



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Identificação do Solicitante

Centro:		Unidade Solicitante:	SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Responsável pela Solicitação:	Hermano Mendonça Ferreira da Silva		
Telefone:	81 996964200	e-mail:	hm.sil@hotmail.com

1. OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviço de solução multiplataforma de gestão pública de atendimento e comunicação com o cidadão e resultados da gestão, a fim de atender as necessidades da Prefeitura de Cupira – PE.

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE	QTD
<ul style="list-style-type: none"> ● Implantação e treinamento de uso do módulo de gestão da demanda de solicitações e reclamações, publicações de notícias e enquetes de pesquisa para gestão participativa; ● Implantação do aplicativo de reclamação e interação através de solicitações de atendimento, publicados nas lojas de aplicativos correspondentes as duas plataformas Apple iOS e Android e disponibilizados para uso do cidadão; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Licença de uso com fornecimento de plataforma mobile nas lojas de aplicativos Google Play (Android) e Apple (iOS) de forma gratuita à população e com plataforma WEB de gestão para administradores e equipe técnica; 2. Aplicativo nativo e exclusivo, customizado com imagem, cores e nome do projeto; 3. Módulo de retaguarda com atendimento em tempo real por meio da tecnologia SocketCluster; 4. Armazenamento de dados ilimitado e plataforma livre, sem custos adicionais de licenças de uso de bancos de dados; 5. Inserção de novos atendimentos ilimitados; 6. Suporte técnico online e telefônico durante o período da vigência do contrato; 7. Serviços de hospedagem em nuvem (AWS - Amazon Webservices) com o mínimo de 99,8% de disponibilidade da plataforma; 8. Aplicativo (front-end) dinâmico, permitindo a montagem e configuração da carta de serviços ao cidadão de maneira totalmente parametrizada na plataforma de retaguarda, podendo ser disponibilizado sem necessidade de compilação e republicação de nova build; 9. Envio de mensagens e de notificações PUSH diretamente ao celular do munícipe, de forma automatizada e de acordo com a necessidade da prefeitura. Pode ocorrer na publicação de notícias ou quando for postada uma nova mensagem em algum protocolo. As notificações podem ser coletivas ou individuais; 	UND	01

<ul style="list-style-type: none"> ● Implantação e treinamento de uso do módulo de emissão de relatórios e gráficos indicadores de reclamações críticas, com mais de "X" dias sem atendimento, demanda por bairro e por tipo de solicitação. 	<ol style="list-style-type: none"> 10. Execução de treinamentos para toda a equipe que operará o sistema; 11. Serviços definidos de acordo com a demanda, com a estratégia da Gestão e com os objetivos a serem implantados gradativamente; 12. Feed de Notícias: funcionalidade com notificação push em tempo real para o cidadão com possibilidade de compartilhamento da notícia 13. Agenda de eventos: divulgação de eventos com georreferenciamento e possibilidades de realizar inscrição pelo próprio app, de programar horários e do cidadão compartilhar o evento entre redes sociais 14. Fala prefeitura: pop-up enviado para toda a população em tempo real na estrutura de fotos, arquivos, vídeos ou áudios gravados pelo gestor ou por técnicos, podendo integrar também com programa de rádio ou com Podcast. 15. Minha cidade: Módulo de informações georreferenciadas de pontos da cidade (obras da gestão, pontos turísticos, locais para comer, feiras, locais para se hospedar, pontos de atendimento, pontos de wifi, pontos de ônibus, etc); 16. Comércio local: Dividido por categorias, dando visibilidade para o turismo, para artesãos, para agricultores, comerciantes, entre outros. A interação deve ocorrer entre cidadãos; 17. Carteirinha digital: possibilidade de criar carteiras/documentos oficiais do município/do estado para serem disponibilizados para a população, que precisaria se cadastrar para adquirir. 18. Formulários, enquetes, pesquisas e orçamento participativo: módulo que permita a realização de cadastros de servidores e de voluntários, a execução de censos e de pesquisas no geral; 19. Emissão de documentos e abertura de protocolos digitais: fornecimento de serviços das mais diversas secretarias. Deve ser possível que o cidadão acompanhe suas demandas por meio do controle de protocolos e se comuniquem em tempo real via chat com a gestão; 20. Serviços WEB responsivos e integração de links: A plataforma deve puxar serviços que já estão disponíveis no portal da prefeitura e abrir páginas como Portal da Transparência, Contracheque, Portal do Contribuinte, etc.; 21. Agendamento de serviços e de espaços: O aplicativo deve possibilitar o agendamento de uso de espaços e de consultas e atendimentos;
---	--





