

**ANEXO I - ADENDO ESPECIAL**  
**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 05/2024**  
**ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO ITEM 01**

## **1. INTRODUÇÃO**

O portal deverá atender todas as exigências da LAI (Lei 12.527/2011, Lei do Acesso a Informação); Lei 10.098/2000 (Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências Lei complementar), 131/2009 (Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios), LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015 (Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD ou LGPDP).

## **2. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS PARA O DESENVOLVIMENTO DO WEB SITE**

- 2.1.** Acessibilidade e atendimento às necessidades dos usuários com deficiência visual, auditiva e física;
- 2.2.** Acessibilidade e atendimento às necessidades dos usuários de dispositivos móveis;
- 2.3.** Acessibilidade por diversos navegadores web;
- 2.4.** Experiência visual agradável, dinâmica;
- 2.5.** Deve manter-se online, acessível e estável 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- 2.6.** Não poderá solicitar a instalação de nenhum tipo de complemento ou extensão para o funcionamento do Web site ao usuário do mesmo.
- 2.7.** Adicionalmente às demais características, o desenvolvimento da solução de Website deverá permitir uma alta colocação no ranking de resultados dos sistemas de busca.

## **3. REQUISITOS MÍNIMOS E OBRIGATÓRIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DO WEBSITE**

- 3.1.** Aplicação dos conceitos de arquitetura da informação, design de interface, interação e usabilidade, dentre eles a Cartilha de Usabilidade (ePWG - Padrões Web em Governo Eletrônico);
- 3.2.** Aplicação dos conceitos de acessibilidade para web, dentre eles o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG 3.1 ou superior);
- 3.3.** Possuir versões diferentes para computadores desktop, tablets e smartphones, ou conter layout responsivo, garantindo assim grande experiência de visualização e navegação mesmo quando redimensionado ou quando visualizado em telas de diferentes resoluções;
- 3.4.** Aplicação de padrões de boas práticas de desenvolvimento web, dentre eles a Cartilha de Codificação (ePWG - Padrões Web em Governo Eletrônico) e Web Standards (W3C - World Wide Web Consortium), garantindo assim padronização de manutenção posterior;

- 3.5. Compatibilidade com os navegadores web Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari e Opera;
- 3.6. Criação e desenvolvimento de identidade visual inédita e exclusiva não utilizando de modelos pré-formatados (layout exclusivo);
- 3.7. Desenvolvimento em plataforma de gerenciamento de conteúdo do Web site, com possibilidade de autonomia e flexibilidade para posteriormente abrigar itens não previstos, a fim de facilitar a experiência de manutenção.
- 3.8. O Website deverá organizar os menus de maneira dinâmica, conforme estatística de acesso referente a cada menu, priorizando os mais acessados.

## **4. SOLUÇÃO**

- 4.1. O site deverá permitir a publicação de notícias, sessão extraordinária, ordem do dia, audiências públicas entre outras, onde serão lançados os textos das mesmas, imagens, vídeos e outros arquivos, sem limite de armazenamento.

Todo o conteúdo do portal deverá atender a Lei 12.527/11, no quesito acessibilidade:

4.1.1. Versão ao contraste;

4.1.2. Versão para deficientes visuais, disponibilizando ferramentas que permitam a navegação em áudio em todo o conteúdo publicado no portal; e

4.1.3. Versão para leitura em libras, disponibilizando ferramentas que permitam a navegação em libras em todo o conteúdo publicado no portal.

### **4.2. DOS CADASTROS:**

4.2.1. Cadastro e acompanhamento de solicitações de informações (ouvidoria).

4.2.2. Na área administrativa deverá ter as seguintes opções: incluir, alterar, excluir, editar e anexar.

4.2.3. Cadastro, edição e exclusão (desativação) de usuários;

4.2.4. Controle (logs) e segurança sobre o login dos usuários internos, utilização de criptografia para senha, senhas de seguras e limite de tentativas para login na área administrativas;

4.2.5. Cadastro, edição e atribuição de níveis de permissões diferenciadas para cada usuário;

4.2.6. Cadastro, edição e exclusão de elementos (widgets) disponíveis no layout do portal como banners, imagens, calendários, links e informações;

4.2.7. Cadastro, exclusão, edição, localização, compilação e consulta a legislação municipal em formato PDF;

4.2.8. Cadastro, edição, exclusão, localização e consulta de funcionários da CONTRATADA e respectivo organograma;

4.3. DO LAYOUT: Website dinâmico, construção de página com design exclusivo para a CONTRATANTE, que comporte os serviços prestados pelo portal, com layout responsivo, personalizável e ajustável às telas dos aparelhos atualmente existentes no mercado (computadores, notebooks, smartphones e tablets).

4.4. Sistema de Pesquisa Avançada, incluindo assunto, categoria ou palavra-chave;

4.5. Todo site deve estar configurado para ser apresentado com URL amigável e otimização para melhoramento no ranking de pesquisas

**4.6.** Possibilidade de criação de hiperlinks em qualquer módulo, estrutura, menu do site ou incorporado em algum formulário ou texto.

## **5. MÓDULOS DA SOLUÇÃO**

### **5.1. DESTAQUE – PÁGINA PRINCIPAL**

Módulo do gerenciador de conteúdo que permitirá a seleção de quais conteúdos serão exibidos na página principal do site público e qual será a ordem de distribuição das informações, seleção das matérias, os serviços, os eventos, as imagens e outros tipos de conteúdo cadastrados previamente no banco de dados, seleção de matérias, obras e licitações que vão ficar em destaque nas respectivas páginas entre outros.

### **5.2. USUÁRIOS PARA GESTÃO DOS MÓDULOS E-SIC E OUVIDORIA**

Ferramenta que permitirá definir quem serão os colaboradores ou grupos de colaboradores para gerenciamento de conteúdo e o nível de permissão de cada um deles. Neste módulo o administrador terá a permissão para criar contas de usuários e associá-lo a um grupo/departamento que terá acesso para gerenciamento das informações.

### **5.3. NOTÍCIAS E ARTIGOS**

Permitirá a publicação de textos com todos os tipos de informações (notícias, dados sobre perfil da organização etc.) e a associação a eles dos mais variados recursos tais como: multimídia, arquivos para download e enquetes. Através deste módulo serão exibidos as informações institucionais, notícias, resultados de programas de interesse público, entre outras. Ainda junto ao texto, deverá ser possível exibir imagens, significado das palavras integrado ao módulo DICIONÁRIO e links de acesso a outras páginas de internet ou a outras áreas do próprio website, além de apresentar arquivos para download e recursos de mídia associados (galeria de imagens, áudio e vídeo). Junto à matéria também deverá ser possível relacionar outras publicações, estimulando o cidadão a dar continuidade à leitura.

### **5.4. CONTAS PÚBLICAS**

Este módulo deverá permitir a publicação de relatórios e anexos previstos nas leis 131/2011 - 101/2000 (LRF) e 9.755/98 (publicação das contas públicas na internet) de forma ágil e transparente. Deverá permitir consultar dados da execução orçamentária e financeira, bem como relatórios disponíveis na página ou buscar algum específico filtrando-os por tipo, período e ano, além de permitir escolher ainda nesta pesquisa o número de relatórios que serão exibidos entre os resultados.

### **5.5. DOWNLOADS**

Deverá manter a publicação de arquivos para livre transferência, como editais de concursos públicos e informativos de forma que facilite o acesso da população a estes documentos. Os arquivos para livre transferência deverão ser exibidos com uma pequena descrição, informação sobre tamanho e data em que foram inseridos no website. Deverá permitir que os arquivos sejam organizados por categorias e até subcategorias, para facilitar a busca. Deverá atender à exigência do Art. 7º, Incisos VI e VII e Art. 8º, § 1º, Incisos II, III, da Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação.

## **5.6. DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO**

- 5.6.1.** Sistema de diário oficial completo, com opção de inserção de pdf ou diagramação diretamente pelo sistema.
- 5.6.2.** Cadastro de todos os atos a serem publicados no diário oficial, caso seja para diagramar pelo sistema. Para efetuar o cadastro dos atos são necessárias as seguintes informações: (seleção do tópico ao qual pertence o ato (Ex: Licitações, RH, Contratos...), selecionar se será um ato do tipo texto ou arquivo pdf (caso seja do tipo texto, ser possível inserir os textos desejados em um editor semelhante ao Word, agora caso seja um arquivo em pdf, selecionar o arquivo para que ele seja um ato), seleção se será um ato oficial ou publicidade, nome do ato, data, hora e ordem em que este ato será mostrado na edição final de acordo com o seu tópico.
- 5.6.3.** Ferramenta que permita o cadastro das categorias do diário oficial. Para efetuar o cadastro informar: (nome da categoria e selecionar se estará ativa ou não no sistema), após o cadastro os diários publicados podem ser atrelados às categorias pertencentes, (Ex: Edições de 2024, Edições de 2023...).
- 5.6.4.** O sistema deve permitir a elaboração da estrutura para a diagramação do diário.
- 5.6.5.** A ferramenta deve permitir o cadastro dos tópicos, aos quais os atos serão atrelados a eles, bem como liberar o que cada gerenciador para alimentar, preenchendo os seguintes campos: (nome do tópico, se será subitem de algum tópico já criado, ordem de exibição etc.).

