

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação de empresa à prestação de serviços aplicados à tecnologia da informação, contemplando a implantação e locação de sistemas integrados, desenvolvidos em linguagem 100% web, para constituição, manutenção e adequação de banco de dados cadastral único da população, respeitando-se os anseios da Lei nº 13.709/18, - Lei Geral de Proteção de Dados, com sistemas de gestão de serviços e aplicativo de gestão de serviços digitais ao cidadão, incluindo os serviços de implantação, manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, suporte, treinamento e infraestrutura tecnológica, conforme especificações do edital.

2. OBJETIVOS:

A eficiência e a transparência na Administração Pública, assim como de valorização da participação e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, estão se solidificando, ao longo do tempo, através de Leis estimuladoras da governança do setor público, sobretudo com a aplicação da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), da Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (Lei nº 13.460/2017) e da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Também é de se observar que o Brasil e os demais 192 países-membros da ONU (Organização das Nações Unidas) assumiram um compromisso de desenvolvimento sustentável denominado Agenda 2030, tendo por objetivo uma ação global em busca de paz e prosperidade para as pessoas e para o planeta através da implementação, monitoramento e avaliação de políticas públicas de desenvolvimento sustentável, tendo os municípios brasileiros a necessidade de inclinar suas atenções para a elaboração de indicadores e a promoção de ações de alcance das metas estabelecidas pela Agenda 2030.

A Agenda 2030 propõe 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, com 169 metas a serem alcançadas até 2030. Neste sentido, o Município de Cabreúva deverá desenvolver estratégias, políticas públicas e programas para o alcance destas 169 metas com o permanente monitoramento das mesmas.

Trata-se de uma meta global ímpar, da qual o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo firmou um memorando de entendimento com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD, implementando o Observatório do Futuro com objetivo de promover o êxito da Agenda 2030 nos municípios paulistas. Desta forma, o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, que atua no apoio a governança municipal, acompanhará as ações municipais para a implementação da Agenda 2030.

O Município de Cabreúva, em busca da vanguarda da implementação de ferramentas da tecnologia da informação para a melhoria contínua da gestão pública, compreende que estes indicadores estabelecidos pela Agenda 2030, a serem alcançados e monitorados, assim como o atendimento as demais Leis já mencionadas, necessitam de suporte da tecnologia da informação à captação de dados e monitoramento contínuo.

Desta forma, o presente objeto vem ao encontro de colaborar na implantação, controle, alcance e atendimento às Leis e as metas abrangidas pela Agenda 2030, compreendendo que estes recursos tecnológicos devem também proporcionar

controle e apoio às atividades da gestão pública e qualidade no atendimento ao cidadão, preservando os preceitos constitucionais da eficiência e da economicidade. Vale ressaltar, também, da clara base de consenso de que os Sistemas de Informação (SI's), quando corretamente utilizados, melhoram a capacidade dos Governos Locais de manuseio das técnicas de elaboração de Políticas Públicas Cidadãs. Essa melhoria poderá ser constatada em diferentes aspectos da gestão.

3. DO PRAZO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

O prazo para prestação dos serviços será de 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato, compreendendo implantação dos sistemas e licenciamento de uso, treinamento de usuários, configuração de servidores e rotinas de backups, manutenção dos sistemas, suporte técnico, serviços de hospedagem em datas centers, backups, treinamento de novos usuários e requalificação permanente dos usuários para o pleno uso dos sistemas, podendo haver prorrogação por iguais períodos, em conformidade à Lei.

4. FISCALIZAÇÃO

A fiscalização do perfeito cumprimento do objeto desta licitação será feita através da **Secretaria de Gestão Pública**, sendo o **Gestor do Contrato** definido em momento oportuno e definido pelo secretário da pasta.

5. DA GARANTIA DE USO:

Ao final do contrato, não havendo interesse em renovação por parte desta Administração, a empresa fornecedora do sistema deverá garantir cópia de todas as informações armazenadas no Banco de Dados gerado pela utilização do sistema, em conformidade com a Lei de Licitações.

A Contratada deverá garantir a manutenção da solução tecnológica ofertada visando mantê-lo em conformidade com a legislação, sem nenhum ônus adicional para a Prefeitura, durante a vigência do Contrato.

O uso das informações contidas no banco de dados da Prefeitura é de uso único e exclusivo da mesma, tendo que a Contratada garantir a confiabilidade, integridade e disponibilidade do mesmo junto à Prefeitura.

A Contratada não fará uso das informações contidas no banco de dados para se promover em nenhuma hipótese. O uso das informações contidas no banco de dados da Prefeitura sem autorização prévia será considerado como quebra de sigilo, podendo a Contratada responder judicialmente por isso.

6. CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SISTEMAS:

As especificações e requisitos existentes nesta seção se aplicam aos módulos que compõem o sistema a ser contratado:

- Fornecer sistemas Integrados de Gestão, cujas informações deverão estar sincronizadas aos cadastros da Administração, possibilitando que seus usuários obtenham informações operacionais e gerenciais, em tempo real, através de consultas e relatórios, visando a sustentação de ações rápidas e decisões estratégicas eficazes à melhoria contínua dos serviços públicos.
- Todos os módulos e funcionalidades dos sistemas deverão ser integrados, ou seja, todas as informações deverão ser atualizadas em tempo real, no momento de sua inserção.
- Os sistemas devem garantir que todos os dados ou parâmetros utilizados no processo de autenticação de usuário serão armazenados de

forma protegida. Por exemplo, armazenar o código hash da senha do usuário ao invés dela própria, além disso, o local de armazenamento desse código hash deve possuir restrições de acesso. A geração do código hash deve utilizar algoritmos de geração reconhecidamente seguros.

