TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do Objeto

1.1.1. Registro de preços para contratação de empresa especializada para fornecimento de Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, composta por 9 (nove) módulos integrados — Canal WhatsApp com IA Generativa; Painel do Parlamentar; Portal de Serviços Legislativos; Comunicação Ativa e Disparos; Dashboard Analítico em Tempo Real; Plataforma Web Municipalista; Área das Comissões Parlamentares; Streaming Legislativo; e App Cidadão com Inteligência Artificial; na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo implantação, customização, sustentação, suporte técnico, manutenção evolutiva e corretiva, hospedagem em nuvem, treinamento e horas técnicas, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e demais peças do processo nº 8418-01.00/26-3.

Quadro-resumo do objeto da contratação:

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade
1	Canal WhatsApp com IA Generativa	Módulo	1
2	Painel do Parlamentar	Módulo	1
3	Portal de Serviços Legislativos	Módulo	1
4	Comunicação Ativa e Disparos	Módulo	1
5	Dashboard Analítico em Tempo Real	Módulo	1
6	Plataforma Web Municipalista	Módulo	1
7	Área das Comissões Parlamentares	Módulo	1
8	Streaming Legislativo	Módulo	1
9	App Cidadão com Inteligência Artificial	Módulo	1

10	Banco de Horas Técnicas — Novas Funcionalidades e Evolução	Hora Técnica	20.000 (24 meses)

1.1.2. O detalhamento pormenorizado do objeto — especificações técnicas dos 9 módulos, requisitos transversais e quantitativos — consta da Item 1.2. (Especificações Técnicas do Objeto) deste Termo de Referência, cujos requisitos funcionais e técnicos detalhados por módulo, bem como o resumo consolidado por módulo e a volumetria estimada, passam a constar do Anexo IV.

1.1.3. A opção pelo Sistema de Registro de Preços se justifica pela incerteza quanto à demanda efetiva de implantação e utilização de cada um dos 9 (nove) módulos ao longo da vigência da Ata — em especial quanto ao volume da Franquia de Disparos WhatsApp (Item 02) —, permitindo à ALRS contratar de forma gradual e modular, conforme a necessidade e a priorização institucional, mediante ordens de fornecimento individualizadas por módulo, precedidas de fase de diagnóstico técnico e de validação, pela ALRS, dos fluxos operacionais e da arquitetura de integração de cada módulo, nos termos da Item 18.1, sem obrigatoriedade de contratação simultânea da totalidade dos módulos registrados, nos termos dos arts. 82 a 86 da Lei Federal nº 14.133/2021. Fica a exclusivo critério da ALRS determinar as quantidades e o momento das contratações, devendo as mesmas ocorrerem através da celebração de instrumento contratual.

1.1.4. Não obstante a contratação gradual e modular referida no parágrafo anterior, o objeto não admite repartição entre mais de um fornecedor: a totalidade dos 9 (nove) módulos, bem como o banco de horas técnicas, ainda que contratados em momentos distintos, deverá ser obrigatoriamente fornecida por uma única empresa vencedora do certame licitatório, dada a necessidade de integração técnica unificada entre módulos interdependentes, consoante detalhado no item 18 (Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor).

1.1.5. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme o Decreto Federal nº 10.818, de 27 de setembro de 2021, cujos parâmetros são observados pela ALRS enquanto a Mesa Diretora não dispuser de forma diferente.

1.1.6. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura das partes, cuja eficácia é condicionada à publicação de sua respectiva súmula no PNCP — Portal Nacional de Contratações Públicas —, podendo ser prorrogada por igual período, a critério da Administração, desde que comprovado o preço vantajoso, nos termos do art. 84 da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.1.7. Os contratos decorrentes da ARP terão vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura pelas partes, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 (cento e vinte) meses, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, dado o caráter de fornecimento contínuo do objeto (art. 6º, XV, da mesma Lei), decorrente da necessidade permanente de manutenção do canal digital de atendimento e participação cidadã da ALRS.

1.1.8. A escolha de prazo superior a 12 (doze) meses se justifica pela necessidade de amortização dos custos de implantação, parametrização e customização inicial dos 9 módulos, pela preservação da integridade da base de dados de interações já acumulada e pela redução de riscos de descontinuidade do atendimento ao cidadão decorrentes de trocas frequentes de prestador.

1.2. Especificações Técnicas do Objeto (Anexo IV)

1.2.1. Nos termos do art. 25 da Resolução de Mesa nº 2.006/2025, e com vistas a assegurar a necessária precisão técnica exigida para a adequada instrução do presente processo licitatório, apresentam-se a seguir, de forma pormenorizada e segmentada por módulo, as especificações técnicas da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, objeto desta contratação, composta por 9 (nove) módulos integrados e interoperantes entre si, operando sob arquitetura SaaS (Software as a Service) com customização, conforme descrito nos itens subsequentes deste item.

1.2.2. Ressalta-se que as especificações a seguir elencadas constituem o conjunto mínimo de funcionalidades exigidas para o pleno atendimento da necessidade da Assembleia Legislativa, não se admitindo interpretação restritiva que venha a excluir funcionalidades correlatas e essenciais ao funcionamento integrado da solução como um todo, devendo a licitante interpretar cada requisito à luz da finalidade pública que o justifica.

1.2.3. Considerando a natureza evolutiva das plataformas SaaS, bem como as particularidades técnicas identificadas durante a fase de diagnóstico e implantação, poderá ser admitida a substituição de funcionalidades, componentes ou mecanismos específicos previstos neste Termo de Referência por recursos equivalentes ou superiores, desde que mantenham o mesmo dimensionamento técnico, atendam integralmente aos objetivos funcionais pretendidos, não representem redução da capacidade operacional, da segurança, da acessibilidade ou da interoperabilidade da solução e sejam previamente acordados e formalmente aprovados pelas partes.

2. CANAL WHATSAPP COM IA GENERATIVA

O módulo opera o canal oficial de atendimento da ALRS via WhatsApp Business API (Meta), com número institucional verificado e chatbot de inteligência artificial generativa capaz de interpretar linguagem natural. O chatbot mapeia automaticamente a conversa para o formulário de atendimento pertinente, segmenta a demanda por eixo temático, comissão legislativa ou tipo de atendimento, e a encaminha ao setor responsável. Cada solicitação recebe protocolo único, linha do tempo de acompanhamento e deep link de retorno, com histórico individualizado por cidadão. O módulo integra-se aos Módulos 2 (Painel do Parlamentar), 4 (Comunicação Ativa) e 7 (Área das Comissões Parlamentares), compartilhando o mesmo número institucional sem conflito entre atendimento reativo e disparo ativo. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

3. PAINEL DO PARLAMENTAR

O módulo fornece interface individual para os 55 Deputados Estaduais, recebendo e redirecionando automaticamente, por eixo de atuação configurável, as demandas captadas pelos canais digitais da plataforma. Permite o recebimento estruturado de solicitações de indicação de emendas parlamentares, o agendamento de videochamadas com tradução em LIBRAS, a criação de enquetes de participação popular vinculadas a projetos de lei, e o registro de atendimentos presenciais em nome do cidadão por assessores do gabinete. Conta com apoio de inteligência artificial para sinalização automática de demandas prioritárias e painel analítico multidimensional de acompanhamento. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

4. PORTAL DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS

O módulo disponibiliza, em formato de portal web responsivo, os mesmos serviços oferecidos pelo App Cidadão, incluindo busca contextual legislativa apoiada por inteligência artificial, chatbot incorporado ao site institucional vigente sem redirecionamento do usuário, relatos geolocalizados e Canal de Propostas do Cidadão. Integra-se ao portal institucional já existente da ALRS, sem substituí-lo, e disponibiliza API própria para consumo de dados legislativos por terceiros. Contempla ainda cadastramento em audiências públicas, gestão de arquivos e documentos institucionais e central de preferências de notificação sincronizada com o aplicativo móvel. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

5. COMUNICAÇÃO ATIVA E DISPAROS

O módulo viabiliza o envio de comunicações institucionais ativas aos cidadãos e municípios, via WhatsApp e notificações push, incluindo pesquisas de satisfação automatizadas e disparos segmentados por perfil e região, dimensionados para a cobertura estadual. Compartilha o canal oficial de WhatsApp com o Módulo 1, sem conflito entre atendimento reativo e comunicação ativa, e fornece relatórios de entrega e leitura das mensagens enviadas. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

6. DASHBOARD ANALÍTICO EM TEMPO REAL

O módulo consolida, em painel analítico atualizado automaticamente, os principais indicadores de atendimento da plataforma, incluindo índice de satisfação do cidadão, mapa de calor de relatos por município e tema, e navegação analítica multidimensional (drill down/up/across/through), com exportação em PDF e CSV. Conta com apoio de inteligência artificial para identificação automática dos serviços e setores administrativos de maior criticidade, notificando o setor responsável, além de painel consolidado de avaliações de serviços públicos por setor. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

7. PLATAFORMA WEB MUNICIPALISTA

O módulo disponibiliza portal dedicado aos 497 municípios do Rio Grande do Sul, com autenticação por CNPJ da prefeitura, formulário estruturado para solicitações formais à ALRS, acompanhamento de status e notificações por e-mail e WhatsApp. A ALRS controla, por meio de painel de gestão próprio, o cadastro, a ativação e a inativação dos municípios habilitados a interagir com a plataforma, permitindo a habilitação gradual ao longo da implantação. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

8. ÁREA DAS COMISSÕES PARLAMENTARES

O módulo estrutura canais receptores segmentados por comissão legislativa, com roteamento automático a partir do chatbot do Módulo 1 conforme a natureza da demanda (por exemplo, denúncias à Comissão da Mulher ou reclamações à Comissão do Consumidor), e painel de gestão próprio por comissão. Permite ainda o cadastro de audiências públicas e reuniões abertas à participação popular vinculadas à respectiva comissão, com gerenciamento de vagas e presença dos cidadãos inscritos. Integra-se aos Módulos 1 e 4. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

9. STREAMING LEGISLATIVO

O módulo disponibiliza player de transmissão ao vivo das sessões plenárias e demais eventos legislativos, integrado ao aplicativo e ao portal, com notificação push automática de início das transmissões e compatibilidade com os principais formatos de vídeo utilizados pela ALRS. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

10. APP CIDADÃO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O módulo é o aplicativo nativo (iOS e Android) de relacionamento direto entre a ALRS e o cidadão gaúcho, reunindo chatbot de IA com processamento de linguagem natural, relatos geolocalizados, Canal de Propostas do Cidadão, catálogo de serviços públicos com sugestão automatizada de equipamentos próximos, avaliação de serviços com encaminhamento das avaliações negativas ao Deputado Estadual competente, e mapeamento interativo de equipamentos públicos. Inclui também trilhas educativas vinculadas à Escola do Legislativo, Monitor de Leis, notícias institucionais e navegação para agenda e parlamentares, com operação offline para zonas rurais e autenticação por CPF ou CNPJ. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

11. REQUISITOS TRANSVERSAIS E DE RETAGUARDA

11.1. Infraestrutura de nuvem

11.1.1. A solução deverá operar sob infraestrutura de nuvem dotada de redundância geográfica.

11.1.2. A solução deverá assegurar disponibilidade mínima de 99,5% ao mês, constituindo o SLA contratual.

11.1.3. A solução deverá realizar backup, restauração e replicação de banco de dados.

11.1.4. A solução deverá dispor de recursos computacionais elásticos, com escalabilidade vertical e horizontal conforme volume de acessos.

11.2. Segurança e controle de acesso

11.2.1. A solução deverá fundamentar a autenticação de usuários em token (JWT ou equivalente), com expiração configurável.

11.2.2. A solução deverá permitir revogação manual do token e bloquear imediatamente requisições com token já revogado.

11.2.3. A solução deverá manter log de auditoria pertinente às autenticações e acessos.

11.2.4. A solução deverá suportar sessões simultâneas por múltiplos dispositivos, com visualização e revogação individualizada de cada sessão ativa.

11.2.5. A solução deverá garantir que a totalidade das comunicações ocorra exclusivamente sob protocolo HTTPS/TLS.

11.2.6. A solução deverá realizar integrações com sistemas externos por meio de tokens de acesso seguros, vedado o compartilhamento direto de credenciais.

11.3. Acesso dos servidores da Casa

11.3.1. A solução deverá suportar autenticação integrada aos serviços corporativos de diretório da CONTRATANTE, incluindo, quando aplicável, Microsoft Active Directory, Microsoft Entra ID (Azure AD) ou tecnologia equivalente adotada pela ALRS, permitindo autenticação unificada (Single Sign-On - SSO), sincronização de usuários e grupos e gerenciamento centralizado de identidades e permissões.

11.3.2. A solução deverá autenticar servidores mediante credenciais próprias, em ambiente de interface segura.

11.3.3. A solução deverá fundamentar o controle de acesso dos servidores em perfis e

permissões previamente configuradas.

11.3.4. A solução deverá admitir o encerramento de sessão ativa tanto pelo próprio servidor quanto por administrador autorizado.

11.4. Retaguarda administrativa

11.4.1. A solução deverá disponibilizar painel administrativo com exibição, em tempo real, das demandas recebidas, e encaminhamento a setor específico.

11.4.2. A solução deverá disponibilizar módulo de gestão de usuários (servidores), com cadastro, edição, associação a grupo/setor, ativação/inativação.

11.4.3. A solução deverá prover fluxo completo de recuperação de senha.

11.4.4. A solução deverá disponibilizar modelo de grupos de permissões personalizáveis, restringindo o acesso de cada usuário às funcionalidades necessárias à sua atuação.

11.4.5. A solução deverá disponibilizar listagem paginada e busca avançada de usuários e cidadãos cadastrados, com filtros combináveis.

11.4.6. A solução deverá disponibilizar visualização de organograma hierárquico da estrutura organizacional da ALRS.

11.4.7. A solução deverá impedir a criação de usuários com dados duplicados e impedir o acesso ao sistema por usuários inativos.

11.4.8. A solução deverá permitir navegação entre módulos administrativos sem perda de contexto do usuário, exibindo identificação do setor/perfil atual.

11.5. Suporte integrado (chamados)

11.5.1. A solução deverá disponibilizar sistema de chamados de suporte, acessível ao cidadão (portal/app) e ao servidor.

11.5.2. A solução deverá permitir abertura de chamado com título, descrição, categoria e anexo, gerando número de protocolo.

11.5.3. A solução deverá manter histórico completo das interações e permitir troca de mensagens no âmbito do chamado.

11.5.4. A solução deverá permitir classificação por tags e filtros combináveis por prioridade, tag, data e status.

11.6. Cadastro de contatos institucionais

11.6.1. A solução deverá disponibilizar agenda institucional de contatos, com cadastro, edição, categorização e busca.

11.6.2. A solução deverá permitir a vinculação de cada contato a setores administrativos, comissões legislativas ou parlamentares específicos.

11.7. Relatórios e indicadores (KPIs)

11.7.1. A solução deverá disponibilizar módulo de geração de relatórios, com exportação em PDF e CSV.

11.7.2. A solução deverá permitir agendamento de geração periódica e envio automático por e-mail.

11.7.3. A solução deverá disponibilizar módulo de indicadores (KPIs) configuráveis, com definição de metas e alerta automático quando não atingidas.

11.8. Desempenho e manutenção

11.8.1. A solução deverá manter tempo de resposta dentro do limite máximo de 3 segundos para consultas típicas, com indicador de carregamento em operações complexas.

11.8.2. A solução deverá exibir notificação prévia de janelas de manutenção planejada.

11.8.3. A solução deverá permitir a adição de instâncias de serviço crítico sem interrupção do serviço em operação.

11.8.4. A solução deverá restaurar, a partir do backup mais recente, em prazo máximo de 2 horas, com integridade de dados até o ponto de falha.

11.9. Privacidade e proteção de dados (LGPD)

11.9.1. A solução deverá assegurar conformidade com a LGPD, sendo os dados dos cidadãos de titularidade exclusiva da ALRS.

11.9.2. A solução deverá disponibilizar área de privacidade para solicitação de exclusão de dados pessoais e desativação do compartilhamento de geolocalização.

11.9.3. A solução deverá manter log de auditoria das interações entre cidadão e Deputado Estadual.

11.9.4. A CONTRATADA deverá manter canal de comunicação permanente com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da ALRS, atendendo tempestivamente às solicitações relacionadas ao exercício de direitos dos titulares, auditorias, incidentes de segurança e demais demandas relativas à proteção de dados pessoais.

11.9.5. O armazenamento primário dos dados pessoais deverá ocorrer preferencialmente em infraestrutura situada no território nacional. Na hipótese de utilização de data centers internacionais de provedores de nuvem, a CONTRATADA deverá comprovar o cumprimento das cláusulas-padrão contratuais (Standard Contractual Clauses - SCCs) aprovadas pela ANPD ou outro mecanismo legalmente reconhecido.

11.9.6. A CONTRATADA deverá comunicar à Administração qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado da sua ciência. A comunicação deverá conter, sempre que possível:

I – natureza do incidente;

II – categorias de dados afetados;

III – número estimado de titulares atingidos;

IV – medidas de contenção adotadas;

V – plano de mitigação.

11.9.6.1. A contratada obriga-se a cooperar integralmente com a Administração, com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e com os órgãos de controle, fornecendo todas as

informações necessárias ao esclarecimento de incidentes e à verificação da conformidade legal do tratamento de dados.

11.10. Acessibilidade

11.10.1. A solução deverá observar a Lei Brasileira de Inclusão e as diretrizes WCAG 2.1, nível AA.

11.10.2. A solução deverá prover navegação integral por teclado e compatibilidade com leitor de tela.

11.10.3. A solução deverá permitir ajuste do tamanho de fonte sem sobreposição de elementos de interface.

11.10.4. A solução deverá suportar LIBRAS nos canais de atendimento realizados por videochamada.

11.11. Compatibilidade

11.11.1. A solução deverá funcionar plenamente em dispositivos iOS e Android, nas versões especificadas no Edital.

11.11.2. A solução deverá garantir que as interfaces administrativas (Painel do Parlamentar/Web e Painel Administrativo) funcionem corretamente nos principais navegadores, sem erros de layout.

11.12. Confiabilidade da inteligência artificial

11.12.1. A solução deverá demonstrar taxa mínima de acerto de classificação de 90%, aferida por amostragem de consultas em categorias distintas.

11.12.2. A solução deverá registrar os erros eventualmente detectados no processo de aferição.

11.13. Integrações institucionais

11.13.1. A solução deverá disponibilizar painel de integrações com status de conectividade dos sistemas legados da ALRS.

11.13.2. A solução deverá exibir alerta na interface administrativa em caso de falha de integração.

11.13.3. A solução deverá observar, nas integrações com os sistemas legados da ALRS, os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePING), contemplando os aspectos de interconexão, segurança, meios de acesso, organização e intercâmbio de informações, e áreas de integração para o governo eletrônico.

11.14. Configuração dos agentes de inteligência artificial

11.14.1. A solução deverá permitir a configuração da identidade do assistente de IA, incluindo denominação e padrão de linguagem a ser utilizado nas respostas ao cidadão.

11.14.2. A solução deverá permitir a ativação do aviso de conteúdo gerado por IA e da avaliação de respostas pelo usuário.

11.14.3. A solução deverá permitir o upload de documentos como base de conhecimento do agente, com possibilidade de ativação/inativação sem remoção.

11.14.4. A solução deverá permitir a configuração dos temas de atuação do assistente, do tratamento a ser dado a assuntos fora do escopo institucional e dos tópicos cuja abordagem seja vedada.

11.14.5. A solução deverá permitir o ajuste dos parâmetros de resposta do assistente, incluindo grau de objetividade e extensão das respostas, exigência de citação de fontes, obtenção de aceite da LGPD e manutenção de histórico visível ao usuário.

11.14.6. A solução deverá garantir isolamento de configuração entre diferentes contextos/clientes, sem interferência cruzada.

11.15. Gestão de conteúdo institucional (retaguarda de Notícias)

11.15.1. A solução deverá permitir que o administrador crie, edite e publique notícias, com opção de salvar como rascunho.

11.15.2. A solução deverá oferecer editor de texto com formatação, listas, links e imagens.

11.15.3. A solução deverá permitir o agendamento da publicação para data e horário específicos.

11.15.4. A solução deverá exibir pré-visualização de como o conteúdo aparecerá ao cidadão antes da publicação.

11.16. Observabilidade da Inteligência Artificial

11.16.1. A solução deverá disponibilizar mecanismos de observabilidade da inteligência artificial, com registro e monitoramento contínuo das interações processadas pelos agentes de IA.

11.16.2. A solução deverá exibir indicadores de desempenho da IA, incluindo tempo de resposta, taxa de acerto e taxa de escalonamento para atendimento humano.

11.16.3. A solução deverá identificar automaticamente padrões de erro ou de degradação da qualidade das respostas geradas pela inteligência artificial.

11.16.4. A solução deverá disponibilizar painel administrativo que permita à equipe técnica da ALRS acompanhar, de forma auditável, o comportamento da inteligência artificial ao longo do tempo.

11.16.5. É vedado o treinamento de modelos de inteligência artificial de terceiros com dados institucionais da ALRS sem autorização expressa, cabendo à ALRS a titularidade dos dados produzidos e tratados no âmbito da solução.

11.17. Custos de Utilização da Inteligência Artificial

11.17.1. A solução deverá contemplar, integralmente, no valor da Licença de Uso SaaS, todos os custos associados à utilização de inteligência artificial, incluindo consumo de tokens, processamento de linguagem natural e demais recursos de IA generativa empregados nos módulos que dela se utilizam.

11.17.2. A solução não deverá aplicar custeio variável ou adicional em função do volume de interações com a inteligência artificial.

11.17.3. A solução não deverá impor limitação quantitativa ao número de consultas à

inteligência artificial disponibilizadas ao cidadão, ao parlamentar ou ao servidor.

11.18. Quantitativos previstos por item

11.18.1. As quantidades abaixo são estimadas, uma vez que a contratação será precedida de Ata de Registro de Preços (ARP). Na ARP, a ALRS não está obrigada a contratar o quantitativo total estimado, podendo as aquisições ocorrer de forma parcelada, módulo a módulo, conforme a necessidade e a priorização institucional, mediante ordens de fornecimento individualizadas, nos termos do art. 82 da Lei Federal nº 14.133/2021. Não obstante a contratação gradual, a totalidade dos itens abaixo deverá ser registrada e fornecida por uma única empresa vencedora do certame, vedada a divisão entre mais de um fornecedor, conforme item 18. Os parâmetros de volumetria que fundamentam o dimensionamento técnico dos quantitativos abaixo, bem como os requisitos funcionais e técnicos consolidados por módulo, constam do Anexo IV.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Prazo
01	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 1 (Canal WhatsApp com IA Generativa) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico presencial (N1 e N2) e remoto (N3), manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
01.1.	FRANQUIA DE DISPAROS WHATSAPP — Volume mensal de mensagens ativas enviadas via WhatsApp Business API (Meta), integrado à plataforma (Módulo 1). Item separado exclusivamente para fins de transparência na quantificação e precificação volumétrica, não constituindo item autônomo nem admitindo fornecimento por prestador diverso do contratado para os demais módulos.	Pacote mensal (sessões) Por faixa faixas	5 faixas mensais de 1.000 mensagens, até o limite de 250.000.	Mensal, conforme o consumo efetivo, durante os 24 meses de vigência contratual.

2	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 2 (Painel do Parlamentar) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
3	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 3 (Portal de Serviços Legislativos) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
4	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 4 (Comunicação Ativa e Disparos) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)

5	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 5 (Dashboard Analítico em Tempo Real) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
6	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 6 (Plataforma Web Municipalista) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
7	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 7 (Área das Comissões Parlamentares) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)

8	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 8 (Streaming Legislativo) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
9	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 9 (App Cidadão com Inteligência Artificial) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
10	BANCO DE HORAS TÉCNICAS — Novas funcionalidades e evolução da plataforma além do escopo originalmente especificado para os módulos, nos termos do item 14.12.	Hora Técnica	20.000 (24 meses)	Sob demanda, mediante ordens de fornecimento individualizadas, a partir da primeira Ordem de Fornecimento de módulo; item registrado em ARP sem obrigatoriedade de utilização

12. JUSTIFICATIVA (FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE)

12.1.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar — ETP (SEI 4230002),

apêndice deste Termo de Referência (documento SEI apartado).

12.1.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026 da ALRS, sob o Item nº 7, alinhado às diretrizes da Mesa Diretora para o biênio 2025-2026, que estabelecem como prioridade institucional a modernização da comunicação digital e a ampliação do relacionamento com o cidadão gaúcho.

12.1.3. Em síntese, a ALRS não dispõe, até a presente data, de canal digital estruturado de relacionamento com o cidadão, com os 497 municípios do Estado ou de ferramenta integrada de gestão de demandas para os 55 Deputados Estaduais — lacunas institucionais detalhadas no ETP, que também demonstra a inexistência de contrato vigente para o mesmo objeto (trata-se de nova contratação, sem histórico de ocorrências a reportar).

12.1.4. Não se aplica, ao presente objeto, a segmentação em lotes para fins de reserva de cota exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte (art. 48, III, da LC nº 123/2006), uma vez que se trata de contratação de serviço — e não de bem divisível — cuja integração técnica entre os 9 módulos exige fornecimento por empresa única, conforme detalhado no item 14.8. (Subcontratação) e no item 18 (Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor).

12.1.5. A presente contratação não prevê a possibilidade de parcelamento da contratação, incidindo a hipótese prevista no art. 40, § 3º, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

13. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

13.1.1. A descrição da solução como um todo, considerado o ciclo de vida do objeto, encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar — ETP, apêndice deste Termo de Referência.

13.1.2. Em síntese, a solução consiste no fornecimento, em regime de SaaS com customização, de plataforma digital integrada por 9 módulos que conectam o cidadão gaúcho, os 497 municípios do Estado e os 55 Deputados Estaduais em um único ecossistema de atendimento, participação popular e prestação de contas. O ciclo de vida do objeto compreende: implantação inicial (30 dias), operação contínua com suporte técnico presencial e remoto, manutenção evolutiva e corretiva ao longo de toda a vigência contratual, e eventual transição/portabilidade de dados ao final do contrato, cujas condições deverão ser tratadas no instrumento contratual.

13.1.3. A solução pretendida na presente contratação deve observar as diretrizes estabelecidas na Política de Governo Digital da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, instituída pela Resolução de Mesa n.º 2.083/2026, que orienta a transformação digital dos serviços públicos, a ampliação dos canais de relacionamento com a sociedade, o uso intensivo de tecnologias digitais e a geração de valor público.

13.1.4. Na hipótese de entrada em vigor de legislação específica sobre inteligência artificial as Partes obrigam-se a adequar a execução do contrato às novas exigências regulatórias, independentemente de aditamento, naquilo que for legalmente obrigatório.

13.1.5.

14. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

14.1. Da Sustentabilidade

14.1.1. A Contratada deverá, sempre que aplicável, adotar práticas sustentáveis, incluindo o

uso de infraestrutura de nuvem com eficiência energética comprovada, a adoção de políticas de descarte ambientalmente correto de resíduos eletrônicos relacionados à execução do contrato e o uso racional de recursos durante as atividades presenciais nas dependências da Assembleia Legislativa, observado o Plano de Logística Sustentável da ALRS.

14.2. Da Indicação de Marcas ou Modelos

14.2.1. Não se aplica. O objeto consiste em plataforma SaaS a ser fornecida sob especificações funcionais e técnicas (item 1.2.), não havendo indicação de marca, característica ou modelo específico, em respeito à ampla competitividade.

14.3. Da Vedação à Utilização de Marca/Produto na Execução do Serviço

14.3.1. Não se aplica. Trata-se de nova contratação, sem histórico de fornecimento anterior que fundamente vedação de marca ou produto específico, nos termos do art. 41, III, da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.4. Da Exigência de Documentos Juntamente com o Envio da Proposta de Preços

14.4.1. Deverão ser apresentados, juntamente com a proposta de preços, documentos técnicos descritivos da solução ofertada (manuais técnicos, folders, catálogos, documentação de arquitetura ou material equivalente) que permitam à ALRS verificar, preliminarmente, a aderência da solução às especificações técnicas do item 1.2. e do Anexo IV, sem prejuízo da comprovação definitiva por meio da Prova de Conceito de que trata o item 14.5..

14.5. Da Exigência de Prova de Conceito (PoC)

14.5.1. Será exigida a apresentação de Prova de Conceito (PoC) pela(s) licitante(s) provisoriamente classificada(s), nos termos dos arts. 17, § 3º, 41, II, e 42, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, tendo em vista a complexidade técnica do objeto — plataforma composta por 9 módulos integrados, com funcionalidades de inteligência artificial, integração multicanal (app, portal, WhatsApp) e requisitos de acessibilidade — e o risco de que a mera análise documental da proposta seja insuficiente para comprovar o efetivo atendimento às especificações técnicas exigidas. As justificativas específicas para os requisitos de criticidade alta (mandatórios) avaliados na Prova de Conceito constam do Anexo III deste Termo de Referência.

14.5.2. A licitante convocada deverá disponibilizar técnicos para realizar apresentação e/ou evento de demonstração da plataforma proposta, executando 100% (cem por cento) dos módulos e funcionalidades constantes da Lista de Verificação de Prova de Conceito (Anexo I) e comprovando a operação para a quantidade de licenças prevista neste Termo de Referência, para aprovação da comissão técnica designada pela contratante, em local previamente definido pela ALRS.

14.5.3. A demonstração deverá ocorrer no prazo máximo de 3 (três) a 5 (cinco) dias úteis, contado da convocação da licitante, sob pena de desclassificação da proposta em caso de não comparecimento no prazo assinalado.

14.5.4. A demonstração ocorrerá em dia útil, no horário das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, cabendo à licitante trazer todos os equipamentos, aplicativos e bases de dados modelo necessários à simulação da operação completa da plataforma.

14.5.5. Caso a demonstração ultrapasse o horário das 18h00 sem conclusão, a verificação será suspensa para continuidade no dia útil seguinte, sendo vedado à licitante realizar qualquer ajuste ou modificação na solução demonstrada durante esse intervalo.

14.6. Critérios de Aprovação — Níveis de Criticidade

14.6.1. Os requisitos avaliados na Prova de Conceito, relacionados na Lista de Verificação constante do Anexo I, são classificados em 3 (três) níveis de criticidade: alta, média e baixa, com os seguintes critérios objetivos de aprovação:

14.6.1.1. Criticidade ALTA: requisitos de caráter mandatório. A solução da licitante melhor classificada deverá aderir a 100% (cem por cento) dos requisitos de criticidade alta, sob pena de eliminação automática da proposta;

14.6.1.2. Criticidade MÉDIA: a solução da licitante melhor classificada deverá apresentar aderência mínima de 70% (setenta por cento) dos requisitos dessa criticidade;

14.6.1.3. Criticidade BAIXA: a solução da licitante melhor classificada deverá apresentar aderência mínima de 50% (cinquenta por cento) dos requisitos dessa criticidade.

14.6.2. Caso a plataforma não atenda aos critérios de aprovação estabelecidos para qualquer um dos níveis de criticidade, a licitante será desclassificada, sendo convocada a licitante subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a comprovação do pleno atendimento das exigências ou a inexistência de licitante apta.

14.6.3. A PoC será avaliada por comissão técnica designada pela DTI, que emitirá parecer conclusivo de atendimento ou não atendimento a cada item da Lista de Verificação, com o respectivo percentual de aderência apurado por nível de criticidade.

14.6.4. A comissão técnica registrará individualmente, em ata fundamentada, a razão da aprovação ou reprovação de cada requisito de criticidade alta.

14.7. Da Exigência de Carta de Solidariedade

14.7.1. Não se aplica, tendo em vista que a contratação não envolve revenda ou distribuição de produto de terceiro fabricante, mas fornecimento direto de solução SaaS pela própria Contratada.

14.8. Da Subcontratação

14.8.1. Não será admitida a subcontratação total do objeto contratual, em razão da necessidade de manutenção da integração da solução, da governança dos dados e da adequada gestão e fiscalização contratual, ressalvada, quando aplicável, a subcontratação: (i) de serviços acessórios de infraestrutura de nuvem (hospedagem) prestados por provedores especializados (ex.: AWS, Azure, Google Cloud); (ii) da elaboração do diagnóstico técnico e do mapeamento de fluxos operacionais de que trata o item 18.1.4; e (iii) do fornecimento do canal oficial de WhatsApp Business API (Meta), quando operacionalizado por meio de parceiro de negócios (BSP) homologado pela Meta — desde que, em qualquer dessas hipóteses, a integração, a customização, o suporte técnico N1/N2 presencial e a responsabilidade contratual permaneçam integralmente sob a Contratada, nos termos do art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.8.2. Na hipótese de subcontratação de infraestrutura de nuvem junto a provedores, caso haja transferência internacional de dados pessoais, a CONTRATADA deverá demonstrar a adoção de mecanismo válido previsto na LGPD e na regulamentação da ANPD, garantindo nível adequado de proteção aos dados transferidos.

14.8.3.

14.9. Da Garantia da Contratação

14.9.1. Será exigida garantia contratual no percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual estimado do contrato, nas modalidades previstas nos arts. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, a ser prestada pela Contratada em até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato, ou em até 31 (trinta e um) dias, contados da homologação do certame, no caso de opção por seguro-garantia.

14.9.2. A adoção do percentual de 5% (cinco por cento) justifica-se pela complexidade técnica e pelos riscos inerentes à execução do objeto, que compreende 9 (nove) módulos integrados, hospedagem em nuvem, tratamento de dados, integrações com sistemas externos, suporte técnico presencial, manutenção corretiva e evolutiva e disponibilidade mínima mensal de 99,5%, além da necessidade de assegurar a continuidade dos canais institucionais de atendimento e participação cidadã. O percentual estabelecido mostra-se proporcional às obrigações assumidas e destina-se a assegurar o cumprimento contratual e a adimplência de eventuais penalidades, nos termos do art. 30, §§ 3º e 5º, da Resolução de Mesa nº 2.006/2025.;

14.10. Da Propriedade Intelectual e dos Dados Gerados na Execução Contratual

14.10.1. São de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sem qualquer direito de retenção, uso comercial autônomo ou cessão a terceiros por parte da CONTRATADA: (i) os dados e documentos gerados pelo diagnóstico técnico e pelo mapeamento de fluxos operacionais de que trata o Item 18.1.4; (ii) os dados disponibilizados no âmbito da execução contratual, incluindo os dados dos cidadãos, municípios, parlamentares e demais usuários da plataforma; (iii) os prompts, instruções, bases de conhecimento e demais configurações elaboradas para os agentes de inteligência artificial da plataforma; e (iv) o design — interfaces, identidade visual, protótipos e demais artefatos de UX/UI — elaborado especificamente para a ALRS durante a execução contratual.

14.10.2. A CONTRATADA obriga-se a entregar à CONTRATANTE, em formato aberto, estruturado e não proprietário, sempre que formalmente solicitado e, obrigatoriamente, ao final da vigência contratual, por rescisão ou por não prorrogação, a totalidade dos itens de que trata o item anterior, sem custo adicional e sem impor restrição técnica ou contratual que dificulte sua reutilização por outro fornecedor.

