



PREFEITURA MUNICIPAL DE LUZIÂNIA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE/DEMANDA/PROBLEMA

O objeto deste estudo técnico preliminar é a contratação de solução tecnológica na modalidade Software as a Service (SaaS), consistente em Plataforma Digital Integrada para Gestão Cidadã e Administrativa Municipal, composta por ambiente 100% web responsivo, aplicativos móveis e canais de comunicação multicanal.

1.1 Contexto e Justificativa

A demanda por esta contratação surge da necessidade de modernização digital dos serviços públicos municipais de Luziânia, visando proporcionar maior eficiência no atendimento ao cidadão e no suporte à gestão administrativa, sem substituir os sistemas de back-office já implementados pelo Município.

O aumento exponencial da procura por atendimento presencial na Prefeitura e suas Secretarias evidencia a urgência de implementar canais digitais que reduzam o tempo de espera da população e otimizem os recursos empregados no atendimento. A digitalização crescente da sociedade exige que os serviços públicos acompanhem essa evolução tecnológica.

1.2 Necessidades Identificadas

1.2.1 Relacionamento Digital com o Cidadão

- Necessidade de canais digitais integrados para atendimento a contribuintes, empresas e beneficiários de políticas públicas
- Demanda por serviços online com foco na experiência do usuário
- Implementação de protocolos eletrônicos, agendamento digital e acompanhamento de solicitações
- Facilitar o envio de documentos e consultas por meio de plataformas acessíveis

1.2.2 Ferramentas para Gestão Administrativa

- Necessidade de ferramentas digitais para servidores públicos acessarem documentos, abrirem processos de licenças e aposentadorias



- Demanda por automatização de consultas funcionais (contracheques, dados pessoais)
- Implementação de gestão digital de convênios e contratos
- Suporte ao planejamento estratégico e inteligência de dados

1.2.3 Gestão de Políticas Específicas

- Automatização do controle da merenda escolar
- Planejamento de compras e controle de estoque de forma transparente
- Utilização de dados para melhoria das estatísticas municipais e eficácia de políticas públicas

1.2.4 Transparência Pública

- Integração com Portal da Transparência para cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e Lei de Responsabilidade Fiscal (LC nº 101/2000)
- Disponibilização automática de dados sobre receitas, despesas, folha de pagamento, contratos, licitações e convênios
- Fortalecimento do controle social e da confiança institucional

1.3 Arquitetura da Solução Demandada

A solução deverá operar exclusivamente como camada de atendimento (front-office), integrando-se por meio de APIs e webservices com os sistemas administrativos já existentes no Município (contabilidade, folha de pagamento, compras, orçamento e controle interno), sem substituí-los ou replicar suas funcionalidades.

Esta abordagem garante

- Preservação dos investimentos já realizados em sistemas de back-office
- Manutenção da integridade dos dados administrativos existentes
- Interoperabilidade entre sistemas
- Foco na melhoria da experiência do usuário final

1.4 Benefícios Esperados

- Melhoria do atendimento ao cidadão através de canais digitais multicanal



- Redução de custos operacionais com menor demanda por atendimento presencial
- Maior transparência na gestão pública municipal
- Eficiência administrativa com automação de processos internos
- Integração sistêmica sem perda de funcionalidades existentes
- Fortalecimento da participação social através de canais digitais de comunicação

1.5 Escopo da Contratação

A contratação será realizada em lote único, abrangendo todos os serviços, entregas e funcionalidades como parte integrante, interdependente e indissociável da solução, incluindo:

- Infraestrutura tecnológica e hospedagem em nuvem
- Suporte técnico continuado
- Implantação, parametrização e ativação dos módulos
- Capacitação e treinamentos
- Migração segura de dados legados
- Manutenção corretiva, evolutiva, preventiva e legal durante toda a vigência contratual

Esta solução integrada permitirá ao Município de Luziânia avançar significativamente na digitalização de seus serviços públicos, mantendo a robustez dos sistemas administrativos existentes e proporcionando uma experiência digital de qualidade aos cidadãos e servidores públicos.

2. DESCRIÇÃO DAS HIPÓTESES PARA SOLUÇÃO DA NECESSIDADE

Para o atendimento da necessidade de implementação de Plataforma Digital Integrada para Gestão Cidadã e Administrativa Municipal, a Secretaria Municipal de Luziânia conduziu análise técnica e econômica das seguintes alternativas:

2.1 HIPÓTESES IDENTIFICADAS

2.1.1 Hipótese A: Desenvolvimento Interno

Identificação e remanejamento de profissionais qualificados do quadro da Prefeitura para desenvolvimento interno da solução tecnológica.



2.1.2 Hipótese B: Contratação de Pessoal Especializado

Nomeação de profissionais qualificados através de Decreto Municipal para composição de equipe interna de desenvolvimento.

2.1.3 Hipótese C: Contratação de Solução Especializada (SaaS)

Terceirização do serviço mediante contratação de empresa especializada em soluções tecnológicas integradas na modalidade Software as a Service.

2.2 Critérios de Avaliação

A análise das hipóteses considerou os seguintes critérios:

- Viabilidade técnica e complexidade da solução demandada
- Disponibilidade de recursos humanos qualificados
- Impacto financeiro no orçamento municipal
- Conformidade legal com limites de despesa de pessoal
- Prazo de implementação e time-to-market
- Capacidade de manutenção e evolução tecnológica
- Gestão de riscos operacionais e tecnológicos

2.3 Análise Detalhada das Hipóteses

2.3.1 Análise da Hipótese A: Desenvolvimento Interno

Aspectos Técnicos:

- A solução demandada requer expertise em arquitetura SaaS, desenvolvimento web responsivo, aplicativos móveis, APIs, integração de sistemas e segurança da informação
- Necessidade de conhecimentos especializados em gestão de infraestrutura em nuvem, DevOps e manutenção 24/7
- Complexidade técnica incompatível com o perfil generalista dos servidores atuais

Aspectos de Recursos Humanos:

- Ausência de profissionais com qualificação técnica específica no quadro atual



- Estrutura organizacional enxuta, sem disponibilidade para remanejamento
- Necessidade de pelo menos 8-12 profissionais especializados para desenvolvimento e manutenção

Aspectos Econômicos:

- Custo elevado de capacitação especializada
- Investimento inicial em infraestrutura tecnológica
- Custos recorrentes de licenças, certificações e atualizações tecnológicas

Conclusão: INVIÁVEL - Falta de recursos humanos qualificados e incompatibilidade com a estrutura administrativa atual.