## **5.7. MÓDULO E-SIC - SISTEMA DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

- 5.7.1.** Com o módulo e-SIC deverá ser possível atender integralmente as exigências do Capítulo III da Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação a saber: 1) Permitir o cadastro da solicitação de informação; 2) Permitir ao responsável pelo SIC acompanhar os pedidos e os prazos para atendimento; 3) Permitir responder através do próprio módulo a solicitação da informação através de e-mail; 4) Permitir ao cidadão entrar com recurso caso seu pedido seja indeferido. Deverá atender à exigência do Art. 7º, Incisos II, III, IV e V, Capítulo III – Do Procedimento de Acesso à Informação e Art. 9º, Inciso I “c” da Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação.
- 5.7.2.** Possuir recurso que dê provimento ao serviço de solicitações de informações ao Contratante, exclusivamente por internautas (pessoas físicas e jurídicas) previamente identificados no website, armazenando as referidas solicitações num repositório único mantido pelo website, constituindo o serviço eletrônico de acesso a informação (E-SIC), a ser disponibilizado na área pública, em página web específica, cujo layout estará submetido ao design prévio, e, os conteúdos da página, que deverão orientar sobre o funcionamento do serviço E-SIC, quando se aplicar, conterão links para acesso aos demais Módulos de Serviço do website, estarão submetidos ao gerenciamento empreendido pelos usuários responsáveis;
- 5.7.3.** Possuir editor de textos integrado, para gerenciar a incorporação dos conteúdos da página web que conterà as orientações do serviço E-SIC;
- 5.7.4.** Gerenciar a incorporação de um link de acesso, para ser exibido na página web de orientação do serviço E-SIC, para as perguntas e respostas frequentes;
- 5.7.5.** Gerenciar a incorporação de um link de acesso, para ser exibido na página web de orientação do serviço E-SIC, para o Guia de Serviços;

- 5.7.6.** Gerenciar a incorporação de uma unidade, da estrutura organizacional do Contratante, entre as armazenadas no repositório do web site, para ser exibida na página web de orientação do serviço E-SIC, que deverá ser utilizada para a formulação das solicitações de informação na forma presencial, devendo a referida unidade ser apresentada, devidamente acompanhada do seu nome, do endereço completo, do horário de funcionamento e do seu telefone para contato;
- 5.7.7.** Gerenciar a incorporação de uma legislação, entre as existentes no repositório do website, para ser exibida na página web de orientação do serviço E-SIC, relativo a Lei ou Decreto, ou outro documento equivalente, caso exista, que regulamentou o serviço E-SIC no Contratante;
- 5.7.8.** Gerenciar a incorporação de um ou mais arquivos para download, entre os existentes no repositório do website, para serem exibidos na página web de orientação do serviço E-SIC;
- 5.7.9.** Permitir, através do gerenciamento, que sejam selecionadas as unidades da estrutura organizacional do Contratante, entre as existentes no repositório do website, para as quais poderão ser encaminhadas, via área pública do website e pelos internautas cadastrados, as solicitações de informação do serviço E-SIC, e, ainda, estabelecer quais contas de usuários, entre as existentes no repositório de segurança do website, irão se constituir nos responsáveis, um ou mais por unidade, pelas formulações das respostas e pelo gerenciamento do trâmite de atendimento às solicitações de informações;
- 5.7.10.** Garantir que o prazo máximo para responder uma solicitação de informações seja fixado em 20 dias, contados da data e hora do registro da solicitação no serviço E-SIC, podendo este prazo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante registro de justificativa prévia a ser elaborada pelo Contratante e posterior notificação da justificativa ao solicitante, através de e-mail automatizado pelo Módulo de serviço;
- 5.7.11.** Garantir que o prazo máximo para que o solicitante impetre um recurso, caso o mesmo não concorde com a resposta que lhe foi concedida pelo Contratante, seja fixado em 10 dias, contados da data e hora do registro da resposta no serviço E-SIC;
- 5.7.12.** Garantir que o prazo máximo para que o Contratante responda um recurso seja fixado em 5 dias, contados da data e hora do registro do recurso no serviço E-SIC;
- 5.7.13.** Garantir a incorporação na página web específica de orientação do serviço E-SIC na área pública, de uma funcionalidade que permita ao internauta cadastrado, consultar os trâmites das suas solicitações de informações;
- 5.7.14.** Consultar as solicitações através de palavras, frases ou termos específicos, compostos por qualquer conjunto de caracteres que integrem as descrições das solicitações e, ainda, deverá ser possível empregar os seguintes parâmetros de consulta: unidades da estrutura organizacional para as quais foram direcionadas as solicitações, períodos de envio das solicitações, períodos de expiração dos prazos de resposta às solicitações e status das solicitações;
- 5.7.15.** Deverá contemplar instrumentos que possibilitem ao solicitante, entrar com recurso em razão da não concordância com a resposta ao pedido de informação;
- 5.7.16.** Garantir que em todas as solicitações de informação, promovidas via área pública do website pelos internautas cadastrados, seja informado o seguinte, em campos específicos e independentes: (1) a unidade da estrutura organizacional para onde será encaminhada a solicitação de informação; (2) o canal padronizado de recebimento da resposta à solicitação, gerenciado previamente pelos usuários responsáveis e; (3) a descrição da solicitação de informação com até 5.000 caracteres

e, ainda, deverá ser possível incorporar um arquivo junto solicitação de informação, quando se aplicar;

- 5.7.17.** Permitir a incorporação de um arquivo à solicitação de informações, das extensões PDF, PNG, JPG, JPEG, GIF, MP4, RAR ou ZIP, com tamanho de até 10 MB (Mega Bytes);
- 5.7.18.** Permitir, através do gerenciamento, a exigência da inserção do código CAPTCHA, como pré-requisito ao envio das solicitações de informação;
- 5.7.19.** Exibir após a correta conclusão do registro da solicitação de informações e a sua incorporação ao repositório do website, uma mensagem de confirmação ao solicitante, exibida na interface do Módulo, relativa ao envio com sucesso da sua solicitação e, ainda, o envio de um e-mail ao solicitante, de forma automatizada pelo Módulo, incluindo na mensagem do e-mail (1) as informações completas da solicitação; (2) o número do protocolo da mesma e; (3) um link para acesso direto aos dados da solicitação, que proporcionará a sua visualização na área pública do website;
- 5.7.20.** Registrar a data e a hora das solicitações de informações, assim que as mesmas forem incorporadas ao repositório do website;
- 5.7.21.** Registrar todos os trâmites das solicitações de informações, realizados no serviço E-SIC, armazenando a data e o horário de cada trâmite, como por exemplo, porém não se limitando a estes: (1) solicitação aberta; (2) solicitação tramitando e; (3) solicitação em recurso;
- 5.7.22.** Permitir, através do gerenciamento, a incorporação de categorias padronizadas para classificação das respostas às solicitações de informações, no repositório do website;
- 5.7.23.** Permitir, através do gerenciamento, incorporar no repositório do website, os motivos padronizados para a classificação dos recursos que serão impetrados pelos solicitantes, caso os mesmos não concordem com as respostas que lhes forem concedidas pelo Contratante;
- 5.7.24.** Garantir o seguinte, relativo ao gerenciamento das respostas às solicitações de informações, promovidas pelos usuários responsáveis:
- 5.7.25.** Notificar os solicitantes por intermédio de e-mail, de forma automatizada, através do Módulo de Serviço, assim que a tramitação da solicitação for encerrada, inserindo na mensagem do e-mail, a resposta à solicitação de informação;
- 5.7.26.** Permitir a transferência e/ou o encaminhamento de uma determinada solicitação de informação, da unidade da estrutura organizacional do Contratante originalmente designada pelo solicitante para uma outra unidade, sendo admitido, inclusive, inserir um comentário com até 5.000 caracteres de qualquer tipo, e, ainda, anexar um arquivo da extensão PDF, com tamanho de até 10 MB (Mega Bytes) ao trâmite;
- 5.7.27.** Permitir através do gerenciamento, que os usuários responsáveis do Contratante, possam definir quais unidades da estrutura organizacional serão responsáveis por finalizar, responder em caráter final ao solicitante, e/ou por revisar as respostas das solicitações de informação;
- 5.7.28.** Permitir, através do gerenciamento, que os usuários responsáveis do Contratante, possam responder as solicitações de informação preenchendo o seguinte, a cada resposta, em campos específicos e independentes: (1) a categoria padronizada de resposta, gerenciada previamente pelos usuários responsáveis; (2) a descrição da resposta com até 5.000 caracteres e, ainda, deverá ser possível permitir ou não, que o

solicitante ao receber a resposta possa impetrar um recurso à mesma, assim como deverá ser possível incorporar um arquivo à resposta;