14.10.3. Pertencem exclusivamente à Assembleia Legislativa:

I – bases de conhecimento desenvolvidas durante a execução contratual;

II – bibliotecas documentais construídas para a solução;

III – vetores semânticos;

IV – embeddings;

V – estruturas de recuperação aumentada por geração (RAG);

VI – taxonomias e metadados produzidos para atendimento das necessidades institucionais.

14.10.3.1. A contratada não poderá reutilizar tais ativos em benefício de terceiros sem autorização expressa da Administração.

14.11. Da Continuidade da Solução e Transição Contratual

14.11.1. A CONTRATADA deverá manter permanentemente atualizada, durante toda a vigência contratual, a documentação técnica completa da solução, incluindo arquitetura da plataforma, dicionário de dados, diagramas de integração entre os módulos e com os sistemas legados da ALRS, e manual operacional dos agentes de inteligência artificial, com o histórico de

versões dos prompts, instruções e bases de conhecimento utilizados, disponibilizando-a à equipe técnica da ALRS mediante solicitação, sem necessidade de aguardar o encerramento da vigência contratual.

14.11.2. Sem prejuízo dos backups operacionais realizados pela CONTRATADA para fins de continuidade do serviço, a CONTRATADA deverá disponibilizar à ALRS, com periodicidade mínima mensal e independentemente de solicitação, cópia de segurança completa e íntegra dos dados e configurações da plataforma, em formato aberto e não proprietário, para custódia própria da ALRS.

14.11.3. A CONTRATADA obriga-se a elaborar e apresentar à ALRS, em até 90 (noventa) dias antes do término da vigência contratual e, nas hipóteses de rescisão antecipada, imediatamente após a notificação correspondente, Plano de Transição Contratual contendo, no mínimo, o cronograma de transferência de dados, documentação e conhecimento, a relação de acessos e credenciais a serem transferidos e o período mínimo de suporte técnico assistido de 90 (noventa) dias, prestado sem ônus adicional, destinado a apoiar a ALRS ou o fornecedor sucessor na absorção da operação da plataforma.

14.12. Do Banco de Horas Técnicas para Novas Funcionalidades e Evolução

14.12.1. Constitui item de contratação distinto dos 9 (nove) módulos de que compõe o objeto, destinado a atender demandas de novas funcionalidades e de evolução da plataforma que superem o escopo originalmente especificado nos itens 2 a 11 deste Termo de Referência, o Banco de Horas Técnicas, no montante de 20.000 (vinte mil) horas técnicas para o período de 24 (vinte e quatro) meses do Contrato.

14.12.2. Considera-se hora técnica, para os fins desta contratação, a hora de trabalho de profissional qualificado da CONTRATADA empregada em atividades de análise, desenvolvimento, testes, homologação e implantação de novas funcionalidades e de evolução da plataforma, não se confundindo com a manutenção corretiva e evolutiva ordinária de que trata o item 15.2.4, prestada sem ônus adicional.

14.12.3. O Banco de Horas Técnicas estará disponível para consumo a partir da primeira Ordem de Fornecimento de módulo, independentemente de quais ou de quantos módulos já tenham sido efetivamente contratados, renovando-se pelos mesmos períodos e nos mesmos termos de prorrogação aplicáveis ao Contrato dos módulos, nos termos da item 14.12.3., cabendo a cada período renovado o quantitativo de 20.000 (vinte mil) horas técnicas, sem acumulação de saldo entre os períodos, salvo disposição contratual em contrário.

14.12.4. O consumo do Banco de Horas Técnicas ocorrerá mediante solicitação formal da ALRS, com prévia estimativa de horas necessárias apresentada pela CONTRATADA para cada demanda, sujeita à aprovação da equipe técnica da ALRS antes do início da execução, sendo vedado o início dos trabalhos sem a referida aprovação.

14.12.5. Por ocasião da primeira contratação de módulo (primeira Ordem de Fornecimento), será celebrado contrato específico e autônomo para o Banco de Horas Técnicas, distinto do(s) contrato(s) de licença de uso SaaS dos módulos, observados os mesmos prazos de vigência e as mesmas condições de prorrogação previstos nos itens 1.1.6 e 1.17.

15. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

15.1. Condições de Implantação e Entrega

15.1.1. O início de vigência do contrato está condicionado à publicação da respectiva

súmula no Diário Oficial da Assembleia Legislativa do RS e/ou no PNCP, conforme o caso.

15.1.2. Para cada módulo objeto de Ordem de Fornecimento, a implantação será precedida da fase de diagnóstico técnico prevista no item 18.1.4 (mapeamento de fluxos operacionais e arquitetura de integração), sendo a validação formal desse diagnóstico pela ALRS condição para o início da contagem do prazo de implantação daquele módulo.

15.1.3. A contar da validação do diagnóstico técnico de que trata o item anterior, a Contratada terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para concluir a implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados do respectivo módulo, incluindo as integrações com sistemas legados da ALRS e o treinamento das equipes pertinentes.

15.1.4. A implantação corresponde ao recebimento provisório do objeto. O recebimento definitivo ocorrerá após verificação, pelo Gestor e Fiscal, da conformidade da implantação com as especificações técnicas do item 1.2 e do Anexo IV e com os resultados da Prova de Conceito realizada na fase licitatória.

15.1.5. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à CONTRATANTE, durante a fase de implantação da solução, Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normativos aplicáveis da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

15.2. Garantia, Manutenção e Assistência Técnica

15.2.1. Disponibilidade mínima de 99,5% ao mês (SLA contratual), apurada mensalmente;

15.2.2. Suporte técnico de primeiro nível (N1) e segundo nível (N2), prestado presencialmente na sede da ALRS, em Porto Alegre/RS, por equipe técnica da Contratada alocada no local, em dias úteis, no horário de funcionamento da Assembleia Legislativa, com tempo de resposta máximo de 1 (uma) hora para incidentes críticos e de 4 (quatro) horas para incidentes de alta prioridade;

15.2.3. Operação assistida presencial de primeiro e segundo níveis (N1 e N2), prestada pela CONTRATADA durante os primeiros 90 (noventa) dias corridos subsequentes ao recebimento definitivo de cada módulo implantado, destinada ao suporte aos usuários, acompanhamento da entrada em produção, estabilização da solução, orientação operacional, transferência de conhecimento e tratamento de incidentes e dúvidas decorrentes da implantação, com tempo de resposta máximo de 1 (uma) hora para incidentes críticos e de 4 (quatro) horas para incidentes de alta prioridade;

15.2.4. Após o período de operação assistida, o suporte técnico passará a ser prestado remotamente, observados os níveis de serviço, tempos de resposta e demais condições estabelecidas contratualmente;

15.2.5. Canal de atendimento e suporte técnico destinado aos usuários externos da solução (cidadãos, municípios, entidades e demais usuários não pertencentes ao quadro funcional da ALRS), disponibilizado pela CONTRATADA por meio de ferramentas de acesso gratuito, tais como telefone 0800, número local sem tarifação adicional, e-mail, portal de atendimento, chatbot ou outro canal digital equivalente;

15.2.6. Registro, acompanhamento e tratamento de dúvidas, incidentes, dificuldades de acesso e solicitações relacionadas à utilização da plataforma pelos usuários externos, observados os níveis de serviço estabelecidos contratualmente;

15.2.7. Suporte técnico de terceiro nível (N3), quando necessário, prestado de forma remota pela equipe especializada da Contratada ou pelo fabricante da solução, com tempo de resposta

máximo de 8 (oito) horas úteis;

15.2.8. Manutenção corretiva e evolutiva contínuas, sem ônus adicional para a Contratante, durante toda a vigência contratual, ressalvadas as novas funcionalidades e a evolução que superem o escopo originalmente especificado, hipótese em que se aplica o Banco de Horas Técnicas de que trata o item 14.12;

15.2.9. Conformidade permanente com a LGPD, com a Lei Brasileira de Inclusão e com as diretrizes WCAG 2.1 (nível AA), incluindo suporte à LIBRAS nos canais de atendimento previstos no Módulo 2.

15.3. Obrigações da Contratada

15.3.1. Cumprir integralmente o prazo de implantação de 30 (trinta) dias, sob pena das sanções previstas no item 16.2.;

15.3.2. Assegurar a disponibilidade mínima de 99,5% ao mês (SLA) para a plataforma;

15.3.3. Garantir a conformidade da solução com a LGPD e com os requisitos de acessibilidade digital, incluindo LIBRAS;

15.3.4. Fornecer relatórios mensais de desempenho, disponibilidade e volumetria de atendimentos, incluindo os dados relativos à Franquia de Disparos WhatsApp (Item 02);

15.3.5. Responsabilizar-se pela integração dos 9 módulos entre si e com os sistemas legados indicados pela ALRS;

15.3.6. Manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

15.3.7. Indicar preposto com poderes de representante, para tratar, ajustar e providenciar com e para a Contratante;

15.3.8. Zelar pela confidencialidade e integridade dos dados dos cidadãos, de titularidade exclusiva da ALRS;

15.3.9. A contratada deverá apresentar relatório mensal contendo:

I – identificação da Ordem de Serviço;

II – profissionais envolvidos;

III – descrição detalhada das atividades executadas;

IV – data e horário de execução;

V – quantitativo de horas consumidas;

VI – entregáveis produzidos.

15.3.9.1. O pagamento somente ocorrerá após validação formal pelo fiscal do contrato.

15.3.10. A contratada deverá manter documentação técnica mínima apta a demonstrar:

I – origem das informações utilizadas pelos modelos;

II – parâmetros de configuração aplicáveis;

III – limitações conhecidas da solução;

IV – mecanismos de mitigação de alucinações e vieses.

15.3.10.1. Sempre que tecnicamente possível, a solução deverá indicar as fontes que subsidiaram as respostas geradas.

15.4. Obrigações da Contratante

15.4.1. Designar gestor e fiscal do contrato, conforme itens 21 e 22;

15.4.2. Disponibilizar espaço físico adequado, na sede da ALRS, para a equipe de suporte N1/N2 da Contratada;

15.4.3. Definir os eixos temáticos e o roteamento de demandas por parlamentar, no âmbito do Módulo 2 (Painel do Parlamentar);

15.4.4. Fornecer as informações necessárias à integração da plataforma com os sistemas legados da ALRS;

15.4.5. Acompanhar e avaliar os relatórios mensais de desempenho e SLA apresentados pela Contratada;

15.4.6. Efetuar os pagamentos nos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência;

15.4.7. Aplicar as penalidades cabíveis, conforme previsto no item 16.2.

16. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

16.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021; cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial. As comunicações entre a ALRS e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de correio eletrônico e/ou mensagem eletrônica para tal fim.

16.1.2. Após a assinatura do contrato, o representante da empresa contratada será convocado para reunião inicial, na qual ocorrerá a apresentação do plano de fiscalização/execução, contendo informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto e do método de aferição de resultados (SLA).

16.1.3. A execução do Contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo Fiscal do Contrato, ou pelo respectivo substituto, que anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do objeto (art. 117, § 1º).

16.1.4. A gestão e a fiscalização do Contrato observarão as disposições da Resolução de Mesa nº 2.006/2025.

16.1.5. Além do disposto acima, a fiscalização contratual observará, no mínimo:

16.1.5.1. O cumprimento do prazo de implantação de 30 (trinta) dias;

16.1.5.2. A apuração mensal do SLA de disponibilidade (mínimo de 99,5%) e dos tempos de resposta do suporte N1/N2/N3;

16.1.5.3. A manutenção da equipe de suporte presencial na sede da ALRS;

16.1.5.4. A conformidade da execução com a LGPD e com os requisitos de acessibilidade digital, incluindo LIBRAS;

16.1.5.5. A análise dos relatórios mensais apresentados pela Contratada, incluindo o volume efetivamente utilizado da Franquia de Disparos WhatsApp.

16.2. Infrações e Sanções Administrativas

16.2.1. Ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados e reconhecidos como tais pela Contratante, a inexecução parcial ou total das condições pactuadas no Contrato, garantida a prévia defesa e o contraditório em regular processo administrativo, submeterá a Contratada à aplicação das seguintes penalidades, nas condições e para as infrações administrativas estabelecidas pela Lei Federal nº 14.133/2021: advertência; multa; impedimento de licitar e contratar; e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, nos termos e limites legais.

16.2.2. A recusa da licitante adjudicatária em assinar a ARP ou o Contrato, considerada após transcorrido o 5º (quinto) dia útil subsequente à convocação para assinatura, sem a formalização de qualquer justificativa, configura desistência e sujeitará a adjudicatária ao pagamento de multa correspondente a 30% (trinta por cento) do valor total anual estimado do objeto.

16.2.3. Sem prejuízo das sanções genéricas acima, a Contratada estará sujeita às seguintes multas específicas, calculadas sobre a média aritmética dos últimos três pagamentos mensais, salvo quando indicado de outra forma:

Infração	Descrição da ocorrência	Multa
1	Atraso na implantação do módulo além do prazo de 30 dias corridos.	1% ao dia, limitado a 20% do valor do respectivo módulo
2	Indisponibilidade da plataforma abaixo do SLA mínimo de 99,5% ao mês.	2% do valor da mensalidade (Item 01) por ponto percentual abaixo do SLA
3	Descumprimento do tempo de resposta do suporte N1/N2 presencial (1h crítico / 4h alta prioridade).	5% da média aritmética dos últimos três pagamentos mensais, por ocorrência
4	Ausência não justificada de equipe de suporte N1/N2 presencial na sede da ALRS.	10% da média aritmética dos últimos três pagamentos mensais
5	Vazamento ou uso indevido de dados de cidadãos, em violação à LGPD.	5% do valor total do contrato
6	Inexecução parcial do objeto.	5% do valor total do contrato
7	Não entrega, de forma injustificada, do relatório mensal de desempenho e SLA.	10% da média aritmética dos últimos três pagamentos mensais

8	Inexecução total do objeto.	30% do valor total do contrato
9	Descumprimento, total ou parcial, do Plano de Transição Contratual de que trata o item 14.11.3.	15% do valor total do contrato

16.2.4. Caracterizada hipótese ensejadora de aplicação de penalidade, a Contratante notificará a Contratada, abrindo-lhe o prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentar defesa. O valor da multa aplicada será deduzido do pagamento a que a Contratada fizer jus, após a punição, ou deverá ser recolhido no prazo de 10 (dez) dias úteis da notificação correspondente.

17. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

17.1. Recebimento do Objeto

17.1.1. A implantação de cada módulo (compreendida na Licença de Uso SaaS respectiva) será recebida provisoriamente ao término dos 30 (trinta) dias corridos previstos na Item 15.1.3, mediante verificação sumária pelo Fiscal. O recebimento definitivo ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis, após a verificação da conformidade da implantação com as especificações do item 1.2 e com os resultados da PoC realizada na licitação.

17.1.2. Os Itens 02 e 03 (fornecimento contínuo) serão recebidos mensalmente, mediante comprovação da execução dos serviços — incluindo a apuração do SLA de disponibilidade e do volume efetivamente utilizado da Franquia de Disparos WhatsApp —, após a devida medição e ateste pelo Fiscal e pelo Gestor do Contrato.

17.1.3. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e na proposta final, devendo ser corrigido no prazo a ser fixado pela Contratante, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

17.2. Do Pagamento

17.2.1. O pagamento das Licenças de Uso SaaS correspondentes aos Itens 01 a 09 do Anexo II será realizado mensalmente e de forma individualizada para cada módulo efetivamente contratado, observada a respectiva Ordem de Fornecimento e o quantitativo máximo de 24 (vinte e quatro) mensalidades previsto para cada módulo.

17.2.1.1. O valor mensal da Licença de Uso SaaS de cada módulo compreende todos os custos necessários à sua disponibilização e ao seu funcionamento, inclusive implantação, parametrização, customização, carga inicial de dados, licenciamento de uso, hospedagem em nuvem, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva ordinária, atualizações tecnológicas e demais obrigações previstas neste Termo de Referência, não sendo devido pagamento autônomo ou adicional pela execução dessas atividades.

17.2.1.2. A primeira mensalidade de cada módulo somente será devida após o respectivo recebimento definitivo, nos termos do item 17.1.1, mediante apresentação do documento hábil de cobrança e do correspondente ateste pelo Fiscal e pelo Gestor do Contrato. Não será admitido pagamento antecipado nem pagamento relativo a módulo cuja implantação ainda não tenha sido definitivamente recebida.

17.2.1.3. As mensalidades subsequentes serão devidas após a execução de cada período mensal de disponibilização do respectivo módulo, condicionadas à apresentação e à aprovação

do relatório mensal dos serviços executados, dos indicadores de disponibilidade e dos demais níveis de serviço aplicáveis.

17.2.1.4. Caso os módulos sejam contratados e implantados em momentos distintos, o início do pagamento será apurado separadamente para cada módulo, de acordo com a data de seu recebimento definitivo, sem vinculação obrigatória ao início do pagamento dos demais módulos.

17.2.2. O pagamento da Franquia de Disparos WhatsApp, correspondente ao Item 01.1 do Anexo II, será mensal, variável e vinculado ao consumo efetivamente realizado no respectivo período de medição, após o recebimento definitivo e a entrada em operação do Módulo 1.

17.2.2.1. O valor devido corresponderá exclusivamente à faixa de consumo efetivamente alcançada no período mensal, de acordo com os preços constantes da proposta final da Contratada, vedada a cobrança cumulativa das faixas, de faixa superior à efetivamente utilizada ou de mensagens enviadas por notificação push ou por outros canais de comunicação.

17.2.2.2. O faturamento da franquia dependerá da apresentação de relatório mensal que contenha, no mínimo, o quantitativo de mensagens efetivamente enviadas, o período de apuração, a faixa de consumo correspondente e os respectivos registros de auditoria, sujeito à conferência e ao ateste do Fiscal e do Gestor do Contrato.

17.2.2.3. Não haverá pagamento da Franquia de Disparos WhatsApp no período mensal em que não for registrado consumo de mensagens faturáveis.

17.2.3. O pagamento do Banco de Horas Técnicas, correspondente ao Item 10 do Anexo II, não terá caráter mensal, fixo ou automático e ocorrerá exclusivamente em razão das demandas formalmente solicitadas pela ALRS, nos termos do item 14.12.

17.2.3.1. A execução de serviços com utilização do Banco de Horas Técnicas dependerá de solicitação formal da ALRS, acompanhada de estimativa prévia das horas necessárias, apresentada pela Contratada e aprovada pela equipe técnica da Contratante antes do início dos trabalhos.

17.2.3.2. O valor a ser pago será calculado mediante a multiplicação do preço unitário da hora técnica constante da proposta final pelo número de horas efetivamente executadas, comprovadas e aceitas pela ALRS, limitado ao quantitativo previamente autorizado para a respectiva demanda.

17.2.3.3. O documento de cobrança deverá ser acompanhado de relatório técnico que identifique a demanda executada, as atividades realizadas, os profissionais envolvidos, o quantitativo de horas empregado, os produtos ou resultados entregues e a correspondente aprovação pela equipe técnica da ALRS.

17.2.3.4. As horas não solicitadas, não executadas, não comprovadas ou não aceitas pela ALRS não serão objeto de pagamento, não decorrendo do quantitativo estimado ou registrado qualquer obrigação de consumo integral do Banco de Horas Técnicas.

17.2.4. O documento de cobrança deverá discriminar individualmente:

I – o módulo a que se refere a mensalidade da Licença de Uso SaaS, com indicação do respectivo item, contrato ou Ordem de Fornecimento e período de competência;

II – quando houver, a faixa de consumo da Franquia de Disparos WhatsApp correspondente ao Item 01.1, com indicação do quantitativo de mensagens efetivamente enviado; e

III – quando houver, o quantitativo de horas técnicas efetivamente executado e aceito, com identificação da solicitação ou Ordem de Fornecimento correspondente.

17.2.5. O pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias, contados da apresentação do documento hábil de cobrança, desde que os serviços tenham sido devidamente medidos e atestados e que a documentação exigida esteja completa e regular.

17.2.6. Eventuais descontos decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço, glosas, multas ou outras deduções previstas neste Termo de Referência serão aplicados ao pagamento do item ou módulo ao qual estiverem relacionados, sem prejuízo das demais medidas administrativas cabíveis.

17.2.7. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá estar acompanhado da comprovação da regularidade fiscal da Contratada, nos termos do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.2.8. A apresentação de documento de cobrança com erro, a ausência dos relatórios ou documentos exigidos, a falta de comprovação da regularidade fiscal ou a existência de pendência que impeça o ateste suspenderá a contagem do prazo para pagamento até a respectiva regularização, sem que isso autorize a Contratada a suspender o cumprimento de suas obrigações.

17.3. Da Mora

17.3.1. Se a Contratante, injustificadamente, não realizar o pagamento dentro do prazo estabelecido, o valor devido será acrescido de multa de mora, no percentual de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado pro rata die, limitado ao valor total do pagamento em atraso.

17.4. Do Reajuste

17.4.1. O preço mensal a ser pago pela prestação de serviço poderá ser reajustado, mediante solicitação da Contratada, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, consoante a variação do IPCA/IBGE, ou outro índice que venha a substituí-lo, contado a partir da data em que a autoridade superior da ALRS definiu o(s) valor(es) estimado(s) em despacho assinado constante no processo administrativo.

17.5. *Da Rescisão do Contrato*

17.5.1. O Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos arts. 137, 138 e 139 da Lei Federal nº 14.133/2021.

18. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

18.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

18.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, para Registro de Preços, em atenção ao disposto nos arts. 82 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, adotando-se o critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL, considerado o somatório dos valores de todos os itens de que trata o Anexo II — licença de uso SaaS, já incluindo a implantação (Itens 01.1 a 01.9) de cada um dos 9 (nove) módulos, franquia de disparos WhatsApp, e banco de Horas Técnicas para novas funcionalidades e evolução (Item 03) —, destinado à seleção de uma única empresa vencedora, habilitada a registrar os preços da totalidade dos módulos.

18.1.2. Os preços unitários de cada item deverão respeitar os valores máximos aceitáveis definidos pela Administração com base na pesquisa de preços constante do processo de contratação, sendo desclassificadas as propostas que apresentarem valores unitários superiores aos respectivos limites, ainda que possuam o menor preço global.

18.1.3. Uma vez registrados os preços, a contratação efetiva de cada módulo ocorrerá de forma gradual, mediante ordens de fornecimento individualizadas, conforme a necessidade e a priorização da ALRS, sem obrigatoriedade de contratação simultânea da totalidade dos módulos registrados. Independentemente do momento em que cada módulo venha a ser efetivamente contratado, é vedada a divisão do objeto entre mais de um fornecedor: a totalidade dos 9 módulos deverá ser executada por uma única empresa, registrada para a totalidade dos itens, em razão da necessidade de garantir a entrega de uma solução unificada, tecnicamente integrada, evitando a fragmentação de responsabilidades entre prestadores distintos para módulos interdependentes. Pelo mesmo motivo, não é adotada a segmentação em lotes prevista no art. 48, III, da LC nº 123/2006.

18.1.4. Previamente à emissão de cada Ordem de Fornecimento relativa a um módulo específico, a Contratada elaborará, em conjunto com o Gabinete de Planejamento, Governança e Inovação, documento de diagnóstico técnico contendo, no mínimo: (i) o mapeamento dos fluxos operacionais do módulo a ser implantado; (ii) a arquitetura de integração do módulo com os sistemas legados da ALRS e com os demais módulos já implantados da plataforma; e (iii) o cronograma específico de implantação daquele módulo. A emissão da respectiva Ordem de Fornecimento fica condicionada à validação formal desse diagnóstico pela ALRS.

18.1.5. A proposta de preços deverá conter os valores unitários e totais para cada um dos 10 (dez) itens de que trata o Anexo II, observadas as especificações e quantidades estimadas previstas neste Termo de Referência.

18.1.6. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, nos termos do art. 15, caput, combinado com o art. 18, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/2021 e com o art. 29, inciso VII, da Resolução de Mesa nº 2.006/2025. A vedação justifica-se pela natureza do objeto, que compreende plataforma única, composta por nove módulos integrados e interoperantes, cuja implantação, operação, sustentação e evolução demandam responsabilidade técnica e operacional unificada. A execução consorciada poderia fragmentar a governança da solução, ampliar as interfaces de responsabilização e elevar os riscos de incompatibilidade entre módulos, falhas de integração e descontinuidade dos serviços. Considera-se, ainda, que a pesquisa de mercado identificou empresas aptas a executar integralmente o objeto, de modo que a vedação não compromete a competitividade do certame e contribui para a eficiência da gestão e da fiscalização contratual.

18.2. Exigências de Habilitação

18.2.1. Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar a documentação relativa à habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira exigida pela Lei Federal nº 14.133/2021 e detalhada no Edital de Licitação, além da seguinte qualificação técnica específica ao objeto:

18.2.1.1. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, a licitante deverá apresentar um ou mais **atestados de capacidade técnica**, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstrem a execução satisfatória de serviços de natureza semelhante ao objeto da contratação.;

18.2.1.2. Consideram-se parcelas de maior relevância técnica do objeto:

I – implantação ou operação continuada de solução tecnológica disponibilizada no modelo *Software as a Service* – SaaS, em ambiente de computação em nuvem;

II – implantação ou operação de solução composta por módulos, sistemas ou componentes funcionalmente integrados, com intercâmbio de dados por meio de APIs ou tecnologia equivalente;

III – prestação de serviços de sustentação, suporte técnico ou manutenção corretiva e evolutiva de solução tecnológica.

18.2.1.3. A similaridade da experiência anterior será aferida segundo os seguintes critérios objetivos:

I – dimensão qualitativa: experiência com solução SaaS em nuvem, composta por módulos, sistemas ou componentes integrados;

II – dimensão quantitativa: experiência com solução composta por, no mínimo, 3 (três) módulos, sistemas ou componentes funcionalmente integrados;

III – dimensão temporal: execução continuada da solução pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

18.2.1.4. Será admitido o somatório de atestados relativos a contratos executados de forma concomitante, desde que, considerados conjuntamente, comprovem o atendimento aos requisitos estabelecidos.

18.2.1.5. Não será exigida identidade entre as funcionalidades da solução anteriormente executada e aquelas previstas neste Termo de Referência, devendo a análise considerar a similaridade tecnológica, a complexidade operacional e a capacidade da licitante para executar as parcelas de maior relevância técnica. A conformidade funcional da solução ofertada com os requisitos específicos deste Termo de Referência será aferida por meio da Prova de Conceito – PoC.

18.2.1.6. As licitantes mais bem classificadas serão convocadas para realização da Prova de Conceito – PoC, na quantidade, na ordem de classificação e segundo os procedimentos estabelecidos no Edital e no Anexo I deste Termo de Referência, com a finalidade de demonstrar a conformidade da solução ofertada com os requisitos funcionais, técnicos, de integração, segurança e desempenho definidos para o objeto.

18.2.2. É facultada aos interessados a realização de vistoria prévia às dependências da ALRS onde será instalada a equipe de suporte N1/N2, mediante agendamento junto ao Departamento de Tecnologia da Informação - DTI, situado no 2º andar do prédio anexo da AL-RS, sendo a não realização da vistoria interpretada como aceitação tácita das condições do local.

19. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

19.1.1. O valor para a contratação será definido pela autoridade competente com base no Relatório da Pesquisa de Mercado (SEI 4237330), realizada nos termos da RSM nº 2005/2006 e do art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme documento apartado que integra o processo administrativo.

19.1.2. O Registro de Preços abrangerá a totalidade dos 10 (dez) itens de que trata o Anexo II, julgados pelo menor preço global, nos termos do item 18, vedada a divisão entre mais de um fornecedor. O item 01.1., da tabela do item 11.18. — Franquia de Disparos WhatsApp — será estruturado em 5 (cinco) faixas mensais sucessivas, em intervalos de 1.000 (mil) mensagens, compreendendo desde a Faixa 1, de 1 a 1.000 mensagens, até a Faixa 5, de 249.001 a 250.000 mensagens, para fins de cotação, apuração e faturamento. As faixas constituem subdivisões do Item 01 e não alteram o quantitativo total de itens da contratação.

19.1.3. Assim, o valor máximo aceitável para a contratação será determinado pela Autoridade Competente, com base na Pesquisa de Preços juntada ao processo (SEI 4225940 e

4225944) e Relatório da Pesquisa de Mercado (SEI 4237330).

20. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1.1. A dotação orçamentária será indicada pelo Departamento de Orçamento e Finanças da ALRS, a partir do exercício de 2026 e seguintes, conforme aprovação da Lei Orçamentária Anual (LOA).

21. GESTOR

21.1.1. Será designado em momento oportuno por meio de portaria da Superintendência-Geral da ALRS.

22. FISCAL

22.1.1. Será designado em momento oportuno por meio de portaria da Superintendência-Geral da ALRS.

23. ANEXOS

23.1.1. Integram o presente Termo de Referência os seguintes anexos, além dos apêndices referidos ao longo do texto (DFD, ETP e Pesquisa de Preços, mantidos como documentos externos apartados):

Anexo I — Lista de Verificação de Prova de Conceito (PoC)

Anexo II — Modelo de Proposta de Preços

Anexo III — Justificativas dos Requisitos de Criticidade Alta (Mandatórios) da Prova de Conceito

Anexo IV — Especificações Detalhadas por Módulo, Requisitos Funcionais e Técnicos e Volumetria Estimada da Contratação

Responsáveis pela Elaboração:	Roberto dos Santos Donato Agente de Inovação Presidência	Graziela Rolin Pesenti Agente de Inovação Departamento de Tecnologia da Informação/SAF
	José Carlos da Silva Telles Gabinete de Planejamento Governança e Inovação/SG	Marcos Feier Froes Agente de Inovação Departamento de Tecnologia da Informação/SAF

	Cibele Lazzari Gabinete de Planejamento Governança e Inovação/SG

ANEXO I — LISTA DE VERIFICAÇAO DE PROVA DE CONCEITO (PoC)

INSTRUÇÕES DE APLICAÇÃO

1. Não são objeto de avaliação nem integram a base de cálculo dos percentuais de aderência as linhas numeradas que correspondem a títulos internos de agrupamento da Lista de Verificação (286, 289, 294, 301, 308, 335, 342, 354, 362, 370, 375, 382, 395, 399 e 404).

2. Os itens que pressupõem recursos da ALRS ainda não disponibilizados à licitante (número oficial de WhatsApp, sítio institucional, Portal institucional e sistema legislativo) serão demonstrados em ambiente equivalente fornecido pela licitante — número de WhatsApp Business verificado para testes, página web de teste e serviços simulados que reproduzam as interfaces de integração —, sem prejuízo da verificação integral da funcionalidade.

3. Testes de execução prolongada, como a restauração de backup do item 266, poderão ser iniciados no começo da sessão e acompanhados pela comissão em paralelo à demonstração dos demais itens, contando-se o prazo a partir do início do teste.