2.3.2 Análise da Hipótese B: Contratação de Pessoal Especializado

Aspectos Legais e Fiscais: • Atual índice de despesa com pessoal: 41,48% da Receita Corrente Líquida • Política municipal de contenção de gastos com pessoal • Risco de aproximação ao limite prudencial de 51,30% (95% de 54%)

Aspectos Técnicos: • Dificuldade de atração e retenção de profissionais especializados no setor público • Necessidade de concurso público para contratação definitiva • Tempo prolongado para formação de equipe completa

Aspectos Estratégicos: • Dependência de profissionais específicos para continuidade do serviço • Dificuldade de substituição em caso de vacância • Limitações para acompanhar evolução tecnológica acelerada

Conclusão: INVIÁVEL - Incompatível com a política fiscal municipal e limitações do regime público para gestão de tecnologia.

2.3.3 Análise da Hipótese C: Contratação de Solução Especializada (SaaS)

Aspectos Técnicos:

- Acesso a tecnologia de ponta desenvolvida por especialistas
- Infraestrutura escalável em nuvem com alta disponibilidade
- Manutenção, atualizações e suporte técnico incluídos • Integração facilitada com sistemas existentes via APIs

Aspectos Econômicos:



- Menor investimento inicial (CAPEX)
- Modelo de pagamento recorrente previsível (OPEX)
- Transferência de riscos tecnológicos para o fornecedor
- Melhor relação custo-benefício considerando complexidade da solução

Aspectos Legais e de Compliance:

- Atendimento automático às exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
- Conformidade com a Lei de Responsabilidade Fiscal (LC nº 101/2000)
- Adequação às normativas do Tesouro Nacional • Garantias contratuais de disponibilidade e segurança

Aspectos Estratégicos:

- Foco da administração nas atividades-fim
- Acesso a portfólio completo de soluções integradas
- Escalabilidade conforme crescimento das demandas
- Evolução tecnológica contínua sem ônus adicional

Conclusão: VIÁVEL E RECOMENDADA - Única alternativa que atende aos requisitos técnicos, legais e econômicos identificados.

2.4. DECISÃO FUNDAMENTADA

Considerando a análise técnica, econômica e legal apresentada, opta-se pela Hipótese C - contratação de solução especializada na modalidade Software as a Service (SaaS), que contempla de forma integrada todos os módulos necessários, incluindo Portal da Transparência, garantindo: • Eficiência administrativa através da digitalização de processos • Cumprimento legal das obrigações de transparência • Sustentabilidade fiscal compatível com a política de pessoal • Qualidade técnica adequada à complexidade da demanda • Gestão de riscos apropriada para solução crítica de governo digital

Esta decisão alinha-se com as melhores práticas de modernização administrativa e transformação digital no setor público, proporcionando solução robusta, escalável e economicamente viável para as necessidades identificadas.



3. APRESENTAR RESULTADOS

A função da Administração Pública é garantir o funcionamento de todos os serviços públicos a fim de satisfazer as necessidades do cidadão. Para que isso se concretize, é essencial a adoção de uma gestão de serviços com o objetivo de reduzir o tempo ocioso dos recursos e espera por parte da população.

O tempo que o servidor gasta no atendimento e no gerenciamento das filas, poderá ser usado para gerar novos serviços, novos procedimentos, buscando sempre o aperfeiçoamento e eficiência da prestação dos serviços. Além disso, evita deslocamento da população até o local de atendimento para solicitar o serviço.

A automatização dos procedimentos de forma externa, como um portal de serviços ao cidadão, permitirá a desburocratização e a realização de serviços de forma totalmente online pelos cidadãos do município de Luziânia, tornando o serviço mais eficiente.

Por ser um recurso mais rápido, a ideia é que inicialmente os atendimentos presenciais tenham uma redução de 30% e conforme a divulgação da nova ferramenta esse número aumente gradativamente.

A implementação dessa ferramenta visa entregar qualidade das atividades e serviços em funcionamento ofertados aos cidadãos e aos próprios servidores públicos, proporcionando acessibilidade, maior agilidade, racionalização e automação dos procedimentos e na entrega de resultados.

Na área da Educação, almeja-se uma gestão integrada de todo o Programa Nacional de Alimentação Escolar – PNAE a nível de Município, hoje gerenciado pela Secretaria Municipal de Educação, permitindo um controle de informações indispensáveis aos trabalhos desta, que resultará na elaboração de planos de ações capazes de garantir uma qualidade na prestação dos serviços de Educação a todos os munícipes.

Neste sentido, a integração e compartilhamento de informações em tempo real não só aumentarão a produtividade dos servidores no atendimento e acompanhamento dos serviços, mas também resultarão em economia de recursos, facilitando a tomada de decisões e fornecendo informações gerenciais para cumprir metas e obrigações legais.

Paralelamente a esses benefícios operacionais, a implantação de um Portal da Transparência integrado ao sistema administrativo permitirá à população acesso direto, rápido e seguro às informações da gestão pública municipal, como receitas, despesas, folha de pagamento, licitações, contratos, convênios, relatórios fiscais, entre outros.