- 5.7.29.** Permitir a incorporação de um arquivo à resposta da solicitação de informação, da extensão PDF, com tamanho de até 10 MB (Mega Bytes);
- 5.7.30.** Permitir, através do gerenciamento, que os usuários responsáveis do Contratante, possam prorrogar o prazo de resposta às solicitações de informação, mediante justificativa, preenchendo o seguinte, em campos específicos e independentes, referente a uma solicitação: (1) o motivo padronizado da prorrogação do prazo; (2) a descrição da justificativa da prorrogação do prazo com até 5.000 caracteres e, ainda, deverá ser possível incorporar um arquivo;
- 5.7.31.** Garantir que os motivos padronizados para a prorrogação do prazo de resposta à solicitação contemplem os seguintes ou correlatos: (1) análise da competência para reencaminhamento da informação; (2) análise de classificação de sigilo da informação; (3) análise de conteúdo de informação pessoal; (4) complexidade para obter a informação; (5) indisponibilidade temporária da informação; (6) necessário reproduzir, digitalizar a informação solicitada e; (7) orçamento dos custos de reprodução;
- 5.7.32.** Permitir a incorporação de um arquivo à justificativa de prorrogação, da extensão PDF, com tamanho de até 10 MB (Mega Bytes);
- 5.7.33.** Permitir, através do gerenciamento, que os usuários responsáveis do Contratante, possam gerar uma solicitação de informação, incorporando-a ao repositório, via área privada, de forma análoga e respeitando os procedimentos necessários ao envio das solicitações, via a área pública do website;
- 5.7.34.** Garantir que o Módulo realize a atribuição de status às solicitações, de forma automática, em razão das operações de gerenciamento desenvolvidas pelos usuários responsáveis do Contratante, considerando as seguintes situações essenciais ou correlatas: (1) em tramitação; (2) respondida; (3) em recurso; (4) transferida e; (5) aguardando análise;
- 5.7.35.** Permitir, através da página web de orientação sobre o serviço E-SIC, que o internauta, produza consultas sobre todas as solicitações de informação registradas, independente do canal da sua formulação e do requerente;
- 5.7.36.** Proporcionar a visualização sob a forma de gráficos, em face dos parâmetros informados, dos seguintes dados consolidados: (1) quantidades de solicitações por status e; (2) quantidades de solicitações por categorias de respostas;
- 5.7.37.** Proporcionar a geração de um relatório, conforme layout padronizado no design prévio, direcionando a sua saída para um arquivo com a extensão PDF, em face dos parâmetros informados, incorporando ao mesmo as seguintes dados consolidados: (1) quantidade de solicitações; (2) evolução quantitativa mensal das solicitações; (3) quantidade de solicitações por status; (4) quantidade de solicitações por categorias de respostas; (5) quantidade de solicitações pelo perfil dos solicitantes – pessoa física e jurídica, localização por estado e município, faixa etária e sexo; (6) quantidade de solicitação por motivos dos recursos;
- 5.7.38.** Proporcionar a geração de um relatório, conforme layout padronizado no design prévio, direcionando a sua saída para um arquivo com a extensão PDF, em face dos parâmetros informados, contendo um quadro analítico das solicitações, classificado por mês, com totais mensais e o total do período consultado, incluindo o seguinte: (1) a quantidade de solicitações; (2) a quantidade de solicitações com recurso; (3) a quantidade de solicitações em tramitação e/ou não respondidas; (4) a quantidade de solicitações por categorias de respostas;

- 5.7.39.** Permitir a consulta das solicitações de informação incorporadas ao repositório do E-SIC, durante as atividades de gerenciamento promovidas pelos usuários responsáveis, relativas às palavras, frases ou termos específicos, compostos por qualquer conjunto de caracteres que compõem os nomes dos requerentes (pessoas físicas e jurídicas), e, ainda, produzir consultas parametrizadas relativas aos seguintes campos: (1) períodos de expiração do prazo de resposta; (2) unidades das solicitações e; (3) status das solicitações;
- 5.7.40.** Proporcionar a visualização, em face dos parâmetros informados, de todos os dados relacionados às solicitações de informação, considerando o seguinte: (1) os dados completos do internauta; (2) os dados completos da solicitação e; (3) o histórico dos trâmites da solicitação;
- 5.7.41.** Proporcionar a geração de relatórios estatísticos, conforme layout padronizado no design prévio, direcionando as suas saídas para arquivos com a extensão PDF, precedidos da informação dos seguintes parâmetros: (1) unidades designadas nas solicitações e; (2) os períodos das solicitações;
- 5.7.42.** Relatório contendo os seguintes dados consolidados: (1) quantidade de solicitações; (2) evolução quantitativa mensal das solicitações; (3) quantidade de solicitações por status; (4) quantidade de solicitações por categorias de respostas; (5) quantidade de solicitações pelo perfil dos solicitantes – pessoa física e jurídica, localização por estado e município, faixa etária e sexo; (6) quantidade de solicitação por motivos dos recursos;
- 5.7.43.** Relatório contendo um quadro analítico das solicitações, classificado por mês, com totais mensais e o total do período, incluindo o seguinte: (1) a quantidade de solicitações; (2) a quantidade de solicitações com recurso; (3) a quantidade de solicitações em tramitação e/ou não respondidas; (4) a quantidade de solicitações por categorias de respostas.

## **5.8. ACERVO DE IMAGENS**

Deverá permitir criar um acervo completo de imagens em alta resolução, divulgando-as no website com informações sobre o autor, data de inclusão, tamanho, dimensões e descrição. Deverá permitir que a imagem possa ser transferida para mídias locais conectadas ao computador e ainda ampliada.

## **5.9. AGENDA DE EVENTOS**

Deverá permitir publicar as informações completas de eventos com detalhes e imagens. Deverá permitir que a cada item da agenda possa conter a descrição completa do evento, valores de ingressos quando for o caso, uma foto de destaque e outras de edições passadas, ou de eventos semelhantes, dispostas em galerias. Em eventos de maior duração, deverá ser possível ainda acrescentar a descrição das atividades a serem realizadas por dia.

## **5.10. ÁUDIO E VÍDEO**

Este módulo deverá permitir disponibilizar arquivos de áudio e vídeo enriquecendo com interatividade as informações passadas ao cidadão. Os arquivos de áudio e vídeo deverão

ser exibidos com uma pequena descrição, a data em que foram inseridos no website e deverão ser reproduzidos diretamente no navegador.

## **5.11. MÓDULO DE CARTÃO POSTAL**

- 5.11.1.** Gerenciar a incorporação de cartões postais para exibição e envio através da área pública do website, em página web específica conforme design prévio, informando, em campos específicos e independentes, o seguinte: (1) o título do cartão postal; (2) a categoria padronizada do cartão postal; (3) a descrição do cartão postal;
- 5.11.2.** Gerenciar a incorporação de categorias, para a classificação dos cartões postais possibilitando que um cartão postal seja associado a uma das categorias disponíveis;
- 5.11.3.** Exibir os cartões postais incorporados ao repositório na área pública do website, classificados por categorias;
- 5.11.4.** Permitir o envio de um cartão postal exibido na área pública do website por e-mail, de forma automatizada, pelo Módulo, informando para tal os e-mails do remetente e dos destinatários, sendo até 3 destinatários simultâneos, e, ainda, descrevendo uma mensagem personalizada que irá compor o cartão postal, com até 1.000 caracteres;
- 5.11.5.** Notificar os destinatários do envio do cartão postal, incluindo na mensagem do e-mail que lhes foi enviado, um link contendo o caminho URL (UniformResourceLocator) do cartão postal para sua visualização na área pública do website;
- 5.11.6.** Após o acionamento do link por parte do destinatário o remetente deverá ser notificado por e-mail de tal ação;
- 5.11.7.** Parametrizar, através do gerenciamento, a exigência da inserção do código CAPTCHA na área pública do website, como pré-requisito ao envio dos cartões postais;
- 5.11.8.** Proporcionar a visualização, em face dos parâmetros informados, de todos os dados relacionados aos cartões postais resultantes da consulta;
- 5.11.9.** Registrar o número de acessos e/ou visualizações dos cartões postais, realizadas na área pública do website;
- 5.11.10.** Permitir, através do gerenciamento, que os cartões postais incorporados ao repositório do website possam ficar ocultos, até que a sua exibição na área pública do website seja autorizada pelos usuários responsáveis.

## **5.12. MÓDULO DE OUVIDORIA**

- 5.12.1.** Possuir recurso que dê provimento ao envio de manifestações ao Contratante, armazenando-as em repositório único mantido pelo website, constituindo um serviço de ouvidoria eletrônica, a ser disponibilizado na área pública, em página web específica, cujo layout estará submetido ao design prévio, e, os conteúdos da página, que deverão orientar sobre o funcionamento da ouvidoria e, quando se aplicar, conterão links para acesso aos demais Módulos de Serviço do website, estarão submetidos ao gerenciamento empreendido pelos usuários responsáveis;
  - a) Possuir editor de textos integrado, para gerenciar a incorporação dos conteúdos da página web que conterá as orientações sobre o serviço de ouvidoria;
- 5.12.2.** Gerenciar a incorporação de um link de acesso, para ser exibido na página web de orientação sobre o serviço de ouvidoria, para as perguntas e respostas frequentes;
- 5.12.3.** Gerenciar a incorporação de um link de acesso, para ser exibido na página web de orientação sobre o serviço de ouvidoria, para o Guia de Serviços;

