O sistema deve permitir a gestão completa dos serviços cadastrados, incluindo: cadastro de novos serviços; edição de serviços existentes; inativação lógica de serviços; duplicação de serviços para agilizar cadastros semelhantes.

3.6.2 O sistema deve garantir que cada serviço possua, no mínimo: categoria; órgão responsável; nome; descrição completa; descrição resumida; base legal; prazos; indicadores de destaque; status ativo/inativo.

3.6.3 O sistema deverá registrar a data da última atualização do serviço, permitindo controle de revisão.

3.7 Gestão de Requisitos e Documentos

3.7.1 O sistema deve permitir cadastrar requisitos ou documentos necessários para cada serviço. Cada requisito deverá permitir: descrição; indicação de obrigatoriedade; ordem de exibição; upload de modelos de documentos. Os arquivos devem ser armazenados no servidor com validação de tipo e tamanho.

3.8 Gestão de Etapas do Serviço

3.8.1 O sistema deve permitir cadastrar as etapas de execução de cada serviço. Cada etapa deverá conter: descrição da etapa; ordem sequencial; observações complementares.

3.9 Gestão de Taxas

3.9.1 O sistema deve permitir registrar taxas ou custos associados aos serviços, contendo: descrição da taxa; valor ou forma de cálculo; forma de pagamento.

3.10 Gestão de Canais de Atendimento

3.10.1 O sistema deve permitir registrar os canais de atendimento disponíveis, incluindo: presencial; telefone; e-mail; portal online; WhatsApp; outros canais institucionais. Cada canal deve conter informações completas de contato e horário de funcionamento.

3.11 Gestão de categorias

3.11.1 O sistema deve permitir a criação e gestão de categorias de serviços, incluindo: nome; descrição; ícone representativo; ordem de exibição; ativação ou



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

inativação.

3.12 Gestão de órgãos e unidades

3.12.1 O sistema deve permitir cadastro e gestão dos órgãos responsáveis pelos serviços. Cada órgão deve possuir: nome; sigla; descrição; endereço; telefone; e-mail institucional; site institucional.

3.13 Gestão de usuários e permissões

3.13.1 O sistema deve possuir controle de acesso com perfis de usuários, incluindo: administrador; editor; visualizador.

3.13.2 O sistema deve permitir vincular usuários aos respectivos órgãos, garantindo controle de acesso aos dados conforme o perfil.

3.13.3 O sistema deve garantir que as senhas sejam armazenadas utilizando algoritmos seguros de criptografia.

3.14 Dashboard Administrativo

3.14.1 O sistema deve disponibilizar painel gerencial contendo indicadores como: número total de serviços; serviços mais acessados; serviços recentemente atualizados; serviços em destaque; serviços pendentes de revisão.

3.15 Inteligência artificial para atendimento ao cidadão

3.15.1 O sistema deve possuir mecanismo de assistente virtual baseado em inteligência artificial, capaz de responder perguntas em linguagem natural sobre os serviços disponíveis.

3.15.2 O sistema deve disponibilizar o atendimento por meio de: portal web; integração com canais de mensagens instantâneas. A solução deve utilizar mecanismos de busca inteligente para identificar serviços relevantes e fornecer respostas contextualizadas.

3.16 Geração automática da carta de serviços em PDF

3.16.1 O sistema deve permitir gerar automaticamente documento oficial da Carta de Serviços contendo: identificação institucional do Município; relação de serviços organizados por categoria; requisitos, prazos, canais de atendimento e demais informações relevantes. O documento deve ser disponibilizado em formato PDF para download ou impressão.

3.17 Aplicativo móvel e PWA

3.17.1 O sistema deve permitir utilização por meio de Progressive Web App (PWA) e aplicativo móvel integrado ao portal da Carta de Serviços. Deve permitir instalação em dispositivos móveis e acesso rápido aos serviços públicos disponibilizados pelo Município.

3.17.2 O sistema deve contemplar aplicativos nativos para as plataformas Android e iOS, aptos à submissão e à publicação nas lojas oficiais.

3.17.3 O sistema deve possuir aplicativo móvel disponibilizado para a plataforma Android, sendo responsabilidade da contratada providenciar a publicação,



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

disponibilização e manutenção do aplicativo na Google Play Store, em conta ou perfil definido em conjunto com o Município, observadas as políticas e requisitos técnicos estabelecidos pela loja.

3.17.4 O sistema deve possuir aplicativo móvel disponibilizado para a plataforma iOS, sendo responsabilidade da contratada providenciar a publicação, disponibilização e manutenção do aplicativo na App Store, em conta ou perfil definido em conjunto com o Município, observadas as políticas e requisitos técnicos estabelecidos pela Apple.