- A empresa Contratada manterá alocados equipamentos e dispositivos de alta performance que forneçam toda infraestrutura necessária para implantação, manutenção preventiva e corretiva, bem como fornece garantias de segurança para as transações via WEB do objeto ora proposto, durante a vigência contratual, com conexões SSL, com Certificação Segura e Criptografada do Transporte das Informações - HTTPS.
- Ao final do contrato, não havendo interesse em renovação por parte desta Administração, a empresa fornecedora do sistema deverá garantir cópia de todo banco de dados de modo a facilitar a migração das informações para um futuro sistema.
- A Contratada deverá garantir a manutenção do sistema ofertado visando mantê-lo em conformidade com a legislação, sem nenhum ônus adicional para o município.
- Os sistemas devem ser compatíveis com os principais navegadores de internet, tais como Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge, em suas versões atuais.
- Os sistemas devem ser construídos em linguagem para acesso via Web, não será permitida utilização de recurso tecnológico como: runtimes e plugins para uso da aplicação, tendo como exceção, quando houver necessidade de software intermediário para acesso a outros dispositivos como impressoras.
- Os sistemas deverão ser disponibilizados em sua totalidade em idioma português Brasileiro e conter recursos necessários para que a Administração obtenha a gestão completa dos processos administrativos, operacionais e estratégicos inerentes ao objeto.

7. SOBRE A ETAPA DE IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS:

Os serviços de implantação dos módulos dos sistemas serão iniciados a partir da emissão da Ordem de Serviço Inicial.

Entende-se por implantação a capacidade do Município iniciar o uso do sistema contratado, com o início do treinamento aos futuros usuários do sistema pela Contratada, devendo a Empresa vencedora ter, dentro do prazo de 10 (dez) dias, estruturado os servidores de acesso, programação de backups, permitindo que as Secretarias e suas unidades iniciem a utilização dos sistemas com toda a segurança da informação constituída.

Para que a etapa de implantação se efetive, a Contratada deverá dispor de equipamentos e dispositivos necessários para disponibilizar os sistemas e seus respectivos módulos em ambiente WEB, permitindo as condições necessárias de infraestrutura tecnológica para implantação, manutenção, bem como fornecer as garantias de segurança para as transações via WEB das soluções, durante a vigência do contrato. Será permitida a subcontratação dos serviços de datacenter nos termos do artigo 72 da Lei 8.666/93.

O valor despendido pela implantação dos sistemas será pago, em uma única parcela, dentro do primeiro mês de vigência do contrato, conforme proposta de preço, não incidindo tal valor em seus aditivos futuros.

Os módulos dos sistemas e todas suas funcionalidades devem possuir interface 100% WEB, tendo uso e acesso em ambiente WEB, via “browser” (Internet

Explorer e/ou Mozilla Firefox e/ou Google Chrome em suas últimas versões) e/ou navegadores mais recentes do mercado, utilizando “SSL” (protocolo de segurança que criptografa todos os dados trafegados entre o computador do usuário e o da solução a ser utilizada) através da Internet, com o objetivo de acesso às informações de forma segura por todos seus usuários, garantindo total integridade dos dados, respeitando os perfis de acesso com suas respectivas regras de permissão/restrição.

Quando o usuário entrar na página de acesso do sistema via navegador de internet, o sistema deverá oferecer um protocolo com encriptação segura padrão HTTPS.

No caso dos aplicativos de dispositivos móveis, eles devem ser compatíveis com as plataformas Android e iOS, além disso devem estar disponíveis para instalação através das respectivas lojas oficiais Google Play e Apple Store.

Todas as informações técnicas, bem como as oriundas dos cadastros e dados organizados pelos sistemas a serem implantados pela Contratada, doravante designada apenas como “informações”, deverão ser tratadas em caráter de estrita confidencialidade e protegidas, sendo vetada a sua reprodução e divulgação, a qualquer tempo, garantindo a proteção das informações, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e dispositivos legais do Município

8. LICENCIAMENTO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS:

Compreende como licença de uso dos sistemas os serviços de licenciamento de uso, manutenção assistida presencial e remota, suporte técnico, customização, manutenção dos servidores de acesso, controle de segurança da informação, backups, disponibilização de novas versões e melhorias continuadas dos sistemas, adaptações determinadas por normas municipais, estaduais ou federais e treinamentos dos usuários e de eventuais novos usuários, procedimentos que compõem, portanto, esta etapa de manutenção dos sistemas e serviços.

Durante a vigência do contrato, nesta fase de licenciamento e manutenção dos sistemas, a Contratada deverá promover treinamentos contínuos com o intuito de inclusão de novos usuários aos sistemas e requalificação dos demais usuários com o objetivo de promover o pleno uso das tecnologias em benefício das Secretarias e de seus servidores públicos usuários dos sistemas sem qualquer custo adicional.

O licenciamento de uso dos sistemas se dará em até 10 (dez) dias a partir da emissão da Ordem de Serviço, prazo em que se consolidará a implantação dos Sistemas conforme item 7 “*Sobre a Etapa de Implantação dos Sistemas*”.

O licenciamento de uso dos sistemas poderá ser renovado conforme o limite legal.

A Contratada não poderá limitar a quantidade de licenças de uso ou a quantidade de usuários, devendo implantar e treinar para o uso e o acesso aos recursos requeridos usuários de quaisquer departamentos e unidades das secretarias contempladas, sendo sua a responsabilidade de manter a infraestrutura de servidores dos sistemas em condições de operação e acesso de todos os usuários aos sistemas.

A Contratada deverá disponibilizar os módulos licenciados no ambiente tecnológico observando as especificações mínimas para o funcionamento do sistema nas condições da contratação. A Contratada deverá fornecer aos técnicos das Secretarias todas as informações solicitadas relativas ao ambiente operacional disponibilizado.

As dúvidas e questionamentos deverão ser dirimidos em reunião entre os técnicos da Contratada e os servidores municipais.

As Secretarias Municipais elaborarão os atos normativos que se fizerem necessários para a consecução do objeto contratado com apoio da Contratada de cada sistema.

Deverão ser realizadas todas as customizações e parametrizações por toda a vigência do contrato a fim de adequar o sistema aos dispositivos legais e processos de trabalho.