A transparência ativa promovida pela ferramenta resultará em maior controle social, fortalecendo a relação entre governo e sociedade, aumentando a confiança nas ações do Poder Público e contribuindo para o combate à desinformação. O sistema ainda trará ganhos de eficiência ao eliminar rotinas manuais de publicação e atualização de dados, permitindo que a divulgação de informações ocorra de forma automatizada e sincronizada com os demais módulos administrativos.

Com isso, além da melhoria interna na gestão, a Administração Municipal alcança um dos principais pilares da boa governança: a transparência pública efetiva e acessível a todos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Os serviços que serão prestados de forma contínua, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente, assegurando a integridade na prestação do serviço e demais demandas administrativas:

4.1. Requisitos de negócio

I. A solução contratada deverá conter os itens básicos descritos abaixo:

II. Para efeitos dessa contratação, entende-se por aplicação WEB, os sistemas de informática projetados para utilização através de um navegador, por meio da intranet ou internet, de forma ágil e segura, assim como, do uso de aplicativos mobiles (app) para dispositivos portáteis (smartphones, tablets, etc.), sem a necessidade de instalação de ferramentas adicionais e/ou acessórias nas estações de trabalho ou lado cliente da aplicação (em equipamentos da contratante ou do contribuinte/cidadão).

III. Para garantir uma integração completa entre os módulos da aplicação e o software de gestão pública adotado por esta municipalidade, é imprescindível que a aplicação utilize uma linguagem compatível, operando em uma plataforma unificada, além de considerar outras questões administrativas, como padronização e facilitação de implementações e implantações conforme exigido.

IV. Não serão aceitos sistemas de plataforma desktop operando por meio de "emulador" em navegadores WEB.

V. O software deverá permitir a uniformização e padronização de todos os processos internos, atendendo a todas as rotinas e funções necessárias para a gestão moderna e eficiente dos Processos Administrativos.

VI. A plataforma deverá atender aos critérios gerais especificados na Tabela:



ITEM	DESCRIÇÃO
01	Possuir interface interativa e intuitiva;



ITEM	DESCRIÇÃO
02	Ter acesso 100% Web, responsivo e aplicação de Designer UX (User Experience ou "Experiência do Usuário"), não podendo ser via Terminal Service, nem com instalação Desktop e serem desenvolvidas em linguagem web (Java, PHP, Java Script ou outra), para operação através da internet em navegadores (Firefox, Chrome e Microsoft Edge, etc.);
03	Estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - Lei nº 13.709/2018, que regula as atividades de tratamento de dados pessoais;
04	Deverá dispor do cadastro dos usuários que tenham interesse em utilizar os serviços ofertados pelo aplicativo, contendo os dados básicos para a atualização cadastral de pessoa física e jurídica do município, como: NOME, CPF, EMAIL, TELEFONE;
05	Deverá apresentar o termo de uso do sistema, termo de responsabilidade do usuário, termo de confidencialidade dos dados contidos no sistema atendendo à LGPD;
06	Validar senha com acesso ao usuário por e-mail ou nome de usuário e recuperação de senha por e-mail;
07	Integrar de rotinas e consultas de processos com Governo do Estado e Governo Federal;
08	Permitir a personalização de campos e estrutura para atender mudanças em legislações municipais, estaduais e federais;
09	Possuir ambiente administrativo com auditoria de ações por usuário, controle dos usuários e permissões de acesso, administração de recuperação de senha por e-mail;
10	Estar disponível para realização do download nas principais lojas de distribuição de aplicativos: IOS e ANDROID;
11	Integrar-se como os sistemas de gestão utilizados pelo município para que haja a atualização das informações em tempo real;
12	Permitir o upload do Certificado A1 ICP Brasil, individual, como opcional, para os usuários efetuarem login e assinatura através de certificado digital público pelo sistema;
13	Possuir funcionalidades baseadas no conceito de transações mantendo a integridade dos dados em caso de falha de software;
14	Comportar o trabalho simultâneo de todos os usuários de todos os Órgãos / Departamentos / Setores / usuários;
15	Ser baseado em Banco de Dados Relacional, padrão SQL, utilizando SGBD de código livre sem ônus de licenciamento;
16	Possuir um gerenciador de banco de dados dentro da aplicação, onde é possível executar quaisquer comandos SQL, desde que o usuário possua permissão, sendo todos os comandos gravados em auditoria e enviados por e-mail ao Administrador do banco de dados, O gerenciador deve possuir ferramenta de auxílio ao usuário para criação de query;
17	Permitir o bloqueio de acesso de usuários através da geolocalização com raio



ITEM	DESCRIÇÃO
	de distância parametrizável;
18	Possuir auditoria sobre o usuário, processo e documentos: login, data, hora, tramitação, IP de acesso, geolocalização, visualização do documento, download do documento;
19	Realizar geolocalização em assinaturas eletrônicas.
20	Propiciar que os diversos setores da entidade usuária possam manter e consultar as mesmas tabelas (usuários, ruas, bancos, contas contábeis, pessoas e outras), tornando-as de uso comum (uso compartilhado), evitando a duplicidade de tabelas com conteúdo similar em diferentes setores de cada entidade, respeitadas as permissões e acessos definidos para cada usuário;
21	Possuir interface gráfica nativa na língua portuguesa com suporte para utilização de mouse;
22	Possuir tela de acesso principal e funcionalidades de navegação padronizadas para todos os sistemas.
23	Permitir que o usuário possa abrir/visualizar várias telas simultaneamente dentro do mesmo módulo, em abas diferentes do mesmo navegador, sem que seja necessário realizar o login novamente, aproveitando assim a mesma sessão para todas as abas;
24	Permitir que o sistema seja acessado com uma única senha por usuário, de forma que, ao cadastrar um usuário, este registro permita acesso a quaisquer funcionalidades do sistema a que o usuário tenha permissão;
25	Permitir a criação de grupos de usuários com perfis específicos, possibilitando a inclusão de diversas funcionalidades, de qualquer área dos sistemas solicitados, e os respectivos acessos desejados para cada usuário, definindo alterações, exclusões e visualizações. Todas as alterações realizadas nas características do grupo devem ser automaticamente replicadas a todos os seus integrantes;
26	Possibilitar, em todas as telas, níveis de permissão para salvar e excluir com "DUPLA CUSTÓDIA", onde um usuário supervisor deverá autorizar a ação através de senha;
27	Propiciar a identificação das principais operações de manutenção de informações realizadas por cada usuário, com clara identificação da função executada, data e hora de operação;
28	Permitir a sua operabilidade com ou sem uso do mouse (habilitação das teclas "enter" ou "tab"), nas telas de cadastro, processos, relatórios, e etc.;
29	Possuir total aderência à legislação federal, estadual e municipal, exigindo-se da contratada o compromisso de imediata adequação no caso de possíveis alterações da norma;
30	Possibilitar que o usuário acesse as funcionalidades permitidas a partir de qualquer terminal da rede;
31	Propiciar exportação de relatórios para os padrões "PDF", "HTML", "DOC", "XLS", "CSV", "ODT", "ODS" e "TXT" em todas as telas;