- 5.12.4.** Gerenciar a incorporação de uma unidade, da estrutura organizacional do Contratante para ser exibida na página web de orientação sobre o serviço de ouvidoria, que deverá ser utilizada em caso de manifestações presenciais ao serviço de ouvidoria, devendo a referida unidade ser apresentada, devidamente acompanhada (1) do seu nome; (2) do endereço completo; (3) do horário de funcionamento e; (4) do seu telefone para contato;
- 5.12.5.** Gerenciar a incorporação de uma legislação, entre as já existentes no repositório do website, para ser exibida na página web de orientação sobre o serviço de ouvidoria, relativo à Lei ou Decreto, ou outro documento equivalente, caso exista, que regulamentou o serviço de ouvidoria no Contratante;
- 5.12.6.** Gerenciar a incorporação de um ou mais arquivos para download, entre os já existentes no repositório do website, para serem exibidos na página web de orientação sobre o serviço de ouvidoria;
- 5.12.7.** Garantir que este Módulo, gere os seguintes perfis de contas de usuários, ou correlatos, incorporadas ao repositório de segurança do website: (1) usuário ouvidor e; (2) usuário ouvidor superior ou principal. O usuário ouvidor responderá as manifestações, entretanto, não as disponibilizará em caráter final aos requerentes. Já o usuário ouvidor superior ou principal, responderá as manifestações e poderá disponibilizá-las em caráter final aos requerentes;
- 5.12.8.** Garantir que pessoas, físicas ou jurídicas, possam se manifestar através do serviço de ouvidoria do Contratante, acessando página web específica de orientação sobre o serviço de ouvidoria, na área pública do website, sem a necessidade de realização de cadastro prévio;
- 5.12.9.** Garantir, relativo a identificação do internauta, realizada através deste Módulo de Serviço, via área pública do website, como pré-requisito ao desenvolvimento de sua manifestação, as seguintes possibilidades, ou correlatas: (1) se identificar; (2) se identificar sob sigilo, onde somente o usuários ouvidores superiores ou principais terão acesso a manifestação e; (3) manifestar-se de forma anônima;
- 5.12.10.** Garantir, que, quando a forma de identificação escolhida pelo internauta for diferente de “anônima”, então o mesmo deverá informar obrigatoriamente, através do Módulo de Serviço, via a área pública do website, as seguintes informações relativas a identificação, em campos específicos e independentes: (1) nome completo do requerente (exclusivamente para pessoa física) ou razão social do requerente (exclusivamente para pessoa jurídica); (2) e-mail do requerente; (3) documento - número de inscrição no CPF exclusivamente para pessoa física ou número de inscrição no CNPJ exclusivamente para pessoa jurídica e; (4) endereço completo;
- 5.12.11.** Garantir, que, em todas as manifestações, a despeito da forma de identificação do internauta, seja incorporado o seguinte, através do Módulo de Serviço, via a área pública do website, em campos específicos e independentes: (1) a categoria da manifestação do requerente, padronizada e previamente gerenciada pelos usuários responsáveis; (2) a unidade para encaminhar a manifestação do requerente, da estrutura organizacional do Contratante, conforme TR; (3) o assunto da manifestação do requerente, padronizado e previamente gerenciado pelos usuários responsáveis e; (4) a descrição da manifestação do requerente com até 5.000 caracteres e, ainda, deverá ser possível incorporar um arquivo à manifestação do requerente, quando se aplicar;

- a) Permitir ao internauta, durante o desenvolvimento da manifestação, que o mesmo possa incorporar um arquivo, das extensões PDF, PNG, JPG, JPEG, GIF, MP4, RAR ou ZIP, com tamanho de até 10 MB (Mega Bytes);
- b) Permitir, através do gerenciamento, a exigência da inserção do código CAPTCHA na área pública do website, como pré-requisito ao envio das manifestações;
- c) Exibir ao internauta, exclusivamente quando ele se identificar, após a correta conclusão da sua manifestação, os dados completos da mesma, acompanhados do número de protocolo, que deverá ser gerado automaticamente pelo Módulo, com a opção de imprimi-la, diretamente para o dispositivo de impressão selecionado na interface de acesso, conforme layout padronizado no design prévio;
- d) Registrar a data e hora do envio das manifestações, assim que as mesmas forem incorporadas ao repositório do website;
- e) Registrar todos os trâmites das manifestações, realizados no serviço de ouvidoria, armazenando a data e o horário de cada trâmite, como por exemplo, porém não se limitando a estes: (1) manifestação lida; (2) manifestação rejeitada; (3) manifestação encaminhada para outra unidade e; (4) manifestação respondida ao requerente, entre outros;

**5.12.12.** Garantir a incorporação na página web específica de orientação sobre o serviço de ouvidoria, de uma funcionalidade que permita aos internautas que se manifestaram não anonimamente, via a área pública do website, a consulta às suas manifestações, através dos números dos protocolos das mesmas, sendo-lhes exibidas todas as informações que originaram a manifestação, inclusive o arquivo incorporado, quando existir, assim como os trâmites da mesma no Contratante;

**5.12.13.** Permitir, através do gerenciamento, selecionar quais unidades da estrutura organizacional do Contratante estarão habilitadas para receber manifestações através deste Módulo de Serviço, acessado via área pública do website, bem como associar a elas os respectivos usuários ouvidores responsáveis pelo atendimento as manifestações enviadas às unidades;

**5.12.14.** Gerenciar a incorporação de categorias, para a classificação das manifestações, no repositório do website;

- a) Gerenciar o nível de prioridade da manifestação, que será incorporada automaticamente na manifestação do requerente, em razão de uma determinada categoria selecionada durante o desenvolvimento da manifestação, através do Módulo via a área pública do website, entre as seguintes, ou correlatas: (1) prioridade normal; (2) prioridade baixa e; (3) prioridade alta;
- b) Garantir, durante a inclusão de uma manifestação, que a mesma possa ser associada a uma única categoria, conforme padrões de classificação das manifestações, previamente estabelecidos no gerenciamento do Módulo;

**5.12.15.** Gerenciar a incorporação de assuntos, para a classificação das manifestações, possibilitando que um assunto seja associado a uma ou mais unidades da estrutura organizacional do Contratante;

**5.12.16.** Gerenciar em nível dos assuntos incorporados ao repositório do website, em razão das unidades da estrutura organizacional associadas a ele, a indicação dos prazos máximos, informados em dias úteis, necessários para o Contratante prover o atendimento às manifestações;

- a) Gerenciar os dias não úteis de atendimento no ano, ao exclusivo critério do Contratante, para efeito de automatizar o cálculo dos prazos de atendimento às manifestações;

- b) Gerenciar em nível dos assuntos incorporados ao repositório do website, em razão das unidades da estrutura organizacional associadas a ele, a indicação de pareceres (respostas) padronizados às manifestações;
  - c) Garantir, durante a inclusão de uma manifestação, que a mesma possa ser associada a um único assunto e a uma única unidade da estrutura organizacional do Contratante, conforme padrões de classificação das manifestações, previamente estabelecidos no gerenciamento do Módulo de Serviço;
- 5.12.17.** Notificar os requerentes por intermédio de e-mail, de forma automatizada, através dos recursos incorporados ao Módulo, assim que a tramitação da manifestação for encerrada, pelo gerenciamento, exclusivamente pelos usuários ouvidores superiores ou principais responsáveis, inserindo na mensagem do e-mail, a resposta à manifestação, cuja descrição deverá ter até 5.000 caracteres e, quando se aplicar, incorporar um arquivo à mesma, da extensão PDF com tamanho de até 10 MB;
- 5.12.18.** Gerenciar, ao exclusivo critério do Contratante, a incorporação e a execução de pesquisas personalizadas, através dos recursos exclusivos deste Módulo, para que seja promovida a avaliação dos serviços prestados pela ouvidoria aos requerentes, informando-lhes da pesquisa e solicitando a sua participação junto aos e-mails de resposta, através de um link para um endereço URL (UniformResourceLocator) que os conduzirá a área pública do website, onde lhes será exibida a pesquisa;
- 5.12.19.** Gerenciar a incorporação de pesquisas de satisfação, de caráter objetivo, para os serviços de ouvidoria, permitindo parametrizar o seguinte, em cada pesquisa:
- 5.12.20.** (1) o título da pesquisa de avaliação; (2) as perguntas, sem limite quanto ao número de itens que serão avaliados e; (3) o conjunto de respostas possíveis para cada pergunta (itens de avaliação), sem limitação quanto a quantidade de respostas;
- 5.12.21.** Garantir que o requerente, relativo à sua manifestação, quando a mesma for finalizada, durante o gerenciamento, pelos usuários responsáveis, participe uma única vez da pesquisa de avaliação, acessando-a através de um link inserido no e-mail que contém a resposta à sua manifestação, que, uma vez selecionado, o conduzirá para a área pública do website onde lhe será apresentada a interface para participação na pesquisa;
- 5.12.22.** Proporcionar, através das atividades de gerenciamento empreendidas pelos usuários responsáveis, a geração de relatório, conforme layout padronizado no design prévio, direcionando-o para um arquivo com a extensão PDF, incorporando no mesmo os resultados consolidados das pesquisas, agrupando, por pergunta, o total de votos e os percentuais (%) atribuídos a cada resposta;
- 5.12.23.** Permitir, através do gerenciamento, que os usuários ouvidores responsáveis do Contratante, possam transferir e/ou encaminhar uma manifestação, da sua unidade originalmente designada pelo requerente para outra unidade, sendo admitido, inclusive, alterar o assunto da manifestação;
- 5.12.24.** Permitir, através do gerenciamento, que os usuários ouvidores responsáveis do Contratante, possam responder, cancelar ou ignorar uma manifestação;
- 5.12.25.** Permitir, através do gerenciamento, que os usuários ouvidores responsáveis do Contratante, possam gerar uma manifestação, incorporando-a ao repositório, via área privada, de forma análoga e respeitando os procedimentos necessários ao envio das manifestações, via a área pública do website;
- 5.12.26.** Garantir que o Módulo realize a atribuição de status às manifestações, de forma automática, em razão das operações de gerenciamento da ouvidoria desenvolvidas pelos usuários ouvidores responsáveis, considerando as seguintes situações

essenciais, ou correlatas: (1) nova manifestação; (2) manifestação lida; (3) manifestação encaminhada ou reencaminhada; (4) manifestação respondida pelo ouvidor; (5) manifestação respondida pelo ouvidor superior ou principal; (6) manifestação ignorada pelo ouvidor; (7) manifestação ignorada pelo ouvidor superior ou principal e; (8) resposta rejeitada pelo ouvidor superior ou principal;