Nº ITEM	CARACTERÍSTICAS QUE DEVEM SER ATENDIDAS PELO SISTEMA E DEMONSTRADAS NA PROVA DE CONCEITO	ATENDE?		CRITICIDADE
BLOCO 1 — CARACTERÍSTICAS DE GESTÃO				
1	A solução deverá possuir mecanismo de autenticação segura baseado em token ou equivalente, garantindo controle de acesso às funcionalidades conforme perfil do usuário			ALTA
2	A solução deverá utilizar mecanismos de autenticação com validade temporal configurável, incluindo expiração e possibilidade de revogação de sessões ou credenciais de acesso.			ALTA
3	A solução deverá permitir integração com sistemas externos por meio de tokens de acesso seguros, eliminando o compartilhamento direto de credenciais e garantindo autenticação controlada, auditável e segura para consumo de APIs e serviços.			ALTA
4	A solução deverá suportar sessões simultâneas (multi-login), permitindo acesso por múltiplos dispositivos, com controle de sessões ativas e possibilidade de revogação individual, sem comprometer a segurança.			MÉDIA
5	A solução deverá permitir que o servidor realize autenticação mediante inserção de credenciais válidas (usuário e senha) em interface segura.			MÉDIA

6	A solução deverá garantir controle de acesso baseado em perfis e permissões previamente configuradas.			ALTA
7	A solução deverá permitir encerramento manual da sessão pelo servidor e possibilitar a revogação de tokens ou sessões ativas por administrador autorizado, quando necessário.			ALTA
8	A solução deverá garantir que apenas usuários autorizados possam criar ou alterar grupos de permissões.			MÉDIA
9	A solução deverá permitir configurar permissões de acesso por funcionalidade do sistema.			MÉDIA
10	A solução deverá permitir definir, por funcionalidade, os níveis de acesso, incluindo visualizar, adicionar, editar e excluir.			MÉDIA
11	A solução deverá aplicar automaticamente as novas permissões aos usuários vinculados ao grupo.			BAIXA
12	A solução deverá permitir definir permissões distintas para diferentes módulos (ex.: usuários, solicitações, relatórios, configurações).			MÉDIA
13	A solução deverá permitir visualizar e editar as permissões atribuídas a cada grupo.			BAIXA
14	A solução deverá aplicar alterações de permissões sem necessidade de recriação de usuários.			BAIXA
15	A solução deverá permitir reutilização de grupos de permissões para múltiplos usuários.			BAIXA
16	A solução deverá permitir segregação de funções, evitando concentração indevida de permissões críticas em um único perfil.			MÉDIA
17	A solução deverá disponibilizar módulo para cadastrar, editar e administrar usuários.			MÉDIA
18	A solução deverá permitir o cadastro de novos servidores por usuário autorizado, com envio automático de instruções para criação de acesso via e-mail.			BAIXA
19	A solução deverá permitir a associação de usuários a grupos de permissões.			MÉDIA
20	A solução deverá permitir que um usuário esteja vinculado a mais de um setor, quando configurado.			BAIXA
21	A solução deverá permitir definição de status do usuário (Ativo/Inativo)			MÉDIA
22	A solução deverá impedir o acesso ao sistema por usuários inativos.			ALTA
23	A solução deverá permitir edição e atualização de dados cadastrais conforme necessidade.			BAIXA
24	A solução deverá impedir a criação de usuários com dados duplicados, quando aplicável.			MÉDIA

25	A solução deverá oferecer uma listagem completa dos usuários cadastrados, podendo ser acessada por grupos de permissões específicos.			BAIXA
26	A solução deverá possuir um campo que permita busca por nome de usuário.			BAIXA
27	A solução deverá permitir a redefinição de credenciais pelo próprio usuário em caso de perda de acesso.			MÉDIA
28	A solução deverá permitir criar, editar, listar e inativar categorias de serviços utilizadas no aplicativo e no portal			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — ESTRUTURA BASE DO APLICATIVO		**SIM**	**NÃO**	
29	O aplicativo deverá exibir, na primeira abertura, a identidade visual (logo e nome) e direcionar automaticamente o cidadão para a tela seguinte, sem demora perceptível.			BAIXA
30	O aplicativo deverá exibir uma mensagem de boas-vindas e permitir a escolha entre entrar em uma conta já existente ou criar uma nova, direcionando corretamente para cada caminho.			BAIXA
31	A solução deverá permitir que o cidadão entre em sua conta usando e-mail ou CPF/CNPJ e exibir um aviso claro em caso de erro, sem expor informações sensíveis.			ALTA
32	O aplicativo deverá avisar de forma clara o cidadão caso algum dado esteja incorreto ou a senha não seja suficientemente segura durante a criação de conta, avançando para a configuração inicial quando o preenchimento estiver correto.			MÉDIA
33	A solução deverá permitir que o cidadão indique seus assuntos de interesse logo após criar a conta e exibir uma tela inicial personalizada com base nessas escolhas.			MÉDIA
34	O aplicativo deverá exibir, na tela principal, atalhos para os serviços mais usados e informações institucionais em destaque, permitindo navegação fácil entre as áreas disponíveis.			BAIXA
35	O aplicativo deverá disponibilizar um menu de navegação com as principais áreas e permitir que o cidadão encerre a sessão com segurança quando desejar.			BAIXA
APLICATIVO CIDADÃO — ACOLHIMENTO DIGITAL COM IA		**SIM**	**NÃO**	

36	A solução deverá permitir que o cidadão digite qualquer tipo de mensagem para o assistente virtual — dúvidas sobre o aplicativo ou perguntas sobre um deputado ou assunto — retornando resposta adequada e indicando o setor ou deputado correto quando aplicável.			ALTA
37	O aplicativo deverá permitir que o cidadão fale por voz com o assistente virtual, reconhecendo o conteúdo dito e respondendo tanto em texto quanto em áudio.			MÉDIA
38	A solução deverá garantir que as informações legislativas apresentadas pelo assistente estejam sempre atualizadas, refletindo dados recentes do legislativo.			MÉDIA
39	O aplicativo deverá exibir, já na abertura, atividades legislativas relevantes aos interesses do cidadão, permitindo consultar mais detalhes de cada uma com um toque.			BAIXA
40	A solução deverá exibir, junto a cada resposta do assistente, a origem da informação apresentada, reforçando a confiabilidade do conteúdo.			ALTA
41	A solução deverá permitir que o cidadão solicite ao assistente virtual um resumo simples de um projeto de lei e tire dúvidas sobre como participar de uma iniciativa popular, fornecendo orientação clara de como proceder.			MÉDIA
42	A solução deverá demonstrar, a partir do número oficial de WhatsApp da plataforma, o envio de uma mensagem pelo cidadão ao assistente de IA e o recebimento de resposta equivalente à obtida no chat do aplicativo, além do recebimento de uma notificação disparada pelo módulo de comunicação ativa no mesmo número.			ALTA
43	A solução deverá demonstrar, a partir de uma interação recebida pelo WhatsApp, o encaminhamento automático a um eixo temático e a uma comissão legislativa distintos, evidenciando a classificação realizada pela IA.			ALTA
44	A solução deverá demonstrar a geração automática de número de protocolo a partir de uma solicitação aberta via WhatsApp, com o correspondente roteamento ao setor administrativo responsável.			ALTA

45	A solução deverá demonstrar que uma solicitação aberta via WhatsApp é registrada na linha do tempo do cidadão, de forma idêntica, tanto no aplicativo quanto no portal web.			ALTA
46	A solução deverá demonstrar o envio, pelo WhatsApp, de deep link que direcione o cidadão à tela de acompanhamento da solicitação específica no aplicativo e, quando o aplicativo não estiver instalado, à versão web da mesma tela.			MÉDIA
47	A solução deverá permitir que o servidor responsável reclassifique manualmente o encaminhamento de uma demanda direcionada incorretamente pela IA, com registro da alteração no histórico.			MÉDIA
CONFIGURAÇÃO DE AGENTES DE IA (ADMIN) — LISTAGEM E SELEÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
48	A solução deverá exibir a listagem dos agentes de IA configurados, organizados por contexto de uso (ex.: aplicativo, WhatsApp, portal, comissões), com a quantidade de agentes ativos, busca por nome e navegação entre páginas de resultados.			BAIXA
49	A solução deverá exibir, ao acessar um contexto, os agentes disponíveis com tipo, nome e identificador, e demonstrar que a seleção de um agente conversacional abre o respectivo painel de métricas.			BAIXA
CONFIGURAÇÃO DE AGENTES DE IA (ADMIN) — DASHBOARD DE MÉTRICAS		**SIM**	**NÃO**	
50	A solução deverá exibir as métricas do agente selecionado, contemplando, no mínimo, quantidade de interações, tempo médio de resposta, taxa de acerto e taxa de escalonamento para atendimento humano, atualizar os valores ao aplicar um filtro de data, listar ao menos uma avaliação recente com indicador positivo/negativo e, ao expandi-la, exibir a pergunta do cidadão, a resposta do agente e os tokens gastos na conversa.			MÉDIA
CONFIGURAÇÃO DE AGENTES DE IA (ADMIN) — CONFIGURAÇÃO DO AGENTE CONVERSACIONAL		**SIM**	**NÃO**	
51	A solução deverá demonstrar o cadastro do nome do agente, a seleção exclusiva de um tom de conversa, a ativação do aviso de conteúdo gerado por IA e da avaliação de respostas, confirmando a persistência dos valores ao recarregar a tela.			MÉDIA

52	A solução deverá demonstrar o upload de um documento PDF, sua exibição na listagem com nome e tamanho, e a alternância do estado ativo/inativo do documento sem removê-lo da base.			ALTA
53	A solução deverá demonstrar o cadastro do nome da instituição e a ativação ou desativação individual do uso, pelo agente, de informações institucionais sobre sessões, parlamentares em exercício e comissões, confirmando que a alteração persiste ao recarregar a tela.			MÉDIA
54	A solução deverá demonstrar a ativação/desativação de ao menos dois temas padrão e a inclusão de um tema customizado, a configuração do comportamento e da mensagem padrão para assuntos fora do escopo, a ativação de ao menos um tópico bloqueado e a definição de um limite numérico de tokens por sessão, confirmando a persistência de todas as configurações.			ALTA
55	A solução deverá demonstrar a seleção exclusiva de um nível de criatividade e de um tamanho de resposta, a ativação individual dos comportamentos de citar fontes, exigir aceite de LGPD e histórico visível, e a troca do modelo de IA a partir de uma lista fornecida pelo backend, confirmando a persistência das escolhas.			MÉDIA
56	A solução deverá demonstrar que a alteração de uma configuração de agente (ex.: tom de conversa) em um contexto não altera a configuração equivalente de outro contexto, ao consultar ambos na mesma sessão.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — MONITOR DE LEIS		**SIM**	**NÃO**	
57	A solução deverá permitir que, no aplicativo, o cidadão visualize a lista de leis e projetos legislativos, buscando pelo nome e identificando o status de cada um (em votação, em breve ou encerrado), a categoria e o autor do projeto, além do resultado parcial quando disponível.			MÉDIA
58	O aplicativo deverá permitir filtrar a listagem de projetos por deputado autor, categoria ou status, combinando mais de um critério ao mesmo tempo, com os filtros aplicados visíveis e removíveis individualmente.			BAIXA
59	O aplicativo deverá permitir que o cidadão manifeste sua opinião sobre um projeto de lei, escolhendo apoiar ou ser contrário, com confirmação do voto registrado e possibilidade de desistir da ação antes de confirmar.			BAIXA

60	O aplicativo deverá exibir o resultado consolidado da votação de um projeto em andamento ou encerrada, com percentual de apoio, percentual contrário, total de participantes e indicação de aprovação ou reprovação.			BAIXA
61	O aplicativo deverá permitir ativar um lembrete para acompanhar um projeto de interesse, enviando alertas sempre que houver mudança de situação ou eventos relevantes do processo legislativo.			BAIXA
62	O aplicativo deverá exibir, ao abrir um projeto, os detalhes completos — número, título, autor, data, status, categoria e descrição — e permitir que o cidadão manifeste apoio ou posição contrária diretamente na mesma tela.			MÉDIA
63	O aplicativo deverá permitir o acompanhamento das etapas do processo legislativo do projeto — da apresentação ao encerramento, passando pelo encaminhamento e análise nas comissões e pela votação — com a opção de visualizar a linha do tempo completa.			MÉDIA
64	O aplicativo deverá permitir consultar e baixar os documentos oficiais vinculados ao projeto, incluindo a íntegra do texto legislativo.			MÉDIA
WEB ADMIN — MONITOR DE LEIS		**SIM**	**NÃO**	
65	A solução deverá permitir que o administrador liste e busque os projetos legislativos cadastrados no portal, por número de protocolo, título ou palavra-chave, filtrando por status, autor ou categoria, e visualize o resumo, o autor responsável e o último trâmite de cada projeto.			BAIXA
66	A solução deverá exibir, no portal administrativo, indicadores gerais como o total de projetos cadastrados, os projetos em tramitação, os projetos com votação no dia e os projetos aprovados no ano.			BAIXA
67	A solução deverá permitir, para cada projeto listado no painel administrativo, abrir a votação, visualizar os detalhes completos, editar informações, baixar os documentos anexados ou acompanhar a tramitação, conforme o status atual do projeto.			BAIXA
68	A solução deverá exibir um painel de atividade legislativa recente, destacando os projetos mais recentes, os que estão em pauta para votação, a data do último trâmite e um alerta com a quantidade de projetos e o horário da sessão plenária.			BAIXA

69	A solução deverá permitir cadastrar um novo projeto de lei informando título oficial, um resumo em linguagem acessível para o cidadão, categoria e a descrição que será exibida no aplicativo ou portal público.			BAIXA
70	A solução deverá permitir definir o deputado autor do projeto, adicionar ou remover coautores e registrar o apoio parlamentar recebido.			BAIXA
71	A solução deverá permitir configurar a previsão de votação, alertas de prazo, o nível de urgência e o status atual do projeto (como protocolo criado, análise técnica, discussão e votação, sanção do Governador ou aguardando rito), acompanhado por uma barra de progresso da tramitação.			BAIXA
72	A solução deverá permitir visualizar e configurar a linha do tempo do projeto, indicando a etapa atual, as etapas previstas, a possibilidade de adicionar ou editar etapas, e como essa previsão aparecerá para o cidadão no aplicativo.			BAIXA
73	A solução deverá permitir anexar ao projeto documentos oficiais, como a súmula, a justificativa e outros materiais complementares em PDF ou DOCX, com validação de segurança dos arquivos enviados, além de permitir visualizar ou remover documentos já anexados.			BAIXA
74	A solução deverá indexar os projetos por palavras-chave e tema, facilitando a localização por parte do cidadão ou do administrador nas buscas do portal e do aplicativo.			MÉDIA
BLOCO 2 — ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO (MOBILE + WEB)				
APLICATIVO CIDADÃO — ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO POPULAR		**SIM**	**NÃO**	
75	O aplicativo deverá permitir que o cidadão escolha os temas de seu interesse e passe a receber notificações ou sugestões de audiências públicas relacionadas a eles.			MÉDIA
76	O aplicativo deverá enviar uma notificação ao cidadão sempre que houver atualização em um tema de interesse já cadastrado.			MÉDIA
77	O aplicativo deverá permitir que o cidadão participe de uma enquete ativa e exibir, após o voto, o resultado consolidado com o percentual de cada opção.			MÉDIA

78	O aplicativo deverá permitir que o cidadão encontre audiências públicas agendadas, inscreva-se com confirmação na tela e receba um lembrete por notificação antes do evento.			MÉDIA
79	O aplicativo deverá permitir que o cidadão desative, na área de preferências, os tipos de comunicação que não deseja mais receber, confirmando que as alterações foram salvas.			MÉDIA
80	O aplicativo deverá permitir que o cidadão envie sugestão ou proposta legislativa pelo Canal de Propostas do Cidadão, com geração de protocolo e acompanhamento do andamento.			ALTA
81	A solução deverá disponibilizar painel centralizado para criação, edição e gerenciamento de notificações push.			ALTA
82	A solução deverá permitir definir título e descrição da notificação, com suporte a colagem de textos com formatação e emojis.			BAIXA
83	A solução deverá permitir configurar redirecionamentos para funcionalidades internas da plataforma, incluindo serviços, agendamentos, cadastramentos e demais módulos disponíveis.			MÉDIA
84	A solução deverá permitir configurar redirecionamentos para endereços externos por meio de URL informada pelo usuário autorizado.			BAIXA
85	A solução deverá permitir o envio de notificações para listas específicas de destinatários por meio da importação de arquivos, possibilitando o carregamento de identificadores como CPF, CEP, telefone ou e-mail, conforme o público-alvo selecionado.			MÉDIA
86	A solução deverá permitir filtragem por dados demográficos (idade, gênero), quando disponíveis e consentidos.			MÉDIA
87	A solução deverá permitir segmentação por uso dos módulos (solicitações, cadastramentos e agendamentos)			MÉDIA
88	A solução deverá permitir o agendamento de notificações push para envio futuro, mediante configuração de data e horário.			MÉDIA
89	A solução deverá permitir validar visualmente o conteúdo da notificação antes da confirmação do envio, reduzindo erros de comunicação e garantindo maior assertividade na divulgação das mensagens.			BAIXA

90	A solução deverá aplicar controles de acesso baseados em permissões e perfis de usuário.			MÉDIA
91	A solução deverá exibir um modal de confirmação antes do envio da notificação, apresentando resumo das informações configuradas, incluindo título, mensagem, público-alvo, critérios de segmentação, redirecionamento e agendamento, permitindo ao usuário revisar os dados antes da confirmação do envio.			BAIXA
92	A solução deverá exibir listagem das notificações enviadas e agendadas, apresentando no mínimo título, conteúdo resumido, status do envio, data e horário de envio ou agendamento.			MÉDIA
93	A solução deverá permitir ao cidadão conceder e revogar consentimento para recebimento de comunicações.			ALTA
94	A solução deverá sincronizar as preferências de notificação entre Web e App para o mesmo usuário.			MÉDIA
95	A solução deverá exibir listagem de mensagens na Central de Notificações			BAIXA
96	A solução deverá oferecer interface acessível e responsiva para configuração das preferências de notificação.			MÉDIA
97	A solução deverá demonstrar a criação de uma pesquisa de satisfação automatizada e seu disparo pelos canais de comunicação ativa (WhatsApp e push).			ALTA
NOTIFICAÇÕES WHATSAPP				
98	A solução deverá enviar comunicações oficiais usando templates aprovados.			ALTA
99	A solução deverá permitir selecionar um modelo aprovado e preencher parâmetros dinâmicos (ex.: nome, protocolo, data, horário).			MÉDIA
100	A solução deverá exibir pré-visualização do conteúdo com substituição de variáveis e envio de teste.			MÉDIA
101	A solução deverá registrar status de entrega e leitura (enfileirada, enviada, entregue, lida, falha) e manter trilha de auditoria por mensagem.			ALTA
102	A solução deverá permitir a filtragem dos relatórios de entrega e leitura por período e por status.			MÉDIA
103	A solução deverá suportar listas de destinatários previamente cadastradas ou autorizadas.			MÉDIA
104	A solução deverá permitir que o cidadão gerencie preferências no aplicativo e no portal.			MÉDIA

105	A solução deverá exibir o consumo mensal de mensagens enviadas via WhatsApp, com a faixa de consumo atingida, e emitir alerta aos usuários autorizados quando o volume se aproximar do limite da faixa contratada.			MÉDIA
WEB PARLAMENTAR — ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO POPULAR		**SIM**	**NÃO**	
106	A solução deverá permitir que o parlamentar crie uma nova enquete informando título, descrição e categoria, vinculando um projeto de lei relacionado quando for o caso, além de anexar documentos de apoio e definir o prazo de participação.			MÉDIA
107	A solução deverá permitir que o parlamentar adicione uma ou mais perguntas à enquete, escolhendo entre diferentes formatos de resposta (apoio/contra, sim/não/talvez, escala de 1 a 5 ou texto livre) e incluindo contexto ou justificativa para cada uma.			MÉDIA
108	A solução deverá exibir, antes da publicação, uma prévia de como a enquete aparecerá para o cidadão, permitindo publicá-la imediatamente ou salvá-la como rascunho para edição posterior.			BAIXA
109	A solução deverá permitir que o parlamentar visualize todas as enquetes criadas, filtrando por status (ativas, encerradas ou rascunhos) e por categoria, além de buscar pelo nome e retomar a edição de rascunhos salvos.			BAIXA
110	A solução deverá exibir, para cada enquete publicada, os resultados consolidados — total de respostas, número de cidadãos participantes e canal utilizado (aplicativo, web ou WhatsApp) — e permitir a exportação de um relatório com esses dados.			MÉDIA
111	A solução deverá disponibilizar dados detalhados de participação ao parlamentar, como distribuição por tema e região e horários de maior engajamento, apoiando a tomada de decisão.			MÉDIA
WEB CIDADÃO - TERCEIRO SETOR				

112	A solução deverá contemplar o Cadastro e Gerenciamento de pessoa jurídica e seus Representantes Legais, permitindo que pessoas jurídicas e seus responsáveis utilizem os serviços digitais da instituição, conforme regras específicas de vinculação, representação e permissões.			MÉDIA
113	A solução deverá permitir o registro de dados complementares da empresa, como nome fantasia e telefone/celular, de forma opcional.			BAIXA
114	A solução deverá permitir o cadastro completo do endereço da empresa, contemplando CEP, logradouro, número, complemento, bairro, município e Unidade Federativa (UF).			BAIXA
115	A solução deverá permitir definir o status da empresa (Ativa/Inativa) no cadastro e na edição, por meio de campo de seleção exibido na tela.			BAIXA
116	A solução deverá disponibilizar interface específica para cadastro de empresas, com validação de campos obrigatórios e opção de salvar ou cancelar a operação.			BAIXA
117	A solução deverá permitir a edição dos dados cadastrais da empresa, mantendo histórico e consistência das informações previamente registradas.			BAIXA
118	A solução deverá disponibilizar listagem completa das pessoas jurídicas cadastradas, exibindo, no mínimo, razão social, CNPJ, responsável principal e status.			BAIXA
119	A solução deverá permitir pesquisa e filtragem de pessoa jurídica por razão social.			BAIXA
120	A solução deverá permitir pesquisa e filtragem de pessoa jurídica por CNPJ.			BAIXA
121	A solução deverá permitir pesquisa e filtragem de pessoa jurídica por status (ativo/inativo)			BAIXA
122	A solução deverá indicar, na listagem, o representante principal vinculado à empresa, quando existente, ou sinalizar a ausência de representante cadastrado.			BAIXA
123	A solução deverá disponibilizar ações individuais por empresa, permitindo visualizar os dados completos e realizar a edição das informações cadastrais, conforme permissões de acesso.			BAIXA
124	A solução deverá permitir consultar os representantes vinculados a cada CNPJ, exibindo os cidadãos associados à empresa.			MÉDIA

125	A solução deverá permitir vincular um ou mais representantes a uma empresa por meio do CPF.			MÉDIA
126	A solução deverá permitir cadastrar empresa sem representante vinculado.			BAIXA
127	A solução deverá indicar visualmente quando não houver representante associado à empresa.			BAIXA
128	A solução deverá permitir incluir, alterar e remover representantes vinculados à empresa.			MÉDIA
129	A solução deverá permitir à pessoa jurídica abrir solicitações direcionadas a gabinetes e/ou comissões temáticas fazendo requisições dentro de sub-temas pré-cadastrados			MÉDIA
130	A solução deverá disponibilizar acesso para acompanhamento de demandas abertas por pessoas jurídicas			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — AUDIÊNCIAS PÚBLICAS		**SIM**	**NÃO**	
131	O aplicativo deverá exibir a lista de audiências públicas cadastradas, permitindo buscar pelo nome e identificar rapidamente o status (ao vivo, em breve ou encerrada), o formato de participação (online, híbrido ou presencial), a data e o local de cada evento.			MÉDIA
132	O aplicativo deverá permitir filtrar a listagem de audiências por status ou por formato, facilitando localizar as de maior interesse.			BAIXA
133	O aplicativo deverá exibir, ao abrir uma audiência, os detalhes completos do evento — descrição do tema, data, local, formato e documentos disponibilizados para consulta.			MÉDIA
134	O aplicativo deverá permitir que o cidadão assista à transmissão ao vivo de uma audiência, compartilhe-a e acesse os documentos relacionados.			MÉDIA
135	O aplicativo deverá permitir que o cidadão ative um lembrete para audiências futuras e consulte antecipadamente descrição, data, local e documentos disponíveis.			BAIXA
136	O aplicativo deverá manter a audiência encerrada disponível para consulta, com acesso aos documentos e materiais relacionados ao tema discutido e, quando houver, link para a gravação hospedada no serviço externo de streaming mantido pela ALRS, sem armazenamento de vídeo pela plataforma.			BAIXA
137	O aplicativo deverá sugerir ao cidadão audiências públicas relevantes ao seu perfil, com base nos temas de interesse já cadastrados.			BAIXA

WEB PARLAMENTAR — AUDIÊNCIAS PÚBLICAS		SIM	NÃO	
138	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, a lista de audiências públicas cadastradas, permitindo buscar pelo título e acompanhar indicadores rápidos como audiências ao vivo, próximas, participantes no mês e lembretes ativos.			BAIXA
139	A solução deverá permitir filtrar a listagem por formato (online, presencial ou híbrido), por status (ao vivo, próximo ou encerrado) e por data, facilitando localizar audiências específicas.			BAIXA
140	A solução deverá permitir que o parlamentar cadastre uma nova audiência pública informando título, data, hora, descrição e formato de realização, além de indicar localização (quando presencial ou híbrida) e link de transmissão.			MÉDIA
141	A solução deverá permitir anexar documentos e materiais de apoio à audiência (PDFs, imagens ou vídeos), mantendo-os disponíveis para consulta antes, durante ou depois do evento.			MÉDIA
142	A solução deverá permitir editar posteriormente uma audiência cadastrada, atualizando informações como data, descrição, formato, localização, link de transmissão, anexos e status, conforme necessário.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — ESCOLA DO LEGISLATIVO		**SIM**	**NÃO**	
143	O aplicativo deverá disponibilizar um espaço dedicado à Escola do Legislativo, com acesso às trilhas educativas e aos cursos em andamento, bem como ao catálogo geral de cursos disponíveis.			MÉDIA
144	O aplicativo deverá permitir buscar cursos pelo nome na listagem, exibindo resumo com modalidade (como EAD), carga horária e status atual (inscrições abertas, em andamento ou encerrado), além de permitir ativar um lembrete sobre o curso.			BAIXA
145	O aplicativo deverá permitir filtrar a listagem de cursos por status (inscrições abertas, em andamento ou encerrado) e por modalidade, com opção de remover os filtros a qualquer momento.			BAIXA

146	O aplicativo deverá exibir, ao abrir um curso, informações detalhadas para o cidadão conhecer a proposta antes de se inscrever, como descrição, responsáveis pelo conteúdo, carga horária, idioma, público-alvo e conteúdo programático.			BAIXA
147	O aplicativo deverá permitir que o cidadão se inscreva em um curso disponível, receba a confirmação da inscrição e opte por acessá-lo imediatamente ou cancelá-la, mantendo o acompanhamento disponível sempre que quiser retomar o curso.			MÉDIA
148	O aplicativo deverá permitir o acompanhamento centralizado dos cursos em que o cidadão já está inscrito, com busca e filtro por status (iniciado ou aprovado), consulta à carga horária, retomada de curso iniciado ou revisão de cursos já aprovados.			BAIXA
149	O aplicativo deverá organizar o conteúdo do curso em módulos sequenciais, reunindo materiais em PDF, vídeo aulas e avaliação final, e permitir que o cidadão baixe arquivos e navegue livremente entre os módulos.			MÉDIA
150	O aplicativo deverá oferecer controles de reprodução, barra de progresso e indicação do tempo restante durante a exibição de vídeo aulas, retomando o conteúdo exatamente de onde o cidadão parou.			BAIXA
151	O aplicativo deverá disponibilizar, ao final do conteúdo de um curso, uma avaliação com perguntas sequenciais, exibindo o progresso do cidadão até a finalização do teste.			MÉDIA
152	O aplicativo deverá exibir, ao final do quiz ou da avaliação da trilha, o resultado obtido pelo cidadão e, em caso de desempenho insuficiente, orientá-lo a refazer a atividade.			MÉDIA
WEB ADMIN — ESCOLA DO LEGISLATIVO		**SIM**	**NÃO**	
153	A solução deverá exibir, em um painel administrativo, os principais indicadores da Escola do Legislativo, como total de alunos, cursos ativos, taxa de conclusão, engajamento semanal, crescimento de inscrições e os cursos com maior engajamento.			BAIXA
154	A solução deverá permitir que o administrador liste e busque os cursos cadastrados, filtrando por categoria ou período e identificando o status de cada um (ativo, rascunho ou encerrado) e a quantidade de alunos inscritos.			BAIXA

155	A solução deverá permitir a criação de um novo curso informando título, descrição, imagem de capa, categoria, carga horária e regras de certificação, podendo ser salvo como rascunho ou disponibilizado para publicação.			BAIXA
156	A solução deverá permitir configurar regras do curso, como visibilidade (público ou não listado), abertura ou fechamento de inscrições, emissão automática de certificado ao concluir 100% do conteúdo e nota mínima exigida nas avaliações.			BAIXA
157	A solução deverá permitir estruturar o conteúdo do curso em módulos e aulas, incluindo a criação e reordenação de módulos, a vinculação de vídeos, PDFs e materiais de apoio, e a indicação da quantidade de aulas e arquivos em cada módulo.			BAIXA
158	A solução deverá permitir organizar, dentro de cada módulo, diferentes tipos de conteúdo educacional, como vídeo aulas, PDFs, materiais de apoio, questionários e avaliações.			BAIXA
159	A solução deverá permitir uma pré-visualização do curso como ele será exibido ao cidadão, validando a apresentação, a organização dos módulos e a disponibilidade das aulas antes da publicação.			BAIXA
160	A solução deverá permitir publicar um novo curso ou atualizar um curso existente, controlando o que fica disponível para os alunos e mantendo a opção de salvar ajustes como rascunho.			BAIXA
161	A solução deverá exibir um histórico de atividades recentes da plataforma, como módulos atualizados, novos materiais adicionados, conclusões de módulos, novas inscrições e certificados emitidos.			BAIXA
162	A solução deverá disponibilizar uma navegação administrativa com acesso às principais áreas da Escola do Legislativo, como visão geral, gestão de cursos, biblioteca de mídias, engajamento e relatórios.			BAIXA
BLOCO 3 — TERRITÓRIO E SERVIÇOS (MOBILE + WEB)				
APLICATIVO CIDADÃO — NAVEGAÇÃO E CONTEÚDO INSTITUCIONAL		**SIM**	**NÃO**	

163	A solução deverá permitir que o usuário navegue até as seções Agenda, Parlamentares e Escola do Legislativo a partir do menu principal e exibir o conteúdo correspondente a cada seção em até 3 segundos.			MÉDIA
164	A solução deverá permitir que o usuário acesse o perfil de um parlamentar e exibir informações de ao menos três campos: comissão, projetos de lei e histórico de votações.			MÉDIA
165	A solução deverá permitir que o usuário acesse ao menos dois conteúdos educativos com o dispositivo em modo avião, exibindo o conteúdo armazenado localmente sem necessidade de conexão.			ALTA
166	A solução deverá exibir a agenda institucional com ao menos dois eventos cadastrados, permitindo filtrar por data e tipo de evento e exibindo detalhes ao selecionar cada item.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — NOTÍCIAS		**SIM**	**NÃO**	
167	A solução deverá exibir, no aplicativo, a listagem de notícias publicadas com imagem de destaque, título, categorias e data/horário de cada publicação.			MÉDIA
168	O aplicativo deverá permitir que o cidadão busque notícias por palavra-chave e filtre a listagem por categoria (como comunicados gerais, eventos e ações institucionais).			BAIXA
169	O aplicativo deverá permitir ativar um lembrete ou notificação para acompanhar uma publicação diretamente pela listagem.			BAIXA
170	O aplicativo deverá abrir a página completa da publicação ao selecionar uma notícia, exibindo título, autor, data e horário, categorias vinculadas e a imagem principal.			MÉDIA
171	O aplicativo deverá exibir, na página interna, o texto completo da notícia, incluindo a descrição da ação ou evento e as informações institucionais relacionadas.			BAIXA
172	O aplicativo deverá exibir a lista de documentos anexados a uma notícia, identificando os arquivos em PDF, e permitir baixar cada um individualmente.			BAIXA
WEB ADMIN — CARACTERISTICAS				

173	A solução deverá disponibilizar painel administrativo acessível via navegador, com interface responsiva, permitindo visualização, filtragem, acompanhamento e gestão das demandas.			ALTA
174	A solução deverá permitir acesso às configurações de perfil do usuário			BAIXA
175	A solução deverá permitir exibição de notificações administrativas no painel e deverá indicar visualmente a existência de notificações não lidas.			BAIXA
176	A solução deverá permitir navegação entre módulos sem perda de contexto do usuário			BAIXA
177	A solução deverá exibir identificação do contexto atual do usuário (ex.: setor, perfil).			BAIXA
178	A solução deverá restringir a visualização de dados e menus do painel conforme permissões do usuário.			MÉDIA
179	A solução deverá utilizar um modelo de grupos de permissões personalizáveis, permitindo que cada usuário tenha acesso apenas às funcionalidades necessárias para sua atuação.			MÉDIA
WEB ADMIN — NOTÍCIAS		**SIM**	**NÃO**	
180	A solução deverá exibir, no painel administrativo, a listagem de notícias cadastradas com título, categoria, data de publicação e status, permitindo buscar por palavra-chave e filtrar por categoria e por status.			MÉDIA
181	O sistema deverá exibir, no topo da página de notícias do painel administrativo, indicadores de resumo com o total de publicações já publicadas, em rascunho, agendadas e o total acumulado de visualizações.			BAIXA
182	O sistema deverá permitir que o administrador crie uma nova publicação informando título, autor, categorias e descrição, definindo se será salva como rascunho ou publicada imediatamente.			MÉDIA
183	O sistema deverá permitir editar uma notícia já cadastrada, alterando qualquer um dos campos preenchidos na criação.			MÉDIA
184	A solução deverá oferecer, na criação e edição da notícia, um editor de texto com opções de formatação, alinhamento, listas, negrito, itálico, sublinhado, inserção de links e de imagens.			MÉDIA

185	O sistema deverá permitir que o administrador anexe uma imagem de destaque à publicação, nos formatos JPG, PNG ou WEBP, respeitando o tamanho recomendado de 1920x1080 em proporção 16:9.			BAIXA
186	O sistema deverá permitir anexar arquivos complementares à publicação, nos formatos JPG, PNG, PDF ou MP4, com opção de visualizar a lista de arquivos enviados e removê-los antes da publicação.			BAIXA
187	A solução deverá permitir agendar a publicação da notícia para uma data e horário específicos, mantendo-a com status de agendada até o momento configurado.			MÉDIA
188	O sistema deverá exibir, na criação ou edição de uma notícia, uma pré-visualização de como o conteúdo será exibido ao cidadão no aplicativo, incluindo título, autor, data, categorias, banner e texto da publicação.			MÉDIA
AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTOS/SOLICITAÇÕES				
189	A solução deverá oferecer um Módulo de Avaliações para monitoramento e análise da qualidade dos serviços públicos prestados.			MÉDIA
190	A solução deverá permitir que os cidadãos registrem avaliações e feedbacks após a conclusão dos atendimentos ou solicitações.			ALTA
191	A solução deverá permitir que gestores e servidores acompanhem indicadores de satisfação, identifiquem padrões de avaliação e adotem ações voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados.			MÉDIA
192	A solução deverá disponibilizar um painel consolidado que permita a visualização e o gerenciamento das avaliações registradas pelos cidadãos.			MÉDIA
193	A solução deverá apresentar no painel a distribuição de notas (1 a 5 estrelas),			BAIXA
194	A solução deverá apresentar no painel a nota média geral das avaliações registradas.			MÉDIA
195	A solução deverá apresentar no painel a quantidade total de avaliações registradas.			BAIXA
196	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo o protocolo da solicitação associada.			BAIXA

197	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo o nome do cidadão que realizou a avaliação, quando aplicável.			BAIXA
198	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo a data de avaliação e a nota atribuída.			BAIXA
199	A solução deverá permitir o acesso à listagem das avaliações registradas, possibilitando a visualização dos detalhes de cada avaliação por meio de ação específica. Ao acessar a avaliação, deverá ser exibido o comentário ou feedback do cidadão, quando disponível.			BAIXA
200	A solução deverá permitir acessar pelo painel a solicitação referente a avaliação em questão.			MÉDIA
201	A solução deverá utilizar as avaliações fornecidas pelos cidadãos para calcular e exibir num card a média de avaliação de cada serviço.			MÉDIA
202	A solução deverá atualizar dinamicamente as médias de avaliação à medida que novas avaliações forem recebidas.			MÉDIA
203	A solução deverá permitir a filtragem das avaliações por nota atribuída nos serviços (1 a 5 estrelas).			BAIXA
204	A solução deverá permitir a filtragem das avaliações por data de avaliação.			BAIXA
APLICATIVO CIDADÃO — AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS COM GEOLOCALIZAÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
205	A solução deverá exibir, após o usuário autorizar o uso de geolocalização, uma solicitação de avaliação de serviço público identificado nas proximidades da localização atual.			MÉDIA
206	A solução deverá permitir que o usuário inicie avaliação de serviço público pelo chatbot, responda ao fluxo de perguntas com nota e comentário e exibir confirmação de registro ao final.			MÉDIA
207	A solução deverá exibir, após o registro de avaliação negativa de um serviço público, ao menos um parlamentar sugerido para encaminhamento, com indicação da área de atuação como justificativa.			ALTA
208	A solução deverá exibir, na área de histórico do usuário, ao menos uma avaliação encaminhada com status atualizado e registro da data de recebimento pelo parlamentar.			MÉDIA

WEB PARLAMENTAR — AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS COM GEOLOCALIZAÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
209	A solução deverá exibir, na interface do parlamentar, listagem de ao menos três avaliações recebidas, permitindo filtrar por ao menos dois critérios e exibindo os resultados atualizados.			MÉDIA
210	A solução deverá permitir que o parlamentar registre uma resposta a uma demanda recebida e demonstrar o envio de notificação ao cidadão solicitante com o conteúdo da resposta.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — DIAGNÓSTICO URBANO		**SIM**	**NÃO**	
211	A solução deverá permitir que o usuário registre um relato de problema, selecionando a categoria do relato, e exibir confirmação de registro com número de protocolo.			MÉDIA
212	A solução deverá exibir mapa de calor com ao menos dois pontos de concentração de relatos, atualizados com base nos registros existentes na plataforma.			MÉDIA
WEB PARLAMENTAR — DIAGNÓSTICO URBANO		**SIM**	**NÃO**	
213	A solução deverá exibir, na interface do parlamentar, painel com ranking das cinco categorias de relato ou municípios com maior volume de relatos, com filtro por período.			BAIXA
WEB ADMIN — DIAGNÓSTICO URBANO		**SIM**	**NÃO**	
214	A solução deverá permitir que o administrador adicione uma nova categoria de problema/relato e salve a configuração e confirme sua disponibilização para seleção pelos cidadãos no aplicativo.			MÉDIA
WEB ADMIN — MAPEAMENTO DE EQUIPAMENTOS PÚBLICOS		**SIM**	**NÃO**	
215	A solução deverá permitir que o administrador cadastre um novo equipamento público preenchendo nome, tipo, endereço e horário e confirme sua exibição no mapa interativo do aplicativo.			MÉDIA
216	A solução deverá exibir fila de sugestões de correção pendentes, permitir que o administrador aprove ou rejeite ao menos uma e confirmar que a alteração aprovada reflete imediatamente na ficha do equipamento.			BAIXA
APLICATIVO CIDADÃO — RELATOS URBANOS		**SIM**	**NÃO**	