Durante o licenciamento de uso dos sistemas, a Contratada deverá promover a garantia ampla e irrestrita de utilização contínua e ininterrupta dos sistemas e serviços contratados conforme os módulos determinados neste objeto técnico.

Durante a fase de licenciamento de uso dos sistemas, a Contratada deverá garantir a atualização legal dos sistemas, implementando novas funções ou adequações para pleno atendimento às legislações municipal, estadual ou federal.

A Contratada deverá também disponibilizar novas versões de seus sistemas contratados, nas quais foram agregadas melhorias ou implementadas novas funções decorrentes da evolução técnica e em atendimento de atributos desejáveis que não estão contemplados na versão inicial em uso pelas Secretarias sem qualquer custo adicional ao Município.

A Contratada deverá disponibilizar uma central de atendimento com os seguintes canais para a abertura de chamados e suporte técnico: telefone, e-mail, chat ou qualquer outra ferramenta de comunicação instantânea.

A Contratada deverá dispor de recursos para suporte via Internet, permitindo aos usuários das Secretarias abrirem chamados via correio eletrônico (e-mail), sistema web Help-Desk (através do sistema da Contratada) ou via software de comunicação instantânea.

A Contratada deverá dispor de suporte para atendimento aos chamados, de segunda a sexta-feira, das 8 horas às 17 horas. Estes chamados deverão ser recebidos pela equipe técnica de suporte da Contratada que realiza a primeira avaliação, identificando o problema, o nível de prioridade deste e a especialidade, data e hora da solicitação. Caso o problema não seja resolvido no momento da abertura do chamado pela equipe de suporte, o mesmo deverá ser encaminhado aos técnicos responsáveis de cada área de atuação.

Será de responsabilidade da Contratada o suporte técnico aos cidadãos usuários do aplicativo de serviços digitais do Município, devendo, a Contratada, dar suporte técnico quanto a atualização e validação do cadastro de dados e documentações pessoais, informações sobre como realizar o cadastro, como requerer o acesso ao aplicativo e como utilizar o aplicativo para celulares. Esse suporte deve contemplar recursos para atendimento via correio eletrônico (e-mail), sistema web Help-Desk (através do sistema da Contratada) ou via software de comunicação instantânea, minimamente de segunda a sexta-feira, das 8 horas às 17 horas. Para efeitos de estimativa, de acordo com o Censo/IBGE, Cabreúva conta com uma população estimada de 50.429 habitantes.

Para que este suporte aos cidadãos se efetive, a Contratada deverá, a partir do terceiro mês da fase de Licenciamento, disponibilizar, no mínimo, 3 (três) profissionais de seu quadro funcional para atuação nas dependências da Prefeitura, em horário de trabalho compatível com o horário de funcionamento das repartições públicas municipais. A jornada de trabalho será definida respeitando-se conjuntamente o expediente da municipalidade, a legislação vigente e as entidades de classe. Estes profissionais serão responsáveis por sanar dúvidas e realizar o atendimento presencial aos munícipes para a atualização de seus dados cadastrais pessoais, emissão do cartão e orientar os cidadãos quanto ao uso do aplicativo de serviços digitais a ser implementado pela Prefeitura de Cabreúva através dos sistemas da Contratada.

Todos os custos decorrentes do fornecimento desses profissionais, tais como salários, benefícios, alimentação, deslocamento e equipamentos para realização de suas atribuições são de responsabilidade da Contratada, não cabendo nenhum custo adicional à Prefeitura.

A Contratada deverá prover ambiente de servidores para o pleno funcionamento das funções do sistema incluindo a camada de banco de dados, aplicação e webservices conforme descrito no item 7 *“Sobre a Etapa de Implantação dos Sistemas”* durante toda a vigência do contrato de Manutenção/Licenciamento.

A Contratada deverá manter rotina de monitoramento de qualidade dos serviços de hospedagem, segurança de dados e manutenção dos servidores.

Será de responsabilidade da Contratada, as despesas de licença e atualização de todos os softwares utilizados no servidor onde os sistemas serão hospedados.

Os sistemas serão fornecidos pela Contratada como forma de locação, sendo que, ao final do contrato e não havendo interesse em renovação por parte desta Administração, os sistemas serão desativados. Entretanto, a empresa fornecedora do sistema deverá garantir ao Município o banco de dados dos sistemas em sua total integridade, sendo o mesmo de propriedade única e exclusiva da Prefeitura Municipal de Cabreúva. A Contratada deverá também entregar em mídia magnética os arquivos no formato CSV (caractere separado por vírgula) contendo todas as informações cadastradas em banco de dados, de forma que possam ser lidos sem a necessidade do sistema da Contratada. A Contratada se compromete em dar suporte e apoio técnico para migração de banco de dados para outra plataforma caso o contrato venha a ser rompido.

Como parte integrante do processo de licenciamento e manutenção, a Contratada deverá ministrar treinamentos aos funcionários que irão operar os sistemas.

Estima-se o treinamento de aproximadamente 100 (cem) usuários para os módulos contratados do Sistema, devendo a Contratada estabelecer junto aos Gestores das Secretarias um planejamento de treinamento de usuários limitado a 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da assinatura do contrato, prazo para que todos estejam aptos a utilização plena dos módulos do sistema.

O treinamento dos servidores municipais será realizado nas dependências das Secretarias Municipais beneficiadas com cada módulo do sistema, em ambiente próprio, em horário comercial, com a infraestrutura necessária, cabendo a Contratada o fornecimento de materiais específicos ao treinamento.

As Secretarias Municipais designarão os servidores municipais que serão treinados para uso dos sistemas e disponibilizarão o local para realização do mesmo.

As Secretarias Municipais informarão, previamente, à Contratada o nível de acesso aos sistemas a ser concedido a cada usuário.