3.17.5 A publicação nas duas lojas deve ser realizada pela contratada no prazo estabelecido no contrato, sendo de sua responsabilidade os custos de registro de desenvolvedor (Google Play e Apple Developer Program), quando aplicáveis, salvo acordo em contrário.

3.17.6 O sistema deve assegurar que as versões publicadas nas lojas sejam atualizadas sempre que houver alterações relevantes no portal da Carta de Serviços ou nas funcionalidades do aplicativo, respeitando os prazos de análise das lojas. A manutenção da presença do aplicativo nas lojas (atualizações de compatibilidade, correções de segurança e adequação às políticas das lojas) deve fazer parte das obrigações de suporte e evolução do sistema durante a vigência do contrato.

3.18 Segurança e auditoria

3.18.1 O sistema deve possuir mecanismos de segurança incluindo: proteção contra SQL Injection; registro de logs de erros; registro de logs de acesso; controle de sessões de usuários; controle de uploads.

3.19 Ambientes e infraestrutura

3.19.1 O sistema deve suportar, no mínimo: ambiente de homologação; ambiente de produção. Deve permitir rotinas de backup e restauração de banco de dados e arquivos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “d” da Lei Federal nº 14.133/21)

- **Subcontratação:** Não será permitida, considerando que a solução SaaS deve ser fornecida diretamente pela empresa contratada, que deverá comprovar experiência prévia e assumir integralmente a responsabilidade técnica e operacional.
- **Sustentabilidade:** A contratação contribui para a sustentabilidade ambiental ao reduzir o uso de papel e deslocamentos físicos, em conformidade com o **Guia Nacional de Contratações Sustentáveis**. Além disso, os datacenters utilizados pela contratada deverão adotar práticas de eficiência energética e segurança ambiental.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- **Garantia da contratação:** Será oferecida garantia de funcionamento durante toda a vigência contratual, incluindo correção de falhas, manutenção preventiva e suporte técnico remoto.
- **Exigência de amostras/protótipo:** Não será exigida, visto que a solução SaaS é padronizada e já consolidada no mercado, devendo apenas atender às especificações técnicas descritas neste Termo de Referência.
- **Parcelamento do objeto:** A contratação não poderá ser parcelada, pois trata-se de solução integrada e indivisível, cuja fragmentação comprometeria a eficiência, a padronização e a segurança da gestão digital.
- **Prazo de Vigência do Contrato e Prorrogação:** O prazo de vigência será de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato, conforme o artigo 105 da Lei nº 14.133/2021. A vigência será **prorrogável**, observados os limites legais, mediante justificativa da Administração e interesse público.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “e” da Lei Federal nº 14.133/21)

- **Condições de execução:** A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- **Início da execução:** até 30 dias após a assinatura do contrato ou da emissão da ordem de serviço.
- **Prazo de implantação inicial:** todas as etapas de configuração, migração, testes e treinamento deverão ser concluídas em até **90 (noventa) dias** após o início da execução.

Etapas previstas:

1. Configuração inicial da plataforma SaaS e adequação do layout do portal oficial.
2. Migração de dados e conteúdos existentes para a nova solução.
3. Implantação dos módulos contratados (Administração Dinâmica, Licitações, Plano Diretor, Turismo, Protocolo Digital e Transparência Pública).
4. Testes de funcionamento e homologação pela Prefeitura.
5. Treinamento dos servidores municipais para uso da plataforma.
6. Entrada em operação plena do portal oficial.

Prestação contínua dos serviços: após a implantação inicial, a contratada deverá assegurar, durante toda a vigência contratual:

- Suporte técnico remoto e especializado;
- Manutenção preventiva e corretiva da plataforma;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- Atualizações contínuas de segurança e funcionalidades;
- Hospedagem segura com certificação HTTPS e proteção contra ataques cibernéticos;
- Disponibilização e atualização permanente da Carta de Serviços ao Usuário (Lei nº 13.460/2017).

Local e Horário da Prestação de Serviços: Os serviços serão prestados de forma remota, com suporte técnico disponível via chat, e-mail e telefone. O treinamento será realizado preferencialmente nas dependências da Prefeitura Municipal de Caconde-SP, em horário comercial (08h às 17h), de segunda a sexta-feira.

Recebimento Provisório e Definitivo:

- O recebimento provisório ocorrerá em até 15 dias após a entrega inicial da solução, mediante verificação técnica e administrativa.
- O recebimento definitivo ocorrerá em até 30 dias após o recebimento provisório, condicionado à homologação da solução e à comprovação do pleno funcionamento dos módulos contratados.