217	A solução deverá permitir que o usuário inicie um relato urbano pelo chatbot, confirmar a captura automática da localização e exibir a categoria e urgência atribuídas automaticamente antes do envio.			ALTA
218	A solução deverá permitir que o usuário anexe uma foto ao relato urbano, exibir barra de progresso durante o upload e confirmar o envio bem-sucedido com visualização da imagem anexada.			ALTA
219	A solução deverá exibir, após o envio do relato urbano, o nome do órgão para o qual o relato foi encaminhado e o número de protocolo gerado para acompanhamento.			ALTA
220	A solução deverá exibir lista de relatos registrados pelo usuário com status atualizado e, ao alterar o status de um relato no painel administrativo, confirmar o recebimento de notificação pelo cidadão.			MÉDIA
WEB PARLAMENTAR — RELATOS URBANOS		**SIM**	**NÃO**	
221	A solução deverá exibir, na interface do parlamentar, ao menos dois relatos urbanos associados à sua área de atuação em mapa geográfico, com filtro por tipo de ocorrência.			MÉDIA
WEB ADMIN — RELATOS URBANOS		**SIM**	**NÃO**	
222	A solução deverá exibir listagem de relatos urbanos com ao menos dois filtros aplicáveis simultaneamente e permitir que o administrador atualize o status de ao menos um relato, refletindo a mudança no aplicativo do cidadão.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — ALOCAÇÃO INTELIGENTE DE SERVIÇOS		**SIM**	**NÃO**	
223	A solução deverá exibir ao menos duas sugestões de serviços ou equipamentos públicos próximos à localização atual do usuário, com endereço e horário de funcionamento de cada um.			MÉDIA
224	A solução deverá exibir, para ao menos um serviço público selecionado, recomendação de horário com menor demanda acompanhada de indicação de que a sugestão é baseada em análise histórica.			BAIXA
WEB ADMIN — ALOCAÇÃO INTELIGENTE DE SERVIÇOS		**SIM**	**NÃO**	

225	A solução deverá exibir, no painel administrativo, mapa ou gráfico com distribuição de demandas por serviço e região, permitindo identificar ao menos uma área de alta concentração de solicitações.			MÉDIA
226	A solução deverá permitir que o administrador ajuste ao menos um parâmetro do modelo preditivo, salve a configuração e demonstre que a sugestão exibida ao cidadão reflete a alteração realizada.			BAIXA
BLOCO 4 — WEB PARLAMENTAR EXCLUSIVO				
WEB PARLAMENTAR — PERFIL, MANDATO E AUTOATENDIMENTO		**SIM**	**NÃO**	
227	A solução deverá exibir, na home do parlamentar autenticado, o card com foto, nome, partido, cargo, e-mail, situação, período do mandato e biografia, carregados a partir do perfil do usuário logado.			MÉDIA
228	A solução deverá demonstrar a edição da biografia e a ativação de ao menos duas redes sociais com preenchimento do respectivo link, confirmando que os campos nome, e-mail, partido, cargo e situação permanecem bloqueados para edição pelo parlamentar.			BAIXA
229	A solução deverá demonstrar a abertura do modal de troca de foto, a escolha entre 'Tirar foto' e 'Fazer upload', o ajuste de enquadramento da imagem e a atualização imediata da foto de perfil após confirmar, sem alteração caso o usuário cancele.			BAIXA
230	A solução deverá exibir os quatro indicadores de mandato do parlamentar autenticado, atualizados com base nos dados mais recentes disponíveis.			MÉDIA
231	A solução deverá exibir a listagem de projetos de lei do parlamentar autenticado, permitir filtrar por situação e por função, navegar entre páginas de resultados e abrir o detalhe de um projeto ao acionar 'Ver mais'.			MÉDIA
232	A solução deverá exibir a listagem de votações recentes do parlamentar autenticado, permitir filtrar os resultados e abrir o detalhe de uma votação ao acionar 'Ver mais'.			MÉDIA

233	A solução deverá demonstrar, no perfil público de um parlamentar com redes sociais cadastradas, a abertura de cada link no aplicativo nativo correspondente e a alternativa de abertura via navegador quando o app não estiver instalado.			BAIXA
234	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, uma prévia com ao menos uma mensagem recente do cidadão e permitir a navegação para a visualização completa do histórico de mensagens.			MÉDIA
235	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, ao menos uma sessão futura com data e horário e ao menos um relato recente da população, permitindo navegar para a visualização completa de cada lista.			BAIXA
WEB PARLAMENTAR — GESTÃO DE DEMANDAS		**SIM**	**NÃO**	
236	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, ao menos uma demanda sinalizada como 'alta prioridade' pelo modelo de IA, com indicação dos critérios utilizados para a classificação.			ALTA
237	A solução deverá exibir o histórico de atendimento de ao menos uma demanda com ao menos três etapas registradas, contendo responsável e data de cada transição, até o status de resolução.			ALTA
238	A solução deverá permitir que a equipe técnica da ALRS configure, no cadastro de um parlamentar, os eixos temáticos e áreas de atuação a ele vinculados, e demonstrar o roteamento automático de uma nova demanda para esse parlamentar.			ALTA
239	A solução deverá demonstrar o registro de uma demanda em nome do cidadão por um assessor ou servidor do gabinete, identificando o cidadão por CPF e distinguindo a origem do canal (presencial, telefônico ou interno).			ALTA
WEB PARLAMENTAR — CANAL DE EMENDAS PARLAMENTARES E ATENDIMENTO SEGMENTADO		**SIM**	**NÃO**	
240	A solução deverá demonstrar o registro de uma solicitação de emenda parlamentar por um usuário externo (ex.: prefeitura ou entidade), a categorização e o roteamento automático por eixo temático/comissão, e a exibição da solicitação com status e histórico no painel do parlamentar correspondente.			ALTA

241	A solução deverá demonstrar o endereçamento de uma solicitação de emenda parlamentar a mais de um setor administrativo ou gabinete simultaneamente.			MÉDIA
242	A solução deverá demonstrar a tramitação de uma solicitação de emenda parlamentar por etapas configuráveis, permitindo apenas ao setor responsável pela etapa em curso promover o avanço para a etapa subsequente.			MÉDIA
243	A solução deverá demonstrar a existência de caixa de entrada individualizada por gabinete ou setor administrativo, exibindo exclusivamente as solicitações a ele destinadas.			ALTA
244	A solução deverá demonstrar o agendamento de uma videochamada com um parlamentar, a confirmação do horário agendado e a exibição de transcrição simultânea em LIBRAS durante uma chamada de teste.			ALTA
BLOCO 5 — ANÁLISE DE DEMANDAS (WEB PARLAMENTAR + ADMIN)				
WEB PARLAMENTAR — ANÁLISE MULTIDIMENSIONAL DE DEMANDAS		**SIM**	**NÃO**	
245	A solução deverá exibir o painel analítico do parlamentar com gráfico de demandas, permitindo aplicar filtros de região, tema e período de forma combinada e atualizar os resultados dinamicamente.			MÉDIA
246	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, ao menos um gráfico de tendência gerado por análise de série temporal, com identificação do padrão detectado e período analisado.			BAIXA
247	A solução deverá exibir relatório de classificação semântica com ao menos três grupos de demandas similares identificados, contendo quantidade de registros e palavras-chave representativas de cada grupo.			BAIXA
248	A solução deverá permitir que o parlamentar aplique filtros ao painel analítico e exporte o relatório nos formatos CSV e PDF, verificando que o arquivo gerado contém os dados filtrados.			MÉDIA
WEB ADMIN — ANÁLISE MULTIDIMENSIONAL DE DEMANDAS		**SIM**	**NÃO**	
249	A solução deverá exibir, na interface administrativa, painel consolidado com ao menos três indicadores: total de demandas, tempo médio de resposta e distribuição por região, atualizados em tempo real.			MÉDIA

250	A solução deverá permitir que o administrador configure um relatório periódico com frequência semanal, defina ao menos um destinatário e salve a configuração, confirmando o agendamento na interface.			BAIXA
BLOCO 6 — WEB ADMIN EXCLUSIVO				
WEB ADMIN — INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL		**SIM**	**NÃO**	
251	A solução deverá exibir documentação OpenAPI acessível via URL pública, com ao menos três endpoints documentados, e demonstrar que requisição além do limite de throttling retorna resposta HTTP 429.			ALTA
252	A solução deverá exibir, no painel de integrações, o status de conectividade com o Portal institucional e o sistema legislativo e demonstrar que a geração de uma falha simulada resulta em alerta exibido na interface administrativa.			MÉDIA
253	A solução deverá permitir que o administrador configure ao menos um template de mensagem WhatsApp, salve e demonstre o envio de notificação para um número de teste com o conteúdo do template cadastrado.			MÉDIA
WEB ADMIN — ADMINISTRAÇÃO E MODERAÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
254	A solução deverá permitir que o administrador busque um usuário por nome ou e-mail, visualize seu perfil, desative a conta e confirme que o usuário não consegue mais realizar login.			MÉDIA
255	A solução deverá exibir fila de moderação com ao menos um item sinalizado e permitir que o moderador aprove ou remova o item, confirmando que a ação reflete imediatamente na visualização do conteúdo na plataforma.			MÉDIA
256	A solução deverá exibir, no módulo de auditoria, log de ao menos três ações administrativas realizadas durante a sessão, contendo identificação do usuário, tipo de ação, data e hora.			ALTA
257	A solução deverá demonstrar que a tentativa de cadastro de um equipamento público com campo obrigatório em branco exibe mensagem de erro descritiva sem submeter o formulário.			BAIXA
BLOCO 7 — REQUISITOS TRANSVERSAIS (MOBILE E WEB)				
TRANSVERSAL — DESEMPENHO E DISPONIBILIDADE		**SIM**	**NÃO**	

258	A solução deverá demonstrar, por meio de ao menos três consultas cronometradas consecutivas, que os tempos de resposta ficam dentro do limite de 3 segundos, e exibir indicador de carregamento em operação de maior complexidade.			MÉDIA
259	A solução deverá exibir página ou interface de notificação de manutenção planejada previamente configurada pelo administrador, confirmando exibição ao usuário antes da janela de manutenção.			BAIXA
TRANSVERSAL — SEGURANÇA E PRIVACIDADE		**SIM**	**NÃO**	
260	A solução deverá demonstrar, por inspeção de tráfego de rede, que as transmissões de dados ocorrem exclusivamente sob protocolo HTTPS/TLS, sem exposição de dados sensíveis em texto claro.			ALTA
261	A solução deverá permitir que o usuário acesse a área de privacidade, solicite a exclusão de seus dados pessoais e desative o compartilhamento de geolocalização, com confirmação de cada ação na tela.			ALTA
262	A solução deverá exibir, no módulo de auditoria, log de ao menos uma interação entre cidadão e parlamentar, com data, hora e identificação das partes, gerado durante a demonstração.			ALTA
TRANSVERSAL — ACESSIBILIDADE		**SIM**	**NÃO**	
263	A solução deverá demonstrar navegação completa em ao menos uma funcionalidade principal utilizando apenas o teclado, sem necessidade de mouse, e confirmar a leitura dos elementos de interface por software leitor de tela.			ALTA
264	A solução deverá permitir que o usuário aumente o tamanho da fonte para o nível máximo configurável e verifique que todos os textos permanecem legíveis e os elementos de interface não se sobrepõem.			ALTA
TRANSVERSAL — ESCALABILIDADE E RECUPERAÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
265	A solução deverá exibir, no painel de monitoramento, indicadores de carga ativa e demonstrar que a adição de uma instância de serviço crítico ocorre sem interrupção do serviço.			MÉDIA

266	A solução deverá demonstrar, em ambiente de homologação, que a restauração a partir do backup mais recente é concluída dentro de 2 horas, com dados íntegros até o ponto de falha simulada.			MÉDIA
TRANSVERSAL — COMPATIBILIDADE		**SIM**	**NÃO**	
267	A solução deverá demonstrar, em dispositivo iOS e em dispositivo Android, nas versões especificadas no Edital ou, na ausência de especificação, em versões do sistema operacional ainda suportadas pelos respectivos fabricantes na data da Prova de Conceito, que as funcionalidades de consulta ao assistente, registro de relato e visualização de mapa estão plenamente operacionais.			ALTA
268	A solução deverá demonstrar que as interfaces Web Parlamentar e Web Admin funcionam corretamente nos navegadores Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Apple Safari, em suas versões estáveis vigentes na data da Prova de Conceito, sem erros de layout ou falhas funcionais.			MÉDIA
TRANSVERSAL — CONFIABILIDADE DA IA		**SIM**	**NÃO**	
269	A solução deverá demonstrar, por meio de ao menos dez consultas de teste em categorias distintas, que o assistente classifica corretamente no mínimo nove consultas, com registro dos erros detectados.			ALTA
DASHBOARD ANALÍTICO EM TEMPO REAL (MÓDULO 5)		**SIM**	**NÃO**	
270	A solução deverá disponibilizar navegação por abas temáticas, permitindo alternar entre diferentes visões analíticas da plataforma, preservando filtros e contexto de navegação, realizando a troca em até 3 segundos.			MÉDIA
271	A solução deverá exibir índice de satisfação do cidadão atualizado em tempo real, como indicador central do dashboard.			ALTA
272	A solução deverá disponibilizar navegação analítica dotada de recursos de Drill Down, Drill Up, Drill Across e Drill Through sobre os indicadores do dashboard.			ALTA
273	A solução deverá demonstrar a atualização automática dos indicadores do dashboard em intervalo máximo de 5 (cinco) minutos, independentemente de interação do usuário.			ALTA

274	A solução deverá disponibilizar filtros globais de período, permitindo análise por intervalos pré-definidos ou personalizados, aplicando automaticamente os critérios selecionados em todos os indicadores, gráficos, rankings e painéis do dashboard.			MÉDIA
275	A solução deverá manter o período selecionado ao trocar de aba no dashboard.			BAIXA
276	A solução deverá exibir o intervalo de datas selecionado no cabeçalho.			BAIXA
277	A solução deverá permitir abrir o painel de configurações em até 1 clique.			BAIXA
278	A solução deverá aplicar automaticamente as configurações selecionadas no menu, sem necessidade de recarregar a página.			BAIXA
279	A solução deverá exibir as configurações com textos descritivos que permitam fácil entendimento pelo usuário não técnico.			BAIXA
280	A solução deverá permitir ativar simultaneamente a rotação automática entre módulos e atualização automática dos dados, possibilitando exibição contínua sem interação do usuário.			BAIXA
281	A solução deverá permitir ativar ou desativar individualmente cada comportamento do dashboard por meio do menu de configurações.			BAIXA
282	A solução deverá exibir claramente quais opções estão ativadas no menu de configurações.			BAIXA
283	A solução deverá disponibilizar opção de sair da conta no menu de configurações do cabeçalho.			BAIXA
284	A solução deverá permitir a visualização do dashboard em tela cheia por meio de ação dedicada no cabeçalho, expandindo a área de exibição sem recarregamento da página.			BAIXA
285	A solução deverá disponibilizar ícones de ajuda associados aos indicadores do dashboard, exibindo descrições explicativas ao posicionar o cursor ou interagir com o componente.			BAIXA
286	SOLICITAÇÕES			
287	A solução deverá exibir o volume total de solicitações registradas no período selecionado, permitindo visão consolidada da demanda atendida pelo gabinete ou comissão			MÉDIA
288	A solução deverá atualizar automaticamente todos os indicadores de volume conforme alteração do período selecionado.			BAIXA
289	Cards por Status			

290	A solução deverá apresentar indicadores consolidados por status de atendimento, permitindo acompanhamento da situação atual das solicitações registradas no período.			MÉDIA
291	A solução deverá exibir um painel lateral ao clicar em um status contendo a listagem de serviços relacionados, a quantidade de solicitações, o setor responsável e o status atual de cada registro			BAIXA
292	A solução deverá permitir pesquisar serviços dentro do painel lateral por meio de campo de busca textual.			BAIXA
293	A solução deverá exibir mensagem padrão indicando ausência de dados quando não existirem registros para o filtro aplicado.			BAIXA
294	Notificações e Tempo de Resposta			
295	A solução deverá armazenar e permitir a visualização do histórico de notificações diretamente no dashboard.			BAIXA
296	A solução deverá exibir ranking de serviços ordenado pelo tempo médio de resposta do menor para o maior.			MÉDIA
297	A solução deverá calcular o tempo de atendimento separadamente para cada setor envolvido em uma solicitação.			MÉDIA
298	A solução deverá exibir notificações no dashboard contendo título, data e hora de geração e identificação do serviço relacionado.			BAIXA
299	A solução deverá apresentar descrição explicativa do alerta contendo possíveis causas identificadas com base nos dados monitorados.			BAIXA
300	A solução deverá permitir que o usuário altere a ordenação do painel de tempo de resposta, exibindo os serviços do menor para o maior tempo médio de atendimento ou vice-versa, conforme a necessidade da análise.			BAIXA
301	Atendimentos mais solicitados			
302	A solução deverá apresentar barras proporcionais ao volume de solicitações permitindo a comparação visual entre os atendimentos mais solicitados.			BAIXA
303	A solução deverá ordenar automaticamente os atendimentos do maior para o menor volume de solicitações.			BAIXA
304	A solução deverá exibir, ao clicar em um atendimento, um painel contendo o nome específico, os indicadores de status e as informações relacionadas.			BAIXA

305	A solução deverá exibir a lista de setores/gabinetes participantes com indicação do percentual de participação e representação visual por meio de barra de progresso.			BAIXA
306	A solução deverá destacar visualmente o setor responsável principal entre os setores participantes.			BAIXA
307	A solução deverá exibir a distribuição das solicitações por status dentro do detalhamento de cada serviço.			BAIXA
308	MAPA DE DEMANDAS			
309	A solução deverá exibir um mapa interativo contendo marcadores de demandas com diferenciação visual por status e agrupamento automático de registros próximos, apresentando a quantidade total por área.			MÉDIA
310	A solução deverá alterar a visualização das demandas conforme o nível de zoom, exibindo agrupamentos em níveis mais afastados e detalhamento individual das solicitações em níveis mais próximos.			BAIXA
311	A solução deverá permitir selecionar agrupamentos ou solicitações individuais diretamente no mapa para visualização de informações detalhadas.			BAIXA
312	A solução deverá exibir painel lateral contendo informações detalhadas das solicitações e indicadores relacionados ao item selecionado no mapa.			BAIXA
313	A solução deverá disponibilizar acesso para a localização da demanda em ferramenta de mapa externa ao clicar no detalhamento.			BAIXA
314	A solução deverá disponibilizar filtros por status, serviço e setor, atualizando automaticamente os dados exibidos no mapa e nos painéis de indicadores conforme os critérios selecionados.			MÉDIA
315	A solução deverá permitir movimentação e aproximação do mapa com atualização contínua das demandas sem travamentos.			BAIXA
316	A solução deverá apresentar ranking das cidades com maior volume de solicitações registradas no período selecionado.			MÉDIA
317	A solução deverá exibir a quantidade total de solicitações registradas para cada cidade listada no ranking territorial.			BAIXA
318	A solução deverá exibir a participação percentual de cada cidade em relação ao total de solicitações do período analisado.			BAIXA

319	A solução deverá apresentar, para cada cidade listada, a distribuição das solicitações por status, contemplando no mínimo solicitações novas, em andamento e concluídas.			MÉDIA
320	A solução deverá utilizar elementos visuais para representar a participação e a distribuição das solicitações por cidade, incluindo barras de progresso e indicadores percentuais.			BAIXA
321	A solução deverá permitir alterar a ordenação dos rankings territoriais exibidos no painel lateral.			BAIXA
322	A solução deverá permitir filtrar visualmente as solicitações em atendimento por situação de prazo, possibilitando a exibição individual ou combinada de demandas em dia e atrasadas.			BAIXA
323	A solução deverá utilizar diferenciação visual para identificar solicitações em dia e solicitações atrasadas no mapa de demandas.			BAIXA
324	A solução deverá disponibilizar legenda interativa para controle da visualização das solicitações em atendimento, permitindo habilitar ou ocultar individualmente registros em dia e atrasados no mapa.			BAIXA
325	A solução deverá exibir mapa temático dividido por cidades, utilizando gradação de cores para representar o volume de solicitações registradas em cada região do estado.			MÉDIA
326	A solução deverá permitir navegação fluida entre as cidades sem necessidade de recarregamento da página.			BAIXA
327	A solução deverá permitir selecionar cidades diretamente no mapa para visualização dos indicadores e informações consolidadas da região selecionada.			BAIXA
328	A solução deverá exibir painel lateral ao selecionar uma cidade, apresentando indicadores consolidados da região e detalhamento das demandas registradas no período analisado.			BAIXA
329	A solução deverá exibir, no detalhamento da cidade selecionada, o ranking dos atendimentos mais solicitados, apresentando quantidade de solicitações e representação visual proporcional para cada.			BAIXA
330	A solução deverá permitir selecionar o período de análise e utilizar controles de visualização como tela cheia e configurações diretamente no cabeçalho.			BAIXA
331	A solução deverá exibir informações resumidas da cidade ao posicionar o cursor sobre a região geográfica representada no mapa.			BAIXA

332	A solução deverá permitir identificar quais solicitações possuem maior incidência em cada região do estado.			BAIXA
333	A solução deverá permitir movimentação, aproximação e afastamento do mapa com atualização dinâmica das informações territoriais exibidas.			BAIXA
334	A solução deverá disponibilizar diferentes modos de visualização geográfica das demandas, incluindo visualização por cidades e mapa de calor.			ALTA
335	AVALIAÇÕES			
336	A solução deverá exibir ranking dos serviços avaliados, permitindo ordenação pelos serviços com melhor ou pior avaliação, apresentando posição, nome do serviço, nota média em estrelas, setor responsável e quantidade total de avaliações recebidas.			MÉDIA
337	A solução deverá exibir indicadores contendo a nota média geral, o percentual de feedbacks positivos e o percentual de feedbacks negativos, atualizados conforme o período selecionado.			MÉDIA
338	A solução deverá exibir uma listagem de feedbacks recentes em formato de grade com navegação por setas, apresentando para cada registro o nome do cidadão, tempo decorrido, avaliação em estrelas, nome do serviço e comentário associado, se houver.			BAIXA
339	A solução deverá exibir a variação dos indicadores de avaliação em relação ao período anterior, permitindo acompanhar a evolução da satisfação dos cidadãos.			MÉDIA
340	A solução deverá exibir simultaneamente a nota média e a quantidade de avaliações, permitindo análise da confiabilidade do indicador.			BAIXA
341	A solução deverá permitir alterar a ordenação da listagem de avaliações recentes, possibilitando a visualização prioritária de avaliações positivas ou negativas.			BAIXA
342	BAIXO RENDIMENTO			
343	A solução deverá disponibilizar painel de monitoramento de desempenho operacional, destacando automaticamente as solicitações que apresentam maior criticidade no período analisado.			ALTA
344	A solução deverá exibir listagem das solicitações com menor desempenho operacional, apresentando o setor responsável, percentual de atraso e demais indicadores de criticidade.			BAIXA

345	A solução deverá exibir cards de métricas no topo da página contendo: alerta de IA com o problema mais crítico identificado, total de demandas em atraso, setor sobrecarregado e percentual de queda de eficiência em relação ao período anterior.			MÉDIA
346	A solução deverá exibir tabela de criticidade contendo o serviço, setor responsável, percentual de demandas em atraso e motivo do problema quando disponível.			MÉDIA
347	A solução deverá permitir visualizar o detalhamento de serviços críticos, incluindo análise da ocorrência, fontes de informação utilizadas, setores envolvidos e ações de comunicação relacionadas.			BAIXA
348	A solução deverá permitir ao gestor/gabinete enviar notificações ao setor responsável contendo texto sugerido automaticamente, com possibilidade de edição antes do envio.			MÉDIA
349	A solução deverá enviar automaticamente uma notificação ao setor responsável quando um atendimento atingir nível crítico de desempenho, solicitando justificativa.			MÉDIA
350	A solução deverá apresentar informações sobre possíveis causas da criticidade identificada, quando disponíveis a partir dos dados monitorados e das manifestações registradas pelos setores responsáveis.			BAIXA
351	A solução deverá exibir um banner fixo e global no web admin sempre que um atendimento sob responsabilidade do setor atingir nível crítico de SLA, com botão de ação para registro de justificativa, sendo que o banner só desaparecerá após a conclusão do registro.			BAIXA
352	A solução deverá permitir filtrar os serviços críticos por bairro e serviço, atualizando automaticamente os indicadores e registros exibidos			BAIXA
353	A solução deverá permitir a exportação dos dados e relatórios do dashboard analítico nos formatos PDF e CSV.			ALTA
TRANSVERSAL — ATENDIMENTO ACESSÍVEL POR VÍDEO		**SIM**	**NÃO**	
354	Cadastro de Serviços de teleatendimento			
355	A solução deverá permitir criar e editar serviços de tele-atendimento informando título, descrição, categoria, setor principal, setores adicionais e anexos.			MÉDIA

356	A solução deverá permitir a formatação da descrição do atendimento por meio de editor de texto com recursos como negrito, listas e inserção de links.			BAIXA
357	A solução deverá permitir o upload de imagem para utilização como banner de identificação do atendimento por tele-chamada.			BAIXA
358	A solução deverá permitir ativar ou desativar o atendimento por meio de controle na tela de cadastro, refletindo sua disponibilidade no portal e aplicativo.			MÉDIA
359	A solução deverá exibir confirmação visual ao salvar a nomenclatura do teleatendimento.			BAIXA
360	A solução deverá exibir de forma clara se o atendimento está ativo ou inativo diretamente na tela de cadastro.			BAIXA
361	A solução deverá validar os campos obrigatórios no momento do salvamento do serviço.			BAIXA
362	Listagem de Serviços			
363	A solução deverá disponibilizar ação de criação de novo atendimento diretamente na tela de listagem.			BAIXA
364	A solução deverá permitir alternar entre a listagem de serviços e o histórico de atendimentos por meio de abas.			BAIXA
365	A solução deverá exibir a listagem de serviços de tele-atendimento contendo, no mínimo, nome do serviço, categoria, setor principal e status, com identificação visual de ativo ou inativo			BAIXA
366	A solução deverá permitir, a partir da listagem, acessar o atendimento para gerenciamento e edição de suas informações.			BAIXA
367	A solução deverá permitir acessar diretamente o tele-atendimento a partir da listagem por meio de ação dedicada.			BAIXA
368	A solução deverá permitir filtrar a listagem de serviços por categoria e status, com atualização dinâmica dos resultados.			BAIXA
369	A solução deverá permitir pesquisar serviços por nome por meio de campo de busca.			BAIXA
370	Gestão de Salas			
371	A solução deverá permitir a criação de salas de teleatendimento vinculadas a um serviço, com associação automática a uma fila de atendimento.			MÉDIA
372	A solução deverá exibir a separação das salas de atendimento por status, permitindo a visualização de salas abertas e salas inativas.			BAIXA

373	A solução deverá solicitar confirmação do usuário antes da criação de uma nova sala de atendimento.			BAIXA
374	A solução deverá exibir mensagem orientativa quando não houver salas abertas, incentivando a criação de nova sala.			BAIXA
375	Gestão de Filas			
376	A solução deverá exibir a fila de atendimento com atualização automática em tempo real, sem necessidade de recarregamento manual da tela.			MÉDIA
377	A solução deverá exibir ao cidadão sua posição e tempo estimado de espera para o atendimento.			MÉDIA
378	A solução deverá permitir enviar notificações ao cidadão pelo canal configurado no sistema quando o atendimento estiver próximo ou iniciando.			MÉDIA
379	A solução deverá permitir ao cidadão cancelar sua posição na fila antes do início do atendimento.			BAIXA
380	A solução deverá exibir a fila separada por status, permitindo a visualização de atendimentos em espera e concluídos.			BAIXA
381	A solução deverá exibir mensagem informativa quando não houver cidadãos na fila.			BAIXA
382	Sessão de Atendimento			
383	A solução deverá disponibilizar ambiente de atendimento em tempo real com áudio, vídeo e ferramentas de interação.			ALTA
384	A solução deverá permitir ao servidor puxar automaticamente o próximo cidadão da fila para iniciar o atendimento.			MÉDIA
385	A solução deverá permitir a troca de mensagens entre servidor e cidadão durante o atendimento, por meio de chat integrado.			MÉDIA
386	A solução deverá permitir ativar manualmente o recurso de tradução em Libras durante a chamada.			ALTA
387	A solução deverá exibir testes de câmera, microfone e permissões antes do início da videochamada.			MÉDIA
388	A solução deverá permitir a utilização de legendas durante o atendimento, de forma complementar ao recurso de Libras.			ALTA
389	A solução deverá permitir a utilização de fundos virtuais durante o atendimento.			BAIXA
390	A solução deverá indicar visualmente quando o microfone estiver ativo ou inativo.			BAIXA
391	A solução deverá permitir o compartilhamento de tela durante o atendimento, quando aplicável.			MÉDIA

392	A solução deverá permitir o ajuste de configurações de performance durante o atendimento.			BAIXA
393	A solução deverá permitir a utilização de atalhos de teclado para execução de ações durante o atendimento.			BAIXA
394	A solução deverá permitir que ao atendimento ser finalizado, seja realizado um registro em texto pelo servidor atendente.			MÉDIA
395	Dados Pós-Atendimento			
396	A solução deverá registrar e disponibilizar os metadados do atendimento: data e hora, duração e andamentos dados pelo servidor.			MÉDIA
397	A solução deverá permitir ao cidadão avaliar a qualidade do atendimento após sua finalização.			MÉDIA
398	A solução deverá disponibilizar ao cidadão um protocolo e o histórico do atendimento concluído no menu acompanhar.			MÉDIA
399	Estatísticas e Relatórios			
400	A solução deverá disponibilizar um histórico dos atendimentos realizados, contendo o nome do serviço, do cidadão, data e avaliação, se houver.			BAIXA
401	A solução deverá disponibilizar filtro por atendimento no histórico de atendimentos.			BAIXA
402	A solução deverá disponibilizar filtro por avaliação no histórico de atendimentos.			BAIXA
403	A solução deverá disponibilizar filtro por data (e intervalos) no histórico de atendimentos.			BAIXA
404	Disponibilização do atendimento de tele-atendimento no web cidadão e aplicativo mobile			
405	A solução deverá exibir identificação visual específica para serviços de teleatendimento, incluindo ícone representativo.			BAIXA
406	A solução deverá permitir ao cidadão entrar em uma fila de teleatendimento pelo portal web ou aplicativo mobile.			ALTA
407	A solução deverá permitir o ingresso do cidadão quando a fila estiver aberta e, quando fechada, impedir o acesso, mantendo a ação desabilitada e exibindo mensagem informativa.			MÉDIA
408	A solução deverá exibir tela prévia ao ingresso na fila contendo orientações de uso, testes de dispositivos e explicação do fluxo de atendimento.			BAIXA
409	A solução deverá exibir ao cidadão sua posição atual na fila de atendimento.			MÉDIA
410	A solução deverá permitir ao cidadão testar câmera, microfone e permissões antes de ingressar na fila de atendimento.			MÉDIA

411	A solução deverá permitir ao cidadão sair voluntariamente da fila de atendimento a qualquer momento.			BAIXA
412	A solução deverá exibir orientações de comportamento e uso adequado antes do atendimento.			BAIXA
TRANSVERSAL — SUPORTE, CONTATOS E INDICADORES		**SIM**	**NÃO**	
413	A solução deverá disponibilizar sistema de chamados de suporte, com abertura de chamado (título, descrição, categoria, anexo), geração de número de protocolo e histórico de interações.			MÉDIA
414	A solução deverá disponibilizar agenda institucional de contatos, com cadastro, categorização e vinculação a setor administrativo, comissão legislativa ou parlamentar.			BAIXA
415	A solução deverá disponibilizar módulo de indicadores (KPIs) configuráveis, permitindo a definição de meta e demonstrando o disparo de alerta automático quando a meta não for atingida.			MÉDIA
PORTAL DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS		**SIM**	**NÃO**	
416	A solução deverá demonstrar, no Portal de Serviços Legislativos, paridade funcional com o aplicativo móvel quanto ao chatbot, ao registro de relatos urbanos geolocalizados e ao Canal de Propostas do Cidadão.			ALTA
417	A solução deverá demonstrar a incorporação do chatbot ao sítio institucional da ALRS por meio de iFrame ou widget, sem redirecionamento do usuário a outro endereço eletrônico.			ALTA
418	A solução deverá demonstrar o fluxo de inscrição do cidadão em uma audiência pública ou evento cadastrado pelo Portal, incluindo validação de campos obrigatórios, anexação de documento e confirmação com status atualizável.			MÉDIA
419	A solução deverá demonstrar o módulo de gestão de arquivos e documentos institucionais, incluindo upload, categorização e controle de acesso por perfil de usuário.			MÉDIA

420	A solução deverá demonstrar, no Portal de Serviços Legislativos, busca contextual em linguagem natural sobre projetos de lei, atas e sessões plenárias, retornando resultados pertinentes à consulta formulada, com indicação da fonte de cada resultado.			ALTA
PLATAFORMA WEB MUNICIPALISTA		**SIM**	**NÃO**	
421	A solução deverá demonstrar o envio de notificação, por e-mail e por WhatsApp, informando a prefeitura sobre a movimentação de uma solicitação por ela apresentada na Plataforma Web Municipalista.			ALTA
422	A solução deverá demonstrar a funcionalidade administrativa de controle de habilitação dos municípios, permitindo identificar, a qualquer momento, quais dentre os 497 municípios já se encontram habilitados a interagir com a plataforma.			ALTA
423	A solução deverá demonstrar, na Plataforma Web Municipalista, o acesso de prefeitura habilitada mediante CNPJ, o envio de solicitação formal à ALRS por meio de formulário estruturado e o acompanhamento do respectivo status pela prefeitura.			ALTA
424	A solução deverá disponibilizar à ALRS painel de gestão com visão consolidada das solicitações recebidas dos municípios, com listagem das prefeituras cadastradas (razão social, CNPJ, responsável principal e status) e pesquisa por razão social.			MÉDIA
ÁREA DAS COMISSÕES PARLAMENTARES		**SIM**	**NÃO**	
425	A solução deverá demonstrar canal receptor segmentado por comissão legislativa, com roteamento automático de uma interação a partir do chatbot para a comissão correspondente.			ALTA
426	A solução deverá demonstrar painel de gestão individualizado por comissão legislativa, distinto do painel do parlamentar.			ALTA
427	A solução deverá demonstrar, no cadastro de um agendamento vinculado a uma comissão legislativa, o gerenciamento de vagas, a confirmação manual de presença, a inclusão manual de cidadão por CPF e a exportação da listagem de inscritos.			MÉDIA

428	A solução deverá demonstrar que o cidadão pode cancelar e remarcar, pelo aplicativo ou pelo portal, sua participação em um agendamento vinculado a uma comissão legislativa.			MÉDIA
STREAMING LEGISLATIVO		**SIM**	**NÃO**	
429	A solução deverá demonstrar o player de retransmissão da transmissão ao vivo de sessão plenária, integrado ao aplicativo e ao portal, sem disponibilização de funcionalidade de conteúdo sob demanda (VOD).			ALTA
430	A solução deverá demonstrar o disparo de notificação push informando o início de uma sessão plenária ou evento legislativo transmitido, e a exibição de indicador "Ao Vivo" com acesso direto à transmissão em curso.			ALTA
APLICATIVO CIDADÃO — FAQ E BANNERS		**SIM**	**NÃO**	
431	A solução deverá demonstrar base de Perguntas Frequentes (FAQ) estruturada e banners de destaque institucional configuráveis pela ALRS, disponíveis no aplicativo cidadão.			BAIXA

ANEXO II — MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Descrição	Quantidade estimada (24 meses)	Preço unitário (R$)	Preço total (R$)
01	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 1** (Canal WhatsApp com IA Generativa), incluindo implantação e Franquia de Disparos WhatsApp (pacote mensal)	1		
01.1	Faixa de mensagens 1 - de 1.000 a 50.000			
	Faixa de mensagens 2 - 51.000 a 100.000			
	Faixa de mensagens 3 - 101.000 a 150.000			
	Faixa de mensagens 4 - 151.000 a 200.000			
	Faixa de mensagens 5 - 201.000 a 250.000			
2	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 2** (Painel do Parlamentar), incluindo implantação	1		
3	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 3** (Portal de Serviços Legislativos), incluindo implantação	1		
4	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 4** (Comunicação Ativa e Disparos), incluindo implantação	1		
5	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 5** (Dashboard Analítico em Tempo Real), incluindo implantação	1		
6	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 6** (Plataforma Web Municipalista), incluindo implantação	1		

7	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 7** (Área das Comissões Parlamentares), incluindo implantação	1		
8	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 8** (Streaming Legislativo), incluindo implantação	1		
9	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 9** (App Cidadão com Inteligência Artificial), incluindo implantação	1		
10	**Banco de Horas Técnicas** — Novas Funcionalidades e Evolução	20.000 (24 meses)		

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

Somatório dos preços totais dos itens 01, 01.1 e 02 a 10:

R$ _____ (valor por extenso)

· **Forma de cadastramento e apresentação da proposta**

Para fins de cadastramento da proposta e participação na disputa, deverá ser informado, no sistema eletrônico, **um único valor global**, correspondente à soma dos valores dos itens **01 e 01.1**.