ITEM	DESCRIÇÃO
32	Propiciar e protocolar petições e requerimentos no Órgão com assinatura digital com e-CPF e e-CNPJ;
33	Permitir que usuários que possuam permissão, possam modificar relatórios do sistema, e que esses possam ser compartilhados para uso de outros usuários que tenham interesse e acesso as modificações criadas;
34	Possibilitar em qualquer tela de pesquisa remover colunas da listagem de forma a facilitar a visualização dos dados para o usuário;
35	Possibilitar configurar as telas mais utilizadas, de forma que o usuário informe as telas que ele mais utiliza, essas telas devem ficar em um menu específico para as telas mais utilizadas por usuário;
36	Possibilitar a visualização das diversas conexões que estão abertas no sistema, informando no mínimo: o usuário conectado, o tempo de conexão, a estação conectada e a tarefa que está sendo executada no momento, devendo ser possível desconectar um usuário e ou todos se necessário;
37	Auditar toda impressão de relatório, salvando os filtros e o PDF gerado. A auditoria deve estar disponível para visualização em cada tela de impressão de relatório;
38	Permitir o envio de mensagens pelo sistema aos usuários sendo obrigatória a confirmação de leitura;
39	Possuir teste de consistência dos dados de entrada (validade de datas, CPF, CNPJ), minimizando as possibilidades de erros cometidas pelos usuários;
40	Ser compatível com Unix, como Linux, FreeBSD, OpenBSD, NetBSD, MacOS X, Solaris, HP UX, AIX, BeOS, entre outros;
41	Possibilitar que todos os usuários do sistema possam realizar a mudança de tema (cor) do sistema como um todo;
42	Cumprir as exigências da legislação em vigor em todas as funcionalidades do sistema disponibilizado para todas as áreas contempladas neste termo,
43	Possibilitar que todos os dados formem uma única para que possam ser disponibilizados em tempo real.

VII. A aplicação deverá possuir caráter definitivo, sem fatores conhecidos que possam implicar a descontinuidade ou substituição da demanda, a não ser por evolução tecnológica ou fatores relacionados a riscos do fornecedor.

4.2. Requisitos de capacitação

I. Será necessário treinamento aos servidores que atuarão com a aplicação.

II. O treinamento básico na operação do software será realizado presencialmente, nas dependências da contratante, com carga horária de 8 (oito) horas cada treinamento, possibilitando até 10 (dez) participantes por turma, que devera o abordar as informações necessárias para operação do sistema.



III. Estes treinamentos destinam-se preferencialmente aos usuários que utilizarão o software para protocolizar, instruir, tramitar e consultar processos eletrônicos;

IV. A contratante disponibilizará o espaço, móveis, equipamentos e acesso à internet para a realização do treinamento;

V. A contratada será responsável pelas despesas com traslado, hospedagem e alimentação dos profissionais que ministrarão o treinamento;

VI. Para a realização do treinamento, a contratada deverá entregar material didático impresso, elaborado com o conteúdo a ser aplicado, em número compatível com o de participantes e fornecer cópia em formato digital.

4.3. Requisitos legais

I. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa Conjunta nº 001/2020, alterada pela IN 002/2022, ao Decreto Municipal nº 163/2022 e Decreto nº 325/2023, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis ao presente procedimento de contratação.

4.4. Requisitos de manutenção

I. Durante a vigência contratual do serviço de fornecimento de software, é dever da contratada executar os seguintes serviços continuamente:

a) **Serviço de manutenção corretiva:** A contratada deverá realizar alterações no sistema afim de corrigir problemas relacionados à performance, usabilidade, funcionalidade e acesso, além de mudanças para se enquadrar nos requisitos funcionais e não funcionais descritos. Uma vez diagnosticado e informado, a contratada tem até 5 dias úteis para realizar as correções necessárias a fim de sanar o problema;

b) **Serviço de manutenção preventiva:** Visando a segurança dos dados, a contratada deverá realizar modificações no sistema afim de corrigir potenciais problemas e fragilidades;

c) **Serviço de manutenção legal:** A contratada deverá realizar alterações no sistema afim de se adequar às alterações na legislação federal, estadual ou em normas legais de órgãos de controle externo.

II. A contratada deverá fornecer a atualização automática do sistema sempre que houver uma nova versão.



4.5. Requisitos temporais

- I. O suporte de toda a plataforma fica por conta da contratada.
- II. A licença do software contratado, bem como sua chave de ativação, deve ser disponibilizada em até 05 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por igual período desde que justificado pela contratada e autorizado pela contratante.