Durante a vigência do contrato, já nesta fase de licenciamento e manutenção dos sistemas, a Contratada deverá promover treinamentos contínuos com o intuito de inclusão de novos usuários aos sistemas e requalificação dos demais usuários com o objetivo de promover o pleno uso das tecnologias em benefício das Secretarias Municipais e de seus servidores públicos usuários dos sistemas.

É de responsabilidade da Contratada a orientação aos usuários da melhor forma de operação dos sistemas, buscando o melhor desempenho e resultado.

Será de responsabilidade da Contratada, durante a fase de licenciamento em implementar e manter rotina de recursos de integração de dados via webservice para que eventuais sistemas vigentes do Município possam se comunicar com os recursos de aplicativo propostos neste termo de referência em benefício do acesso digital do cidadão quanto a consultas e exames médicos previstos no acesso digital de serviços

de Saúde e quanto a matrícula, boletins de faltas e notas previstos no acesso digital de serviços de educação.

9. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO FINANCEIRO:

A implantação do sistema se dará em até 10 (dias) após a assinatura do Contrato e o seu pagamento ocorrerá em uma única parcela, no fechamento do primeiro mês de execução do contrato, correspondendo aos serviços descritos no item 7 “*Sobre a Etapa de Implantação dos Sistemas*”.

O licenciamento de uso do sistema também terá vigência a partir da assinatura do contrato. O Licenciamento de uso engloba os serviços de migração de dados e treinamento de usuários, cujos prazos de execução estão previstos no quadro acima, assim como a manutenção dos sistemas, suporte técnico, manutenção dos servidores de acesso, controle de segurança da informação, backups, disponibilização de novas versões e melhorias continuadas dos sistemas, adaptações determinadas por normas municipais, estaduais ou federais e treinamentos de eventuais novos usuários, conforme detalhado no item 8 “*Licenciamento e Manutenção dos Sistemas*”.

A contratada deverá executar os serviços nos prazos estipulados no cronograma abaixo:

CRONOGRAMA FÍSICO E FINANCEIRO DO SISTEMA DE GESTÃO												
HISTÓRICO	MÊS											
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
IMPLANTAÇÃO												
MIGRAÇÃO DE DADOS												
TREINAMENTO												
LICENCIAMENTO DE USO / MANUTENÇÃO												

10. DETALHAMENTO DOS SISTEMAS:

Os módulos dos sistemas informatizados e todas suas funcionalidades devem possuir interface 100% WEB, tendo uso e acesso em ambiente WEB, via “browser” (Internet Explorer e/ou Mozilla Firefox e/ou Google Chrome em suas últimas versões) e/ou navegadores mais recentes do mercado, utilizando “SSL” (protocolo de segurança que criptografa todos os dados trafegados entre o computador do usuário e o da solução a ser utilizada) através da Internet, com o objetivo de acesso às informações de forma segura por todos seus usuários, garantindo total integridade dos dados, respeitando os perfis de acesso com suas respectivas regras de permissão/restrição.

Quando o usuário entrar na página de acesso do sistema via navegador de internet, o sistema deverá oferecer um protocolo com encriptação segura padrão HTTPS.

No caso dos aplicativos de dispositivos móveis, eles devem ser compatíveis com as plataformas Android e iOS, além disso devem estar disponíveis para instalação através das respectivas lojas oficiais Google Play e Apple Store.

Todas as informações técnicas, bem como as oriundas dos cadastros e dados organizados pelos sistemas a serem implantados pela Contratada, doravante designada apenas como “informações”, deverão ser tratadas em caráter de estrita confidencialidade e protegidas, sendo vetada a sua reprodução e divulgação, a

qualquer tempo, garantindo a proteção das informações, respeitando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), e dispositivos legais do Município.

10.1. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA:

Segue a estrutura mínima e obrigatória dos requisitos funcionais em que o sistema de gestão de atendimento digital do cidadão deve apresentar. As nomenclaturas utilizadas nas macrofuncionalidades e suas respectivas subfuncionalidades solicitadas constituem-se num mero processo de classificação e organização da informação pretendida e necessária por este projeto, não representando qualquer restrição sistêmica quanto ao sistema que será ofertado.

Descrição e Identificação das Funcionalidades do Sistema e Roteiro da Prova de Conceito	Tipo		Aderente	
	Obrig.	Não Obrig.	Sim	Não
Módulo de Gestão de Base de Dados da População – Unificação de Dados à LGPD:				
Deverá possibilitar realizar buscas de cadastros por nome do cidadão, número do documento CPF e Cartão Cidadão, data de nascimento e ponto de cadastro				
Deverá possibilitar buscar cadastrados para validação por filtros de status de aprovação, ponto de cadastro, nome, CPF, Data de nascimento e número do cartão;				
Deverá possibilitar que com base na análise seja definido a status do cadastro, possuindo no mínimo: Ativo; Bloqueado; Aguardando dados ou Remeter para auditoria de outro setor;				
Deverá possibilitar configurar o envio automático de notificação SMS e/ou email para determinadas situações de cadastro do cidadão, permitindo informar no mínimo para a situação de Cadastro em Análise, Ativo, Aguardando dados e Bloqueado;				
Deverá possibilitar que seja feita análise dos cadastros, visualizando os dados informados pelo cidadão				
Deverá possibilitar que seja visualizado o histórico do cadastro do cidadão;				
Deverá possibilitar que seja informado observações para o status definido ;				
Deverá possibilitar visualizar o local de cadastramento do cidadão				
Deverá possibilitar visualizar dados dos usuários que interagiram com o cadastro do cidadão;				
Deverá possibilitar que o usuário justifique as razões do status definido, com o objetivo de poder orientar o cidadão e demais usuários quanto a necessidade de correção ou completo de dados, bem como sua possível liberação para acesso aos serviços				
Deverá possibilitar visualizar o histórico de alteração do status da ficha do cidadão, quem realizou as alterações e observações sobre elas.				
Deverá possibilitar criar novo cadastro com no mínimo os dados necessários para identificação, individualização e confirmação dos dados informados por ele;				