Na proposta comercial anexada ao sistema, deverão ser discriminados o **valor unitário e o valor global de cada item**, observados os respectivos quantitativos, bem como o **valor global da proposta**.

O licitante vencedor deverá apresentar, em sua proposta final ajustada, a composição detalhada do valor ofertado, especificando individualmente:

a) o valor da Licença de Uso SaaS — **item 01**; e

b) o valor correspondente a cada uma das cinco faixas de mensagens que integram o **item 01.1**.

Os valores individualizados da licença e das cinco faixas deverão compor os respectivos preços totais dos itens 01 e 01.1. **O somatório dos preços totais de todos os itens deverá corresponder exatamente ao valor global da proposta**, ao valor registrado no sistema e ao montante considerado para fins de julgamento e disputa.

O preço a ser pago pelo objeto deve englobar todas as despesas relativas à execução dos serviços, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, seguros,

remunerações de mão de obra, despesas fiscais e financeiras, e quaisquer outras necessárias ao cumprimento das obrigações descritas no Contrato e neste Termo de Referência.

Local e data: _____

Razão social da licitante: _____ | CNPJ: _____

Nome e assinatura do representante legal: _____

ANEXO III — JUSTIFICATIVAS DOS REQUISITOS DE CRITICIDADE ALTA (MANDATÓRIOS) DA PROVA DE CONCEITO

Nos termos do art. 17, § 3º, do art. 41, II, e do art. 42, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, a exigência de Prova de Conceito e a caracterização de determinados requisitos como mandatórios (criticidade alta) devem ser motivadas à luz das especificidades do objeto. O presente Anexo apresenta, para cada requisito classificado como criticidade alta na Lista de Verificação (Anexo I), a justificativa específica de sua indispensabilidade para o pleno atendimento da necessidade da ALRS.

1. Critérios adotados na classificação

Os itens da Lista de Verificação foram classificados em três níveis, conforme a item 14.6 deste Termo de Referência:

Criticidade alta (aderência exigida de 100%): requisitos sem os quais a solução não cumpre a finalidade pública da contratação. Enquadram-se nesse nível os itens que (i) definem o núcleo funcional de cada módulo, conforme a descrição do objeto nas itens 2 a 10 e no Anexo IV; (ii) asseguram a segurança da informação e o controle de acesso; (iii) materializam obrigações legais de proteção de dados pessoais; (iv) garantem o funcionamento, a confiabilidade e a governança da inteligência artificial; (v) demonstram a integração entre módulos que fundamenta o fornecimento por empresa única (item 1.1.4); e (vi) asseguram a acessibilidade, incluído o atendimento por vídeo em LIBRAS.

Criticidade média (aderência mínima de 70%): funcionalidades relevantes para a operação, previstas no Termo de Referência, cuja ausência pontual pode ser suprida durante a implantação ou pela manutenção evolutiva sem comprometer a finalidade do módulo.

Criticidade baixa (aderência mínima de 50%): detalhes de interface, ergonomia, apresentação visual e funcionalidades complementares.

A classificação como alta foi deliberadamente restrita a cerca de 15% dos itens avaliáveis. Não se atribuiu caráter mandatório a detalhes de interface ou a soluções de implementação específicas, de modo a não restringir indevidamente a competitividade do certame (art. 9º, I, "a", da Lei nº 14.133/2021) e a preservar a possibilidade de soluções equivalentes ou superiores admitida no item 1.2.3 deste Termo de Referência.

2. Síntese quantitativa

Nível de criticidade	Quantidade de itens	Percentual	Aderência mínima exigida
Alta	64	15,4%	100%
Média	165	39,7%	70%
Baixa	187	44,9%	50%
Total de itens avaliáveis	**416**	**100%**	—

Conforme as Instruções de Aplicação da Lista de Verificação, não integram a contagem as 15 (quinze) linhas numeradas que correspondem a títulos internos de agrupamento da Lista de Verificação (286, 289, 294, 301, 308, 335, 342, 354, 362, 370, 375, 382, 395, 399 e 404). A numeração citada neste Anexo corresponde à da Lista de Verificação.

3. Justificativas por grupo de requisitos

3.1. Segurança da informação e controle de acesso

A plataforma concentrará dados pessoais de cidadãos de todo o Estado (população de referência de aproximadamente 11,4 milhões de habitantes), demandas dirigidas aos 55 Deputados Estaduais e manifestações de natureza sensível, como denúncias encaminhadas às comissões temáticas. Uma falha de segurança nesse contexto tem efeitos de difícil ou impossível reversão, expõe a ALRS às sanções da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), cujo art. 46 impõe a adoção de medidas de segurança aptas a proteger os dados pessoais, e não pode ser corrigida após a contratação sem reconstrução da arquitetura da solução. Por isso os controles abaixo, previstos nas Itens 11.2 a 11.4 do Termo de Referência, são condição mínima de aceitabilidade da solução.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
1	Autenticação segura baseada em token, com controle de acesso por perfil.	Requisito expresso do item 11.2.1 do TR. É o mecanismo sobre o qual se apoiam todos os demais controles de acesso da plataforma; sem ele, permissões, segregação entre gabinetes e trilhas de auditoria perdem eficácia. Trata-se de característica de arquitetura, que não se acrescenta por customização posterior.
2	Validade temporal configurável, com expiração e revogação de sessões e credenciais.	Itens 11.2.1 e 11.2.2 do TR. Limita a janela de exposição de credenciais comprometidas, risco agravado pelo uso da plataforma em dispositivos compartilhados nos gabinetes e em atendimentos externos.
3	Integração com sistemas externos por tokens de acesso, sem compartilhamento direto de credenciais.	Item 11.2.6 do TR. A solução se integrará ao sistema legislativo, ao portal institucional e à API do WhatsApp Business. O compartilhamento de credenciais nessas integrações comprometeria sistemas da própria Casa, ampliando o dano de um incidente para além da plataforma contratada.
6	Controle de acesso baseado em perfis e permissões previamente configuradas.	Itens 11.3.3 e 11.4.4 do TR. A plataforma será utilizada simultaneamente por gabinetes de diferentes bancadas, por comissões e por setores administrativos; a segregação por perfil é o que impede que demandas e dados de um gabinete sejam acessados por outro, o que teria repercussão política e institucional grave.
7	Encerramento manual de sessão e revogação de tokens ou sessões ativas por administrador.	Itens 11.2.2 e 11.3.4 do TR. É a ferramenta de resposta imediata a incidentes (perda ou furto de dispositivo, desligamento de servidor, suspeita de acesso indevido), sem a qual a ALRS dependeria do fornecedor para interromper um acesso comprometido.
22	Impedir o acesso ao sistema por usuários inativos.	Item 11.4.7 do TR. A rotatividade de assessores e servidores em cargos em comissão é elevada, sobretudo nas transições de legislatura. O bloqueio efetivo do usuário inativado é condição para que ex-integrantes de gabinete não mantenham acesso a demandas e dados de cidadãos.

256	Log de auditoria das ações administrativas, com usuário, tipo de ação, data e hora.	Item 11.2.3 do TR. Atende ao dever de registro das operações de tratamento (art. 37 da LGPD) e ao princípio da responsabilização e prestação de contas (art. 6º, X, da LGPD), além de constituir o meio de prova em apurações internas e perante os órgãos de controle.
260	Transmissão de dados exclusivamente sob HTTPS/TLS, sem dados sensíveis em texto claro.	Item 11.2.5 do TR e art. 46 da LGPD. Trata-se de requisito objetivo, verificável por inspeção de tráfego durante a demonstração, cuja ausência expõe credenciais e dados pessoais à interceptação.

3.2. Proteção de dados pessoais (LGPD)

O item 11.9 do TR estabelece que os dados dos cidadãos são de titularidade exclusiva da ALRS e que a solução deve assegurar conformidade com a LGPD. Os itens abaixo materializam direitos do titular e deveres do controlador que a ALRS não pode deixar de cumprir em nenhum momento da execução contratual; por isso devem estar presentes desde a primeira ordem de fornecimento.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
93	Concessão e revogação, pelo cidadão, do consentimento para recebimento de comunicações.	Anexo IV, IV.4 (consentimento opt-in/opt-out) e art. 8º, § 5º, da LGPD, que assegura a revogação do consentimento a qualquer tempo. Comunicações ativas em escala estadual sem registro de consentimento expõem a ALRS a sanções e a denúncias de envio indesejado, que podem levar à restrição do número oficial pela Meta.
261	Área de privacidade com solicitação de exclusão de dados pessoais e desativação da geolocalização.	Item 11.9.2 do TR e art. 18 da LGPD (direitos de eliminação dos dados tratados com consentimento e de revogação do consentimento). A geolocalização é dado de elevado potencial de identificação do cidadão; sua desativação pelo próprio titular é indispensável.
262	Log de auditoria das interações entre cidadão e parlamentar, com data, hora e identificação das partes.	Item 11.9.3 do TR. Garante a rastreabilidade do relacionamento entre o cidadão e o mandato, protege a Casa e os parlamentares contra alegações de omissão ou de tratamento indevido e atende ao art. 37 da LGPD.

3.3. Inteligência artificial: funcionamento, confiabilidade e governança

A inteligência artificial generativa está presente nos Módulos 1, 2, 3, 5 e 9 e é a principal razão técnica para a exigência de Prova de Conceito (item 14.5.1 do TR): a análise documental não permite verificar se a IA de fato compreende linguagem natural, classifica corretamente as demandas e responde com base em fonte oficial. Como o assistente fala em nome do Poder Legislativo, uma resposta incorreta, sem fonte ou de conteúdo político-partidário produz dano reputacional e pode induzir o cidadão a erro. Os itens abaixo correspondem às capacidades sem

as quais a IA não cumpre a finalidade pública que justifica a contratação.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
36	Assistente virtual que responde a mensagens livres e indica o setor ou o deputado competente.	Anexo IV, IV.1 e IV.9. É a funcionalidade central do App Cidadão e do Canal WhatsApp: interpretar linguagem natural, sem menus fechados, e orientar o cidadão ao destinatário correto. Sem ela, os módulos se reduzem a formulários convencionais.
40	Indicação, em cada resposta do assistente, da origem da informação apresentada.	Anexo IV, IV.9 (fonte oficial em cada resposta). É o principal mecanismo de mitigação de respostas inventadas pela IA e permite ao cidadão conferir a informação na fonte primária, em linha com o dever de garantir a autenticidade e a integridade da informação pública (art. 6º da Lei nº 12.527/2011).
52	Upload de documentos para a base de conhecimento do agente, com ativação e inativação sem remoção.	Item 11.14.3 do TR. É por meio desse recurso que a própria ALRS controla o conteúdo institucional que fundamenta as respostas, sem depender do fornecedor a cada atualização; a inativação sem remoção preserva o histórico do que foi utilizado em cada período.
54	Configuração de temas, de tratamento de assuntos fora do escopo e de tópicos bloqueados.	Item 11.14.4 do TR. A ALRS é instituição plural; o assistente institucional não pode emitir opiniões sobre parlamentares, partidos ou matérias em tramitação. A capacidade de delimitar o escopo e vedar tópicos é salvaguarda indispensável à impessoalidade e à neutralidade institucional.
236	Sinalização, pela IA, de demandas de alta prioridade, com indicação dos critérios utilizados.	Anexo IV, IV.2 (IA para priorização de demandas). Diante do volume estimado de demandas para os 55 gabinetes, a priorização automatizada é o que torna o atendimento viável; a exposição dos critérios é exigência de transparência de uma decisão apoiada por algoritmo na Administração Pública, em linha com o art. 20 da LGPD.
269	Classificação correta de, no mínimo, 9 em 10 consultas de teste em categorias distintas, com registro dos erros.	Item 11.12 do TR (taxa mínima de acerto de 90%). A classificação determina o roteamento da demanda ao deputado, à comissão ou ao setor; erro de classificação significa demanda perdida ou atrasada, inclusive denúncias sensíveis. É parâmetro objetivo e mensurável na própria demonstração.
343	Painel de monitoramento que destaca automaticamente as solicitações e setores de maior criticidade.	Anexo IV, IV.5 do TR. A identificação automática, por IA, dos serviços e setores críticos é a funcionalidade que distingue o Módulo 5 de um painel de indicadores convencional e consta da própria descrição do objeto.

3.4. Canal oficial de WhatsApp e comunicação ativa

O WhatsApp é o principal canal de comunicação digital da população e será a porta de entrada mais utilizada da plataforma. Os Módulos 1 e 4 compartilham o mesmo número institucional (itens 2 e 5 do TR). A operação desse número está sujeita às políticas da Meta para o WhatsApp Business, cujo descumprimento pode resultar em restrição ou bloqueio do número, paralisando simultaneamente o atendimento e a comunicação ativa. Além disso, a franquia de disparos é faturada por faixa de consumo, o que exige registro confiável de cada mensagem.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
42	Atendimento por IA e recebimento de notificação ativa a partir do mesmo número oficial de WhatsApp.	Item 1.2 e Anexo IV, IV.1 do TR (compartilhamento do número institucional sem conflito entre atendimento reativo e disparo ativo). Um único número oficial é o que permite ao cidadão reconhecer o canal legítimo da Casa e reduz o risco de golpes praticados com números falsos em nome de instituições públicas.
43	Encaminhamento automático, a partir do WhatsApp, a eixo temático e comissão distintos, com classificação pela IA.	Anexo IV, IV.1 (encaminhamento automático segmentado) e IV.7. É a demonstração prática de que a demanda recebida no canal mais utilizado chega ao destinatário correto sem triagem manual.
44	Geração automática de protocolo para solicitação aberta via WhatsApp e roteamento ao setor responsável.	Anexo IV, IV.1 (protocolo e roteamento). O protocolo é a prova de recebimento da manifestação pelo cidadão e o instrumento de acompanhamento, conforme o parâmetro do art. 12, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017 (emissão de comprovante de recebimento da manifestação).
81	Painel centralizado para criação, edição e gerenciamento de notificações push.	Anexo IV, IV.4 do TR. É o instrumento operacional do Módulo 4 para o canal push, que também é a alternativa prevista quando atingido o limite mensal da franquia de WhatsApp.
97	Criação de pesquisa de satisfação automatizada e disparo por WhatsApp e push.	Anexo IV, IV.4 do TR. Integra a descrição do objeto do Módulo 4 e alimenta o índice de satisfação do Dashboard (Módulo 5), sendo elo de integração entre módulos.
98	Envio de comunicações oficiais apenas por meio de templates aprovados.	Anexo IV, IV.4. A política da Meta exige modelos previamente aprovados para mensagens iniciadas pela instituição fora da janela de atendimento; o envio fora desse padrão sujeita o número oficial a restrição ou bloqueio, interrompendo os Módulos 1 e 4.
101	Registro do status de entrega e leitura de cada mensagem, com trilha de auditoria individual.	Anexo IV, IV.4 (trilha de auditoria e contabilização para faturamento). O volume apurado de mensagens define a faixa de consumo faturada; sem registro individualizado e auditável, a fiscalização contratual não tem como conferir a fatura (art. 117 da Lei nº 14.133/2021).

3.5. Atendimento ao cidadão, integração multicanal e relatos

A justificativa central para o fornecimento por empresa única (item 1.1.4 do TR) é a integração

entre os módulos: a mesma demanda deve ser identificada, protocolada, acompanhada e respondida qualquer que seja o canal de entrada. Os itens abaixo verificam essa integração e as funcionalidades do App Cidadão que constam expressamente da descrição do objeto.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
31	Acesso à conta por e-mail ou CPF/CNPJ, com aviso de erro sem exposição de informações sensíveis.	Anexo IV, IV.3 e IV.9 (autenticação por CPF e CNPJ). A identificação inequívoca do cidadão é pressuposto do histórico individualizado e do protocolo; a mensagem de erro genérica evita que terceiros descubram quais CPFs estão cadastrados.
45	Registro da solicitação aberta via WhatsApp na linha do tempo do cidadão, de forma idêntica no app e no portal.	Anexo IV, IV.1 (linha do tempo unificada). É a prova objetiva de que os canais compartilham a mesma base de dados, fundamento técnico da vedação à divisão do objeto entre fornecedores.
165	Acesso a conteúdos educativos com o dispositivo em modo avião (operação offline).	Anexo IV, IV.9 do TR (operação offline para zonas rurais). O Rio Grande do Sul tem extensas áreas rurais com conectividade limitada; trata-se de característica de arquitetura do aplicativo que só pode ser verificada por demonstração.
173	Painel administrativo web para visualização, filtragem, acompanhamento e gestão das demandas.	Item 11.4.1 do TR. Sem a retaguarda administrativa, as demandas captadas pelos canais digitais não têm como ser tratadas pela ALRS.
190	Registro, pelo cidadão, de avaliação e feedback após a conclusão do atendimento.	Anexo IV, IV.5. É a fonte de dados do índice de satisfação, indicador central do Módulo 5, e atende ao dever de avaliação continuada dos serviços pela satisfação do usuário (art. 23 da Lei nº 13.460/2017, adotado como parâmetro).
207	Sugestão de parlamentar para encaminhamento após avaliação negativa de serviço público, com justificativa pela área de atuação.	Anexo IV, IV.9 do TR (encaminhamento ao Deputado Estadual competente das avaliações negativas). Vincula a plataforma à função de fiscalização do Executivo estadual pela Assembleia e é diferencial expressamente previsto no objeto.
217	Relato urbano iniciado pelo chatbot, com captura automática da localização e atribuição automática de categoria e urgência.	Anexo IV, IV.9 (registro de relatos geolocalizados). É funcionalidade nuclear do App Cidadão e depende da IA para categorizar e priorizar o relato antes do envio.
218	Anexação de foto ao relato, com progresso de envio e confirmação.	Anexo IV, IV.9 e Parte B (relatos geolocalizados com foto e categoria). A fotografia é a evidência material do problema relatado e qualifica a demanda encaminhada ao órgão competente.
219	Exibição, após o envio do relato, do órgão destinatário e do número de protocolo.	Anexo IV, IV.9. Dá ao cidadão a comprovação do registro e a informação de quem tratará a demanda, condição para o acompanhamento e para a prestação de contas.

3.6. Núcleo funcional dos módulos

Os itens abaixo correspondem às funcionalidades que definem cada módulo na descrição do objeto (itens 2 a 10 do TR) e no Anexo IV. A ausência de qualquer delas significa que o módulo correspondente não é entregue, ainda que outras funcionalidades acessórias estejam presentes.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
80	Envio de sugestão ou proposta legislativa pelo Canal de Propostas do Cidadão no aplicativo, com protocolo e acompanhamento.	Anexo IV, IV.9 do TR (Canal de Propostas do Cidadão destinado ao envio de sugestões e iniciativas legislativas). É o principal instrumento de participação do cidadão na atividade legislativa oferecido pelo aplicativo e consta da descrição do objeto; o protocolo assegura o acompanhamento da proposta.
237	Histórico de atendimento com ao menos três etapas, responsável e data de cada transição, até a resolução.	Anexo IV, IV.2 (histórico e rastreabilidade completos). Permite a prestação de contas ao cidadão e a verificação, pela Casa, do tratamento efetivamente dado a cada demanda.
238	Configuração, no cadastro do parlamentar, dos eixos temáticos e áreas de atuação, com roteamento automático de nova demanda.	Anexo IV, IV.2 do TR. É a razão de ser do Painel do Parlamentar: cada demanda chega automaticamente ao deputado cuja atuação corresponde ao tema.
239	Registro de demanda em nome do cidadão por assessor, com identificação por CPF e indicação do canal de origem.	Anexo IV, IV.2 do TR. Inclui na plataforma o cidadão atendido presencialmente ou por telefone, em especial a população sem acesso ou familiaridade com canais digitais, e evita registros paralelos fora do sistema.
240	Solicitação de emenda parlamentar por usuário externo, com categorização, roteamento automático e exibição com status e histórico no painel do parlamentar.	Anexo IV, IV.2 do TR (canal de emendas parlamentares). Diante das exigências crescentes de transparência e rastreabilidade na destinação de emendas parlamentares, o registro estruturado e auditável das solicitações é indispensável.
243	Caixa de entrada individualizada por gabinete ou setor, com exibição exclusiva das solicitações a ele destinadas.	Anexo IV, IV.2. Assegura a reserva entre gabinetes de diferentes bancadas; a exibição indevida de solicitações a outro gabinete tem repercussão política e institucional relevante.
251	Documentação OpenAPI acessível por URL pública, com endpoints documentados e limitação de requisições (HTTP 429).	Anexo IV, IV.3 e item 11.13.3 do TR (ePING). A API documentada viabiliza o consumo de dados legislativos por terceiros e reduz a dependência do fornecedor; a limitação de requisições protege a plataforma contra uso abusivo.
271	Índice de satisfação do cidadão atualizado em tempo real, como indicador central do dashboard.	Anexo IV, IV.5 do TR. É o indicador central do Módulo 5 e consta da própria descrição do objeto.

272	Navegação analítica com Drill Down, Drill Up, Drill Across e Drill Through.	Anexo IV, IV.5 e Parte B do TR. É o recurso que permite à gestão partir do indicador consolidado até a demanda individual, finalidade do painel analítico.
273	Atualização automática dos indicadores em intervalo máximo de 5 minutos.	Anexo IV, IV.5 e Parte B. Define objetivamente o que se entende por "tempo real" no Módulo 5; sem esse parâmetro o painel se reduziria a relatório periódico.
334	Modos de visualização geográfica das demandas, por cidade e por mapa de calor.	Anexo IV, IV.5 do TR (mapa de calor de relatos por município). Com 497 municípios, a leitura territorial das demandas é a informação de maior valor para a atuação parlamentar e para a gestão.
353	Exportação dos dados e relatórios do dashboard em PDF e CSV.	Item 11.7.1 e Anexo IV, IV.5 do TR. Garante o uso dos dados em documentos oficiais e por órgãos de controle e a portabilidade de dados de titularidade da ALRS (item 11.9.1 e item 14.10).
416	Paridade funcional do Portal com o aplicativo quanto ao chatbot, aos relatos geolocalizados e ao Canal de Propostas do Cidadão.	Anexo IV, IV.3 do TR. Atende o cidadão que não possui smartphone ou não deseja instalar o aplicativo, assegurando acesso igualitário aos serviços.
417	Incorporação do chatbot ao sítio institucional da ALRS por iFrame ou widget, sem redirecionamento.	Anexo IV, IV.3 do TR. A integração ao portal vigente, sem substituí-lo, é premissa da contratação; o sítio institucional é hoje o principal ponto de contato digital da Casa.
420	Busca contextual em linguagem natural, no Portal, sobre projetos de lei, atas e sessões plenárias, com indicação da fonte de cada resultado.	Anexo IV, IV.3 do TR (busca contextual legislativa com IA/PLN). É a funcionalidade que distingue o Portal de Serviços Legislativos de um portal convencional: permite ao cidadão localizar informação sobre projetos de lei, atas e sessões plenárias sem conhecer a estrutura técnica do processo legislativo. A indicação da fonte assegura a autenticidade da informação apresentada.
421	Notificação à prefeitura, por e-mail e WhatsApp, da movimentação de solicitação apresentada na Plataforma Municipalista.	Anexo IV, IV.6 do TR. O retorno tempestivo às prefeituras sobre suas solicitações formais é a finalidade do canal institucional com os 497 municípios.
422	Controle administrativo de habilitação dos municípios, identificando quais dos 497 estão habilitados.	Anexo IV, IV.6 do TR. Viabiliza a habilitação gradual dos municípios, coerente com a contratação modular por Sistema de Registro de Preços, e impede o acesso de entes não habilitados.

423	Acesso de prefeitura habilitada mediante CNPJ, envio de solicitação formal por formulário estruturado e acompanhamento do status.	Anexo IV, IV.6 do TR (autenticação por CNPJ da prefeitura e formulário estruturado para solicitações formais). É o fluxo principal do Módulo 6, sem o qual o canal institucional com os 497 municípios não se realiza; os itens 421 e 422 verificam a notificação e a habilitação, que pressupõem esse fluxo.
425	Canal receptor segmentado por comissão, com roteamento automático a partir do chatbot.	Anexo IV, IV.7 do TR. Denúncias, como as de violência contra a mulher, devem chegar diretamente à comissão competente; o direcionamento incorreto ou tardio pode ter consequências graves para quem denuncia.
426	Painel de gestão individualizado por comissão, distinto do painel do parlamentar.	Anexo IV, IV.7 do TR. A comissão é órgão colegiado e não se confunde com o gabinete de seus membros; necessita de painel próprio para gerir as demandas a ela dirigidas.
429	Player de retransmissão ao vivo de sessão plenária integrado ao app e ao portal, sem conteúdo sob demanda (VOD).	Anexo IV, IV.8 do TR. É a funcionalidade que define o Módulo 8; a vedação ao VOD delimita o escopo do módulo e deve ser igualmente verificada.
430	Notificação push de início de sessão ou evento transmitido e indicador "Ao Vivo" com acesso direto.	Anexo IV, IV.8 do TR. É o meio pelo qual o cidadão toma conhecimento da transmissão em curso, condição para que o streaming amplie efetivamente o acompanhamento da atividade legislativa.

3.7. Acessibilidade e atendimento em LIBRAS

A acessibilidade é obrigação legal da Administração e não pode ser tratada como requisito desejável. A Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão) torna obrigatória a acessibilidade nos sítios mantidos por órgãos de governo (art. 63); a Lei nº 10.436/2002 reconhece a Língua Brasileira de Sinais como meio legal de comunicação; e o Decreto nº 5.626/2005 impõe ao poder público a garantia de atendimento às pessoas surdas em LIBRAS. O TR exige observância das diretrizes WCAG 2.1, nível AA (item 11.10.1), e suporte a LIBRAS nos atendimentos por videochamada (item 11.10.4). Por decisão da Administração, a integralidade do fluxo de atendimento acessível por vídeo, e não apenas o recurso de tradução, é tratada como mandatória.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
244	Agendamento de videochamada com parlamentar, confirmação do horário e transcrição simultânea em LIBRAS.	Anexo IV, IV.2 do TR (videochamada agendada com o parlamentar, com observância da LBI e do Decreto nº 5.626/2005). Garante à pessoa surda acesso direto ao seu representante em condições de igualdade.
263	Navegação completa por teclado, sem mouse, e leitura dos elementos por leitor de tela.	Item 11.10.2 do TR; WCAG 2.1, critérios 2.1.1 (Teclado) e 4.1.2 (Nome, Função, Valor); art. 63 da LBI. Condição de uso da plataforma por pessoas com deficiência visual ou motora.

264	Ampliação da fonte até o nível máximo, sem perda de legibilidade ou sobreposição de elementos.	Item 11.10.3 do TR; WCAG 2.1, critério 1.4.4 (Redimensionar texto, nível AA). Atende pessoas com baixa visão e a população idosa, parcela relevante dos usuários de serviços públicos.
383	Ambiente de atendimento em tempo real com áudio, vídeo e ferramentas de interação.	Anexo IV, IV.2 (teleatendimento por fila com LIBRAS). É a base técnica sobre a qual operam a tradução em LIBRAS e as legendas; sem ela não há atendimento acessível por vídeo.
386	Ativação manual do recurso de tradução em LIBRAS durante a chamada.	Item 11.10.4 e Anexo IV, IV.2 do TR; Lei nº 10.436/2002 e Decreto nº 5.626/2005. É o recurso que assegura à pessoa surda atendimento em sua língua.
388	Uso de legendas durante o atendimento, complementar à LIBRAS.	Item 11.10.1 do TR; WCAG 2.1, critério 1.2.4 (Legendas ao vivo, nível AA). Atende pessoas com deficiência auditiva que não utilizam LIBRAS, como pessoas oralizadas e com perda auditiva adquirida.
406	Ingresso do cidadão em fila de teleatendimento pelo portal web ou pelo aplicativo.	Anexo IV, IV.2. É a porta de entrada do atendimento acessível por vídeo; sem ela, os recursos de LIBRAS e legendas não são alcançáveis pelo cidadão.

3.8. Compatibilidade

O aplicativo nativo para iOS e Android é elemento expresso do objeto (item 10 do TR). Cada sistema operacional responde por parcela relevante dos dispositivos em uso no Estado; a solução que funcione em apenas um deles exclui parte significativa da população.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
267	Funcionamento pleno do assistente, do registro de relato e do mapa em iOS e Android, nas versões especificadas no Edital ou, na ausência de especificação, em versões ainda suportadas pelos fabricantes.	Item 11.11.1 e Anexo IV, IV.9 do TR. Requisito objetivo de acesso universal ao aplicativo. Na ausência de especificação de versões no Edital, adota-se o critério objetivo das versões ainda suportadas pelos respectivos fabricantes na data da Prova de Conceito.

ANEXO IV — ESPECIFICAÇOES DETALHADAS POR MÓDULO, REQUISITOS FUNCIONAIS E TÉCNICOS E VOLUMETRIA ESTIMADA DA CONTRATAÇÃO

Parte A — Especificações Detalhadas dos Requisitos Funcionais e Técnicos por Módulo

IV.1 — Canal WhatsApp com IA Generativa

Canal oficial via WhatsApp Business API

A solução deverá operar canal oficial de atendimento por meio do WhatsApp Business API (Meta).

A solução deverá manter número de telefone oficialmente verificado e vinculado institucionalmente à ALRS.

A solução deverá exibir ao cidadão, no próprio WhatsApp, o selo de conta comercial verificada associado ao número institucional.

A solução deverá manter a disponibilidade do canal em conformidade com o SLA geral de disponibilidade da plataforma (mínimo 99,5% ao mês, conforme item 11.).

Chatbot de IA generativa com PLN

A solução deverá dispor de chatbot fundamentado em inteligência artificial de natureza generativa.

A solução deverá interpretar mensagens formuladas em linguagem natural e de texto livre, sem exigir comandos fixos ou menus fechados de opção.

A solução deverá reconhecer a intenção do cidadão mesmo diante de mensagens com erros de digitação, abreviações ou formulação incompleta.

A solução deverá observar a taxa mínima de acerto de classificação de 90% definida para a confiabilidade da IA no item 11. (Requisitos Transversais).

Mapeamento da conversa para o formulário de atendimento

A solução deverá mapear automaticamente os dados extraídos da conversa para os campos correspondentes do formulário de atendimento pertinente à demanda.

A solução deverá solicitar, de forma conversacional, o preenchimento dos campos obrigatórios não capturados automaticamente na interação.

A solução deverá validar a consistência dos dados informados antes de finalizar o registro da solicitação.

A solução deverá permitir ao cidadão corrigir informações já fornecidas antes da confirmação final do envio.

Encaminhamento automático segmentado

A solução deverá segmentar automaticamente as interações por eixo temático.

A solução deverá segmentar automaticamente as interações por comissão legislativa competente.

A solução deverá segmentar automaticamente as interações por tipo de atendimento pretendido.

A solução deverá permitir a reclassificação manual do encaminhamento pelo servidor responsável, em caso de direcionamento incorreto pela IA.

Histórico individualizado de atendimento

A solução deverá manter histórico de atendimento individualizado por usuário, identificado por CPF ou CNPJ, possibilitando a autenticação pelo sistema GOV.BR.

A solução deverá exibir ao cidadão, dentro da própria conversa do WhatsApp, o histórico de interações anteriores.

A solução deverá disponibilizar ao servidor responsável visão consolidada do histórico do cidadão no momento do atendimento de nova demanda.

Integração com outros módulos

A solução deverá integrar-se efetivamente com o Módulo 2 (Painel do Parlamentar).

A solução deverá integrar-se efetivamente com o Módulo 7 (Área das Comissões Parlamentares).

A solução deverá compartilhar o mesmo número institucional de WhatsApp com o Módulo 4 (Comunicação Ativa e Disparos), sem conflito entre atendimento reativo e disparo ativo.

A solução deverá manter consistência de dados entre os módulos integrados, sem duplicidade de registro de uma mesma solicitação.

Respostas predefinidas

A solução deverá permitir a configuração de respostas predefinidas destinadas a agilizar o atendimento inicial.

A solução deverá permitir que o administrador edite essas respostas sem necessidade de suporte técnico do fornecedor.