Responsabilidades da Contratada:

- Cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos.
- Garantir a qualidade da solução SaaS e sua conformidade com os requisitos técnicos e legais.
- Assegurar a segurança da informação e proteção de dados pessoais (LGPD).
- Disponibilizar suporte técnico contínuo e manutenção preventiva/corretiva.
- Realizar treinamento adequado para os servidores municipais.
- Corrigir eventuais falhas ou inconsistências durante a vigência contratual, sem ônus adicional para a Administração.

6. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, a contratada que:

- Descumprir prazos contratuais estabelecidos para implantação, manutenção ou suporte da solução SaaS;
- Fornecer serviços em desacordo com as especificações técnicas descritas neste Termo de Referência e nos Estudos Técnicos Preliminares;
- Interromper a prestação dos serviços sem justificativa ou autorização da Administração;
- Deixar de garantir a segurança da informação e proteção de dados pessoais, em conformidade com a LGPD;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- Recusar-se a corrigir falhas ou inconsistências identificadas durante a vigência contratual;
- Transferir ou subcontratar indevidamente a execução do objeto sem autorização expressa da Administração;
- Praticar atos lesivos à Administração Pública, como fraude, conluio ou apresentação de informações falsas;
- Descumprir obrigações de suporte técnico e treinamento previstas no contrato;
- Não cumprir a obrigação de manter a Carta de Serviços ao Usuário permanentemente atualizada e disponível, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, comprometendo a transparência e a clareza das informações prestadas aos cidadãos.

Sanções aplicáveis: Nos termos dos artigos 156 a 162 da Lei nº 14.133/2021, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, conforme a gravidade da infração:

- Advertência;
- Multa proporcional ao dano ou atraso causado;
- Impedimento de licitar e contratar com a Administração por até 3 anos;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição.

7. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “f” da Lei Federal nº 14.133/21)

- **Fiscal e Gestor:** A fiscalização da execução do contrato ficará a cargo da **Sra. Sidneia Cristina Novais**, servidora designada como **Fiscal do Contrato**. A gestão da execução do contrato ficará a cargo do **Sr. Marco Aurélio Limonge de Almeida**, designado como **Gestor do Contrato**.
- **Responsabilidades do Fiscal:**
 - Acompanhar a execução técnica dos serviços, verificando se estão em conformidade com as especificações do Termo de Referência.
 - Emitir relatórios periódicos sobre o desempenho da contratada.
 - Comunicar ao Gestor quaisquer irregularidades ou descumprimentos identificados.
 - Atuar como elo técnico entre a Administração e a contratada, garantindo que as demandas sejam atendidas.
- **Responsabilidades do Gestor:**
 - Coordenar a execução administrativa do contrato, assegurando o cumprimento dos prazos e condições estabelecidas.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- Validar os relatórios emitidos pelo Fiscal e encaminhá-los às instâncias superiores.
- Autorizar pagamentos somente após a comprovação da execução satisfatória dos serviços.
- Aplicar, quando necessário, medidas corretivas e sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.
- Garantir que o contrato esteja alinhado às diretrizes do **Decreto Municipal nº 3944/2024**, que estabelece normas para gestão e fiscalização de contratos administrativos.

8. PAGAMENTO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “g” da Lei Federal nº 14.133/21)

- **Forma de pagamento:** O pagamento será realizado em **parcela mensal fixa**, mediante emissão de nota fiscal eletrônica pela contratada e comprovação da execução satisfatória dos serviços, conforme atestado pelo gestor e fiscal do contrato.
- **Prazo para pagamento:** O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato**, após a apresentação da nota fiscal e do atesto da execução dos serviços.
- **Reajuste:**
 - Os preços inicialmente contratados são **fixos e irreajustáveis pelo prazo de 12 (doze) meses**, contados da data da assinatura do contrato.
 - Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da contratada, os preços iniciais serão reajustados mediante aplicação do índice **IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo)**, ou outro que venha a substituí-lo oficialmente.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR (art. 6º, inciso XXIII, alínea “h” da Lei Federal nº 14.133/21)

- **Exigências de Habilitação:** O fornecedor deverá comprovar as seguintes habilidades e qualificações:
 - Experiência comprovada na prestação de serviços semelhantes, mediante apresentação de atestados ou contratos anteriores.
 - Capacidade técnica para fornecimento de solução SaaS integrada, com módulos de Administração Dinâmica, Licitações, Plano Diretor, Turismo, Protocolo Digital e Transparência Pública.
 - Conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018), garantindo proteção de dados pessoais e segurança da informação.
 - Disponibilidade de suporte técnico remoto (chat, e-mail e telefone), com atendimento em horário comercial.



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- Garantia de atualização contínua de segurança e funcionalidades da plataforma.
- Infraestrutura tecnológica adequada, incluindo hospedagem em servidores seguros com certificação HTTPS e alta disponibilidade.
- Equipe qualificada para treinamento dos servidores municipais e acompanhamento da implantação.