Realizar verificação do CPF junto a Receita Federal para comprovação da validade do mesmo;				
Deverá possibilitar que seja informado dados complementares do cidadão com objetivo de integrar relatórios gerenciais, auxiliar para análise de políticas públicas e dar confiabilidade ao cadastro do cidadão;				
Deverá possibilitar captura de foto de perfil para identificação e emissão de cartão;				
Deverá possibilitar que todo cidadão possa criar seu cadastro de forma presencial ou online;				
Deverá possibilitar parametrizar diferentes pontos de cadastro presencial;				
Deverá possibilitar registro de dados biométricos do cidadão;				
Cadastrar informações socioeconômicas do munícipe, sendo elas: exerce atividade remunerada, local de trabalho, cargo, classificação econômica, renda familiar, se recebe auxílio bolsa família, se é beneficiário de algum programa social, e quais programas é beneficiário;				
Cadastrar informações de imóveis do cidadão, sendo elas: inscrição imobiliária, tipo de imóvel, percentual sobre imóvel, valor do último iptu, valor pago do último iptu, logradouro, número, complemento, bairro, município, estado, latitude e longitude),				
Cadastrar informações do domicílio do munícipe, sendo elas: situação de moradia, localização, tipo de domicílio, número de moradores, número de cômodos, tipo de acesso ao domicílio, disponibilidade de energia elétrica, abastecimento de água, tratamento de água no domicílio, tratamento de esgoto, destino do lixo;				
Deverá possibilitar recurso de localização do endereço sobre o mapa da cidade – geolocalização, possibilitando o ajuste da localização manualmente;				
Cadastrar informações tributárias do munícipe, sendo elas: valor em dívida ativa e valor em parcelamento de dívida ativa;				
Cadastrar informações de atividades econômicas, sendo elas: inscrição municipal, situação cadastral, tipo de pessoa, nome / razão social, nome fantasia, cpf / cnpj, tipo de atividade, natureza jurídica, inscrição estadual, endereço de atividade (logradouro, número, complemento, bairro, município, estado, latitude e longitude) e sócios);				
Cadastrar informações educacionais do munícipe, sendo elas: número do r.a, escola em que está matriculado, qual classe está matriculado, qual curso está matriculado, qual série está matriculado, histórico de matrículas, se está na fila de espera da demanda, data e hora da inscrição na demanda;				
Deverá possibilitar cadastrar informações adicionais do munícipe, sendo elas: nacionalidade, naturalidade,				



documento para estrangeiros, escolaridade, profissão, religião, estado civil;				
Deverá possibilitar cadastrar informações da saúde do cidadão e do histórico de saúde para complemento da ficha de cadastro individual da Atenção primária;				
Deverá possibilitar anexar de forma digitalizada os documentos: cpf, rg, cnh, título de eleitor, certidão de nascimento, certidão de casamento, reservista, comprovante de residência e outros documentos que possam ser necessários para o cadastro;				
Deverá possibilitar vincular membros familiares ao cidadão e domicílio do mesmo, gerando um histórico de pessoas que moram com o cidadão e sua relação/grau de parentesco com eles;				
Cadastrar informações de membros familiares, sendo elas: nome, sexo, data de nascimento, nome da mãe, nome do pai, grau de parentesco, endereço (cep, logradouro, número, complemento, bairro, município e estado) e contatos (telefone, celular e e-mail)				
Deverá possibilitar identificar se o cidadão é o responsável familiar e vincular as pessoas que residem com ele;				
Deverá possibilitar a impressão do cartão cidadão;				
Deverá possibilitar gerenciar as impressão, entrega ou envio do cartão do cidadão;				
Deverá possibilitar gerar impressão do cartão individualmente;				
O sistema deve a impressão de cartões em lote;				
Deverá possibilitar gerenciar os cartões segundo a situação deste, sendo no mínimo: Aguardando emissão, Emitidos, entregue, encaminhados por correspondência;				
Deverá possibilitar buscar cartão por status, nome ou documento do cidadão;				
Deverá possibilitar pré visualizar a imagem do cartão;				
Caso o cartão seja enviado por correspondência, o sistema deve emitir etiqueta com o endereço o cidadão;				
Deverá possibilitar emitir o modelo do cartão magnético com identidade visual definido com a cidade				
O cartão deverá conter os dados de identificação do cidadão: Número de identificação única, nome, data de nascimento e foto;				
Caso o cartão seja entregue ao cidadão presencialmente, o sistema deve emitir um relatório de comprovante de recebimento;				
Deverá possibilitar configurar o envio automático de notificação SMS e/ou email para determinadas situações do cartão, permitindo informar no mínimo para a situação de Cartão emitido e disponível para retirada, Cartão emitido e enviado para o cidadão, Cartão não entregue, Cartão emitido e entregue.				