**5.12.27.** Permitir, através do gerenciamento, que os usuários ouvidores responsáveis, possam atribuir, de forma manual, durante a incorporação de uma manifestação, via área privada, os seguintes canais de atendimento que originaram as manifestações, considerando as seguintes situações essenciais, ou correlatas: (1) via carta; (2) via e-mail; (3) via telefone e; (4) via presencial, bem como o Módulo deverá atribuir, de forma automática, o canal de atendimento intitulado “via website público”, ou correlato, quando a manifestação for desenvolvida pelos internautas, através da área pública do website;

**5.12.28.** Permitir, através da página web de orientação sobre o serviço de ouvidoria, que o internauta, realize as seguintes consultas: (1) dados estatísticos, exibidos sob a forma de gráfico, inerentes a quantidade de manifestações recebidas no serviço de ouvidoria, classificadas pelos seus status e parametrizadas por períodos; (2) dados estatísticos, exibidos sob a forma de gráfico, inerentes a quantidade de manifestações recebidas no serviço de ouvidoria, classificadas pelos canais de atendimento que deram origem às manifestações e parametrizadas por períodos;

**5.12.29.** Permitir a consulta das manifestações recebidas via o serviço de ouvidoria, durante as atividades de gerenciamento promovidas pelos usuários responsáveis, relativas às palavras, frases ou termos específicos, compostos por qualquer conjunto de caracteres que compõem os nomes dos requerentes (pessoas físicas e jurídicas), exceto quando anônimos, e, ainda, produzir consultas parametrizadas relativas aos seguintes campos: (1) números dos protocolos das manifestações; (2) categorias das manifestações; (3) unidades das manifestações; (4) assuntos das manifestações; (5) períodos de envio das manifestações e; (6) status das manifestações;

a) Proporcionar a visualização, em face dos parâmetros informados, de todos os dados relacionados às manifestações, considerando o seguinte: (1) os dados completos do requerente; (2) os dados completos da manifestação e; (3) o histórico dos trâmites da manifestação;

**5.12.30.** Proporcionar a geração dos seguintes relatórios, conforme layout padronizado no design prévio, direcionando as suas saídas para arquivos com a extensão PDF:

a) Relativo aos trâmites uma determinada manifestação, apresentando os seguintes dados no relatório: (1) os dados completos do requerente; (2) da manifestação propriamente dita e; (3) dos trâmites ocorridos;

b) Relativo às manifestações cujas respostas encontram-se com prazo expirado, em razão dos seguintes parâmetros: (1) categorias das manifestações; (2) unidades das manifestações; (3) assuntos das manifestações e; (4) períodos de envio das manifestações, devendo apresentar os seguintes dados no relatório: (1) as categorias das manifestações; (2) os assuntos das manifestações; (3) os status das manifestações; (4) os números de protocolos das manifestações e; (5) as datas de envio das manifestações, devidamente agrupados pelas categorias das manifestações;

c) Relativo a quantidade de manifestações incorporadas ao repositório do website, em face dos seguintes parâmetros: (1) assuntos das manifestações e; (2) categorias das manifestações, devendo apresentar os seguintes dados no relatório: categorias das manifestações e; (2) assuntos das manifestações,

devidamente agrupadas pelos assuntos e pelas categorias das manifestações, acompanhados dos respectivos totais das manifestações existentes por cada assunto;

**5.12.31.** Proporcionar a geração de arquivo PDF relativo as manifestações armazenadas no repositório do website, considerando a aplicação dos seguintes parâmetros: (1) categorias das manifestações; (2) unidades das manifestações; (3) assuntos das manifestações; (4) status das manifestações e; (5) períodos de envio das manifestações, incorporando ao arquivo de saída, os seguintes campos: (1) números dos protocolos das manifestações; (2) nomes dos requerentes das manifestações (pessoas físicas e jurídicas); (3) e-mails dos requerentes das manifestações; (4) telefones dos requerentes das manifestações; (5) endereços completos dos requerentes das manifestações; (6) as mensagens de manifestação dos requerentes; (7) as datas de envio das manifestações; (8) as categorias das manifestações; (9) os tipos de identificação dos internautas, conforme os seguintes ou correlatos: se identificou, se identificou sob sigilo ou anônimo; (10) os canais de atendimento, conforme os seguintes ou correlatos: via website público, via carta, via telefone, via e-mail e via presencial; (11) as unidades de atendimento das manifestações; (12) os assuntos das manifestações; (13) os status das manifestações, conforme os seguintes ou correlatos: nova manifestação, manifestação lida, manifestação encaminhada ou reencaminhada, manifestação respondida pelo ouvidor, manifestação respondida pelo ouvidor superior ou principal, manifestação ignorada pelo ouvidor, manifestação ignorada pelo ouvidor superior ou principal e resposta rejeitada pelo ouvidor superior ou principal; (14) os usuários ouvidores responsáveis e; (15) a informação se a manifestação possui ou não arquivo incorporado.

### **5.13. ATENDIMENTO ELETRÔNICO SIMPLIFICADO**

Deverá permitir criar um canal direto de comunicação entre a instituição e o cidadão com ferramenta de formulário de contato simplificado. O módulo ATENDIMENTO ELETRÔNICO deverá permitir que o cidadão envie suas solicitações à instituição de forma individualizada destinada ao setor desejado previamente cadastrado no sistema e assim receber diretamente a resposta pelo e-mail informado no formulário.

### **5.14. DICIONÁRIO, ACERVO DE TERMINOLOGIAS**

**5.14.1.** O Acervo de Terminologias é uma funcionalidade que apreciará a usabilidade das informações publicadas aos usuários. O Acervo de Terminologias será o espaço virtual, através do qual poderá ser gerido o significado de siglas, termos regionais ou técnicos, etc. enfim, qualquer palavra para a qual se julgue relevante disponibilizar informações adicionais, de tal modo que o seu significado possa ser mais bem compreendido;

**5.14.2.** Cada palavra inserida no módulo DICIONÁRIO, com seu respectivo significado, deverá aparecer no website destacada no texto, bastando que o cidadão posicione o cursor do mouse sobre a palavra destacada para que seu significado seja exibido automaticamente.

### **5.15. PESQUISA DE OPINIÃO (ENQUETES)**

**5.15.1.** A Pesquisa de Opinião constitui-se na funcionalidade da Solução de Software que possibilitará publicar enquetes eletrônicas aos usuários;

- 5.15.2. Garantir que durante a participação de um usuário numa pesquisa de opinião, obtenha-se dele, apenas uma única resposta dentre as várias opções disponíveis;
- 5.15.3. Permitir que o resultado da pesquisa seja visualizado em tempo real, a despeito do usuário ter participado da votação;
- 5.15.4. Monitorar a participação no processo de votação de um mesmo usuário, num mesmo dia, de tal modo que ela ocorra preferencialmente no máximo uma única vez para cada pesquisa de opinião;

#### **5.16. FAQ (Frequent Answer and Questions – Perguntas e Respostas Frequentes)**

Deverá permitir organizar as perguntas mais solicitadas à instituição e suas respectivas respostas, disponibilizando-as no website para todos os cidadãos. As FAQ's deverão ser exibidas numa listagem que poderá ser filtrada pela categoria desejada. Deverá atender à exigência do Art. 8º, § 1º, Inciso VI da Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação.

#### **5.17. FRASES**

Este módulo deverá permitir divulgar curiosidades e outras informações, em textos curtos que se alternam automaticamente na página principal do website.

#### **5.18. GALERIA DE IMAGENS**

Deverá permitir apresentar imagens com temas semelhantes em galerias e facilitar a busca do cidadão. Deverá permitir que um conjunto de fotos esteja reunido numa mesma galeria e cada imagem seja exibida em miniatura do lado da pop-up que se abrirá. A galeria deverá oferecer ainda recursos como exibição de imagem de destaque e informações sobre a imagem ampliada (autor, tamanho, dimensões, data de inserção, descrição da foto).