Critério de Julgamento: Será adotado o critério de **menor preço global**, desde que comprovado o atendimento integral dos requisitos funcionais, técnicos e legais previstos neste Termo de Referência.

Forma de Seleção: A Administração avaliará as propostas apresentadas, verificando:

- **Conformidade técnica da solução ofertada** com os requisitos estabelecidos no edital.
- **Regularidade fiscal e trabalhista do fornecedor**, comprovada mediante apresentação das certidões exigidas:
 - Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;
 - Certidão de regularidade do FGTS, emitida pela Caixa Econômica Federal;
 - Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) da Fazenda Estadual e Municipal;
 - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa.
- **Capacidade de atendimento às condições de suporte, manutenção e treinamento**, demonstrando estrutura adequada para garantir a execução e continuidade dos serviços.
- **Garantia de execução integral do objeto**, sem parcelamento indevido ou subcontratação não autorizada.
- **Documentação de habilitação jurídica**, conforme o tipo societário da empresa:
 - Empresa Individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis (Junta Comercial);
 - Sociedade Empresária ou EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e alterações registradas;
 - Sociedade por Ações (S/A): ato constitutivo e alterações, acompanhados de documentos de eleição dos administradores em exercício;
 - Sociedade Simples: ato constitutivo e alterações registrados no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, com prova da diretoria em exercício;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- Empresa ou Sociedade Estrangeira: decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.
- **Outros documentos obrigatórios:**
- Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (modelo em anexo);
- Inscrição no CNPJ;
- Cópia do RG e CPF dos representantes legais da empresa;
- Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, ou certidão judicial que ateste a homologação do plano de recuperação, quando aplicável.

Demonstração Técnica da Solução: A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá realizar, em data e horário definidos pela Administração, a demonstração técnica completa da solução ofertada, contemplando todos os módulos, funcionalidades, integrações e requisitos previstos neste Termo de Referência.

A demonstração terá por objetivo comprovar, de forma prática e objetiva, que o sistema já se encontra desenvolvido, em pleno funcionamento e apto a atender às necessidades da Administração Pública Municipal.

A demonstração deverá abranger, no mínimo:

- Apresentação de todos os módulos integrantes da solução;
- Navegação completa pelas funcionalidades descritas no Termo de Referência;
- Perfis de acesso e controle de permissões;
- Fluxos operacionais de cadastro, tramitação, consultas, relatórios e painéis gerenciais;
- Integrações obrigatórias;
- Recursos de segurança, auditoria e rastreabilidade;
- Funcionalidades de acessibilidade e responsividade;
- Evidências de conformidade com a LGPD.

Critério de Aprovação: Será considerada aprovada a solução que demonstrar o atendimento integral dos requisitos funcionais e técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

Critério de Desclassificação: A licitante será desclassificada caso:

- Não compareça à demonstração na data e horário definidos;
- Deixe de demonstrar qualquer módulo ou funcionalidade obrigatória;
- Apresente solução incompleta, em desenvolvimento ou com uso de protótipos sem funcionamento real;



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE
ESTADO DE SÃO PAULO

- Não comprove o atendimento integral dos requisitos mínimos exigidos;
- Necessite de customizações futuras para atender funcionalidades consideradas obrigatórias.

Convocação da Próxima Colocada: Na hipótese de desclassificação da licitante provisoriamente vencedora, a Administração convocará a licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para apresentação da demonstração técnica, nas mesmas condições.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 6º, inciso XXIII, alínea “j” da Lei Federal nº 14.133/21)

A contratação está em conformidade com a **adequação orçamentária prevista na Lei Orçamentária Anual (LOA) e no Plano de Contratações Anual (PCA)** da Prefeitura Municipal de Caconde-SP, devidamente aprovados para o exercício vigente.

Os recursos financeiros necessários para a execução do contrato encontram-se alocados em dotação orçamentária específica da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), garantindo a disponibilidade orçamentária e financeira para o pagamento das parcelas durante toda a vigência contratual.

11. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “i” da Lei Federal nº 14.133/21)

O valor total estimado para a contratação é de **R\$ 49.722,00 [quarenta e nove mil e setecentos e vinte e dois reais]**, conforme levantamento de preços e pesquisas de mercado realizadas pela Administração.

A estimativa foi elaborada com base em:

- Pesquisas de mercado junto a fornecedores especializados em solução s SaaS para administração pública;
- Contratações similares realizadas por outros municípios;
- Estudos Técnicos Preliminares (ETP), que demonstraram a viabilidade técnica e econômica da solução;
- Planejamento orçamentário municipal, em conformidade com a Lei Orçamentária Anual (LOA) e o Plano de Contratações Anual (PCA).

Caconde, 08 de junho de 2026.


Marco Aurélio Limonge de Almeida
Diretor de Administração