	<p>22. Dashboards: A plataforma de retaguarda deve fornecer dados gerais do que acontece no aplicativo e no atendimento. Deve ser possível verificar os dados dos requerentes e da performance da plataforma, com informações detalhadas por secretaria, por regiões e por tipo de serviços solicitados.</p> <p>23. Disponibilização nas lojas de aplicativos da Google Play (Android) e Apple (iOS) de forma gratuita a população com as seguintes características:</p> <p>24. Aplicativo nativo exclusivo a ser customizado com a imagem e nome do projeto;</p> <p>25. Transferência de arquivos do tipo .DOC e .PDF entre o atendente e o cidadão diretamente no chat, possibilitando o protocolo de documentos através da plataforma;</p> <p>26. O aplicativo (front-end) é dinâmico, sendo a montagem e configuração da carta de serviços ao cidadão totalmente parametrizada na plataforma de retaguarda e podendo ser disponibilizado sem necessidade de compilação e republicação de nova build;</p> <p>27. Módulo de retaguarda com atendimento em tempo real com tecnologia SocketCluster, altamente escalável e rápido, que permite comunicação bidirecional baseada em eventos em tempo real de socket de chat(conversa) diretamente com o aplicativo no celular do cidadão por meio do qual podem ser enviadas orientações ao cidadão ou solicitações de informações;</p> <p>28. Os serviços são definidos de acordo com a Secretaria, com a estratégia da Gestão e os objetivos a serem implantados gradativamente;</p> <p>29. Informações georreferenciadas e controladas por protocolo, coletadas automaticamente com a posição do cidadão no momento da solicitação;</p> <p>30. Dados do requerente, informações detalhadas por tipo de serviços solicitado;</p> <p>31. Recurso de envio de mensagens PUSH diretamente ao celular do munícipe, de forma automatizada e de acordo com a necessidade da prefeitura, ex. no ato da publicação de notícias ou quando é postada uma nova mensagem em um protocolo, as mensagens podem ser coletivas ou individuais;</p> <p>32. Recurso de pesquisa ao cidadão com a plataforma, combinando o aviso de mensagens PUSH + GEORREFERENCIAMENTO + RESPOSTA EM</p>		
--	--	--	--

	TEMPO REAL, permite ao gestor ouvir o cidadão de forma rápida, simples e prática; 33.A PLATAFORMA deverá ser totalmente MODULAR, e fornecida no modelo SaaS – Software como serviço.		
--	---	--	--

2. NECESSIDADE DE AMOSTRAS

Comprovação, através de Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome da empresa participante, comprovando o fornecimento de solução de aplicativos de automação, para dispositivos móveis do tipo smartphones ou tablets em plataforma Android Incluindo sistema de gestão de retaguarda

3. INDICAÇÃO DA EQUIPE DE APOIO

Equipe de apoio à licitação

NOME	CPF	EMAIL	FONE
Hermano Mendonça Ferreira da Silva	044.586.834-11	hm.sil@hotmail.com	81 996964200
Welmiton Rogaciano da Silva	703.364.754-97	welmiton.arj@live.com	81 995707105
Breno Serodio Xavier da Silva	088.350.354-90	brenoserodioxs@gmail.com	81 989020529

4 - METODOLOGIA UTILIZADA NA PESQUISA DE PREÇOS E, SE NECESSÁRIO, JUSTIFICATIVA PARA NÃO UTILIZAÇÃO DA PESQUISA NO PORTAL PAINEL DE PREÇOS.

Descrever como foi realizada a pesquisa de preços e indicar a metodologia a ser utilizada para a composição do preço máximo aceitável para os itens. Caso não seja indicada a metodologia, a seção de compras usará a média aritmética como metodologia.

A pesquisa de preços deverá ser executada de acordo com O Decreto Municipal nº ____/2024 em consonancia com o art. 23 da Lei 14.133/2021

- Os fornecedores pesquisados devem ser devidamente identificados (ex.: nome da empresa, e-mail, endereço, CNPJ);

- Os preços pesquisados devem ser examinados de forma crítica, por meio de manifestação técnica fundamentada, cumprindo à Administração o discernimento sobre os efetivamente aptos a comporem a planilha de preços, podendo até serem excluídos aqueles demasiadamente discrepantes dos demais;





NOME	CPF	FONE	CARGO
<i>Henrique Mendonça F. S. S.</i>			

5 – FORMA DE CONTRATAÇÃO SUGERIDA

Forma de Contratação Sugerida:

Pregão Eletrônico.

Para a hipótese de pregão, assinalar: sistema de registro de preços/ata de registro de preços:

SIM NÃO

Concorrência

Dispensa de licitação (doravante, com a Lei n. 14.133/2021, (na forma eletrônica)

Inexigibilidade

Adesão à ata de registro de preços de outro(s) Órgão(s)

6 – FONTE DE RECURSO PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA, (conforme o caso)

Órgão: 20 Poder Executivo

Unidade: 04 Secretaria de Administração

04.122.0401.2025.0000 Manutenção das atividades da Secretaria de Administração.

33.90.39.00.00 Outros Serviços Terceiros Pessoa Jurídica

Órgão: 20 Poder Executivo

Unidade: 13 Fundeb

12.361.1211.2102.0000 Gestão Administração do Fundeb. 30%

33.90.39.00.00 Outros serviços Terceiros Pessoa Jurídica

Órgão: 20 Poder Executivo

Unidade: 07 Secretaria de Assistência Social

08 122 0821 2061 0000 – Manutenção das Atividades Da Secretaria

3.3.90.39.00 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

Órgão: 20 Poder Executivo

Unidade: 03 Fundo Municipal de Saúde – FMS

10.122.1005.2116.0000 – Manutenção das Atividades Da Secretaria de Saúde

3.3.90.39.00 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

Valor total estimado da contratação pelo requisitante/demandante: R\$ 85.800,00 (oitenta e cinco mil e oitocentos reais)