#### **5.19. GUIA DE SERVIÇOS**

Deverá permitir informar ao cidadão como e onde solicitar um serviço oferecido pela instituição, a documentação necessária para requerê-lo, órgãos executores, custos e prazo estimado para a concessão deste. Deverá permitir que todos os serviços oferecidos pelo órgão sejam exibidos no guia e que sejam apresentados, um a um, com informações detalhadas: descrição, pré-requisitos para requerê-los, documentos exigidos e taxas. Deverá permitir pesquisá-los por categorias. Deverá atender à exigência do Art. 9º, Inciso I “b” da Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação e à exigência da Lei 13460/2017 – Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

#### **5.20. LEGISLAÇÃO**

- 5.20.1. Deverá permitir disponibilizar ao cidadão as leis, decretos e regimentos da cidade para livre consulta. A legislação deverá ser exibida para consulta e livre transferência para mídias locais conectadas ao computador, permitindo pesquisar por categorias, número, ano, autoria, palavras chave ou período, entre outros campos.
- 5.20.2. Gerenciar a incorporação de legislações acervadas do Contratante, para sua posterior exibição na área pública do website, em página web específica, conforme design prévio, compondo um repositório único do website, informando para cada legislação incorporada, em campos específicos e independentes, o seguinte: (1) a categoria padronizada da legislação, a ser selecionada entre as previamente gerenciadas pelos usuários responsáveis; (2) a numeração da legislação; (3) a data de assinatura da legislação; (4) a data em que ocorrerá a publicação da legislação na área

pública do website; (5) a vinculação da legislação com o serviço de Diário Oficial Eletrônico, quando se aplicar, que mantém o registro de publicação e provê o acesso ao seu conteúdo; (6) o status quanto à vigência ou à revogação da legislação; (7) as vinculações da legislação com outras, com as quais se relaciona; (8) o resumo da legislação; (9) a ementa da legislação e; (10) os assuntos padronizados das legislações, a serem selecionados entre os previamente gerenciados pelos usuários responsáveis, e, ainda, deverá ser possível incorporar um arquivo correspondente à íntegra da legislação;

**5.20.3.** Permitir, incorporação de categorias e assuntos padronizados para classificação das legislações, e, além disto, que uma determinada legislação possa ser relacionada a um ou mais assuntos e, ainda, que uma legislação possa ser vinculada a uma ou mais legislações com as quais se relaciona;

**5.20.4.** Permitir incorporação junto a legislação, um arquivo da extensão PDF, contendo a íntegra da legislação, sem limite de tamanho;

**5.20.5.** Permitir pré-visualização (preview) do conteúdo dos arquivos incorporados às legislações, sem a necessidade efetuar o download dos mesmos;

**5.20.6.** Possuir editor de textos integrado, para gerenciar os conteúdos das legislações;

**5.20.7.** Permitir a consulta das legislações relativas a palavras, frases ou termos específicos, compostos por qualquer conjunto de caracteres, inseridos nas ementas das legislações, e, ainda, ser possível produzir consultas parametrizadas, relativas ao seguinte: (1) números das legislações; (2) anos das legislações;

**5.20.8.** Proporcionar a visualização, em face dos parâmetros informados, de todos os dados relacionados as legislações resultantes da consulta;

**5.20.9.** Permitir a consulta das legislações incorporadas ao repositório do website, através da área pública, de forma parametrizada, em face do seguinte: (1) números das legislações; (2) anos das legislações; (3) categorias das legislações e, ainda, em razão da informação de palavras, frases ou termos específicos, compostos por qualquer conjunto de caracteres, que se deseje consultar no conteúdo das legislações, sendo permitido também parametrizar o local em que a consulta irá atuar, através da seleção de um ou mais entre os seguintes locais: (1) as ementas das legislações; (2) os arquivos da extensão PDF incorporados às legislações; (3) o conteúdo HTML das legislações e; (4) os resumos das legislações.

## **5.21. LINKS ÚTEIS**

**5.21.1.** Deverá permitir a disponibilização de links de outras páginas eletrônicas relacionadas à administração pública e outras páginas de interesse da comunidade. Deverá permitir que sejam exibidos numa lista e que sejam filtrados por categorias.

**5.21.2.** Deverá permitir a criação de links em qualquer área do site seja notícia, detalhes de arquivos para download, galeria de imagens, menus, processos seletivos, leis etc.

## **5.22. ORGANOGRAMA**

Deverá permitir mostrar aos cidadãos como as unidades da instituição estarem distribuídas e organizadas hierarquicamente e, por meio de um esquema semelhante a uma árvore, o organograma deverá apresentar a organização hierárquica das unidades administrativas.

Deverá exibir informações sobre a unidade tais como tipo, endereço e telefone e ainda permitir fazer download da representação gráfica do organograma. Deverá atender à exigência do Art. 8º, § 1º, Inciso VI da Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação.

### **5.23. TELEFONES ÚTEIS**

Os telefones úteis deverão ser listados no website e agrupados por categorias, permitindo a visualização de informações sobre a unidade do órgão tais como descrição, telefones e endereço. Deverá atender à exigência do Art. 8º, § 1º, Inciso VI da Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação.

### **5.24. BANNERS**

Deverá permitir a publicação de imagens em JPG, PNJ ou pequenos arquivos em Flash sobre eventos, campanhas, avisos, informações ou demais necessidades da CONTRATANTE.

### **5.25. LICITAÇÕES**

**5.25.1.** Deverá permitir disponibilizar as informações e trâmites sobre os processos de compras, permitindo a indexação de arquivos, como editais, impugnações, resultados, contratos etc., além de pesquisa e download dos mesmos. Deverá atender à exigência do Art. 8º, § 1º, Inciso IV da Lei 12.527 – Lei de Acesso à Informação.

**5.25.2.** O sistema deverá permitir o cadastro de ilimitadas licitações com cadastro de modalidades, cadastro de tipos de arquivos (Ex: retificação, termo de referência...) e áreas de interesse para facilitar a organização dos conteúdos no portal.

**5.25.3.** O cadastro do edital no sistema deverá ser de maneira simples e objetiva, com os campos necessários já pré-estabelecidos da seguinte maneira; modalidade, nome, data e hora de publicação, data e hora da sessão, local, número da licitação, número do edital, número do processo, objeto, arquivo do edital e demais arquivos.

**5.25.4.** O sistema deverá permitir o cadastro para visualização do edital de licitação de maneira que seja possível aos administradores do sistema visualizar os usuários que baixaram o edital, enviar e-mails com notificações sobre o edital.

### **5.26. NEWSLETER**

Deverá permitir criar um cadastro de informações dos internautas que desejarem receber as atualizações geradas pela administração em determinado espaço de tempo e disparar informações para os internautas na medida em que elas são geradas pela instituição.

### **5.27. TURISMO**

Deverá apresentar informações turísticas do município (gastronomia, hotelaria, etc.), permitindo visualizar todas as informações do circuito turístico do município bem como avaliar a infraestrutura, atendimento, etc.

## **5.28. CONCURSO PÚBLICO E PROCESSOS SELETIVOS**

**5.28.1.** Deverá permitir disponibilizar todas as informações acerca de processos seletivos e concursos públicos realizados pela administração num espaço único e organizado, em atendimento às exigências do Ministério Público.

- a) Possuir recurso que possibilite à administração divulgar todos os processos seletivos e concursos públicos realizados pela mesma por meio do Portal.
- b) Permitir, por meio do gerenciamento do Portal, a inclusão de processos seletivos e todas as informações relacionadas a eles;
- c) Viabilizar a inserção do tipo, número, ano e título do processo seletivo. Permitindo a associação desse processo a uma unidade da administração, informar qual a situação atual desse processo, e possibilitar ainda a inserção de informações básicas a respeito do processo.
- d) Permitir também a inclusão de documentos como cronogramas, editais, anexos, comunicados e etc.
- e) Possibilitar a inclusão dos tipos de cargos oferecidos pelo processo seletivo
- f) Permitir o relacionamento desses cargos a um processo seletivo.
- g) Viabilizar a inclusão de provas do processo seletivo
- h) Permitir o relacionamento das provas a um processo seletivo.
- i) Permitir criar tipos de processos como, por exemplo, concurso público, processo seletivo simplificado, documentos de admissão, processo seletivo público simplificado e etc.
- j) Permitir criar tipos de publicações como, por exemplo, editais e anexos.
- k) Viabilizar ainda a inserção dos locais onde os processos seletivos são realizados/para onde são as vagas de emprego oferecidas.
- l) Permitir incluir as diversas situações de um candidato dentro do processo seletivo como, por exemplo, desistente, convocado, contratado e etc.
- m) Possibilitar a importação de processos seletivos para o portal.

**5.28.2.** No Portal público, numa página específica, permitir a disponibilização de uma listagem contendo todos os processos seletivos cadastrados na área de gerenciamento do Portal onde todos os recursos habilitados na publicação fiquem disponíveis. Deverá:

- a) Proporcionar ao internauta a possibilidade de localizar os processos seletivos por meio de filtros disponíveis na página de listagem, podendo fazer a busca por meio dos itens (a) unidade (b) número (c) ano (d) Palavra-chave (e) tipo (f) situação.
- b) Garantir que o nome do processo seletivo seja exibido em destaque com a opção de clique para que o internauta possa obter mais informações sobre o processo seletivo, clicando sobre o nome dele. Abaixo do nome do processo seletivo, exibir as informações de unidade e situação.

**5.28.3.** Dispor de uma página específica onde todas as informações referentes a um processo seletivo estejam disponibilizadas. Deverá:

- a) Permitir exibir em destaque o nome do processo seletivo.
- b) Exibir o número do processo seletivo, a unidade a qual ela pertence e a situação do processo.
- c) Viabilizar ainda a exibição dos documentos anexados ao processo seletivos, como editais e erratas, e permitir o download desses documentos ao clicar sobre o nome dos mesmos.

- d) Possibilitar ainda um filtro para que o usuário defina qual tipo de publicação deseja visualizar, “por data de publicação” ou “por tipo de publicação”.

**5.28.4.** Permitir criação de um campo ou mais para inserção de hiperlinks para redirecionamento à determinado conteúdo

## **5.29. CONSULTA GERAL DE CONTEÚDOS**

**5.29.1.** Por esta ferramenta deverá ser possível localizar informações por palavras-chaves com apenas um clique. O resultado da pesquisa deverá ser exibido com a indicação de onde o conteúdo foi encontrado no website (notícias, imagens, mídias etc.).