Deverá possibilitar cadastrar notificações por sms configurando a mensagem e personalizando com o nome do cidadão destinatário;				
Deverá possibilitar acompanhar a quantidade de caracteres da mensagem para evitar envio de sms duplo;				
Módulo de Avaliação dos Serviços Públicos em Atendimento a Lei Federal nº 13.460/17:				
Para a melhoria contínua dos serviços públicos e atendimento ao cidadão realizados pelas unidades da Administração é necessário pesquisar como a comunidade está avaliando a prestação do serviço, a qualidade do atendimento e a eficácia na solução de suas demandas.				
Para tal o sistema deve permitir a criação de pesquisas.				
No cadastro de uma pesquisa informar seu nome e objetivo.				
Permitir que os entrevistados da pesquisa sejam selecionados através de uma base de dados do cadastro de pessoas ou através de uma importação de lista com nome e telefone.				
Permitir a montagem de filtros para os relatórios, com opções de sexo, faixa etária, renda familiar, religião, estado civil e idade.				
A pesquisa deverá possuir uma área para a montagem da estrutura da pesquisa, com campo de abertura e encerramento e orientações aos entrevistadores.				
Deverá permitir a inclusão de perguntas com as possíveis respostas, sendo que as respostas às perguntas deverão possuir cor para montagem de gráficos.				
As perguntas devem ser de simples ou múltipla escolha.				
Deverá ser permitido o ordenamento das perguntas.				
Possuir tela de liberação e encerramento da pesquisa.				
Possuir tela de habilitação de entrevistadores que farão parte da equipe de entrevistas.				
Possuir tela de entrevista com o nome e telefone do entrevistado para que o entrevistador proceda o contato e inicie a entrevista.				
Ao encerrar a entrevista o sistema deve automaticamente iniciar uma próxima entrevista.				
Permitir que o entrevistador pule a entrevista ou informe os entrevistados que não queiram participar ou não foram localizados.				
Monitorar o tempo de cada entrevista e a quantidade de entrevistas feitas por cada entrevistador.				
Criar relatório com gráficos e percentuais de cada pergunta realizada.				
As respostas devem obedecer às cores atribuídas nas alternativas das perguntas.				
Deve ser permitida a impressão do relatório.				
Deve ser permitida a geração de arquivo PDF do relatório.				
Deve ser permitida a parametrização dos gráficos de				



acordo com o perfil dos entrevistados, como, por exemplo, sexo, faixa etária, grau de instrução.				
Deve ser permitido registrar comentários feitos pelos entrevistados no decorrer das entrevistas.				
Deve ser possível registrar o nome e telefone dos comentários registrados.				
Módulo de Recursos de Comunicação:				
Deverá possibilitar realizar campanhas imediatas ou por agendamento para dia específico ou determinado período				
Deverá possibilitar definir os destinatários com base em lista externa que poderão ser importadas por meio de arquivo CSV para o sistema;				
Deverá possibilitar definir os destinatários com base nos cidadão cadastrados no sistema utilizando o critério de aniversariantes do dia; bairro, idade, sexo e escolaridade				
Deverá possibilitar a seleção de um ou mais critérios, informando a quantidade de pessoas que seriam atingidas pela campanha;				
Deverá possibilitar incluir contatos extras de lista já existente ou contatos de auditoria da campanha;				
Deverá possibilitar cadastrar notificações por e-mail, configurando a mensagem, personalizando com o nome do cidadão destinatário, bem como Deverá possibilitar formatação de texto, inclusão de imagens, links e Anexo de arquivos no formato PDF, PNG ou JPEG;				
Deverá possibilitar cadastrar notificações por pushnotification, configurando a mensagem, personalizando com o nome do cidadão destinatário, incluindo título, possibilitando formatação de texto, inclusão de imagens e links na mensagem para exibição no aplicativo;				
Deverá possibilitar cadastrar notificações por sms configurando a mensagem e personalizando com o nome do cidadão destinatário;				
Deverá possibilitar acompanhar a quantidade de caracteres da mensagem para evitar envio de sms duplo;				
Deverá possibilitar gerenciar nas campanhas já realizadas a quantidade de destinatários previstos na campanha e a quantidade alcançada efetivamente;				
Deverá possibilitar gerar relatório PDF com dados dos destinatários que foram alcançados pela campanha;				
Deverá possibilitar visualizar o total de créditos sms utilizados na campanha				
Deverá possibilitar visualizar a quantidade de créditos sms disponíveis para campanhas;				
Deverá possibilitar visualizar o horário de envio de cada campanha				
Deverá possibilitar visualizar e gerenciar informações das quantidades de mensagens SMS, de e-mail, e de notificações de aplicativo para celulares (pushnotification)				



que estão programadas para serem enviadas e que já foram enviadas;				
Deverá informar da eventual ocorrência da não efetivação do envio da campanha programada, ou de um envio parcial da campanha programada;				
Deverá possibilitar cadastrar eventos para visualização no sistema e no aplicativo do cidadão;				
Deverá possibilitar cadastrar título do evento; data de início e término e o horário do evento, descrição do evento com formatador de texto, setor responsável, adicionar imagem/banners do evento e link do evento criado no Facebook,				
Deverá possibilitar definir o local em mapa georreferenciado;				
Deverá possibilitar interagir com os usuários por meio de respostas aos comentários ou comentários avulsos no evento;				
Deverá possibilitar registro da quantidade de pessoas que estão se manifestando positivamente ou negativamente na agenda do evento ou atividade;				
Deverá possibilitar gerenciar as avaliações feitas por usuários;				
Deverá possibilitar gerenciar os interessados por gráfico de sexo e idade e por listagem com nome dos interessados;				
Deverá possibilitar classificar os comentários;				
Deverá possibilitar visualizar as pessoas que tiveram interesse no evento.				
O sistema deve oferecer recursos para o armazenamento das notícias de interesse público sobre projetos e atividades desenvolvidas pelas unidades, permitindo o cadastro das notícias veiculadas pelos órgãos de imprensa assim como possuir o cadastro dos meios de comunicação, com o nome do meio e sua atividade, possuir inclusão de notícia com data de publicação, veículo, resumo, grupo de assunto e assunto ao qual a notícia trata;				
Permitir na inclusão da notícia o cadastro do link quando a notícia se tratar de internet;				
Permitir na inclusão da notícia o vínculo com pontos de interesse e bairros da cidade;				
Permitir na inclusão da notícia a importação de qualquer tipo de arquivo: imagem, áudio e vídeo;				
Permitir a visualização e o download dos arquivos anexados a notícia;				
Exibir tela principal com as últimas notícias catalogadas, com nome do veículo, data de publicação e resumo;				
Permitir a edição e exclusão de notícias já catalogadas e possuir cadastro de grupo de assunto e assunto;				
Deverá possuir serviços digitais de exibição de pontos				