A solução deverá acionar automaticamente resposta predefinida fora do horário de expediente, informando prazo estimado de retorno.

Abertura de solicitação via WhatsApp

A solução deverá facultar ao cidadão a abertura de solicitação de serviço diretamente no fluxo conversacional do WhatsApp.

A solução deverá realizar a captura guiada, passo a passo, dos dados obrigatórios pertinentes à solicitação.

A solução deverá validar os dados obrigatórios antes do envio definitivo da solicitação.

A solução deverá exibir confirmação explícita ao cidadão antes do registro definitivo da solicitação.

Protocolo e roteamento

A solução deverá gerar automaticamente número de protocolo único para cada solicitação aberta via WhatsApp.

A solução deverá informar o número de protocolo ao cidadão diretamente na conversa do WhatsApp.

A solução deverá rotear automaticamente a solicitação ao setor administrativo responsável, com base na classificação realizada pela IA.

A solução deverá permitir a consulta do status da solicitação a partir do número de protocolo

gerado.

A solução deverá permitir a integração do WhatsApp com os demais portais da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul.

Linha do tempo unificada

A solução deverá registrar a solicitação aberta via WhatsApp na linha do tempo do cidadão.

A solução deverá exibir essa linha do tempo de forma unificada, tanto no aplicativo quanto no portal web.

A solução deverá atualizar o status exibido na linha do tempo em tempo real, conforme a movimentação da demanda.

Deep link de acompanhamento

A solução deverá disponibilizar deep link enviado pelo próprio WhatsApp, apto a redirecionar o cidadão ao acompanhamento da solicitação formulada.

A solução deverá direcionar o deep link à tela de acompanhamento específica daquela solicitação, e não a uma tela genérica.

A solução deverá funcionar mesmo quando o cidadão não tiver o aplicativo instalado, redirecionando nesse caso à versão web da mesma tela.

IV.2 — Painel do Parlamentar

Interface individualizada por parlamentar

A solução deverá disponibilizar interface individualizada destinada a cada um dos 55 (cinquenta e cinco) Deputados Estaduais.

A solução deverá viabilizar o acesso a essa interface tanto por ambiente web quanto por aplicativo móvel.

A solução deverá carregar automaticamente, na home do parlamentar autenticado, os dados de seu perfil (foto, nome, partido, cargo, e-mail, situação, período do mandato e biografia).

A solução deverá permitir que o parlamentar edite os campos de biografia e redes sociais, mantendo bloqueados para edição os campos institucionais (nome, e-mail, partido, cargo, situação).

A solução deverá permitir a atualização da foto de perfil do parlamentar, mediante captura direta ou upload de imagem, com possibilidade de ajuste antes da confirmação.

A solução deverá exibir indicadores de mandato do parlamentar autenticado, atualizados com base nos dados legislativos mais recentes disponíveis.

A solução deverá exibir a listagem de projetos de lei e de votações do parlamentar autenticado, com filtros e navegação para o detalhamento de cada registro.

Recebimento de demandas gerais e roteamento por eixo de atuação

A solução deverá receber as demandas de caráter geral encaminhadas por meio dos canais

digitais integrantes da plataforma (aplicativo, WhatsApp e portal).

A solução deverá redirecionar automaticamente essas demandas, organizadas por eixo de atuação parlamentar.

A solução deverá manter histórico e rastreabilidade completos de cada demanda recebida.

A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, prévia de mensagens recentes do cidadão, com navegação para o histórico completo.

Configuração de eixos temáticos por parlamentar

A solução deverá permitir que seja configurado, no cadastro de cada Deputado, quais eixos temáticos a ele serão vinculados.

A solução deverá permitir a configuração de quais áreas de atuação parlamentar serão vinculadas a cada Deputado.

A solução deverá aplicar automaticamente o roteamento de demandas recebidas com base na configuração de eixos/áreas de cada parlamentar.

Canal de emendas parlamentares

A solução deverá disponibilizar canal estruturado para recebimento de solicitações de indicação de emendas parlamentares estaduais.

A solução deverá admitir solicitações formuladas por municípios, hospitais, entidades públicas e organizações da sociedade civil.

A solução deverá registrar e categorizar cada solicitação de emenda por tipo.

A solução deverá tratar essa funcionalidade como complementar ao recebimento de demandas gerais, sem constituir motor de workflow documental de natureza genérica.

A solução deverá rotear automaticamente a solicitação de emenda por eixo temático/comissão competente.

A solução deverá exibir a solicitação, com status e histórico, no painel do parlamentar correspondente.

Endereçamento simultâneo a múltiplos setores/gabinetes

A solução deverá permitir que a solicitação de emenda seja endereçada a mais de um setor administrativo ou gabinete parlamentar simultaneamente.

A solução deverá admitir essa atuação conjunta nas hipóteses em que a natureza do pedido exija envolvimento técnico ou orçamentário além do gabinete competente.

Prazo e histórico da solicitação de emenda

A solução deverá permitir a definição de prazo aplicável a cada solicitação de emenda apresentada.

A solução deverá admitir a existência de um único prazo vigente por solicitação individualmente considerada.

A solução deverá manter histórico completo de criação, alteração e exclusão da solicitação, com identificação do usuário responsável e da respectiva data/horário.

Tramitação por etapas configuráveis

A solução deverá organizar a tramitação da solicitação de emenda em etapas devidamente configuráveis, cada qual associada a um ou mais setores responsáveis.

A solução deverá permitir que apenas o setor responsável pela etapa em curso promova o avanço da solicitação para a etapa subsequente.

A solução deverá assegurar a rastreabilidade da movimentação entre os diferentes setores e gabinetes envolvidos na tramitação.

Caixa de entrada individualizada por gabinete/setor

A solução deverá disponibilizar caixa de entrada própria e individualizada para cada gabinete ou setor administrativo.

A solução deverá exibir nessa caixa de entrada exclusivamente as solicitações de emenda especificamente destinadas àquele gabinete/setor.

Enquetes do parlamentar

A solução deverá permitir que o Deputado Estadual crie enquetes de sua própria iniciativa, com título, descrição e categoria.

A solução deverá permitir vincular a enquete a um projeto de lei relacionado e anexar documentos de apoio, quando for o caso.

A solução deverá permitir a definição de prazo de participação da enquete.

A solução deverá permitir a publicação imediata da enquete ou seu salvamento como rascunho para edição posterior.

A solução deverá exibir ao parlamentar o percentual de participação verificado em cada enquete publicada.

A solução deverá disponibilizar dados detalhados de participação (distribuição por tema, região e horários de maior engajamento).

Métricas de audiências públicas

A solução deverá permitir ao parlamentar acompanhar métricas pertinentes às audiências públicas por ele realizadas.

A solução deverá exibir o número de inscritos e o percentual de participação nas consultas populares associadas a cada audiência.

IA para priorização de demandas

A solução deverá sinalizar automaticamente, com apoio de inteligência artificial, as demandas classificadas como de alta prioridade.

A solução deverá indicar os critérios de classificação efetivamente utilizados para a sinalização de prioridade.

A solução deverá manter histórico de atendimento organizado por etapas até a efetiva resolução da demanda.

Painel analítico multidimensional

A solução deverá disponibilizar painel analítico multidimensional, com filtros combinados por região, tema e período.

A solução deverá exibir gráficos de tendência elaborados a partir de análise de série temporal.

A solução deverá realizar classificação semântica de demandas similares entre si.

A solução deverá permitir exportação do painel analítico nos formatos CSV e PDF.

A solução deverá exibir visualização geográfica dos relatos associados à respectiva área de atuação parlamentar.

Teleatendimento por fila com LIBRAS

A solução deverá permitir o cadastro e a configuração de serviços de teleatendimento pelo servidor ou gabinete parlamentar (título, descrição, categoria, setor responsável, banner).

A solução deverá gerenciar o andamento do atendimento por videochamada organizado em filas de espera, controlando o início, a interrupção temporária, o encerramento e a chamada sequencial dos cidadãos.

A solução deverá exibir ao cidadão a posição na fila e o tempo estimado de espera, com atualização automática e notificação de proximidade do atendimento.

A solução deverá assegurar a verificação prévia do funcionamento de câmera e microfone do atendente antes do início da videochamada.

A solução deverá permitir compartilhamento de documentos e troca de mensagens por chat durante a chamada.

A solução deverá permitir a ativação manual, pelo atendente, de recurso de tradução em LIBRAS durante a chamada.

A solução deverá registrar metadados pós-atendimento (duração, documentos, mensagens, observações, atendente responsável) e avaliação do cidadão.

Videochamada agendada com o parlamentar (alternativa à fila)

A solução deverá facultar ao cidadão agendar diretamente chamada de vídeo com o Deputado Estadual de sua livre escolha.

A solução deverá prover transcrição simultânea em LIBRAS durante essa videochamada agendada.

A solução deverá observar a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e o Decreto nº 5.626/2005 na prestação desse atendimento acessível.

Registro de demanda em nome do cidadão pelo assessor

A solução deverá permitir que o assessor ou servidor do gabinete registre demanda em nome do cidadão, para atendimentos presenciais, telefônicos ou por outro canal interno.

A solução deverá identificar o cidadão mediante CPF, vinculando a demanda ao cadastro existente ou criando novo cadastro quando necessário.

A solução deverá registrar a origem/canal da demanda (presencial, telefônico, interno), distinguindo-a das demandas abertas diretamente pelo cidadão.

A solução deverá permitir que o cidadão acompanhe, pelos canais digitais da plataforma, a evolução da demanda registrada pelo assessor, com histórico e status unificados.

IV.3 — Portal de Serviços Legislativos

Portal web responsivo espelhando o aplicativo

A solução deverá disponibilizar portal web de natureza responsiva, adaptado a diferentes dispositivos de acesso.

A solução deverá replicar, no que couber, os serviços já disponibilizados pelo aplicativo móvel destinado ao cidadão.

A solução deverá adaptar a apresentação desses serviços às particularidades do ambiente web, sem prejuízo da paridade funcional com o aplicativo.

Busca contextual legislativa com IA/PLN

A solução deverá disponibilizar busca contextual de natureza legislativa, dotada de recursos de IA/PLN.

A solução deverá abranger, nessa busca, projetos de lei, atas de sessões e sessões plenárias em geral.

A solução deverá indexar o conteúdo por palavras-chave e tema, facilitando a localização pelo cidadão.

Relatos urbanos e Canal de Propostas via portal

A solução deverá permitir o registro de relatos geolocalizados também pelo portal web, com paridade funcional ao aplicativo.

A solução deverá disponibilizar o Canal de Propostas do Cidadão também na versão web.

Autenticação CPF/CNPJ

A solução deverá autenticar pessoa física mediante CPF, nos mesmos moldes especificados para o aplicativo móvel.

A solução deverá autenticar pessoa jurídica mediante CNPJ, incluindo prefeituras, entidades públicas e organizações da sociedade civil.

A validação será efetivada por autenticadores amplamente utilizados (GovBr, Autenticator, Google Autenticator...)

Chatbot incorporado ao site institucional (iframe/widget)

A solução deverá incorporar (embedded) o chatbot de IA ao sítio institucional atualmente mantido pela ALRS, por meio de iFrame ou widget.

A solução deverá garantir que essa incorporação não ocasione redirecionamento do usuário a endereço eletrônico distinto.

Widget de acessos rápidos

A solução deverá disponibilizar widget de acessos rápidos, embeddável no site atual da ALRS via

iFrame/JSON.

A solução deverá permitir, por meio desse widget, o acesso a funcionalidades da plataforma sem necessidade de navegação para outro endereço.

Integração com o portal institucional vigente

A solução deverá integrar-se ao sítio institucional já vigente da ALRS, sem substituí-lo.

A solução deverá exibir, no painel administrativo, o status de conectividade com o Portal institucional, com alerta em caso de falha.

API de integração para dados legislativos

A solução deverá disponibilizar API de integração destinada ao consumo de dados de natureza legislativa por terceiros devidamente autorizados.

A solução deverá exibir documentação da API acessível publicamente, com ao menos os principais endpoints documentados.

A solução deverá aplicar limitação de requisições (throttling), retornando resposta apropriada quando o limite for excedido.

A solução deverá observar, na disponibilização da API de integração, os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePING).

Cadastramento em audiências públicas e eventos

A solução deverá disponibilizar módulo de cadastramentos destinado à inscrição em audiências públicas e eventos de natureza legislativa.

A solução deverá validar os campos obrigatórios do formulário de inscrição antes da confirmação.

A solução deverá permitir a anexação de documentos no ato da inscrição.

A solução deverá confirmar a inscrição realizada e permitir o acompanhamento do respectivo status em tempo real.

A solução deverá permitir o cancelamento e a posterior reinscrição, conforme a conveniência do cidadão.

Gestão de arquivos e documentos institucionais

A solução deverá disponibilizar módulo de gestão de arquivos e documentos de natureza institucional, com upload em múltiplos formatos.

A solução deverá permitir a categorização adequada dos documentos cadastrados.

A solução deverá segmentar o controle de acesso por perfil de usuário, restringindo documentos de caráter interno a usuários com perfil de servidor.

A solução deverá disponibilizar busca de documentos por título.

Central de preferências de notificação

A solução deverá disponibilizar central de preferências de notificação no portal web.

A solução deverá manter essa central sincronizada automaticamente com o aplicativo móvel do

mesmo usuário.

A solução deverá exibir a central de preferências de forma responsiva, adaptada ao dispositivo de acesso utilizado.

IV.4 — Comunicação Ativa e Disparos

Envio de mensagens institucionais com templates aprovados

A solução deverá permitir o envio de mensagens de natureza institucional por WhatsApp e por notificação push.

A solução deverá restringir o envio à utilização exclusiva de templates previamente aprovados.

solução deverá permitir o preenchimento de parâmetros dinâmicos no template (ex.: nome, protocolo, data, horário).

A solução deverá permitir definir título e descrição da notificação, com suporte a formatação de texto e emojis.

A solução deverá exibir prévia do conteúdo com as variáveis já substituídas, antes do envio efetivo.

A solução deverá admitir o disparo de mensagem de teste para fins de validação.

A solução deverá exibir validação visual do conteúdo da notificação antes da confirmação do envio.

A solução deverá apresentar ao usuário, antes do envio definitivo, resumo das informações configuradas (título, mensagem, público-alvo, segmentação, redirecionamento, agendamento) para conferência e confirmação.

A solução deverá permitir configurar redirecionamento para funcionalidades internas da plataforma (serviços, agendamentos, cadastramentos e demais módulos).

A solução deverá permitir configurar redirecionamento para endereços externos, mediante URL informada por usuário autorizado.

A solução deverá aplicar controle de acesso a essa funcionalidade com base em permissões e perfis de usuário.

Pesquisas de satisfação automatizadas

A solução deverá permitir a criação de pesquisas de satisfação de caráter automatizado.

A solução deverá disparar essas pesquisas pelos mesmos canais de comunicação ativa (WhatsApp e push).

Segmentação dos disparos

A solução deverá segmentar os disparos por perfil de usuário.

A solução deverá segmentar os disparos por região geográfica.

A solução deverá segmentar os disparos por módulo efetivamente utilizado pelo cidadão.

A solução deverá segmentar os disparos por faixa demográfica pertinente.

A solução deverá permitir o envio a listas específicas de destinatários por meio de importação de arquivos (CPF, CEP, telefone, e-mail).

Capacidade de cobertura estadual

A solução deverá possuir capacidade de disparo compatível com a abrangência estadual das comunicações institucionais da ALRS.

A franquia mensal de mensagens via WhatsApp será distribuída em 5 (cinco) faixas quantitativas sucessivas, em intervalos de 1.000 (mil) mensagens, iniciando-se na Faixa 1, de 1 a 1.000 mensagens, e encerrando-se na Faixa 5, de 249.001 a 250.000 mensagens.

A solução deverá permitir o acompanhamento do consumo mensal e emitir alertas aos usuários autorizados quando o volume se aproximar do limite da faixa contratada.

Atingido o limite mensal de 250.000 mensagens, a solução deverá informar o usuário autorizado e possibilitar o direcionamento das comunicações para notificação push ou outro canal institucional disponível, vedada a realização de disparos adicionais via WhatsApp sem prévia autorização da ALRS e correspondente cobertura contratual.

Agendamento de disparos futuros

A solução deverá permitir o agendamento de disparos para data e horário futuros.

A solução deverá aplicar a configuração de fuso horário correspondente ao agendamento definido.

A solução deverá exibir listagem das notificações enviadas e agendadas, com título, conteúdo resumido, status e data/horário.

Consentimento do cidadão (opt-in/opt-out)

A solução deverá registrar de forma inequívoca o consentimento do cidadão (opt-in) para recebimento de comunicações institucionais.

A solução deverá permitir a revogação desse consentimento (opt-out) a qualquer tempo.

A solução deverá sincronizar as preferências de notificação do cidadão entre o aplicativo e o portal web.

A solução deverá oferecer interface acessível e responsiva para configuração das preferências de notificação.

A solução deverá disponibilizar central de notificações consolidada para o cidadão.

Trilha de auditoria e status de entrega

A solução deverá manter trilha de auditoria por mensagem individualmente considerada.

A solução deverá registrar o status de entrega de cada mensagem (enfileirada, enviada, entregue, lida ou com falha de entrega).

Relatórios de entrega e leitura

A solução deverá disponibilizar relatórios de entrega e de leitura das mensagens enviadas.

A solução deverá permitir a filtragem desses relatórios por período e por status.

Contabilização para faturamento (Item 02 — Franquia WhatsApp)

A solução deverá contabilizar o volume mensal de disparos via WhatsApp efetivamente enviados, para fins de faturamento do Item 02.

O consumo será apurado mensalmente, durante os 24 (vinte e quatro) meses de vigência contratual, sem acumulação de saldo entre os períodos mensais.

O volume apurado deverá ser automaticamente enquadrado na respectiva faixa de consumo, observado o limite mensal de 250.000 mensagens.

A Contratada deverá apresentar relatório mensal contendo o quantitativo de mensagens enviadas, a faixa de consumo alcançada e os respectivos registros de auditoria.

5.9.5. O faturamento deverá corresponder exclusivamente à faixa efetivamente alcançada no respectivo mês, vedada a cobrança de faixa superior ou de mensagens enviadas por notificação push ou por outros canais.

IV.5 — Dashboard Analítico em Tempo Real

Índice de satisfação do cidadão em tempo real

A solução deverá exibir índice de satisfação do cidadão atualizado em tempo real.

A solução deverá exibir a nota média geral e a quantidade de avaliações associadas, para aferir a confiabilidade do indicador.

Mapa de calor de relatos por município e tema

A solução deverá exibir mapa de calor demonstrativo dos relatos registrados por município.

A solução deverá permitir a segmentação desse mapa de calor por tema.

A solução deverá disponibilizar modos alternativos de visualização geográfica (por cidade e por mapa de calor).

Navegação analítica com Drill Down/Up/Across/Through

A solução deverá disponibilizar navegação analítica dotada de recursos de Drill Down, Drill Up, Drill Across e Drill Through.

Atualização automática e exportação

A solução deverá atualizar automaticamente os indicadores apresentados em intervalo máximo de 5 minutos.

A solução deverá permitir a exportação dos dados e relatórios do dashboard nos formatos PDF e CSV.

Navegação e configuração da interface do dashboard

A solução deverá permitir a navegação entre diferentes visões analíticas do dashboard, preservando os filtros e o contexto de análise em uso.

A solução deverá disponibilizar filtros globais de período, aplicados automaticamente a todos os indicadores, gráficos e painéis.

A solução deverá preservar o período selecionado ao navegar entre as diferentes visões do dashboard, mantendo visível o intervalo de datas em análise.

A solução deverá permitir a expansão do dashboard para visualização ampliada, sem interrupção da sessão em uso.

A solução deverá disponibilizar conteúdo de ajuda contextual associado a cada indicador do dashboard, explicando seu significado ao usuário.

A solução deverá permitir ativar/desativar individualmente cada comportamento do dashboard por menu de configurações.

Indicadores consolidados de volume e status das solicitações

A solução deverá exibir o volume total de solicitações registradas no período selecionado.

A solução deverá apresentar indicadores consolidados por status de atendimento.

A solução deverá exibir ranking de serviços ordenado por tempo médio de resposta.

A solução deverá calcular o tempo de atendimento separadamente para cada setor envolvido em uma mesma solicitação.

Mapa de demandas e ranking territorial

A solução deverá exibir mapa interativo com marcadores de demandas, diferenciados por status e agrupados automaticamente por proximidade.

A solução deverá permitir filtrar as demandas exibidas no mapa por status, serviço e setor.

A solução deverá apresentar ranking das cidades com maior volume de solicitações no período selecionado, com participação percentual de cada uma.

A solução deverá apresentar, para cada cidade, a distribuição das solicitações por status (novas, em andamento, concluídas).

Painel consolidado de avaliações de serviços

A solução deverá apresentar nota média por serviço e por setor administrativo responsável.

A solução deverá exibir gráfico demonstrativo da distribuição de notas atribuídas.

2.5.8.3 A solução deverá permitir filtros combináveis por nota, por serviço e por período.

A solução deverá permitir acesso, a partir de uma avaliação, ao histórico completo da solicitação associada.

A solução deverá exibir listagem de feedbacks recentes, com avaliação, comentário e tempo decorrido.

A solução deverá exibir a variação dos indicadores de avaliação em relação ao período anterior.

Painel de monitoramento de desempenho com IA (criticidade)

A solução deverá identificar automaticamente, por meio de IA, os serviços e setores com maior grau de criticidade no período.

A solução deverá considerar, para essa classificação, o percentual de atraso e o volume de demandas pendentes.

A solução deverá exibir cards de métricas evidenciando o problema mais crítico do período e o percentual de queda de eficiência em relação ao período anterior.

A solução deverá exibir tabela de criticidade com serviço, setor responsável, percentual de atraso e motivo do problema, quando disponível.

A solução deverá permitir visualizar o detalhamento de um serviço crítico, incluindo fontes de informação e ações de comunicação relacionadas.

A solução deverá permitir filtrar os serviços críticos por bairro e por serviço.

Notificação automática ao setor responsável

A solução deverá notificar automaticamente o setor administrativo responsável quando identificado serviço em nível crítico, solicitando justificativa.

A solução deverá permitir que o gestor complemente essa notificação com texto sugerido por IA, mantendo-o editável antes do disparo.

A solução deverá exibir banner fixo e global no painel administrativo enquanto o atendimento permanecer em nível crítico, removível apenas após o registro da justificativa.

IV.6 — Plataforma Web Municipalista

Portal dedicado aos 497 municípios

A solução deverá disponibilizar portal especificamente dedicado aos 497 municípios que compõem o Estado do Rio Grande do Sul.

Autenticação por CNPJ da prefeitura

A solução deverá autenticar o acesso mediante CNPJ da respectiva prefeitura municipal.

A solução deverá permitir o cadastro completo do endereço da prefeitura, incluindo município e UF.

A solução deverá permitir vincular um ou mais representantes legais à prefeitura por meio do CPF.

A solução deverá permitir o cadastro da prefeitura mesmo sem representante vinculado no momento inicial, indicando visualmente essa ausência.

Formulário estruturado para solicitações formais

A solução deverá disponibilizar formulário estruturado destinado ao envio de solicitações formais dirigidas à ALRS.

A solução deverá permitir que a prefeitura acompanhe o status da solicitação apresentada.

Notificações sobre movimentação da solicitação

A solução deverá enviar notificações por e-mail acerca da movimentação verificada em cada solicitação apresentada.

A solução deverá enviar notificações por WhatsApp acerca dessa mesma movimentação.

Painel de gestão da ALRS (visão consolidada)

A solução deverá disponibilizar, para uso exclusivo da ALRS, painel de gestão com visão consolidada das solicitações recebidas da totalidade dos municípios.

A solução deverá disponibilizar listagem completa das prefeituras cadastradas, exibindo razão social, CNPJ, responsável principal e status.

A solução deverá permitir pesquisa e filtragem das prefeituras cadastradas por razão social.

Cadastro, ativação e inativação de municípios habilitados

A solução deverá disponibilizar funcionalidade administrativa de cadastro e edição dos municípios habilitados a interagir com a plataforma.

A solução deverá permitir a ativação e a inativação de cada município habilitado.

A solução deverá disponibilizar listagem, busca e filtro por status dos municípios habilitados.

A solução deverá permitir à Administração controlar, a cada etapa do processo de implantação, quais dentre os 497 municípios já se encontram habilitados.

IV.7 — Área das Comissões Parlamentares

Canal receptor segmentado por comissão

A solução deverá disponibilizar canal receptor segmentado por comissão legislativa.

A solução deverá realizar roteamento automático das interações a partir do chatbot, conforme a natureza da interação (ex.: denúncias → Comissão da Mulher; reclamações → Comissão do Consumidor).

Painel de gestão por comissão

A solução deverá disponibilizar painel de gestão individualizado por comissão legislativa.

Integração com outros módulos

A solução deverá integrar-se efetivamente com o Módulo 1 (Canal WhatsApp).

A solução deverá integrar-se efetivamente com o Módulo 4 (Comunicação Ativa e Disparos).

Cadastro de agendamentos vinculados à comissão

A solução deverá permitir ao servidor competente cadastrar agendamentos vinculados a determinada comissão legislativa (audiências públicas e reuniões abertas à participação popular).

A solução deverá indicar nome, categoria, descrição, comissão responsável e banner correspondente ao agendamento.

A solução deverá admitir mais de um local de realização por agendamento, com ativação/inativação individualizada de cada um.

A solução deverá indicar data, horário de início e término, quantidade de vagas disponibilizadas e status vigente do agendamento.

Gerenciamento de vagas e inscritos

A solução deverá disponibilizar gerenciamento de vagas do agendamento.

A solução deverá exibir listagem dos cidadãos inscritos com o respectivo status.

A solução deverá permitir confirmação manual de presença pelo responsável do agendamento.

A solução deverá permitir a inclusão manual de cidadão por meio de seu CPF.

A solução deverá permitir a exportação da listagem de inscritos.

Notificações automáticas do agendamento

A solução deverá notificar automaticamente o cidadão em caso de confirmação, alteração ou cancelamento do agendamento.

Agendamento, cancelamento e remarcação pelo cidadão

A solução deverá facultar ao cidadão agendar sua participação, tanto pelo aplicativo móvel quanto pelo portal web.

A solução deverá facultar ao cidadão cancelar sua participação já confirmada.

A solução deverá facultar ao cidadão remarcar sua participação.

IV.8 — Streaming Legislativo

Player de retransmissão integrado

A solução deverá disponibilizar player de retransmissão (embed) da transmissão ao vivo produzida por serviço de streaming externo já mantido pela ALRS.

A solução deverá integrar esse player tanto ao aplicativo quanto ao portal já especificados.

A solução deverá não realizar armazenamento de conteúdo sob demanda (vedada funcionalidade de VOD).

A solução deverá assegurar compatibilidade com os principais formatos de vídeo utilizados pelo serviço externo.

Notificação de início de sessões e eventos

A solução deverá disparar notificação push para informar o início de sessões plenárias e demais eventos legislativos transmitidos.

Indicador "Ao Vivo" e acesso direto

A solução deverá exibir indicador de audiência identificado como "Ao Vivo", atualizado automaticamente conforme status configurado no painel administrativo.

A solução deverá permitir acesso direto à transmissão em curso a partir da respectiva listagem.

Sugestão personalizada de audiências e sessões

A solução deverá sugerir ao cidadão audiências e sessões, com base em interesses previamente cadastrados.

IV.9 — App Cidadão com Inteligência Artificial

Aplicativo nativo iOS e Android

A solução deverá disponibilizar aplicativo nativo desenvolvido especificamente para as arquiteturas iOS e Android.

Chatbot de IA com PLN (texto e voz)

A solução deverá dispor de assistente virtual baseado em PLN, capaz de compreender e responder a mensagens de texto formuladas pelo cidadão.

A solução deverá compreender e responder também a comandos de voz, em texto e em áudio.

A solução deverá indicar, quando pertinente, o setor administrativo ou o Deputado Estadual sugerido para o atendimento da demanda.

A solução deverá exibir, na abertura do aplicativo, atividades legislativas relevantes aos interesses do cidadão.

A solução deverá permitir que o cidadão solicite ao assistente um resumo simples de projeto de lei e oriente sobre como participar de iniciativa popular.

Fonte oficial e sincronização da informação

A solução deverá indicar, em cada resposta do assistente, a fonte oficial consultada para sua elaboração.

A solução deverá manter essa fonte permanentemente sincronizada com a informação legislativa original, com defasagem máxima de 15 minutos.

Registro de relatos geolocalizados

A solução deverá permitir o registro de relatos geolocalizados diretamente pelo chatbot.

A solução deverá capturar automaticamente a localização do usuário.

A solução deverá permitir a anexação de fotografia ao relato.

A solução deverá categorizar adequadamente o relato e atribuir o correspondente grau de urgência antes do envio.

A solução deverá exibir, após a conclusão do registro, o órgão de destino e o número de protocolo gerado.

A solução deverá manter o status atualizado do relato e notificar o usuário sobre alterações relevantes.

Canal de Propostas do Cidadão

A solução deverá disponibilizar Canal de Propostas do Cidadão destinado ao envio de sugestões e iniciativas legislativas.

Notificações push segmentadas

A solução deverá disponibilizar sistema de notificações push segmentadas por perfil de usuário.

A solução deverá segmentar também por região geográfica.

A solução deverá segmentar por tema de interesse previamente cadastrado.

A solução deverá segmentar por módulo especificamente utilizado.

A solução deverá notificar o cidadão sempre que houver atualização em tema de interesse já cadastrado.

Operação offline (zonas rurais)

A solução deverá permitir a operação em modo offline, para consulta de conteúdos previamente sincronizados no dispositivo.

A solução deverá atender, dessa forma, usuários em zonas rurais com conectividade limitada ou intermitente.

Autenticação CPF/CNPJ

A solução deverá autenticar pessoa física mediante CPF.

A solução deverá autenticar pessoa jurídica mediante CNPJ, incluindo prefeituras, entidades públicas e organizações da sociedade civil.

A solução deverá vocacionar essa modalidade de autenticação por CNPJ à formulação de emendas parlamentares e demandas institucionais.

Catálogo de serviços públicos com sugestão automatizada

A solução deverá disponibilizar catálogo de serviços públicos com possibilidade de solicitação estruturada pelo cidadão.

A solução deverá sugerir automaticamente serviços/equipamentos públicos nas proximidades do usuário, com base em proximidade geográfica e histórico de demanda.

A solução deverá indicar, quando aplicável, horário de menor movimento junto ao respectivo serviço.

A solução deverá permitir que o administrador ajuste os parâmetros do modelo preditivo usado nessa sugestão.

Avaliação de serviços públicos com geolocalização

A solução deverá permitir a avaliação de serviços públicos mediante uso de geolocalização, inclusive pelo chatbot.

A solução deverá encaminhar automaticamente ao Deputado Estadual competente as avaliações de natureza negativa.

A solução deverá exibir, no histórico pessoal do cidadão avaliador, o status de recebimento da

avaliação encaminhada.

Relatos de problemas em serviços públicos estaduais (fiscalização do Executivo)

A solução deverá contemplar registro de relatos de problemas na prestação de serviços públicos estaduais, no âmbito da atribuição constitucional de fiscalização da ALRS sobre o Executivo estadual.

A solução deverá gerar protocolo para cada relato registrado.

A solução deverá elaborar mapa de calor demonstrativo da concentração de ocorrências registradas.

Mapeamento interativo de equipamentos públicos

A solução deverá disponibilizar mapeamento interativo de equipamentos públicos, com histórico de avaliações e busca por tipo/distância.

A solução deverá permitir que o cidadão sugira correção de dados eventualmente desatualizados.

Base de Perguntas Frequentes (FAQ)

A solução deverá disponibilizar base de Perguntas Frequentes (FAQ) devidamente estruturada.

Banners de destaque institucional

A solução deverá disponibilizar banners de destaque institucional, configuráveis pela ALRS conforme sua conveniência.

Trilhas educativas (Escola do Legislativo — consumo pelo cidadão)

A solução deverá disponibilizar trilhas educativas vinculadas à Escola do Legislativo, em formato de vídeo, PDF e quiz interativo.

A solução deverá organizar essas trilhas em etapas sequenciais, com indicador de progresso do usuário.

A solução deverá permitir que o cidadão se inscreva em curso disponível e receba confirmação da inscrição.

2.9.15.4 A solução deverá permitir o acompanhamento centralizado dos cursos em que o cidadão está inscrito.

Splash screen e onboarding

A solução deverá exibir tela de apresentação institucional no momento da inicialização do aplicativo.

A solução deverá disponibilizar fluxo inicial de apresentação e configuração, com seleção de temas de interesse pelo usuário.

A solução deverá personalizar o painel inicial exibido ao usuário a partir das escolhas feitas no onboarding.

Monitor de Leis

A solução deverá permitir que o cidadão visualize a lista de leis e projetos legislativos, buscando

pelo nome.

A solução deverá identificar o status de cada projeto (em votação, em breve ou encerrado), categoria, autor e resultado parcial quando disponível.

A solução deverá indexar os projetos por palavras-chave e tema, facilitando a busca.

Notícias institucionais

A solução deverá exibir listagem de notícias publicadas, com imagem de destaque, título, categoria e data.

A solução deverá permitir busca de notícias por palavra-chave e filtro por categoria.

A solução deverá exibir a página completa da publicação, com texto integral e documentos anexos em PDF disponíveis para download.

Navegação institucional (Agenda e Parlamentares)

A solução deverá permitir a navegação até as seções de Agenda, Parlamentares e Escola do Legislativo a partir do menu principal.

A solução deverá exibir a agenda institucional, com filtro por data e tipo de evento.

A solução deverá permitir o acesso ao perfil de um parlamentar, com comissão, projetos de lei e histórico de votações.

Parte B — Requisitos Funcionais e Técnicos por Módulo e Volumetria Estimada da Contratação

O presente Anexo consolida, por módulo, os requisitos funcionais e técnicos que fundamentam o dimensionamento da contratação, em complemento às especificações técnicas detalhadas nos itens 2 a 11 deste Termo de Referência. Os requisitos ora consolidados fundamentam, ainda, os critérios de aprovação da Prova de Conceito de que trata o Anexo I, a classificação de criticidade de que trata o Anexo III e os quantitativos do Modelo de Proposta de Preços de que trata o Anexo II. Os requisitos e quantitativos ora apresentados representam o limite máximo estimado para a contratação, realizada mediante Sistema de Registro de Preços, não gerando obrigação de contratação integral pela Administração, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

A implantação da plataforma ocorrerá de forma gradual, sendo que a definição dos módulos a serem efetivamente contratados observará a priorização estabelecida pela Administração, os resultados obtidos nas etapas anteriores de implantação, a evolução das necessidades institucionais e a disponibilidade orçamentária, nos termos do item 1.1 deste Termo de Referência.

Nº	Módulo	Requisitos Funcionais e Técnicos
1	Canal WhatsApp com IA Generativa	WhatsApp Business API (Meta) com número oficial verificado; chatbot de IA generativa com PLN; encaminhamento automático por eixo temático e comissão; histórico de atendimento por usuário; integração com os Módulos 2 e 7.