**5.29.2.** Conter funcionalidade, aplicada as Soluções de Softwares, respectivamente, que permita a consulta, via áreas públicas dos websites, relativa aos dados incorporados nos repositórios.

**5.29.3.** Garantir que, uma vez informado pelo internauta, qualquer palavra, frase ou termo específico, compostos por qualquer conjunto de caracteres, seja realizada a consulta destes conteúdos informados nos repositórios dos websites, incluindo os conteúdos de arquivos com as extensões PDF, TXT e HTML, além dos registros de dados incorporados ao Sistema Gerenciador de Bancos de Dados;

**5.29.4.** Permitir que o internauta parametrize em qual módulo se fará a busca, assim como ordenar por data de inserção dos conteúdos nos repositórios dos websites, em que a consulta irá atuar;

**5.29.5.** Exibir a quantidade total de conteúdos resultantes da consulta e a quantidade específica de conteúdos encontrados;

**5.29.6.** Exibir os conteúdos correspondentes aos resultados da consulta, classificados pelos Módulos de Serviço.

## **5.30. CONVÊNIOS**

### **5.31.**

Deverá permitir disponibilizar todas as informações acerca dos convênios celebrados pela instituição, exibindo seu detalhamento, termos aditivos etc.

## **5.32. INCORPORAÇÃO E À CONSULTAS AUTOMATIZADAS DE ENDEREÇOS ATRAVÉS DO CEP**

**5.32.1.** Garantir as Soluções de Softwares, que, quando empregado os termos “endereço completo” ou “endereços completos” nas especificações Módulo Guia de Serviço, compreenda-se, relativo ao registro do endereço de um local físico, que a interface de cadastramento do referido endereço deverá apresentar obrigatoriamente as seguintes informações, em campos específicos e independentes: (1) o número do CEP (Código de Endereçamento Postal); (2) o nome do logradouro; (3) o número do endereço no logradouro; (4) o complemento do endereço; (5) o nome do bairro; (6) o nome da cidade; (7) a sigla do estado (UF) e; (8) o nome do país;

**5.32.2.** a) Garantir, durante a incorporação do endereço, a consulta automática do número do CEP informado, numa base de dados atualizada de CEP brasileira, de responsabilidade exclusiva da Contratada, para que, através da consulta, exclusivamente quando o CEP informado for encontrado na base de dados, o nome do

logradouro, o nome do bairro, o nome da cidade, a sigla do estado (UF) e o nome do país (Brasil), sejam incorporados aos campos respectivos e exibidos automaticamente na interface do Módulo de Serviço, e, quando não for encontrado o CEP, os dados do endereço deverão ser informados manualmente.

### **5.33. SEGURANÇA**

**5.33.1.** A descentralização do gerenciamento de conteúdo e dos Módulos de Serviços pelos usuários responsáveis deverá estar subordinado à aplicação de regras de segurança, que limite a atuação dos mesmos, conforme melhor se aplicar à estratégia de gerenciamento que o Contratante desejar empreender, observando o seguinte:

**5.33.2. Na ÁREA PRIVADA,** exclusivamente das Soluções de Software:

- a) Gerenciar contas de usuários e de grupos de usuários, assim como as suas responsabilidades gerenciais relativas aos Módulos permitidos, compondo o repositório de segurança único dos websites;
- b) Garantir a integridade referencial de todos os dados mantidos pelas Soluções de Softwares;
- c) Gerenciar o cadastro das contas dos usuários, considerando as seguintes informações essenciais, a serem armazenadas em campos específicos e independentes: (1) atribuição de um identificador único (login) a ser fornecido de forma automatizada, com a aplicação de um prefixo padronizado, que irá compor o login; (2) a senha de acesso considerando a seguinte complexidade: de 6 a 12 caracteres, com, no mínimo, um caractere numérico e dois não alfanuméricos, por exemplo: @, #, \$, etc.; (3) o nome do usuário; (4) o e-mail do usuário e; (5) os telefones de contato do usuário;
- d) Permitir a ativação e a inativação das contas de usuários e de grupos de usuários, sem que isto implique na sua efetiva exclusão;
- e) Gerenciar as contas de usuários, associando-as a uma ou mais contas de grupos de usuários;
- f) Gerenciar as permissões atribuídas às contas de grupos de usuários, relativas a administração dos Módulos Ouvidoria e E-sic;
- g) Gerar continuamente e possibilitar a consulta parametrizada ao log de registro (histórico) das operações realizadas pelos usuários, relativas as atividades de inclusão, alteração e exclusão de registros de dados e de conteúdo;
- h) Garantir que uma conta de usuário herde, receba integralmente, todas as permissões atribuídas às contas de grupos de usuários das quais ela faça parte;
- i) Dispor de recurso que permita aos usuários recuperarem e/ou redefinirem a sua senha;
- j) Gerenciar a complexidade do código de segurança CAPTCHA, permitindo que o referido código possa ser composto, por letras (alfabético), por números (numérico) ou por letras e números (alfanumérico), além da parametrização do número de caracteres do código;
- k) Solicitar ao internauta, a informação do código CAPTCHA, nas áreas públicas dos websites, quando se aplicar, conforme especificados nos requisitos dos Módulos de Serviço;

**5.33.3. Na área PÚBLICA,** exclusivamente das Soluções de Software:

- a) Permitir que o cadastro de informações e solicitações de serviços por parte do internauta ocorra mediante a digitação de código de segurança CAPTCHA, a fim de minimizar as tentativas de acesso empreendidas por robôs virtuais;
- b) Permitir que o código CAPTCHA por ser verbalizado, através da emissão de áudio, para garantir acessibilidade ao internauta com deficiência visual;

**5.33.4.** Exigir o cadastro prévio do internauta, como pré-condição para acessar determinados Módulos.

## **5.34. CADASTRO DE INTERNAUTAS**

**5.34.1.** Garantir que esteja disponível das Soluções de Software, nos menus da página principal dos websites, bem como nos seguintes Módulos de Serviço, conforme se aplicar ao requisito do Módulo: (1) Enquetes, (2) Licitações, (3) E-SIC, (4) Notícias e Matérias, (5) Guia de Serviços, como pré-requisito para utilizá-los em funções específicas dos Módulos, quando se aplicar, em razão das parametrizações realizadas pelos usuários responsáveis, via área privada, um link para acessar o cadastro;

- a) Permitir que os internautas possam gerenciar o seu cadastramento, via área pública do website, compondo um repositório único, com as seguintes informações, incorporando-as em campos específicos e independente, conforme se aplicar a situação: (1) o tipo da pessoa, se física ou jurídica; (2) nº da inscrição no CPF (pessoa física) ou no CNPJ (pessoa jurídica); (3) nome completo (pessoa física) ou razão social (jurídica); (4) nome do responsável (exclusivamente para pessoa jurídica); (5) e-mail (identificador único do internauta utilizado para efetuar o login no website e para o envio de correspondências eletrônicas); (6) senha de acesso com tamanho mínimo de 6 caracteres; (7) data de nascimento (exclusivamente para pessoa física); (8) nacionalidade (exclusivamente para pessoa física); (9) naturalidade (exclusivamente para pessoa física); (10) sexo (exclusivamente para pessoa física) e; (11) endereço completo;

**5.34.2.** Garantir que o cadastro do internauta seja ativado somente após ocorrer uma confirmação do e-mail por ele informado. Uma vez inserido no repositório o cadastro deverá ficar inativo, aguardando a sua ativação. Uma mensagem de confirmação deverá ser gerada e enviada automaticamente ao internauta, imediatamente após o cadastro, para o e-mail informado. Ao ler a mensagem do e-mail, através do seu software correio, o internauta deverá acionar um link de ativação do cadastro, contido na mensagem;

**5.34.3.** Garantir que o e-mail informado pelo internauta, o seu identificador de login, seja único no repositório (identificação unívoca para o login), e, ainda, garantir que ao gerenciar seus dados cadastrais, o internauta não possa excluir todo o seu cadastro ativo, assim como, especificamente, não possa alterar o seu identificador de login ativo;

**5.34.4.** Exibir em todas as páginas da área pública dos websites, independente do Módulo de Serviço, exclusivamente para os internautas que tenham efetuado login, um recurso visual que apresente o nome completo do internauta e a indicação de que o mesmo encontra-se autenticado no website, e, ainda, que permita ao internauta gerenciar os dados cadastrais;

**5.34.5.** Permitir, através das atividades de gerenciamento dos websites, via área privada, que os usuários responsáveis possam bloquear cadastros já ativados de internautas e, quando necessário, possam ativá-los, a despeito de não ter ocorrido a confirmação do e-mail de cadastro;

## **5.35. ENVIO AUTOMATIZADO DE CORRESPONDÊNCIAS ELETRÔNICAS (E-MAILS)**

- 5.35.1.** Garantir que a funcionalidade de envio automatizado de correspondências eletrônicas (e-mail) esteja incorporada aos Módulos de Serviços das Soluções de Softwares, assim como sejam providos sob a exclusiva responsabilidade da Contratada;
- 5.35.2.** Permitir, através das atividades de gerenciamento, que seja possível parametrizar o seguinte, relativo ao serviço de SMTP: (1) o endereço do servidor SMTP (Simple Mail Transfer Protocol); (2) a porta do servidor SMTP; (3) se o servidor SMTP requer a autenticação SSL (Secure Socket Layer); (4) a identificação (login) do usuário que irá se autenticar no servidor SMTP; (5) a senha de autenticação do usuário e; (6) o e-mail que será utilizado como “remetente” para todos os envios de correspondências automatizadas pelos Módulos de Serviços, quando se aplicar;
- 5.35.3.** O servidor SMTP será de responsabilidade exclusiva da Contratada e não deverá apresentar restrições quanto ao número de mensagens a serem enviadas.