turísticos da cidade				
Permitir cadastro de nome do local, descrição e foto do ponto turístico				
Permitir inclusão de links sobre o ponto turístico				
Permitir exibir mapa com localização georreferenciada vinculado com a Google				
Permitir o cadastro de múltiplas fotos do local turístico				
Permitir carrossel de imagens com possibilidade de visualização ampliada				
Aplicativo de Serviços Cabreúva Digital:				
Deverá possuir aplicativo para liberação de serviços eletrônicos aos cidadãos, sendo a aplicação desenvolvida para dispositivos móveis, podendo ser utilizado nas plataformas Android e iOS, possibilitando que a Prefeitura disponibilize o aplicativo nas lojas oficiais Google Play e Apple Store				
Permitir visualizar cartão de identificação do cidadão				
Permitir que seja exibido o nome, data de nascimento, CPF e foto do cidadão				
Permitir que a padronização do <i>template</i> do cartão conforme necessidade do município.				
Deverá possuir serviços digitais destinados aos eventos do município				
Permitir visualizar os eventos programados para ocorrer no município				
Permitir visualizar os eventos já ocorridos no município				
Permitir realizar comentários e visualizar os comentários já realizados				
Permitir avaliar a relevância do evento				
Permitir visualizar as notificações de campanhas realizadas para o cidadão				
Permitir visualizar dados do evento, como release, data/período que irá ocorrer, hora do evento				
Permitir visualizar o endereço em mapa georreferenciado				
Permitir informar que irá ou não comparecer ao evento				
Permitir visualizar as respostas ao comentário realizado				
Deverá possuir serviços digitais destinados às campanhas de utilidade pública				
Permitir visualizar os detalhes da campanha				
Permitir gerenciar as campanhas já recebidas por lista em ordem decrescente de data				
Permitir que o usuário decida se vai receber ou não notificações				
Permitir que o usuário tenha um link de acesso ao WhatsApp do suporte				
Permitir disponibilizar os pontos turísticos do município contendo imagens, descrição e endereço georreferenciado				
Deverá possuir serviço digital de acesso à mapas do município				



Permitir disponibilizar mapas do município para o cidadão				
Permitir que os mapas disponibilizados sejam baixados pelo cidadão				
Permitir que seja disponibilizado mapas de Zoneamento da município				
Permitir que seja disponibilizado mapa da planta do município				
Deverá possuir serviços digitais destinados a promoção de notícias e informativos de interesse público				
Deverá possuir serviços digitais destinados a solicitações de serviços				
Permitir acompanhar protocolos vinculados ao CPF do cidadão				
Permitir visualizar no protocolo o processo de tramitação e informações incluídas no processo de tramitação				
Permitir encontrar o serviço com base em Temas e Assuntos				
Permitir visualizar as instruções de solicitação e carta de serviços cadastrada via sistema				
Permitir abrir protocolos de serviços liberados para solicitação via aplicativo				
Permitir abertura de ouvidorias, sendo possível realizar Elogio, Sugestão, Simplificação, Reclamação e Denúncia				
Permitir incluir anexos através de biblioteca ou câmera do dispositivo				
Permitir georreferenciar o local de execução do serviço				
Permitir acompanhar os protocolos de ouvidoria				
Permitir que o cidadão possa abrir uma solicitação pelo app				
Permitir que o cidadão anexe arquivos na solicitação e manifestação				
Permitir o que o cidadão acompanhe o andamento da sua solicitação				
Deverá possuir serviços digitais destinados à saúde				
Permitir visualizar o cartão SUS do cidadão com os números, nome, data de nascimento e sexo				
Permitir o acompanhamento do status das consultas agendadas				
Permitir que o cidadão realize agendamento de consulta médica				
Permitir o cancelamento de um agendamento antes do dia agendado				
Permitir verificar a fila de espera das consultas				
Permitir acompanhar os status de seus agendamentos				
Permitir ver as consultas passadas				
Permitir ver o histórico de todos os atendimentos				
Permitir ver os horários das consultas online da UPA				
Permitir ver as informações registradas do último atendimento como Pressão máxima/mínima, peso, altura, IMC, glicemia capilar, se tem alguma alergia a medicação				



Permitir acompanhar os status de exames				
Permitir a busca de medicamentos no estoque				
Permitir demonstrar a disponibilidade do medicamento no estoque das farmácias				
Permitir demonstrar um histórico com a retirada de medicamentos do cidadão, informando a unidade, a data e o medicamento que se retirou				
Permitir ver os dados como Nome, unidade de referência, Número CNS, telefone, celular e endereço				
Permitir acompanhar os status de seus agendamentos				
Permitir a edição do endereço				
Permitir visualizar histórico de vacinas				
Deverá possuir serviços digitais destinados à educação				
Permitir que pai/mãe ou responsável possa acessar o aplicativo para acompanhar a vida escolar de um ou mais alunos				
Permitir que o aplicativo envie uma mensagem SMS com um número de controle para autenticar o cadastro				
Permitir fazer registro fotográfico do documento de identificação				
Permitir fazer registro fotográfico do comprovante de endereço				
Permitir anexar ou fazer registro fotográfico do usuário a ser cadastrado				
Permitir georreferenciar e visualizar endereço indicado em Mapa na tela do aplicativo				
Permitir que o usuário receba mensagens <i>push notification</i> da Secretaria da Educação em formato de comunicados				
Permitir a visualização de informações a respeito do desempenho escolar, como notas e faltas e boletim escolar				
Permitir selecionar o período letivo, as disciplinas e os professores de cada uma delas				
Permitir a visualização de faltas ou notas de cada disciplina				
Permitir visualizar e compartilhar o Boletim Escolar pelo aplicativo				
Permitir Baixar e compartilhar o histórico escolar pelo aplicativo				
Permitir acompanhar o cardápio diário, semanal ou mensal que é servido pela merenda escolar				
Permitir visualizar informações do cardápio da merenda como ingredientes, calorias e nutricionista responsável				
Permitir ao aluno ou responsável solicitar transporte escolar pelo aplicativo				
Permitir, a cada solicitação de transporte, puxar as informações do nome completo, registro de matrícula, data de nascimento e escola onde estuda				
Permitir informar o endereço residencial com indicação de				