2	Painel do Parlamentar	Interface individual para os 55 Deputados Estaduais; recebimento de demandas gerais encaminhadas pelos canais digitais da plataforma (app, WhatsApp, portal); redirecionamento automático por eixo de atuação parlamentar; histórico e rastreabilidade; acesso web e mobile. Configuração individual por parlamentar: a equipe da ALRS poderá definir, no cadastro de cada deputado, quais eixos temáticos e áreas de atuação ele receberá, determinando o roteamento automático de demandas para o parlamentar correto. Canal estruturado para recebimento de solicitações de indicação de emendas parlamentares estaduais por municípios, hospitais, entidades públicas e organizações da sociedade civil, com registro, categorização e rastreabilidade de cada solicitação. Canal de agendamento de videochamadas com parlamentares, com transcrição simultânea em LIBRAS. Criação de enquetes de participação popular vinculadas a projetos de lei, com métricas de acompanhamento das audiências públicas; apoio de IA para sinalização automática de demandas de alta prioridade e painel analítico multidimensional; sistema de teleatendimento por videochamada organizado em fila de espera; registro de demanda em nome do cidadão por assessor ou servidor do gabinete, para atendimentos realizados por canais não digitais.
3	Portal de Serviços Legislativos	Portal web responsivo com os mesmos serviços disponíveis no App Cidadão, incluindo: busca contextual legislativa com IA/PLN (projetos de lei, atas, plenárias); chatbot de IA incorporado (embedded) ao site atual da ALRS via iFrame/widget, sem redirecionamento do usuário; relatos geolocalizados; Canal de Propostas do Cidadão; acesso web ao chatbot; integração com portal institucional vigente (sem substituição); widget de acessos rápidos (iFrame/JSON); API de integração para dados legislativos; autenticação por CPF e por CNPJ. Cadastramento e inscrição em audiências públicas e eventos legislativos; módulo de gestão de arquivos e documentos institucionais, com controle de acesso por perfil de usuário; central de preferências de notificação, sincronizada com o aplicativo móvel.
4	Comunicação Ativa — Disparos e Push	Envio de mensagens institucionais via WhatsApp e push; pesquisas de satisfação automatizadas; segmentação por perfil e região; capacidade de cobertura estadual (aproximadamente 11,4 milhões de habitantes); relatórios de entrega e leitura.
5	Dashboard Analítico em Tempo Real	Índice de satisfação do cidadão em tempo real; mapa de calor de relatos por município e tema; navegação analítica com Drill Down/Up/Across/Through; exportação em PDF e CSV; atualização automática a cada 5 minutos. Painel de monitoramento de desempenho operacional apoiado por inteligência artificial, apto a identificar automaticamente os serviços e setores administrativos com maior grau de criticidade e a notificar o setor responsável; painel consolidado de avaliações de serviços públicos, com indicadores por serviço e por setor administrativo.

6	Plataforma Web Municipalista	Portal dedicado aos 497 municípios gaúchos; autenticação por CNPJ de prefeitura; formulário estruturado para solicitações formais à ALRS; acompanhamento de status; notificações por e-mail e WhatsApp; painel de gestão para a ALRS. Funcionalidade administrativa de cadastro, ativação e inativação dos municípios habilitados a interagir com a plataforma, permitindo à Administração controlar, a cada etapa da implantação, quais dentre os 497 municípios já se encontram habilitados.
7	Área das Comissões Parlamentares	Canal receptor segmentado por comissão legislativa; roteamento automático a partir do chatbot (ex.: Comissão da Mulher para denúncias; Comissão do Consumidor para reclamações); painel de gestão por comissão; integração com Módulos 1 e 4. Cadastro de agendamentos vinculados à respectiva comissão legislativa — audiências públicas e reuniões abertas à participação popular —, com gerenciamento de vagas e de presença dos cidadãos inscritos.
8	Streaming Legislativo	Player de transmissão ao vivo integrado ao app e ao portal; notificação push para início de sessões e eventos legislativos; compatibilidade com os principais formatos de vídeo.
9	App Cidadão com IA	Aplicativo nativo iOS e Android; chatbot de IA com PLN; relatos geolocalizados com foto e categoria; Canal de Propostas do Cidadão; notificações push segmentadas; operação offline para zonas rurais do RS; autenticação por CPF e por CNPJ. Catálogo de serviços públicos com sugestão automatizada de serviços e equipamentos próximos ao cidadão; avaliação de serviços públicos mediante geolocalização, com encaminhamento automático ao Deputado Estadual competente das avaliações de natureza negativa; registro de relatos de problemas na prestação de serviços públicos estaduais, com mapa de calor das ocorrências; mapeamento interativo de equipamentos públicos, com sugestão de correção de dados desatualizados; base de Perguntas Frequentes (FAQ) e banners institucionais; trilhas educativas vinculadas à Escola do Legislativo, em vídeo, PDF e quiz interativo; Monitor de Leis; listagem de notícias institucionais; navegação para Agenda e Parlamentares.

10	Banco de Horas Técnicas — Novas Funcionalidades e Evolução	Constitui item de contratação distinto dos 9 (nove) módulos de que compõe o objeto, destinado a atender demandas de novas funcionalidades e de evolução da plataforma que superem o escopo originalmente especificado nos itens 2 a 11 deste Termo de Referência, o Banco de Horas Técnicas, no montante de 20.000 (vinte mil) horas técnicas para o período de 24 (vinte e quatro) meses do Contrato. Considera-se hora técnica, para os fins desta contratação, a hora de trabalho de profissional qualificado da CONTRATADA empregada em atividades de análise, desenvolvimento, testes, homologação e implantação de novas funcionalidades e de evolução da plataforma, não se confundindo com a manutenção corretiva e evolutiva ordinária de que trata o item 15.2.4, prestada sem ônus adicional. O detalhamento se encontra no item 14.12 e subitens deste TR.

Volumetria Estimada da Contratação

Em complemento à estimativa de requisitos e quantidades dos módulos constante da tabela anterior, apresentam-se os parâmetros de volumetria identificados como necessários ao adequado dimensionamento técnico da solução e à comparabilidade das propostas apresentadas pelas licitantes. Os parâmetros cuja apuração dependa de dados históricos institucionais serão detalhados pela Diretoria de Tecnologia da Informação previamente à publicação do Edital.

Parâmetro	**Estimativa / Metodologia**
Usuários internos (servidores e parlamentares)	Até 700 usuários, compreendendo os 55 Deputados Estaduais e a equipe técnica e administrativa da ALRS com acesso à plataforma.
Usuários externos (cidadãos, prefeituras e entidades)	Até 11,4 milhões de habitantes do RS (população de referência do Estado); adesão efetiva a ser apurada e ajustada ao longo das fases de implantação gradual.
Volume mensal de atendimentos (todos os canais)	Dimensionado para atendimento de 15% da população/ano, com base conservadora em parâmetros de estudo do SGD/Ministério da Economia.
Volume mensal de consultas à inteligência artificial (chatbot)	Dimensionado para atendimento de 10% da população/ano, com base conservadora em parâmetros de estudo do SGD/Ministério da Economia.
Capacidade de armazenamento	A ser dimensionada de forma elástica, conforme o volume de interações, documentos e mídias armazenados.
Utilização dos canais digitais (aplicativo, portal, WhatsApp)	A ser mensurada e ajustada ao longo da implantação gradual dos módulos, conforme o Sistema de Registro de Preços.

Volume de transmissões de conteúdo (streaming)	Compatível com a agenda de sessões plenárias e demais eventos legislativos da ALRS.

Ressalta-se que a volumetria ora estimada constitui parâmetro de dimensionamento técnico da solução, não se confundindo com o quantitativo contratual, o qual observa o Sistema de Registro de Preços e a contratação gradual dos módulos, nos termos do item 1.1 deste Termo de Referência.

Os requisitos e parâmetros consolidados neste Anexo complementam, sem substituir, as especificações técnicas detalhadas nas Seções 2 a 11 deste Termo de Referência, articulando-se com a Lista de Verificação de Prova de Conceito (Anexo I), o Modelo de Proposta de Preços (Anexo II) e as Justificativas dos Requisitos de Criticidade Alta (Anexo III).**TERMO DE REFERÊNCIA**

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Definição do Objeto

1.1.1. Registro de preços para contratação de empresa especializada para fornecimento de Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, composta por 9 (nove) módulos integrados — Canal WhatsApp com IA Generativa; Painel do Parlamentar; Portal de Serviços Legislativos; Comunicação Ativa e Disparos; Dashboard Analítico em Tempo Real; Plataforma Web Municipalista; Área das Comissões Parlamentares; Streaming Legislativo; e App Cidadão com Inteligência Artificial; na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo implantação, customização, sustentação, suporte técnico, manutenção evolutiva e corretiva, hospedagem em nuvem, treinamento e horas técnicas, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e demais peças do processo nº 8418-01.00/26-3.

Quadro-resumo do objeto da contratação:

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade
1	Canal WhatsApp com IA Generativa	Módulo	1
2	Painel do Parlamentar	Módulo	1
3	Portal de Serviços Legislativos	Módulo	1
4	Comunicação Ativa e Disparos	Módulo	1
5	Dashboard Analítico em Tempo Real	Módulo	1
6	Plataforma Web Municipalista	Módulo	1
7	Área das Comissões Parlamentares	Módulo	1
8	Streaming Legislativo	Módulo	1
9	App Cidadão com Inteligência Artificial	Módulo	1
10	Banco de Horas Técnicas — Novas Funcionalidades e Evolução	Hora Técnica	20.000 (24 meses)

1.1.2. O detalhamento pormenorizado do objeto — especificações técnicas dos 9 módulos, requisitos transversais e quantitativos — consta da Item 1.2. (Especificações Técnicas do Objeto) deste Termo de Referência, cujos requisitos funcionais e técnicos detalhados por módulo, bem como o resumo consolidado por módulo e a volumetria estimada, passam a constar do Anexo IV.

1.1.3. A opção pelo Sistema de Registro de Preços se justifica pela incerteza quanto à demanda efetiva de implantação e utilização de cada um dos 9 (nove) módulos ao longo da vigência da Ata — em especial quanto ao volume da Franquia de Disparos WhatsApp (Item 02) —, permitindo à ALRS contratar de forma gradual e modular, conforme a necessidade e a priorização institucional, mediante ordens de fornecimento individualizadas por módulo, precedidas de fase de diagnóstico técnico e de validação, pela ALRS, dos fluxos operacionais e da arquitetura de integração de cada módulo, nos termos da Item 18.1, sem obrigatoriedade de contratação simultânea da totalidade dos módulos registrados, nos termos dos arts. 82 a 86 da Lei Federal nº 14.133/2021. Fica a exclusivo critério da ALRS determinar as quantidades e o momento das contratações, devendo as mesmas ocorrerem através da celebração de instrumento contratual.

1.1.4. Não obstante a contratação gradual e modular referida no parágrafo anterior, o objeto não admite repartição entre mais de um fornecedor: a totalidade dos 9 (nove) módulos, bem como o banco de horas técnicas, ainda que contratados em momentos distintos, deverá ser obrigatoriamente fornecida por uma única empresa vencedora do certame licitatório, dada a necessidade de integração técnica unificada entre módulos interdependentes, consoante detalhado no item 18 (Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor).

1.1.5. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme o Decreto Federal nº 10.818, de 27 de setembro de 2021, cujos parâmetros são observados pela ALRS enquanto a Mesa Diretora não dispuser de forma diferente.

1.1.6. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura das partes, cuja eficácia é condicionada à publicação de sua respectiva súmula no PNCP — Portal Nacional de Contratações Públicas —, podendo ser prorrogada por igual período, a critério da Administração, desde que comprovado o preço vantajoso, nos termos do art. 84 da Lei Federal nº 14.133/2021.

1.1.7. Os contratos decorrentes da ARP terão vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura pelas partes, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 (cento e vinte) meses, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, dado o caráter de fornecimento contínuo do objeto (art. 6º, XV, da mesma Lei), decorrente da necessidade permanente de manutenção do canal digital de atendimento e participação cidadã da ALRS.

1.1.8. A escolha de prazo superior a 12 (doze) meses se justifica pela necessidade de amortização dos custos de implantação, parametrização e customização inicial dos 9 módulos, pela preservação da integridade da base de dados de interações já acumulada e pela redução de riscos de descontinuidade do atendimento ao cidadão decorrentes de trocas frequentes de prestador.

1.2. Especificações Técnicas do Objeto (Anexo IV)

1.2.1. Nos termos do art. 25 da Resolução de Mesa nº 2.006/2025, e com vistas a assegurar a necessária precisão técnica exigida para a adequada instrução do presente processo licitatório, apresentam-se a seguir, de forma pormenorizada e segmentada por módulo, as especificações técnicas da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, objeto desta contratação, composta por 9 (nove) módulos integrados e interoperantes entre si, operando sob arquitetura SaaS (Software as a Service) com customização, conforme descrito nos itens subsequentes deste item.

1.2.2. Ressalta-se que as especificações a seguir elencadas constituem o conjunto mínimo de funcionalidades exigidas para o pleno atendimento da necessidade da Assembleia Legislativa, não se admitindo interpretação restritiva que venha a excluir funcionalidades correlatas e essenciais ao funcionamento integrado da solução como um todo, devendo a licitante interpretar cada requisito à luz da finalidade pública que o justifica.

1.2.3. Considerando a natureza evolutiva das plataformas SaaS, bem como as particularidades técnicas identificadas durante a fase de diagnóstico e implantação, poderá ser admitida a substituição de funcionalidades, componentes ou mecanismos específicos previstos neste Termo de Referência por recursos equivalentes ou superiores, desde que mantenham o mesmo dimensionamento técnico, atendam integralmente aos objetivos funcionais pretendidos, não representem redução da capacidade operacional, da segurança, da acessibilidade ou da interoperabilidade da solução e sejam previamente acordados e formalmente aprovados pelas partes.

2. CANAL WHATSAPP COM IA GENERATIVA

O módulo opera o canal oficial de atendimento da ALRS via WhatsApp Business API (Meta), com número institucional verificado e chatbot de inteligência artificial generativa capaz de interpretar linguagem natural. O chatbot mapeia automaticamente a conversa para o formulário de atendimento pertinente, segmenta a demanda por eixo temático, comissão legislativa ou tipo de atendimento, e a encaminha ao setor responsável. Cada solicitação recebe protocolo único, linha do tempo de acompanhamento e deep link de retorno, com histórico individualizado por cidadão. O módulo integra-se aos Módulos 2 (Painel do Parlamentar), 4 (Comunicação Ativa) e 7 (Área das Comissões Parlamentares), compartilhando o mesmo número institucional sem conflito entre atendimento reativo e disparo ativo. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

3. PAINEL DO PARLAMENTAR

O módulo fornece interface individual para os 55 Deputados Estaduais, recebendo e redirecionando automaticamente, por eixo de atuação configurável, as demandas captadas pelos canais digitais da plataforma. Permite o recebimento estruturado de solicitações de indicação de emendas parlamentares, o agendamento de videochamadas com tradução em LIBRAS, a criação de enquetes de participação popular vinculadas a projetos de lei, e o registro de atendimentos presenciais em nome do cidadão por assessores do gabinete. Conta com apoio de inteligência artificial para sinalização automática de demandas prioritárias e painel analítico multidimensional de acompanhamento. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

4. PORTAL DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS

O módulo disponibiliza, em formato de portal web responsivo, os mesmos serviços oferecidos pelo App Cidadão, incluindo busca contextual legislativa apoiada por inteligência artificial, chatbot incorporado ao site institucional vigente sem redirecionamento do usuário, relatos geolocalizados e Canal de Propostas do Cidadão. Integra-se ao portal institucional já existente da ALRS, sem

substituí-lo, e disponibiliza API própria para consumo de dados legislativos por terceiros. Contempla ainda cadastramento em audiências públicas, gestão de arquivos e documentos institucionais e central de preferências de notificação sincronizada com o aplicativo móvel. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

5. COMUNICAÇÃO ATIVA E DISPAROS

O módulo viabiliza o envio de comunicações institucionais ativas aos cidadãos e municípios, via WhatsApp e notificações push, incluindo pesquisas de satisfação automatizadas e disparos segmentados por perfil e região, dimensionados para a cobertura estadual. Compartilha o canal oficial de WhatsApp com o Módulo 1, sem conflito entre atendimento reativo e comunicação ativa, e fornece relatórios de entrega e leitura das mensagens enviadas. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

6. DASHBOARD ANALÍTICO EM TEMPO REAL

O módulo consolida, em painel analítico atualizado automaticamente, os principais indicadores de atendimento da plataforma, incluindo índice de satisfação do cidadão, mapa de calor de relatos por município e tema, e navegação analítica multidimensional (drill down/up/across/through), com exportação em PDF e CSV. Conta com apoio de inteligência artificial para identificação automática dos serviços e setores administrativos de maior criticidade, notificando o setor responsável, além de painel consolidado de avaliações de serviços públicos por setor. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

7. PLATAFORMA WEB MUNICIPALISTA

O módulo disponibiliza portal dedicado aos 497 municípios do Rio Grande do Sul, com autenticação por CNPJ da prefeitura, formulário estruturado para solicitações formais à ALRS, acompanhamento de status e notificações por e-mail e WhatsApp. A ALRS controla, por meio de painel de gestão próprio, o cadastro, a ativação e a inativação dos municípios habilitados a interagir com a plataforma, permitindo a habilitação gradual ao longo da implantação. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

8. ÁREA DAS COMISSÕES PARLAMENTARES

O módulo estrutura canais receptores segmentados por comissão legislativa, com roteamento automático a partir do chatbot do Módulo 1 conforme a natureza da demanda (por exemplo, denúncias à Comissão da Mulher ou reclamações à Comissão do Consumidor), e painel de gestão próprio por comissão. Permite ainda o cadastro de audiências públicas e reuniões abertas à participação popular vinculadas à respectiva comissão, com gerenciamento de vagas e presença dos cidadãos inscritos. Integra-se aos Módulos 1 e 4. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

9. STREAMING LEGISLATIVO

O módulo disponibiliza player de transmissão ao vivo das sessões plenárias e demais eventos legislativos, integrado ao aplicativo e ao portal, com notificação push automática de início das transmissões e compatibilidade com os principais formatos de vídeo utilizados pela ALRS. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

10. APP CIDADÃO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O módulo é o aplicativo nativo (iOS e Android) de relacionamento direto entre a ALRS e o cidadão gaúcho, reunindo chatbot de IA com processamento de linguagem natural, relatos geolocalizados, Canal de Propostas do Cidadão, catálogo de serviços públicos com sugestão automatizada de equipamentos próximos, avaliação de serviços com encaminhamento das avaliações negativas ao

Deputado Estadual competente, e mapeamento interativo de equipamentos públicos. Inclui também trilhas educativas vinculadas à Escola do Legislativo, Monitor de Leis, notícias institucionais e navegação para agenda e parlamentares, com operação offline para zonas rurais e autenticação por CPF ou CNPJ. Os requisitos funcionais e técnicos detalhados constam do Anexo IV.

11. REQUISITOS TRANSVERSAIS E DE RETAGUARDA

11.1. Infraestrutura de nuvem

11.1.1. A solução deverá operar sob infraestrutura de nuvem dotada de redundância geográfica.

11.1.2. A solução deverá assegurar disponibilidade mínima de 99,5% ao mês, constituindo o SLA contratual.

11.1.3. A solução deverá realizar backup, restauração e replicação de banco de dados.

11.1.4. A solução deverá dispor de recursos computacionais elásticos, com escalabilidade vertical e horizontal conforme volume de acessos.

11.2. Segurança e controle de acesso

11.2.1. A solução deverá fundamentar a autenticação de usuários em token (JWT ou equivalente), com expiração configurável.

11.2.2. A solução deverá permitir revogação manual do token e bloquear imediatamente requisições com token já revogado.

11.2.3. A solução deverá manter log de auditoria pertinente às autenticações e acessos.

11.2.4. A solução deverá suportar sessões simultâneas por múltiplos dispositivos, com visualização e revogação individualizada de cada sessão ativa.

11.2.5. A solução deverá garantir que a totalidade das comunicações ocorra exclusivamente sob protocolo HTTPS/TLS.

11.2.6. A solução deverá realizar integrações com sistemas externos por meio de tokens de acesso seguros, vedado o compartilhamento direto de credenciais.

11.3. Acesso dos servidores da Casa

11.3.1. A solução deverá suportar autenticação integrada aos serviços corporativos de diretório da CONTRATANTE, incluindo, quando aplicável, Microsoft Active Directory, Microsoft Entra ID (Azure AD) ou tecnologia equivalente adotada pela ALRS, permitindo autenticação unificada (Single Sign-On - SSO), sincronização de usuários e grupos e gerenciamento centralizado de identidades e permissões.

11.3.2. A solução deverá autenticar servidores mediante credenciais próprias, em ambiente de interface segura.

11.3.3. A solução deverá fundamentar o controle de acesso dos servidores em perfis e permissões previamente configuradas.

11.3.4. A solução deverá admitir o encerramento de sessão ativa tanto pelo próprio servidor quanto por administrador autorizado.

11.4. Retaguarda administrativa

11.4.1. A solução deverá disponibilizar painel administrativo com exibição, em tempo real, das demandas recebidas, e encaminhamento a setor específico.

11.4.2. A solução deverá disponibilizar módulo de gestão de usuários (servidores), com cadastro, edição, associação a grupo/setor, ativação/inativação.

11.4.3. A solução deverá prover fluxo completo de recuperação de senha.

11.4.4. A solução deverá disponibilizar modelo de grupos de permissões personalizáveis, restringindo o acesso de cada usuário às funcionalidades necessárias à sua atuação.

11.4.5. A solução deverá disponibilizar listagem paginada e busca avançada de usuários e cidadãos cadastrados, com filtros combináveis.

11.4.6. A solução deverá disponibilizar visualização de organograma hierárquico da estrutura organizacional da ALRS.

11.4.7. A solução deverá impedir a criação de usuários com dados duplicados e impedir o acesso ao sistema por usuários inativos.

11.4.8. A solução deverá permitir navegação entre módulos administrativos sem perda de contexto do usuário, exibindo identificação do setor/perfil atual.

11.5. Suporte integrado (chamados)

11.5.1. A solução deverá disponibilizar sistema de chamados de suporte, acessível ao cidadão (portal/app) e ao servidor.

11.5.2. A solução deverá permitir abertura de chamado com título, descrição, categoria e anexo, gerando número de protocolo.

11.5.3. A solução deverá manter histórico completo das interações e permitir troca de mensagens no âmbito do chamado.

11.5.4. A solução deverá permitir classificação por tags e filtros combináveis por prioridade, tag, data e status.

11.6. Cadastro de contatos institucionais

11.6.1. A solução deverá disponibilizar agenda institucional de contatos, com cadastro, edição, categorização e busca.

11.6.2. A solução deverá permitir a vinculação de cada contato a setores administrativos, comissões legislativas ou parlamentares específicos.

11.7. Relatórios e indicadores (KPIs)

11.7.1. A solução deverá disponibilizar módulo de geração de relatórios, com exportação em PDF e CSV.

11.7.2. A solução deverá permitir agendamento de geração periódica e envio automático por e-mail.

11.7.3. A solução deverá disponibilizar módulo de indicadores (KPIs) configuráveis, com definição de metas e alerta automático quando não atingidas.

11.8. Desempenho e manutenção

11.8.1. A solução deverá manter tempo de resposta dentro do limite máximo de 3 segundos para consultas típicas, com indicador de carregamento em operações complexas.

11.8.2. A solução deverá exibir notificação prévia de janelas de manutenção planejada.

11.8.3. A solução deverá permitir a adição de instâncias de serviço crítico sem interrupção do serviço em operação.

11.8.4. A solução deverá restaurar, a partir do backup mais recente, em prazo máximo de 2 horas, com integridade de dados até o ponto de falha.

11.9. Privacidade e proteção de dados (LGPD)

11.9.1. A solução deverá assegurar conformidade com a LGPD, sendo os dados dos cidadãos de titularidade exclusiva da ALRS.

11.9.2. A solução deverá disponibilizar área de privacidade para solicitação de exclusão de dados pessoais e desativação do compartilhamento de geolocalização.

11.9.3. A solução deverá manter log de auditoria das interações entre cidadão e Deputado Estadual.

11.9.4. A CONTRATADA deverá manter canal de comunicação permanente com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da ALRS, atendendo tempestivamente às solicitações relacionadas ao exercício de direitos dos titulares, auditorias, incidentes de segurança e demais demandas relativas à proteção de dados pessoais.

11.9.5. O armazenamento primário dos dados pessoais deverá ocorrer preferencialmente em infraestrutura situada no território nacional. Na hipótese de utilização de data centers internacionais de provedores de nuvem, a CONTRATADA deverá comprovar o cumprimento das cláusulas-padrão contratuais (Standard Contractual Clauses - SCCs) aprovadas pela ANPD ou outro mecanismo legalmente reconhecido.

11.9.6. A CONTRATADA deverá comunicar à Administração qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado da sua ciência. A comunicação deverá conter, sempre que possível:

I – natureza do incidente;

II – categorias de dados afetados;

III – número estimado de titulares atingidos;

IV – medidas de contenção adotadas;

V – plano de mitigação.

11.9.6.1. A contratada obriga-se a cooperar integralmente com a Administração, com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e com os órgãos de controle, fornecendo todas as informações necessárias ao esclarecimento de incidentes e à verificação da conformidade legal do tratamento de dados.

11.10. Acessibilidade

11.10.1. A solução deverá observar a Lei Brasileira de Inclusão e as diretrizes WCAG 2.1, nível AA.

11.10.2. A solução deverá prover navegação integral por teclado e compatibilidade com leitor de tela.

11.10.3. A solução deverá permitir ajuste do tamanho de fonte sem sobreposição de elementos de interface.

11.10.4. A solução deverá suportar LIBRAS nos canais de atendimento realizados por videochamada.

11.11. Compatibilidade

11.11.1. A solução deverá funcionar plenamente em dispositivos iOS e Android, nas versões especificadas no Edital.

11.11.2. A solução deverá garantir que as interfaces administrativas (Painel do Parlamentar/Web e Painel Administrativo) funcionem corretamente nos principais navegadores, sem erros de layout.

11.12. Confiabilidade da inteligência artificial

11.12.1. A solução deverá demonstrar taxa mínima de acerto de classificação de 90%, aferida por amostragem de consultas em categorias distintas.

11.12.2. A solução deverá registrar os erros eventualmente detectados no processo de aferição.

11.13. Integrações institucionais

11.13.1. A solução deverá disponibilizar painel de integrações com status de conectividade dos sistemas legados da ALRS.

11.13.2. A solução deverá exibir alerta na interface administrativa em caso de falha de integração.

11.13.3. A solução deverá observar, nas integrações com os sistemas legados da ALRS, os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePING), contemplando os aspectos de interconexão, segurança, meios de acesso, organização e intercâmbio de informações, e áreas de integração para o governo eletrônico.

11.14. Configuração dos agentes de inteligência artificial

11.14.1. A solução deverá permitir a configuração da identidade do assistente de IA, incluindo denominação e padrão de linguagem a ser utilizado nas respostas ao cidadão.

11.14.2. A solução deverá permitir a ativação do aviso de conteúdo gerado por IA e da avaliação de respostas pelo usuário.

11.14.3. A solução deverá permitir o upload de documentos como base de conhecimento do agente, com possibilidade de ativação/inativação sem remoção.

11.14.4. A solução deverá permitir a configuração dos temas de atuação do assistente, do tratamento a ser dado a assuntos fora do escopo institucional e dos tópicos cuja abordagem seja vedada.

11.14.5. A solução deverá permitir o ajuste dos parâmetros de resposta do assistente, incluindo grau de objetividade e extensão das respostas, exigência de citação de fontes, obtenção de aceite da LGPD e manutenção de histórico visível ao usuário.

11.14.6. A solução deverá garantir isolamento de configuração entre diferentes contextos/clientes, sem interferência cruzada.

11.15. Gestão de conteúdo institucional (retaguarda de Notícias)

11.15.1. A solução deverá permitir que o administrador crie, edite e publique notícias, com opção de salvar como rascunho.

11.15.2. A solução deverá oferecer editor de texto com formatação, listas, links e imagens.

11.15.3. A solução deverá permitir o agendamento da publicação para data e horário específicos.

11.15.4. A solução deverá exibir pré-visualização de como o conteúdo aparecerá ao cidadão antes da publicação.

11.16. Observabilidade da Inteligência Artificial

11.16.1. A solução deverá disponibilizar mecanismos de observabilidade da inteligência artificial, com registro e monitoramento contínuo das interações processadas pelos agentes de IA.

11.16.2. A solução deverá exibir indicadores de desempenho da IA, incluindo tempo de resposta, taxa de acerto e taxa de escalonamento para atendimento humano.

11.16.3. A solução deverá identificar automaticamente padrões de erro ou de degradação da qualidade das respostas geradas pela inteligência artificial.

11.16.4. A solução deverá disponibilizar painel administrativo que permita à equipe técnica da ALRS acompanhar, de forma auditável, o comportamento da inteligência artificial ao longo do tempo.

11.16.5. É vedado o treinamento de modelos de inteligência artificial de terceiros com dados institucionais da ALRS sem autorização expressa, cabendo à ALRS a titularidade dos dados produzidos e tratados no âmbito da solução.

11.17. Custos de Utilização da Inteligência Artificial

11.17.1. A solução deverá contemplar, integralmente, no valor da Licença de Uso SaaS, todos os custos associados à utilização de inteligência artificial, incluindo consumo de tokens, processamento de linguagem natural e demais recursos de IA generativa empregados nos módulos que dela se utilizam.

11.17.2. A solução não deverá aplicar custeio variável ou adicional em função do volume de interações com a inteligência artificial.

11.17.3. A solução não deverá impor limitação quantitativa ao número de consultas à inteligência artificial disponibilizadas ao cidadão, ao parlamentar ou ao servidor.

11.18. Quantitativos previstos por item

11.18.1. As quantidades abaixo são estimadas, uma vez que a contratação será precedida de

Ata de Registro de Preços (ARP). Na ARP, a ALRS não está obrigada a contratar o quantitativo total estimado, podendo as aquisições ocorrer de forma parcelada, módulo a módulo, conforme a necessidade e a priorização institucional, mediante ordens de fornecimento individualizadas, nos termos do art. 82 da Lei Federal nº 14.133/2021. Não obstante a contratação gradual, a totalidade dos itens abaixo deverá ser registrada e fornecida por uma única empresa vencedora do certame, vedada a divisão entre mais de um fornecedor, conforme item 18. Os parâmetros de volumetria que fundamentam o dimensionamento técnico dos quantitativos abaixo, bem como os requisitos funcionais e técnicos consolidados por módulo, constam do Anexo IV.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Prazo
01	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 1 (Canal WhatsApp com IA Generativa) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico presencial (N1 e N2) e remoto (N3), manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
01.1.	FRANQUIA DE DISPAROS WHATSAPP — Volume mensal de mensagens ativas enviadas via WhatsApp Business API (Meta), integrado à plataforma (Módulo 1). Item separado exclusivamente para fins de transparência na quantificação e precificação volumétrica, não constituindo item autônomo nem admitindo fornecimento por prestador diverso do contratado para os demais módulos.	Pacote mensal (sessões) Por faixa faixas	5 faixas mensais de 1.000 mensagens, até o limite de 250.000.	Mensal, conforme o consumo efetivo, durante os 24 meses de vigência contratual.

2	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 2 (Painel do Parlamentar) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
3	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 3 (Portal de Serviços Legislativos) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
4	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 4 (Comunicação Ativa e Disparos) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)

5	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 5 (Dashboard Analítico em Tempo Real) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
6	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 6 (Plataforma Web Municipalista) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
7	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 7 (Área das Comissões Parlamentares) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)

8	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 8 (Streaming Legislativo) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
9	LICENÇA DE USO SaaS — Fornecimento contínuo do Módulo 9 (App Cidadão com Inteligência Artificial) da Plataforma Integrada de Atendimento e Participação Cidadã, incluindo implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados, licenciamento de uso, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva, hospedagem em nuvem e atualizações tecnológicas.	Mensalidade	1	24 meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 120 meses, contados da respectiva ordem de fornecimento (art. 107, Lei 14.133/2021)
10	BANCO DE HORAS TÉCNICAS — Novas funcionalidades e evolução da plataforma além do escopo originalmente especificado para os módulos, nos termos do item 14.12.	Hora Técnica	20.000 (24 meses)	Sob demanda, mediante ordens de fornecimento individualizadas, a partir da primeira Ordem de Fornecimento de módulo; item registrado em ARP sem obrigatoriedade de utilização

12. JUSTIFICATIVA (FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE)

12.1.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar — ETP (SEI 4230002),

apêndice deste Termo de Referência (documento SEI apartado).

12.1.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026 da ALRS, sob o Item nº 7, alinhado às diretrizes da Mesa Diretora para o biênio 2025-2026, que estabelecem como prioridade institucional a modernização da comunicação digital e a ampliação do relacionamento com o cidadão gaúcho.

12.1.3. Em síntese, a ALRS não dispõe, até a presente data, de canal digital estruturado de relacionamento com o cidadão, com os 497 municípios do Estado ou de ferramenta integrada de gestão de demandas para os 55 Deputados Estaduais — lacunas institucionais detalhadas no ETP, que também demonstra a inexistência de contrato vigente para o mesmo objeto (trata-se de nova contratação, sem histórico de ocorrências a reportar).

12.1.4. Não se aplica, ao presente objeto, a segmentação em lotes para fins de reserva de cota exclusiva a microempresas e empresas de pequeno porte (art. 48, III, da LC nº 123/2006), uma vez que se trata de contratação de serviço — e não de bem divisível — cuja integração técnica entre os 9 módulos exige fornecimento por empresa única, conforme detalhado no item 14.8. (Subcontratação) e no item 18 (Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor).

12.1.5. A presente contratação não prevê a possibilidade de parcelamento da contratação, incidindo a hipótese prevista no art. 40, § 3º, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

13. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

13.1.1. A descrição da solução como um todo, considerado o ciclo de vida do objeto, encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar — ETP, apêndice deste Termo de Referência.

13.1.2. Em síntese, a solução consiste no fornecimento, em regime de SaaS com customização, de plataforma digital integrada por 9 módulos que conectam o cidadão gaúcho, os 497 municípios do Estado e os 55 Deputados Estaduais em um único ecossistema de atendimento, participação popular e prestação de contas. O ciclo de vida do objeto compreende: implantação inicial (30 dias), operação contínua com suporte técnico presencial e remoto, manutenção evolutiva e corretiva ao longo de toda a vigência contratual, e eventual transição/portabilidade de dados ao final do contrato, cujas condições deverão ser tratadas no instrumento contratual.

13.1.3. A solução pretendida na presente contratação deve observar as diretrizes estabelecidas na Política de Governo Digital da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, instituída pela Resolução de Mesa n.º 2.083/2026, que orienta a transformação digital dos serviços públicos, a ampliação dos canais de relacionamento com a sociedade, o uso intensivo de tecnologias digitais e a geração de valor público.