## **5.36. DEMAIS CONFIGURAÇÕES DA SOLUÇÃO**

- 5.36.1.** Disponibilidade de links rápidos para acesso a sites de interesse relacionados a órgãos públicos, telefones institucionais, totalmente configuráveis.
- 5.36.2.** Assessoria para TRANSMISSÃO AO VIVO de eventos ou reuniões no site oficial utilizando plataformas populares como Youtube e/ou Facebook.
- 5.36.3.** Ferramenta de busca de Leis ou Editais através do Número ou Nome da Lei/Edital, simplificando a busca das Leis ou documentos pertinentes, por meio do e-mentário, sendo o mesmo fornecido pela CONTRATANTE.
- 5.36.4.** A empresa contratada deverá fazer toda e qualquer modificação, adequação, implementação, vinculação, do portal web com sistemas internos da CONTRATANTE ou a qual ela venha usar futuramente no período do contrato.
- 5.36.5.** O Site deve possuir tantas páginas quantas forem necessárias para atender as necessidades da CONTRATANTE e melhor facilitar a navegação do internauta.

## **6. DOS SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM / SERVIDOR / ARMAZENAMENTO**

- 6.1.** O Servidor que hospedará o portal/site deverá possuir certificação Tier III;
- 6.2.** O espaço mínimo de armazenamento para o site deve ser de 160 GB SSD;
- 6.3.** Transferência mensal de no mínimo de 20TB;
- 6.4.** Link de 1 GB ou superior;
- 6.5.** Servidor Intel Xeon D-1541 2.1 GHz ou superior
- 6.6.** No mínimo 16vCPUs de processamento
- 6.7.** No mínimo 30GB de memória RAM DDR4
- 6.8.** No mínimo 4 endereços IPs
- 6.9.** 20TB de tráfego de dados
- 6.10.** Manutenção e monitoramento preventivo;
- 6.11.** O Servidor para armazenamento deverá ser redundante e atender as necessidades de portais públicos que necessitam de regras de segurança avançadas e que demandam alta quantidade de acessos simultâneos e/ou requisição a banco de dados complexos com necessidade de alto desempenho de I/O (entrada e saída de dados) + Proteção DDos de 1Gbps.

## **7. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA:**

- 7.1.** A CONTRATADA deverá dispor de rotinas implantadas de Backup e Restore de dados relacionados ao sítio eletrônico e aos serviços de correio eletrônico da CONTRATANTE, devendo oferecer, minimamente, uma rotina de backup semanal.
- 7.2.** Os serviços HTTP, IMAP, POP3 e SMTP fornecidos pelo centro de hospedagem de dados deverão ser, obrigatoriamente, acessados através de conexões criptografadas utilizando camadas de segurança SSL/TLS. Todos os custos referentes a aquisição e renovação dos certificados SSL serão responsabilidades da empresa CONTRATADA.
- 7.3.** Proteção por IPs contra acessos externo a área administrativa;
- 7.4.** Proteção contra ataques DDoS (Denial of Service);
- 7.5.** Código totalmente protegido contra SQL Injection;
- 7.6.** Códigos Criptografados;
- 7.7.** Segurança da Área administrativa com certificado SSL (HTTPS);
- 7.8.** Proteção por IPs contra acessos externo a área administrativa;

# REQUISITOS PARA SERVIÇOS

## 1. CENTRO DE ATENDIMENTO TÉCNICO

- 1.1. A licitante vencedora deverá disponibilizar serviço de atendimento via telefone fixo, celular, webmail e chat de mensagens criptografadas para atender as demandas relativas à correta operação dos Módulos do Portal ou solicitações de inserção de matéria, artigos ou arquivos.
- 1.2. O atendimento a solicitação do suporte será realizado na sede da contratada por funcionário devidamente capacitado
- 1.3. Será aceito suporte aos sistemas licitados via acesso remoto mediante autorização prévia, sendo de responsabilidade da CONTRATADA o sigilo e segurança das informações, devendo ser garantido atendimento para pedidos de suporte telefônico no horário das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, tendo como referência o município sede da Contratada.
- 1.4. Disponibilizar atendimento fora do horário comercial para situações nas quais implicam o mal funcionamento do sistema oferecido sendo estes considerados como atendimento emergencial.
- 1.5. Os valores pertinentes a este serviço, deverão estar contemplados junto ao valor mensal já pago pela Administração, a título de licenciamento.

## 2. REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

- 2.1. Prestar suporte técnico de manutenção, dará o direito ao atendimento através de algum canal de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp) em horário comercial das 08:00 as 18:00hs, com a finalidade de solucionar os problemas com o Web site, bem como esclarecer e solucionar dúvidas e problemas de operação do mesmo.
- 2.2. Para tarefas que necessitem parada do servidor de hospedagem para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário previsto ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da CONTRATADA.
- 2.3. Garantir os níveis de serviço de atendimento do suporte técnico (meta), seja emergencial ou não emergencial, de segunda a sexta-feira, compreendendo o período entre 8h00 às 18h00, durante todo o período de vigência do contrato conforme detalhamento abaixo através de chat de mensagens criptografadas, e-mail ou telefone:
  - 2.3.1. Tempo de atendimento – período compreendido entre o horário de comunicação feito pela CONTRATANTE e o horário de início do atendimento técnico:
    - a) Até 03 (três) horas corrida para atendimento.
    - b) Tempo de solução do problema – período compreendido entre o início do atendimento do técnico até o término da solução do problema, deixando o Web site em condições normais de operação: Até 06 (seis) horas corridas para atendimento.
    - c) O tempo máximo de paralisação tolerável, após o início do atendimento técnico ao banco de dados ou Web site será de até 06 (seis) horas corridas;
  - 7.8.2. A quantidade de solicitações para suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;
  - 7.8.3. Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes;

- 7.8.4.** Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte;
- 7.8.5.** Quaisquer modificações do Web site incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., casos necessários por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para CONTRATANTE, independente da fase deste contrato/projeto;
- 7.8.6.** Tomar as medidas corretivas cabíveis, desde que possíveis, tão logo seja notificada por escrito, e/ou através de algum canal de mídia designado (Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp), de algum problema constatado no Web site;
- 7.8.7.** Manter total sigilo das informações constantes dos arquivos da CONTRATANTE, caso, eventualmente seja necessária esta disponibilizá-lo para a solução das pendências e/ou problemas verificados.
- 7.8.8.** Manter em seu quadro de funcionários, técnicos aptos a efetuar a assistência técnica adequada ao CONTRATANTE, usuário das versões implantadas e liberadas.
- 7.8.9.** Responsabilizar-se, única e exclusivamente, por todo e qualquer pagamento de ordem trabalhista, previdenciária e encargos sociais, decorrente dos seus técnicos na prestação dos serviços, nas dependências do estabelecimento do CONTRATANTE.
- 7.8.10.** Prestar assistência ao CONTRATANTE, solucionando dúvidas na implantação e durante o processamento do Web site. Essa assistência poderá ser por escrito, Acesso remoto via ambiente web, E-mail, Skype, Telefone, Telegram ou WhatsApp ou visita à sede do CONTRATANTE ou na própria sede da CONTRATADA.
- 7.8.11.** Qualquer atualização à legislação nacional, das variáveis para com o Web site, fica condicionada, única e exclusivamente, às condições estabelecidas para a atualização à contratada, através do presente instrumento.
- 7.8.12.** Para fins de atendimento do suporte técnico e manutenção, compromete-se o CONTRATANTE a disponibilizar à CONTRATADA, os equipamentos com as devidas configurações exigidas, programas e arquivos envolvidos no problema, para que o atendimento possa ser feito com presteza e eficiência.

## **8. REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE TREINAMENTO**

- 8.1.** A empresa vencedora deverá prover treinamento dos módulos de Acesso à Informação, Ouvidoria e E-sic aos servidores indicados pela administração da CONTRATANTE, respeitando aspectos técnico-pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do curso, os treinados estejam aptos a operacionalizar os módulos em questão;
- 8.2.** A programação, grade horária e material didático deverão ser apresentados para aprovação prévia da administração, com no mínimo 02 (dois) dias úteis de antecedência do início do treinamento;
- 8.3.** O treinamento deverá ser focado no funcionamento e operacionalização dos módulos OUIDORA E E-SIC, com utilização do software idêntico aos que será fornecido e base de teste que permita a visualização e análise de todas suas funcionalidades;
- 8.4.** A contratada será responsável pelo fornecimento da base de testes e software necessário ao treinamento;
- 8.5.** O conteúdo programático do treinamento deverá assegurar, no mínimo, as seguintes informações e requisitos:

- 8.5.1.** Capacitar os usuários quanto ao uso dos módulos em questão e das rotinas de trabalho;
- 8.5.2.** Capacitar os usuários para manipular as informações ou dados dos módulos;
- 8.5.3.** Treinamento de no mínimo 16 (dezesesseis) horas para até 8 (oito) servidores da CONTRATANTE.