4.6. Requisitos de segurança da informação e privacidade

- I. A contratada deverá manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que venham a ser fornecidos ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.
- II. A contratada deverá assegurar que possui total conhecimento da lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e que em toda sua prestação de serviço respeitará o regramento nela preconizado, especialmente quando algum preposto eventualmente tiver acesso a informações que contenham dados pessoais.

4.7. Requisitos sociais, ambientais e culturais

- I. A contratação deverá seguir os critérios de sustentabilidade da demanda deverão estar alinhados às diretrizes presentes no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União e normativos correlatos.
- II. A contratada deverá atender às normas de segurança e saúde ocupacional;
- III. Cabe à contratada respeitar as leis de proteção ambiental e de descarte adequado de materiais;
- IV. A contratada deverá fornecer condições adequadas de trabalho para seus funcionários, tais como equipamentos de proteção individual, treinamento e capacitação.

4.8. Requisitos da arquitetura tecnológica

- I. A aplicação proposta deverá apresentar uma interface gráfica, sendo projetada e desenvolvida para rodar em ambiente web.
- II. O sistema deverá ser operável através dos principais navegadores, tais como: Internet Explorer (versão 11 ou superior), Firefox (versão 70 ou superior), Chrome (versão 70 ou superior), Microsoft Edge (versão 80 ou superior);



- III. Os módulos que compõem o sistema devem aplicar, em suas funcionalidades, a legislação vigente (Leis, decretos, normativas etc.), federais, estaduais e municipais, adequando-as sempre que for preciso;
- IV. A arquitetura do software deverá seguir o modelo cliente/servidor, operando sob o paradigma de multiusuários (mais de um usuário acessando o sistema ao mesmo tempo), contando com duas ou mais camadas.
- V. O acesso de usuários simultâneos deverá ser ilimitado, sem necessidade de aquisição de novas licenças ao cadastrar mais usuários;
- VI. O sistema deverá contar com integração total entre seus módulos, garantindo que todos os usuários, dependendo do nível e permissões, alimentem e consultem uma única base de dados, garantindo também a possibilidade de cruzamento de informações entre os módulos da solução proposta;
- VII. O sistema deverá ser estruturado de forma que seja evitada a redundância entre as tabelas dispostas no banco de dados, exceto quando houver a replicação de informações em outros ambientes;
- VIII. O tráfego de dados entre o client-side e o server-side deverá consumir a menor banda de internet possível para execução das atividades do usuário, buscando que, na maior parte dos casos, apenas conteúdo no formato XML ou JSON seja retornado pelo servidor, para que a interpretação e apresentação fique por conta da camada Front-End;
- IX. O acesso ao sistema deverá ser feito a partir de um único domínio, evitando que o usuário fique alternando entre endereços web. Tal domínio deverá pertencer à empresa contratada, porém, ser de uso exclusivo da contratante;
- X. Por questões de compatibilidade, performance, usabilidade, segurança e integridade dos dados, é vedado o uso de runtimes e plugins que comprometam a segurança ou a experiência do usuário, exceto quando houver necessidade comprovada de tais recursos para intermediar o acesso a dispositivos específicos (como impressoras e leitores biométricos) ou com aplicativos da estação cliente (como programas para leitura de PDF, ou programas da linha Office).
- XI. Não é permitida a integração baseada em tecnologias obsoletas ou de segurança questionável, devendo a solução utilizar padrões modernos de desenvolvimento web que garantam compatibilidade com navegadores atuais e futuras atualizações de segurança.
- XII. O servidor e o banco de dados deverão ser alocados em Data Center remoto, devendo seguir as especificações descritas neste instrumento.



4.9. Requisitos de implantação

I. O serviço de implantação compreenderá a migração de dados de software utilizado pelos órgãos da administração pública para arquivamento eletrônico de documentos e de processo eletrônico.

II. O prazo para conclusão dos serviços de implantação dos módulos, será de 30 (trinta) dias contados a partir da emissão da ordem de serviços.

III. A conversão e o aproveitamento de todos os dados cadastrais e informações dos sistemas em uso são de responsabilidade da contratada, com disponibilização dos mesmos pela contratante. Esta etapa compreende a importação, reorganização e reestruturação dos dados existentes nos sistemas em uso, visando permitir a utilização plena destas informações, tendo assim um prazo máximo de 30 (trinta) dias, para realizar a conversão.

IV. O trabalho operacional de levantamento dos dados cadastrais que forem necessários à implantação efetiva dos sistemas será de responsabilidade da contratante em conjunto com o suporte da contratada.

V. A migração e o aproveitamento de dados históricos e cadastrais informatizados da contratante, até a data de execução desta fase são de responsabilidade da contratada.

VI. A contratada deverá providenciar a conversão de dados existentes para os formatos exigidos pelos módulos licitados mantendo a integridade e segurança dos dados.

VII. A contratada, receberá da contratante o banco de dados existente, e a contratada, será responsável pela conversão dos dados para o novo sistema.

VIII. A contratante não fornecerá as estruturas dos dados a serem convertidos, onde caberá à contratada realizar engenharia reversa para obter os dados a partir das bases atuais que são utilizadas. Esses dados são disponibilizados após a assinatura de contrato ou a critério da contratante.

IX. Efetuada a migração e consistência dos dados importados, as informações deverão ser homologadas pela contratante, através dos departamentos responsáveis pelos dados atuais dos Módulos.

X. A contratada deverá disponibilizar no mínimo por 30 (trinta) dias após a implantação, 2 (dois) técnicos, não necessário ser in-loco, estes preferencialmente que participaram da conversão da base, para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema, sob pena de aplicação de penalidade.



XI. A contratada deverá emitir um relatório final em formato digital, evidenciando possíveis inconsistências, erros de conversão na migração dos dados, adequações executadas e todos detalhes pertinentes ao processo para consulta futura da documentação.