georreferenciamento				
Permitir que seja anexado comprovante de endereço à solicitação de transporte				
Permitir que o aluno ou pai/responsável possa acompanhar a solicitação registrada por meio de “minhas solicitações”				
Permitir que possa ser realizado, por meio do aplicativo, solicitação de transferência de escola e/ou município				
Do cadastro da população através de portal na internet				
Deverá ter um portal de cadastro onde o cidadão possa inserir seus dados e solicitar acesso aos serviços digitais;				
Deverá ser possível informar se o cidadão possui nome afetivo ou social				
Deverá ser possível acessar o portal tanto mobile quanto web;				
Deverá possibilitar que seja informado se o documento está no nome da pessoa ou outros;				
Deverá possibilitar que o usuário informe sua relação ou grau de parentesco com o familiar que está cadastrando;				
Deverá possibilitar que o cidadão cadastre uma senha para acesso seguro ao aplicativo e suas determinadas funções;				
Deverá possibilitar o preenchimento dos seguintes campos obrigatórios: nome civil, sexo, nome da mãe, nacionalidade, naturalidade, senha, confirmação de senha e endereço;				
Deverá possibilitar o cadastro de um ou mais membros familiares;				
Deverá possibilitar informar qual documento ele anexará ao cadastro para confirmação de nome, data de nascimento e número e CPF;				
Deverá possibilitar emitir um código via mensagem SMS para confirmar o telefone do cidadão, permitindo que ele dê prosseguimento ao seu cadastro;				
Deverá possibilitar anexo das imagens de um documento oficial com foto e comprovante de endereço				
Deverá possibilitar a recuperação de senha por meio de SMS e e-mail;				
Deverá possibilitar a escolha entre enviar uma foto do dispositivo ou tirar uma com a câmera				
Deverá exigir o envio de uma foto de rosto para completar o cadastro				
Deverá exigir ao menos os seguintes dados do familiar: sexo, nome, nome da mãe, data de nascimento, estado civil, naturalidade, número de celular e e-mail				
Deverá exibir o endereço do usuário geolocalizado no mapa com a possibilidade de reposicionar o marcador				
Deverá enviar um SMS e e-mail para informar que o cadastro está em análise;				

10.2. Prova de Conceito – Avaliação do Software

Prova de Conceito caracteriza-se pela criteriosa verificação técnica de que a Contratante aplicará à Contratada com observância integral ao pleno atendimento do exigido por este termo de referência.

O roteiro serve de embasamento para a licitante demonstradora realizar a prova de conceito e para que a Comissão de Avaliação avalie as funcionalidades apresentadas para seus respectivos sistemas. A licitante demonstradora seguirá a ordem dos itens de apresentação, observando as instruções a seguir dispostas.

Encerrada a fase de habilitação, o Pregoeiro suspenderá a sessão e convocará a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar para a realização da prova de conceito, com a finalidade de verificar a aceitabilidade da proposta quanto ao objeto.

Será assegurado, à licitante convocada, o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis para a realização da Prova de Conceito.

A prova de conceito consiste em uma demonstração prática do objeto, para que o ente licitador certifique o pleno atendimento da solução proposta às exigências editalícias.

A prova de conceito será realizada somente com a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação das propostas, caso a solução apresentada seja desclassificada.

A sessão será retomada após a realização da prova de conceito, a fim de que se declare o resultado da mesma, em data e horário estipulados pelo Pregoeiro e previamente divulgado às licitantes.

A licitante que não comparecer para a realização da prova na data e hora agendada será automaticamente desclassificada.

A prova de conceito realizar-se-á na sede da Prefeitura Municipal, para avaliação do Sistema de Gestão, e deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o Pregoeiro ou a Comissão Avaliadora divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior.

Será concedida uma única oportunidade de realização da prova de conceito por licitante. A licitante deverá disponibilizar toda a infraestrutura necessária (software, hardware, entre outros) assim como os dados necessários para a prova de conceito, cabendo à Prefeitura Municipal a disponibilização do local para realização da prova prática de conceito, energia elétrica e link de internet.

A licitante demonstradora deverá seguir a sequência das funcionalidades do quadro, lendo em voz alta o item a ser apresentado, e apresentando-o seguidamente.

A Comissão Avaliadora, composto por profissionais das Secretarias utilizar-se-ão de critérios objetivos para o julgamento das demonstrações, podendo, a qualquer momento, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado.

Serão de encargo das licitantes todos os custos para a realização e a participação da prova de conceito, sem nenhum direito a indenização por parte do ente licitador, mesmo que a licitante venha a ser desclassificada do certame.

A solução apresentada será considerada aderente se atender a todos os requisitos funcionais obrigatórios (campo **Obrig.** na tabela de “Descrição e Identificação das Funcionalidades do sistema e Roteiro da Prova de Conceito” demonstrada no item 10.1.). Quaisquer atendimentos em quantitativo inferior ao mínimo exigido a implicará a desclassificação da proponente. Os requisitos não obrigatórios (campo **Não Obrig.** na tabela de “Descrição e Identificação das Funcionalidades do sistema e Roteiro da Prova de Conceito” demonstrada no item

10.1.) deverão ser implementados até a fase final de Treinamento conforme exposto no item 9. Cronograma Físico-Financeiro.

Os requisitos funcionais obrigatórios são essenciais para a finalidade do objeto da contratação, devendo, portanto, serem totalmente demonstrados na Prova de Conceito. Esses requisitos funcionais essenciais e obrigatórios representam 60% de todas as funcionalidades do sistema a ser contratado.

Caso a licitante demonstradora seja desclassificada, será convocada a segunda classificada no certame para a demonstração, assegurando o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis para a realização da Prova de Conceito, e assim sucessivamente até que se conclua o final do processo de seleção, com a homologação pela Comissão de Avaliação.

CLAUDINEY ARRUDA
SECRETARIA DE GESTÃO PÚBLICA