XII. O prazo para conclusão dos serviços de migração de dados será de 30 (trinta) dias contados a partir da emissão da ordem de serviços.

4.10. Requisitos de suporte

I. O suporte de toda a plataforma fica por conta da contratada.

II. A contratada deverá oferecer um suporte local com no mínimo 4 funcionários, por um período de 8 horas diárias, perfazendo 40 horas semanais, para sustentação e suporte da aplicação.

III. O prazo de horas semanais deverá ser de acordo com o determinado pela contratante, sendo facultado os dias de feriados municipais e nacionais, incluindo motivos de força maior.

IV. A contratada deverá oferecer Suporte HelpDesk 24 horas com tempo de resposta de até 5 minutos. Tal exigência visa atender da melhor forma toda a demanda dos usuários que não podem ser prejudicados.

V. A contratada ainda se obriga a alterar os softwares, durante a vigência do contrato, com relação às variáveis normalmente alteradas por legislação, ou quaisquer outras causas externas que decorram de determinação governamental, desde que, em tempo hábil, a contratante comunique, por escrito, à contratada, da necessidade de tais atualizações, assim como envie à mesma a legislação que servirá de base às atualizações eventualmente solicitadas.

VI. Durante o período de vigência do contrato, todas as adaptações que forem implantadas deverão ser precedidas de treinamento e capacitação necessários ao bom uso das ferramentas. Sendo estes treinamentos poderão ser facultados às ferramentas de Webinar, seminário online em vídeo, gravado ou ao vivo com interação em chat ou vídeo.

4.11. Requisitos de experiência profissional

I. Os serviços de manutenção e suporte deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados no produto em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

II. Para maior segurança na contratação do serviço de fornecimento de software, é obrigatório que a contratada apresente os seguintes documentos, visando garantir que a empresa tem aptidão e experiência mínima anterior:



a) Atestado ou declaração de capacidade técnica (expedido por entidade pública ou privada), comprovando que a empresa implantou e mantém/manteve com sucesso um sistema em área igual ou semelhante a que está sendo contratada;

b) Declaração de que, durante a vigência contratual, a contratada disporá de todos os recursos humanos, operacionais, espaciais, técnicos e de hardware necessários para a execução dos serviços contratados, garantindo que não haverá nenhuma interrupção no fornecimento dos serviços por falta de qualquer um dos recursos mencionados;

III. Os documentos para garantia de aptidão técnica supracitados deverão estar em nome da contratada, com indicação clara do número de CNPJ.

4.12. Requisitos de gerenciamento de solicitação

I. A aplicação deve:

- Permitir que o usuário tenha acesso às solicitações cadastradas pelo seu perfil. • Permitir que o gestor gerencie o fluxo de solicitações cadastradas pelos usuários e encaminhe para cada departamento responsável.
- Indicar na tela de gerenciamento os status do andamento da solicitação, sendo elas: a) Em análise; b) Em andamento; c) Aguardando retorno; d) Concluída.
- Disponibilizar opção de despacho na solicitação deixando por meio de parametrização a informação ao cidadão.
- Possibilitar que o usuário seja informado a cada novo status da solicitação.
- A tela deverá atender as necessidades das rotinas administrativas de cada órgão.
- Realizar o cadastro do fluxograma organizacional do município.
- Deverá informar o tempo de abertura do processo, para que cada departamento controle o prazo de atendimento da solicitação.
- Auditoria para cada cadastro e andamento de processos.

4.13. Requisitos de SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

I. A contratada deverá oferecer suporte 24 horas de forma online e atendimento no local determinado pela gestão das 08:00 às 18:00.

II. O atendimento online fica sob responsabilidade do prestador de serviço locador da plataforma.



III. Deverá atender aos chamados (tickets) pelos canais de suporte 24 horas, sendo eles:

- Call Center
- Aplicativos de mensagens Instantâneas: WhatsApp, Telegram, E-mail

4.14. Requisitos de confidencialidade:

I. Das informações tecnológicas e confidenciais:

• Toda informação disponibilizada a contratada, em razão do desempenho de suas funções e atividades, cujo objeto é locação e manutenção de software aplicativo (app) em plataforma webservice, para integração dos serviços públicos à população e aos servidores de Luziânia de forma eletrônica para atender o Município de Luziânia, o qual regula a proteção dos dados.

• As demais informações confidenciais, incluindo, dentre outras, todas e quaisquer informações orais e/ou escritas, transmitidas e/ou divulgadas pela contratada, será confidencial, restrita e de propriedade desta.

• Informações confidenciais e tecnológicas devem significar, sem se limitar, toda e qualquer informação, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, planos de negócios, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres, pesquisas, códigos, transmitida pela contratante a contratada.

II. Do uso:

A contratada responsável pela prestação do serviço concorda em usar as informações confidenciais e tecnológicas recebidas da contratante como propósito restrito de se fazer cumprir o estabelecido e acordado no Contrato de Prestação de Serviço.

III. Da não divulgação

A contratada, responsável pela prestação do serviço, de posse da informação confidencial, somente poderá usá-la para o propósito estabelecido no item 2 acima, e zelar para que tais informações confidenciais e tecnológicas não sejam e qualquer forma divulgadas ou reveladas a terceiros, utilizando-se, no mínimo, do mesmo zelo e cuidado que dispensa às suas próprias informações confidenciais.

IV. Das cópias

A contratada responsável pela prestação do serviço que receber informação confidencial e tecnológica fica desde já proibido de produzir cópias, ou back-up sem



licença da empresa, por qualquer meio ou forma, de qualquer dos documentos a ele fornecidos ou documentos que tenham chegado a seu conhecimento em virtude do objeto contratual, além daquelas imprescindíveis ao desenvolvimento de seu trabalho, considerado que todas sejam informações confidenciais.

V. Da propriedade

Toda informação confidencial e tecnológica permanecerá sendo de propriedade da parte revelar a informação confidencial, somente podendo ser usada pela parte receptora para os fins de execução do contrato. • Tais informações confidenciais e tecnológicas, incluídas as cópias realizadas, serão retomadas à parte reveladora, ou então destruídas pela parte receptora, tão logo que tenha terminado o prazo do contrato de prestação de serviço, ou necessidade de seu uso pela parte receptora ou tenha sido solicitada pela parte reveladora e, em qualquer caso, na hipótese de término da vigência do contrato.

VI. Da responsabilidade

A contratada responsável pela prestação do serviço que receber informação confidencial e tecnológica se obriga:

- a) Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações confidenciais, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objeto referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o seu uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha tido acesso a elas.
- b) Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, a divulgação ou a utilização de informações confidenciais e tecnológicas.
- c) Restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver as informações confidenciais e tecnológicas à parte reveladora, sempre que esta as solicitar ou sempre que as informações confidenciais e tecnológicas deixarem de ser necessárias, e não guardar para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

VII. Da violação

A contratada responsável pela prestação do serviço que recebe e tem conhecimento de informação confidencial, reconhece e aceita que, na hipótese de violação de quaisquer das cláusulas deste Termo, estará sujeito as sanções e penalidades legais, conforme Lei 9.609 de 1998 e seus respectivos incisos e parágrafos, que dispõe sobre as infrações e penalidades a proteção do programa de computador, o art.195 e incisos da Lei 9.279 de 1996, que regula a concorrência desleal, sem prejuízo das perdas e danos que der causa, estas estimadas pela empresa, inclusive



as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civis e criminais respectivas.

VIII. Do prazo

Fica ciente a contratada responsável pela prestação do serviço que receber informação confidencial e tecnológica decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante todo o contrato de prestação de serviço e permanecerá em vigor pelo tempo que for resguardado a propriedade intelectual das informações.

5. PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES

O objeto deverá ser incluído no Plano de Contratações Anual de 2025. A contratação pretendida encontra-se alinhada aos planos de governança instituídos pela Prefeitura Municipal de Luziânia.

6. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E MÓDULOS DA SOLUÇÃO

O objeto deste estudo preliminar consiste na contratação de **Plataforma Digital Integrada para Gestão Cidadã e Administrativa Municipal** na modalidade Software as a Service (SaaS), estruturada da seguinte forma:

6.1 Itens da Contratação

ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	-	Implantação de Plataforma Digital Integrada	Serviço	01
2	-	Locação mensal de Plataforma SaaS	Mês	12

6.2 Módulos Funcionais da Plataforma

A plataforma integrada deverá contemplar **30 (trinta) módulos funcionais** distribuídos entre atendimento ao cidadão e gestão administrativa:

Nº	Nome do Módulo	Perfil de Uso	Classificação Funcional
1	Central de Benefícios Tributários e Cidadania Fiscal	Cidadão	Atendimento digital tributário
2	Solicitação de Licenças e Vistorias Urbanas	Cidadão	Licenciamento urbano digital
3	Painel Digital de Assistência Social	Cidadão	Programas sociais e benefícios
4	Central de Certidões Digitais	Cidadão	Emissão de documentos eletrônicos
5	Canal de Fiscalização Cidadã e	Cidadão	Participação e fiscalização



Nº	Nome do Módulo	Perfil de Uso	Classificação Funcional
	Denúncias		social
6	Portal de Empregabilidade Municipal	Cidadão	Gestão de oportunidades de emprego
7	Gabinete Aberto – Agenda Pública do Executivo	Cidadão	Transparência e agenda institucional
8	Central de Pagamento Multicanal	Cidadão	Emissão de guias e meios de pagamento
9	Gestão Digital de Serviços Urbanos	Cidadão	Solicitação e acompanhamento de serviços
10	Sistema ITBI Eletrônico	Cidadão	Tramitação digital de ITBI
11	Licenciamento Ambiental Responsivo	Cidadão	Licenciamento e controle ambiental
12	Portal do Servidor – Gestão Funcional	Servidor	Gestão de informações funcionais
13	Obra Legal – Regularização Urbana Cidadã	Cidadão	Regularização fundiária e edilícia
14	Sistema de Mobilidade e Trânsito Cidadão	Cidadão	Gestão de trânsito e mobilidade
15	Junta Médica Digital e Saúde do Servidor	Servidor	Afastamentos e perícias médicas
16	Painel da Transparência Cidadã	Cidadão	Transparência ativa
17	Ouvidoria Inteligente e Carta de Serviços	Cidadão	Atendimento e controle social
18	Portal Web Institucional	Cidadão	Comunicação institucional
19	Sistema Pró-Moradia Digital	Cidadão	Gestão de habitação popular
20	Gestão de Convênios Públicos	Servidor	Acompanhamento de convênios
21	Junta Militar Digital	Cidadão	Atendimento à Junta de Serviço Militar
22	Governança Contratual e Acompanhamento de Contratos	Servidor	Monitoramento de contratos administrativos
23	Planejamento Estratégico Municipal	Servidor	Gestão de metas e indicadores
24	Cidadão+ – Painel Integrado de Serviços Municipais	Cidadão	Personalização da experiência digital pública
25	Participa Cidadão – Consulta e Participação Pública	Cidadão	Participação digital e governança colaborativa
26	Minha Cidade em Tempo Real	Cidadão	Geovisualização de obras e execuções públicas
27	Atendimento Digital Inteligente	Cidadão	Atendimento com IA e automação multicanal
28	Luziânia Sustentável – Gestão	Cidadão	Cidadania ambiental e



Nº	Nome do Módulo	Perfil de Uso	Classificação Funcional
	Ambiental Cidadã		mapeamento ecológico
29	Painel do Servidor	Servidor	Indicadores de desempenho e autogestão
30	Alerta Bairro	Cidadão	Indicadores territoriais e zeladoria urbana

7. JUSTIFICATIVA DE PARCELAMENTO

O objeto da demanda é indivisível, não haverá possibilidade de parcelamento do objeto. A prestação de serviços deverá ser realizada por um único fornecedor.

A presente contratação visa à obtenção de solução tecnológica integrada que atenda, de forma unificada, às necessidades de gestão administrativa interna e de transparência pública da Prefeitura Municipal de Luziânia-GO.

A integração entre os módulos de virtualização de processos e de Portal da Transparência é tecnicamente justificável e vantajosa pelas seguintes razões:

- Eliminação de retrabalho e duplicidade de informações: os dados inseridos nos sistemas de gestão administrativa alimentarão diretamente o Portal da Transparência, evitando erros, atrasos e inconsistências;
- Atendimento automático à legislação vigente: a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), a Lei de Responsabilidade Fiscal (LC nº 101/2000) e demais normativos exigem publicação de dados em tempo hábil, o que é garantido por um sistema com integração nativa;
- Redução de custos operacionais e contratuais: a contratação unificada gera economia com manutenção, treinamento, suporte e gerenciamento de fornecedores;
- Facilidade de implantação e suporte técnico: um único fornecedor para todos os módulos garante padronização, integração mais eficaz e melhor acompanhamento da execução contratual;
- Interoperabilidade entre áreas da administração pública municipal, promovendo maior eficiência na gestão dos recursos públicos e melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Diante desse cenário, justifica-se a contratação de solução tecnológica única e integrada, por meio de lote único, assegurando uniformidade tecnológica, plena integração funcional e atendimento simultâneo das demandas de gestão administrativa e de transparência pública.

8. IDENTIFICAÇÃO DE CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Esta contratação não se vincula diretamente a outras contratações e/ou aquisições.



9. PROVA DE CONCEITO

A prova de conceito é a implementação de um modelo prático, em menor escala e aproveitando experiências anteriores, capaz de comprovar a capacidade de entrega da empresa melhor colocada na fase de lances, conforme definições do contratante, e especificações declaradas pelo licitante.

Conforme art. 17, § 3º da Lei 14.133/2021, para resguardo do excepcional interesse público, evitando transtornos e prejuízos causados por uma aquisição que não atenda às necessidades da Administração Pública, logo após a fase de lances da sessão do Pregão, antes de realizar a habilitação do vencedor, deverá ser realizada sessão visando avaliar o sistema ofertado pela proponente e se este atende aos requisitos de sistema requeridos para atender as necessidades da contratante;

A prova se comporá de uma lista de checagem para fins de comprovação de atendimento a, pelo menos, 90% (noventa por cento) das especificações e funcionalidades de cada módulo e Requisito definidos neste Estudo Técnico Preliminar.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

A Unidade Requisitante deverá compor Comissão Técnica para acompanhar a realização do certame e aplicar a Prova de Conceito (PoC).

A Divisão de Ciência e Tecnologia deverá revisar toda a documentação preliminar afim de se evitar vícios e riscos à contratação.

Após a contratação da prestação do serviço e implantação do aplicativo, o fornecedor deverá realizar a capacitação dos servidores que irão atuar diretamente com o sistema e a Divisão de Ciência e Tecnologia deverá elaborar um cronograma com todas as ações que serão executadas por parte da contratada, antes de disponibilizar o serviço para o público.

O cronograma deverá ser juntado ao processo e esta atuação prévia deve ser incluída no Mapa de Riscos como um fator de risco ao sucesso da contratação caso não seja implementada a tempo.

Não será necessária a adequação do ambiente da prefeitura para que a contratação surta seus efeitos.

11. DESCRIÇÃO DOS POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

A transformação digital aplicada à gestão pública representa não apenas um avanço em termos de eficiência administrativa, mas também uma importante ferramenta de mitigação de impactos ambientais, promovendo práticas sustentáveis no âmbito da Administração Pública.



A adoção de soluções tecnológicas, como a virtualização de processos administrativos e a oferta de serviços digitais ao cidadão por meio de plataforma web, contribui diretamente para:

- Redução expressiva no consumo de papel, ao substituir trâmites físicos por fluxos digitais documentais;
- Diminuição da geração de resíduos sólidos relacionados a impressões, arquivos físicos e materiais administrativos;
- Redução das emissões de gases poluentes, ao minimizar deslocamentos presenciais de servidores e cidadãos para protocolar documentos ou acessar informações públicas;
- Otimização do uso de recursos naturais e energéticos, ao digitalizar rotinas administrativas, evitando o uso desnecessário de equipamentos, iluminação e climatização de espaços destinados exclusivamente a atendimento físico.

Tais medidas reforçam o compromisso da Administração Pública com os princípios da sustentabilidade e eficiência, conforme previsto no art. 5º, inciso XII, da Lei nº 14.133/2021, que impõe a observância de critérios ambientais nas contratações públicas.

Dessa forma, a presente contratação deverá observar os critérios de sustentabilidade aplicáveis à demanda, especialmente os definidos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União, bem como em normativos correlatos da esfera federal, estadual e municipal.

A solução a ser contratada deverá priorizar meios digitais que favoreçam a minimização do impacto ambiental de rotinas administrativas, promovendo, assim, ações compatíveis com a Agenda 2030 da ONU, em especial os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) nº 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis), nº 12 (Consumo e Produção Responsáveis) e nº 13 (Ação Contra a Mudança Global do Clima).

12. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Diante do exposto no presente estudo técnico preliminar, declara-se que a contratação é viável, necessária e adequada a municipalidade. Além disso, convém ressaltar que o mercado já dispõe de um número razoável de fornecedores capazes de oferecer a solução apontada.



Luziânia, 20 de agosto de 2025.

Carlos Antônio de Oliveira
Divisão de Ciência e Tecnologia
Diretor
Matricula 6621