13.1.4. Na hipótese de entrada em vigor de legislação específica sobre inteligência artificial as Partes obrigam-se a adequar a execução do contrato às novas exigências regulatórias, independentemente de aditamento, naquilo que for legalmente obrigatório.

13.1.5.

14. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

14.1. Da Sustentabilidade

14.1.1. A Contratada deverá, sempre que aplicável, adotar práticas sustentáveis, incluindo o

uso de infraestrutura de nuvem com eficiência energética comprovada, a adoção de políticas de descarte ambientalmente correto de resíduos eletrônicos relacionados à execução do contrato e o uso racional de recursos durante as atividades presenciais nas dependências da Assembleia Legislativa, observado o Plano de Logística Sustentável da ALRS.

14.2. Da Indicação de Marcas ou Modelos

14.2.1. Não se aplica. O objeto consiste em plataforma SaaS a ser fornecida sob especificações funcionais e técnicas (item 1.2.), não havendo indicação de marca, característica ou modelo específico, em respeito à ampla competitividade.

14.3. Da Vedação à Utilização de Marca/Produto na Execução do Serviço

14.3.1. Não se aplica. Trata-se de nova contratação, sem histórico de fornecimento anterior que fundamente vedação de marca ou produto específico, nos termos do art. 41, III, da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.4. Da Exigência de Documentos Juntamente com o Envio da Proposta de Preços

14.4.1. Deverão ser apresentados, juntamente com a proposta de preços, documentos técnicos descritivos da solução ofertada (manuais técnicos, folders, catálogos, documentação de arquitetura ou material equivalente) que permitam à ALRS verificar, preliminarmente, a aderência da solução às especificações técnicas do item 1.2. e do Anexo IV, sem prejuízo da comprovação definitiva por meio da Prova de Conceito de que trata o item 14.5..

14.5. Da Exigência de Prova de Conceito (PoC)

14.5.1. Será exigida a apresentação de Prova de Conceito (PoC) pela(s) licitante(s) provisoriamente classificada(s), nos termos dos arts. 17, § 3º, 41, II, e 42, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, tendo em vista a complexidade técnica do objeto — plataforma composta por 9 módulos integrados, com funcionalidades de inteligência artificial, integração multicanal (app, portal, WhatsApp) e requisitos de acessibilidade — e o risco de que a mera análise documental da proposta seja insuficiente para comprovar o efetivo atendimento às especificações técnicas exigidas. As justificativas específicas para os requisitos de criticidade alta (mandatórios) avaliados na Prova de Conceito constam do Anexo III deste Termo de Referência.

14.5.2. A licitante convocada deverá disponibilizar técnicos para realizar apresentação e/ou evento de demonstração da plataforma proposta, executando 100% (cem por cento) dos módulos e funcionalidades constantes da Lista de Verificação de Prova de Conceito (Anexo I) e comprovando a operação para a quantidade de licenças prevista neste Termo de Referência, para aprovação da comissão técnica designada pela contratante, em local previamente definido pela ALRS.

14.5.3. A demonstração deverá ocorrer no prazo máximo de 3 (três) a 5 (cinco) dias úteis, contado da convocação da licitante, sob pena de desclassificação da proposta em caso de não comparecimento no prazo assinalado.

14.5.4. A demonstração ocorrerá em dia útil, no horário das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, cabendo à licitante trazer todos os equipamentos, aplicativos e bases de dados modelo necessários à simulação da operação completa da plataforma.

14.5.5. Caso a demonstração ultrapasse o horário das 18h00 sem conclusão, a verificação será suspensa para continuidade no dia útil seguinte, sendo vedado à licitante realizar qualquer ajuste ou modificação na solução demonstrada durante esse intervalo.

14.6. Critérios de Aprovação — Níveis de Criticidade

14.6.1. Os requisitos avaliados na Prova de Conceito, relacionados na Lista de Verificação constante do Anexo I, são classificados em 3 (três) níveis de criticidade: alta, média e baixa, com os seguintes critérios objetivos de aprovação:

14.6.1.1. Criticidade ALTA: requisitos de caráter mandatório. A solução da licitante melhor classificada deverá aderir a 100% (cem por cento) dos requisitos de criticidade alta, sob pena de eliminação automática da proposta;

14.6.1.2. Criticidade MÉDIA: a solução da licitante melhor classificada deverá apresentar aderência mínima de 70% (setenta por cento) dos requisitos dessa criticidade;

14.6.1.3. Criticidade BAIXA: a solução da licitante melhor classificada deverá apresentar aderência mínima de 50% (cinquenta por cento) dos requisitos dessa criticidade.

14.6.2. Caso a plataforma não atenda aos critérios de aprovação estabelecidos para qualquer um dos níveis de criticidade, a licitante será desclassificada, sendo convocada a licitante subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a comprovação do pleno atendimento das exigências ou a inexistência de licitante apta.

14.6.3. A PoC será avaliada por comissão técnica designada pela DTI, que emitirá parecer conclusivo de atendimento ou não atendimento a cada item da Lista de Verificação, com o respectivo percentual de aderência apurado por nível de criticidade.

14.6.4. A comissão técnica registrará individualmente, em ata fundamentada, a razão da aprovação ou reprovação de cada requisito de criticidade alta.

14.7. Da Exigência de Carta de Solidariedade

14.7.1. Não se aplica, tendo em vista que a contratação não envolve revenda ou distribuição de produto de terceiro fabricante, mas fornecimento direto de solução SaaS pela própria Contratada.

14.8. Da Subcontratação

14.8.1. Não será admitida a subcontratação total do objeto contratual, em razão da necessidade de manutenção da integração da solução, da governança dos dados e da adequada gestão e fiscalização contratual, ressalvada, quando aplicável, a subcontratação: (i) de serviços acessórios de infraestrutura de nuvem (hospedagem) prestados por provedores especializados (ex.: AWS, Azure, Google Cloud); (ii) da elaboração do diagnóstico técnico e do mapeamento de fluxos operacionais de que trata o item 18.1.4; e (iii) do fornecimento do canal oficial de WhatsApp Business API (Meta), quando operacionalizado por meio de parceiro de negócios (BSP) homologado pela Meta — desde que, em qualquer dessas hipóteses, a integração, a customização, o suporte técnico N1/N2 presencial e a responsabilidade contratual permaneçam integralmente sob a Contratada, nos termos do art. 122 da Lei Federal nº 14.133/2021.

14.8.2. Na hipótese de subcontratação de infraestrutura de nuvem junto a provedores, caso haja transferência internacional de dados pessoais, a CONTRATADA deverá demonstrar a adoção de mecanismo válido previsto na LGPD e na regulamentação da ANPD, garantindo nível adequado de proteção aos dados transferidos.

14.8.3.

14.9. Da Garantia da Contratação

14.9.1. Será exigida garantia contratual no percentual de 5% (cinco por cento) do valor anual estimado do contrato, nas modalidades previstas nos arts. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, a ser prestada pela Contratada em até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato, ou em até 31 (trinta e um) dias, contados da homologação do certame, no caso de opção por seguro-garantia.

14.9.2. A adoção do percentual de 5% (cinco por cento) justifica-se pela complexidade técnica e pelos riscos inerentes à execução do objeto, que compreende 9 (nove) módulos integrados, hospedagem em nuvem, tratamento de dados, integrações com sistemas externos, suporte técnico presencial, manutenção corretiva e evolutiva e disponibilidade mínima mensal de 99,5%, além da necessidade de assegurar a continuidade dos canais institucionais de atendimento e participação cidadã. O percentual estabelecido mostra-se proporcional às obrigações assumidas e destina-se a assegurar o cumprimento contratual e a adimplência de eventuais penalidades, nos termos do art. 30, §§ 3º e 5º, da Resolução de Mesa nº 2.006/2025.;

14.10. Da Propriedade Intelectual e dos Dados Gerados na Execução Contratual

14.10.1. São de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sem qualquer direito de retenção, uso comercial autônomo ou cessão a terceiros por parte da CONTRATADA: (i) os dados e documentos gerados pelo diagnóstico técnico e pelo mapeamento de fluxos operacionais de que trata o Item 18.1.4; (ii) os dados disponibilizados no âmbito da execução contratual, incluindo os dados dos cidadãos, municípios, parlamentares e demais usuários da plataforma; (iii) os prompts, instruções, bases de conhecimento e demais configurações elaboradas para os agentes de inteligência artificial da plataforma; e (iv) o design — interfaces, identidade visual, protótipos e demais artefatos de UX/UI — elaborado especificamente para a ALRS durante a execução contratual.

14.10.2. A CONTRATADA obriga-se a entregar à CONTRATANTE, em formato aberto, estruturado e não proprietário, sempre que formalmente solicitado e, obrigatoriamente, ao final da vigência contratual, por rescisão ou por não prorrogação, a totalidade dos itens de que trata o item anterior, sem custo adicional e sem impor restrição técnica ou contratual que dificulte sua reutilização por outro fornecedor.

14.10.3. Pertencem exclusivamente à Assembleia Legislativa:

I – bases de conhecimento desenvolvidas durante a execução contratual;

II – bibliotecas documentais construídas para a solução;

III – vetores semânticos;

IV – embeddings;

V – estruturas de recuperação aumentada por geração (RAG);

VI – taxonomias e metadados produzidos para atendimento das necessidades institucionais.

14.10.3.1. A contratada não poderá reutilizar tais ativos em benefício de terceiros sem autorização expressa da Administração.

14.11. Da Continuidade da Solução e Transição Contratual

14.11.1. A CONTRATADA deverá manter permanentemente atualizada, durante toda a vigência contratual, a documentação técnica completa da solução, incluindo arquitetura da plataforma, dicionário de dados, diagramas de integração entre os módulos e com os sistemas legados da ALRS, e manual operacional dos agentes de inteligência artificial, com o histórico de

versões dos prompts, instruções e bases de conhecimento utilizados, disponibilizando-a à equipe técnica da ALRS mediante solicitação, sem necessidade de aguardar o encerramento da vigência contratual.

14.11.2. Sem prejuízo dos backups operacionais realizados pela CONTRATADA para fins de continuidade do serviço, a CONTRATADA deverá disponibilizar à ALRS, com periodicidade mínima mensal e independentemente de solicitação, cópia de segurança completa e íntegra dos dados e configurações da plataforma, em formato aberto e não proprietário, para custódia própria da ALRS.

14.11.3. A CONTRATADA obriga-se a elaborar e apresentar à ALRS, em até 90 (noventa) dias antes do término da vigência contratual e, nas hipóteses de rescisão antecipada, imediatamente após a notificação correspondente, Plano de Transição Contratual contendo, no mínimo, o cronograma de transferência de dados, documentação e conhecimento, a relação de acessos e credenciais a serem transferidos e o período mínimo de suporte técnico assistido de 90 (noventa) dias, prestado sem ônus adicional, destinado a apoiar a ALRS ou o fornecedor sucessor na absorção da operação da plataforma.

14.12. Do Banco de Horas Técnicas para Novas Funcionalidades e Evolução

14.12.1. Constitui item de contratação distinto dos 9 (nove) módulos de que compõe o objeto, destinado a atender demandas de novas funcionalidades e de evolução da plataforma que superem o escopo originalmente especificado nos itens 2 a 11 deste Termo de Referência, o Banco de Horas Técnicas, no montante de 20.000 (vinte mil) horas técnicas para o período de 24 (vinte e quatro) meses do Contrato.

14.12.2. Considera-se hora técnica, para os fins desta contratação, a hora de trabalho de profissional qualificado da CONTRATADA empregada em atividades de análise, desenvolvimento, testes, homologação e implantação de novas funcionalidades e de evolução da plataforma, não se confundindo com a manutenção corretiva e evolutiva ordinária de que trata o item 15.2.4, prestada sem ônus adicional.

14.12.3. O Banco de Horas Técnicas estará disponível para consumo a partir da primeira Ordem de Fornecimento de módulo, independentemente de quais ou de quantos módulos já tenham sido efetivamente contratados, renovando-se pelos mesmos períodos e nos mesmos termos de prorrogação aplicáveis ao Contrato dos módulos, nos termos da item 14.12.3., cabendo a cada período renovado o quantitativo de 20.000 (vinte mil) horas técnicas, sem acumulação de saldo entre os períodos, salvo disposição contratual em contrário.

14.12.4. O consumo do Banco de Horas Técnicas ocorrerá mediante solicitação formal da ALRS, com prévia estimativa de horas necessárias apresentada pela CONTRATADA para cada demanda, sujeita à aprovação da equipe técnica da ALRS antes do início da execução, sendo vedado o início dos trabalhos sem a referida aprovação.

14.12.5. Por ocasião da primeira contratação de módulo (primeira Ordem de Fornecimento), será celebrado contrato específico e autônomo para o Banco de Horas Técnicas, distinto do(s) contrato(s) de licença de uso SaaS dos módulos, observados os mesmos prazos de vigência e as mesmas condições de prorrogação previstos nos itens 1.1.6 e 1.17.

15. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

15.1. Condições de Implantação e Entrega

15.1.1. O início de vigência do contrato está condicionado à publicação da respectiva

súmula no Diário Oficial da Assembleia Legislativa do RS e/ou no PNCP, conforme o caso.

15.1.2. Para cada módulo objeto de Ordem de Fornecimento, a implantação será precedida da fase de diagnóstico técnico prevista no item 18.1.4 (mapeamento de fluxos operacionais e arquitetura de integração), sendo a validação formal desse diagnóstico pela ALRS condição para o início da contagem do prazo de implantação daquele módulo.

15.1.3. A contar da validação do diagnóstico técnico de que trata o item anterior, a Contratada terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos para concluir a implantação, parametrização, customização e carga inicial de dados do respectivo módulo, incluindo as integrações com sistemas legados da ALRS e o treinamento das equipes pertinentes.

15.1.4. A implantação corresponde ao recebimento provisório do objeto. O recebimento definitivo ocorrerá após verificação, pelo Gestor e Fiscal, da conformidade da implantação com as especificações técnicas do item 1.2 e do Anexo IV e com os resultados da Prova de Conceito realizada na fase licitatória.

15.1.5. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à CONTRATANTE, durante a fase de implantação da solução, Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normativos aplicáveis da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

15.2. Garantia, Manutenção e Assistência Técnica

15.2.1. Disponibilidade mínima de 99,5% ao mês (SLA contratual), apurada mensalmente;

15.2.2. Suporte técnico de primeiro nível (N1) e segundo nível (N2), prestado presencialmente na sede da ALRS, em Porto Alegre/RS, por equipe técnica da Contratada alocada no local, em dias úteis, no horário de funcionamento da Assembleia Legislativa, com tempo de resposta máximo de 1 (uma) hora para incidentes críticos e de 4 (quatro) horas para incidentes de alta prioridade;

15.2.3. Operação assistida presencial de primeiro e segundo níveis (N1 e N2), prestada pela CONTRATADA durante os primeiros 90 (noventa) dias corridos subsequentes ao recebimento definitivo de cada módulo implantado, destinada ao suporte aos usuários, acompanhamento da entrada em produção, estabilização da solução, orientação operacional, transferência de conhecimento e tratamento de incidentes e dúvidas decorrentes da implantação, com tempo de resposta máximo de 1 (uma) hora para incidentes críticos e de 4 (quatro) horas para incidentes de alta prioridade;

15.2.4. Após o período de operação assistida, o suporte técnico passará a ser prestado remotamente, observados os níveis de serviço, tempos de resposta e demais condições estabelecidas contratualmente;

15.2.5. Canal de atendimento e suporte técnico destinado aos usuários externos da solução (cidadãos, municípios, entidades e demais usuários não pertencentes ao quadro funcional da ALRS), disponibilizado pela CONTRATADA por meio de ferramentas de acesso gratuito, tais como telefone 0800, número local sem tarifação adicional, e-mail, portal de atendimento, chatbot ou outro canal digital equivalente;

15.2.6. Registro, acompanhamento e tratamento de dúvidas, incidentes, dificuldades de acesso e solicitações relacionadas à utilização da plataforma pelos usuários externos, observados os níveis de serviço estabelecidos contratualmente;

15.2.7. Suporte técnico de terceiro nível (N3), quando necessário, prestado de forma remota pela equipe especializada da Contratada ou pelo fabricante da solução, com tempo de resposta

máximo de 8 (oito) horas úteis;

15.2.8. Manutenção corretiva e evolutiva contínuas, sem ônus adicional para a Contratante, durante toda a vigência contratual, ressalvadas as novas funcionalidades e a evolução que superem o escopo originalmente especificado, hipótese em que se aplica o Banco de Horas Técnicas de que trata o item 14.12;

15.2.9. Conformidade permanente com a LGPD, com a Lei Brasileira de Inclusão e com as diretrizes WCAG 2.1 (nível AA), incluindo suporte à LIBRAS nos canais de atendimento previstos no Módulo 2.

15.3. Obrigações da Contratada

15.3.1. Cumprir integralmente o prazo de implantação de 30 (trinta) dias, sob pena das sanções previstas no item 16.2.;

15.3.2. Assegurar a disponibilidade mínima de 99,5% ao mês (SLA) para a plataforma;

15.3.3. Garantir a conformidade da solução com a LGPD e com os requisitos de acessibilidade digital, incluindo LIBRAS;

15.3.4. Fornecer relatórios mensais de desempenho, disponibilidade e volumetria de atendimentos, incluindo os dados relativos à Franquia de Disparos WhatsApp (Item 02);

15.3.5. Responsabilizar-se pela integração dos 9 módulos entre si e com os sistemas legados indicados pela ALRS;

15.3.6. Manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

15.3.7. Indicar preposto com poderes de representante, para tratar, ajustar e providenciar com e para a Contratante;

15.3.8. Zelar pela confidencialidade e integridade dos dados dos cidadãos, de titularidade exclusiva da ALRS;

15.3.9. A contratada deverá apresentar relatório mensal contendo:

I – identificação da Ordem de Serviço;

II – profissionais envolvidos;

III – descrição detalhada das atividades executadas;

IV – data e horário de execução;

V – quantitativo de horas consumidas;

VI – entregáveis produzidos.

15.3.9.1. O pagamento somente ocorrerá após validação formal pelo fiscal do contrato.

15.3.10. A contratada deverá manter documentação técnica mínima apta a demonstrar:

I – origem das informações utilizadas pelos modelos;

II – parâmetros de configuração aplicáveis;

III – limitações conhecidas da solução;

IV – mecanismos de mitigação de alucinações e vieses.

15.3.10.1. Sempre que tecnicamente possível, a solução deverá indicar as fontes que subsidiaram as respostas geradas.

15.4. Obrigações da Contratante

15.4.1. Designar gestor e fiscal do contrato, conforme itens 21 e 22;

15.4.2. Disponibilizar espaço físico adequado, na sede da ALRS, para a equipe de suporte N1/N2 da Contratada;

15.4.3. Definir os eixos temáticos e o roteamento de demandas por parlamentar, no âmbito do Módulo 2 (Painel do Parlamentar);

15.4.4. Fornecer as informações necessárias à integração da plataforma com os sistemas legados da ALRS;

15.4.5. Acompanhar e avaliar os relatórios mensais de desempenho e SLA apresentados pela Contratada;

15.4.6. Efetuar os pagamentos nos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência;

15.4.7. Aplicar as penalidades cabíveis, conforme previsto no item 16.2.

16. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

16.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021; cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial. As comunicações entre a ALRS e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de correio eletrônico e/ou mensagem eletrônica para tal fim.

16.1.2. Após a assinatura do contrato, o representante da empresa contratada será convocado para reunião inicial, na qual ocorrerá a apresentação do plano de fiscalização/execução, contendo informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto e do método de aferição de resultados (SLA).

16.1.3. A execução do Contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo Fiscal do Contrato, ou pelo respectivo substituto, que anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do objeto (art. 117, § 1º).

16.1.4. A gestão e a fiscalização do Contrato observarão as disposições da Resolução de Mesa nº 2.006/2025.

16.1.5. Além do disposto acima, a fiscalização contratual observará, no mínimo:

16.1.5.1. O cumprimento do prazo de implantação de 30 (trinta) dias;

16.1.5.2. A apuração mensal do SLA de disponibilidade (mínimo de 99,5%) e dos tempos de resposta do suporte N1/N2/N3;

16.1.5.3. A manutenção da equipe de suporte presencial na sede da ALRS;

16.1.5.4. A conformidade da execução com a LGPD e com os requisitos de acessibilidade digital, incluindo LIBRAS;

16.1.5.5. A análise dos relatórios mensais apresentados pela Contratada, incluindo o volume efetivamente utilizado da Franquia de Disparos WhatsApp.

16.2. Infrações e Sanções Administrativas

16.2.1. Ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados e reconhecidos como tais pela Contratante, a inexecução parcial ou total das condições pactuadas no Contrato, garantida a prévia defesa e o contraditório em regular processo administrativo, submeterá a Contratada à aplicação das seguintes penalidades, nas condições e para as infrações administrativas estabelecidas pela Lei Federal nº 14.133/2021: advertência; multa; impedimento de licitar e contratar; e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, nos termos e limites legais.

16.2.2. A recusa da licitante adjudicatária em assinar a ARP ou o Contrato, considerada após transcorrido o 5º (quinto) dia útil subsequente à convocação para assinatura, sem a formalização de qualquer justificativa, configura desistência e sujeitará a adjudicatária ao pagamento de multa correspondente a 30% (trinta por cento) do valor total anual estimado do objeto.

16.2.3. Sem prejuízo das sanções genéricas acima, a Contratada estará sujeita às seguintes multas específicas, calculadas sobre a média aritmética dos últimos três pagamentos mensais, salvo quando indicado de outra forma:

Infração	Descrição da ocorrência	Multa
1	Atraso na implantação do módulo além do prazo de 30 dias corridos.	1% ao dia, limitado a 20% do valor do respectivo módulo
2	Indisponibilidade da plataforma abaixo do SLA mínimo de 99,5% ao mês.	2% do valor da mensalidade (Item 01) por ponto percentual abaixo do SLA
3	Descumprimento do tempo de resposta do suporte N1/N2 presencial (1h crítico / 4h alta prioridade).	5% da média aritmética dos últimos três pagamentos mensais, por ocorrência
4	Ausência não justificada de equipe de suporte N1/N2 presencial na sede da ALRS.	10% da média aritmética dos últimos três pagamentos mensais
5	Vazamento ou uso indevido de dados de cidadãos, em violação à LGPD.	5% do valor total do contrato
6	Inexecução parcial do objeto.	5% do valor total do contrato
7	Não entrega, de forma injustificada, do relatório mensal de desempenho e SLA.	10% da média aritmética dos últimos três pagamentos mensais

8	Inexecução total do objeto.	30% do valor total do contrato
9	Descumprimento, total ou parcial, do Plano de Transição Contratual de que trata o item 14.11.3.	15% do valor total do contrato

16.2.4. Caracterizada hipótese ensejadora de aplicação de penalidade, a Contratante notificará a Contratada, abrindo-lhe o prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentar defesa. O valor da multa aplicada será deduzido do pagamento a que a Contratada fizer jus, após a punição, ou deverá ser recolhido no prazo de 10 (dez) dias úteis da notificação correspondente.

17. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

17.1. Recebimento do Objeto

17.1.1. A implantação de cada módulo (compreendida na Licença de Uso SaaS respectiva) será recebida provisoriamente ao término dos 30 (trinta) dias corridos previstos na Item 15.1.3, mediante verificação sumária pelo Fiscal. O recebimento definitivo ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis, após a verificação da conformidade da implantação com as especificações do item 1.2 e com os resultados da PoC realizada na licitação.

17.1.2. Os Itens 02 e 03 (fornecimento contínuo) serão recebidos mensalmente, mediante comprovação da execução dos serviços — incluindo a apuração do SLA de disponibilidade e do volume efetivamente utilizado da Franquia de Disparos WhatsApp —, após a devida medição e ateste pelo Fiscal e pelo Gestor do Contrato.

17.1.3. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e na proposta final, devendo ser corrigido no prazo a ser fixado pela Contratante, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

17.2. Do Pagamento

17.2.1. O pagamento das Licenças de Uso SaaS correspondentes aos Itens 01 a 09 do Anexo II será realizado mensalmente e de forma individualizada para cada módulo efetivamente contratado, observada a respectiva Ordem de Fornecimento e o quantitativo máximo de 24 (vinte e quatro) mensalidades previsto para cada módulo.

17.2.1.1. O valor mensal da Licença de Uso SaaS de cada módulo compreende todos os custos necessários à sua disponibilização e ao seu funcionamento, inclusive implantação, parametrização, customização, carga inicial de dados, licenciamento de uso, hospedagem em nuvem, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva ordinária, atualizações tecnológicas e demais obrigações previstas neste Termo de Referência, não sendo devido pagamento autônomo ou adicional pela execução dessas atividades.

17.2.1.2. A primeira mensalidade de cada módulo somente será devida após o respectivo recebimento definitivo, nos termos do item 17.1.1, mediante apresentação do documento hábil de cobrança e do correspondente ateste pelo Fiscal e pelo Gestor do Contrato. Não será admitido pagamento antecipado nem pagamento relativo a módulo cuja implantação ainda não tenha sido definitivamente recebida.

17.2.1.3. As mensalidades subsequentes serão devidas após a execução de cada período mensal de disponibilização do respectivo módulo, condicionadas à apresentação e à aprovação

do relatório mensal dos serviços executados, dos indicadores de disponibilidade e dos demais níveis de serviço aplicáveis.

17.2.1.4. Caso os módulos sejam contratados e implantados em momentos distintos, o início do pagamento será apurado separadamente para cada módulo, de acordo com a data de seu recebimento definitivo, sem vinculação obrigatória ao início do pagamento dos demais módulos.

17.2.2. O pagamento da Franquia de Disparos WhatsApp, correspondente ao Item 01.1 do Anexo II, será mensal, variável e vinculado ao consumo efetivamente realizado no respectivo período de medição, após o recebimento definitivo e a entrada em operação do Módulo 1.

17.2.2.1. O valor devido corresponderá exclusivamente à faixa de consumo efetivamente alcançada no período mensal, de acordo com os preços constantes da proposta final da Contratada, vedada a cobrança cumulativa das faixas, de faixa superior à efetivamente utilizada ou de mensagens enviadas por notificação push ou por outros canais de comunicação.

17.2.2.2. O faturamento da franquia dependerá da apresentação de relatório mensal que contenha, no mínimo, o quantitativo de mensagens efetivamente enviadas, o período de apuração, a faixa de consumo correspondente e os respectivos registros de auditoria, sujeito à conferência e ao ateste do Fiscal e do Gestor do Contrato.

17.2.2.3. Não haverá pagamento da Franquia de Disparos WhatsApp no período mensal em que não for registrado consumo de mensagens faturáveis.

17.2.3. O pagamento do Banco de Horas Técnicas, correspondente ao Item 10 do Anexo II, não terá caráter mensal, fixo ou automático e ocorrerá exclusivamente em razão das demandas formalmente solicitadas pela ALRS, nos termos do item 14.12.

17.2.3.1. A execução de serviços com utilização do Banco de Horas Técnicas dependerá de solicitação formal da ALRS, acompanhada de estimativa prévia das horas necessárias, apresentada pela Contratada e aprovada pela equipe técnica da Contratante antes do início dos trabalhos.

17.2.3.2. O valor a ser pago será calculado mediante a multiplicação do preço unitário da hora técnica constante da proposta final pelo número de horas efetivamente executadas, comprovadas e aceitas pela ALRS, limitado ao quantitativo previamente autorizado para a respectiva demanda.

17.2.3.3. O documento de cobrança deverá ser acompanhado de relatório técnico que identifique a demanda executada, as atividades realizadas, os profissionais envolvidos, o quantitativo de horas empregado, os produtos ou resultados entregues e a correspondente aprovação pela equipe técnica da ALRS.

17.2.3.4. As horas não solicitadas, não executadas, não comprovadas ou não aceitas pela ALRS não serão objeto de pagamento, não decorrendo do quantitativo estimado ou registrado qualquer obrigação de consumo integral do Banco de Horas Técnicas.

17.2.4. O documento de cobrança deverá discriminar individualmente:

I – o módulo a que se refere a mensalidade da Licença de Uso SaaS, com indicação do respectivo item, contrato ou Ordem de Fornecimento e período de competência;

II – quando houver, a faixa de consumo da Franquia de Disparos WhatsApp correspondente ao Item 01.1, com indicação do quantitativo de mensagens efetivamente enviado; e

III – quando houver, o quantitativo de horas técnicas efetivamente executado e aceito, com identificação da solicitação ou Ordem de Fornecimento correspondente.

17.2.5. O pagamento será efetuado em até 15 (quinze) dias, contados da apresentação do documento hábil de cobrança, desde que os serviços tenham sido devidamente medidos e atestados e que a documentação exigida esteja completa e regular.

17.2.6. Eventuais descontos decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço, glosas, multas ou outras deduções previstas neste Termo de Referência serão aplicados ao pagamento do item ou módulo ao qual estiverem relacionados, sem prejuízo das demais medidas administrativas cabíveis.

17.2.7. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá estar acompanhado da comprovação da regularidade fiscal da Contratada, nos termos do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.2.8. A apresentação de documento de cobrança com erro, a ausência dos relatórios ou documentos exigidos, a falta de comprovação da regularidade fiscal ou a existência de pendência que impeça o ateste suspenderá a contagem do prazo para pagamento até a respectiva regularização, sem que isso autorize a Contratada a suspender o cumprimento de suas obrigações.

17.3. Da Mora

17.3.1. Se a Contratante, injustificadamente, não realizar o pagamento dentro do prazo estabelecido, o valor devido será acrescido de multa de mora, no percentual de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado pro rata die, limitado ao valor total do pagamento em atraso.

17.4. Do Reajuste

17.4.1. O preço mensal a ser pago pela prestação de serviço poderá ser reajustado, mediante solicitação da Contratada, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, consoante a variação do IPCA/IBGE, ou outro índice que venha a substituí-lo, contado a partir da data em que a autoridade superior da ALRS definiu o(s) valor(es) estimado(s) em despacho assinado constante no processo administrativo.

17.5. *Da Rescisão do Contrato*

17.5.1. O Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos arts. 137, 138 e 139 da Lei Federal nº 14.133/2021.

18. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

18.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

18.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, para Registro de Preços, em atenção ao disposto nos arts. 82 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, adotando-se o critério de julgamento de MENOR PREÇO GLOBAL, considerado o somatório dos valores de todos os itens de que trata o Anexo II — licença de uso SaaS, já incluindo a implantação (Itens 01.1 a 01.9) de cada um dos 9 (nove) módulos, franquia de disparos WhatsApp, e banco de Horas Técnicas para novas funcionalidades e evolução (Item 03) —, destinado à seleção de uma única empresa vencedora, habilitada a registrar os preços da totalidade dos módulos.

18.1.2. Os preços unitários de cada item deverão respeitar os valores máximos aceitáveis definidos pela Administração com base na pesquisa de preços constante do processo de contratação, sendo desclassificadas as propostas que apresentarem valores unitários superiores aos respectivos limites, ainda que possuam o menor preço global.

18.1.3. Uma vez registrados os preços, a contratação efetiva de cada módulo ocorrerá de forma gradual, mediante ordens de fornecimento individualizadas, conforme a necessidade e a priorização da ALRS, sem obrigatoriedade de contratação simultânea da totalidade dos módulos registrados. Independentemente do momento em que cada módulo venha a ser efetivamente contratado, é vedada a divisão do objeto entre mais de um fornecedor: a totalidade dos 9 módulos deverá ser executada por uma única empresa, registrada para a totalidade dos itens, em razão da necessidade de garantir a entrega de uma solução unificada, tecnicamente integrada, evitando a fragmentação de responsabilidades entre prestadores distintos para módulos interdependentes. Pelo mesmo motivo, não é adotada a segmentação em lotes prevista no art. 48, III, da LC nº 123/2006.

18.1.4. Previamente à emissão de cada Ordem de Fornecimento relativa a um módulo específico, a Contratada elaborará, em conjunto com o Gabinete de Planejamento, Governança e Inovação, documento de diagnóstico técnico contendo, no mínimo: (i) o mapeamento dos fluxos operacionais do módulo a ser implantado; (ii) a arquitetura de integração do módulo com os sistemas legados da ALRS e com os demais módulos já implantados da plataforma; e (iii) o cronograma específico de implantação daquele módulo. A emissão da respectiva Ordem de Fornecimento fica condicionada à validação formal desse diagnóstico pela ALRS.

18.1.5. A proposta de preços deverá conter os valores unitários e totais para cada um dos 10 (dez) itens de que trata o Anexo II, observadas as especificações e quantidades estimadas previstas neste Termo de Referência.

18.1.6. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, nos termos do art. 15, caput, combinado com o art. 18, inciso IX, da Lei Federal nº 14.133/2021 e com o art. 29, inciso VII, da Resolução de Mesa nº 2.006/2025. A vedação justifica-se pela natureza do objeto, que compreende plataforma única, composta por nove módulos integrados e interoperantes, cuja implantação, operação, sustentação e evolução demandam responsabilidade técnica e operacional unificada. A execução consorciada poderia fragmentar a governança da solução, ampliar as interfaces de responsabilização e elevar os riscos de incompatibilidade entre módulos, falhas de integração e descontinuidade dos serviços. Considera-se, ainda, que a pesquisa de mercado identificou empresas aptas a executar integralmente o objeto, de modo que a vedação não compromete a competitividade do certame e contribui para a eficiência da gestão e da fiscalização contratual.

18.2. Exigências de Habilitação

18.2.1. Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar a documentação relativa à habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira exigida pela Lei Federal nº 14.133/2021 e detalhada no Edital de Licitação, além da seguinte qualificação técnica específica ao objeto:

18.2.1.1. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, a licitante deverá apresentar um ou mais **atestados de capacidade técnica**, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstrem a execução satisfatória de serviços de natureza semelhante ao objeto da contratação.;

18.2.1.2. Consideram-se parcelas de maior relevância técnica do objeto:

I – implantação ou operação continuada de solução tecnológica disponibilizada no modelo *Software as a Service* – SaaS, em ambiente de computação em nuvem;

II – implantação ou operação de solução composta por módulos, sistemas ou componentes funcionalmente integrados, com intercâmbio de dados por meio de APIs ou tecnologia equivalente;

III – prestação de serviços de sustentação, suporte técnico ou manutenção corretiva e evolutiva de solução tecnológica.

18.2.1.3. A similaridade da experiência anterior será aferida segundo os seguintes critérios objetivos:

I – dimensão qualitativa: experiência com solução SaaS em nuvem, composta por módulos, sistemas ou componentes integrados;

II – dimensão quantitativa: experiência com solução composta por, no mínimo, 3 (três) módulos, sistemas ou componentes funcionalmente integrados;

III – dimensão temporal: execução continuada da solução pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

18.2.1.4. Será admitido o somatório de atestados relativos a contratos executados de forma concomitante, desde que, considerados conjuntamente, comprovem o atendimento aos requisitos estabelecidos.

18.2.1.5. Não será exigida identidade entre as funcionalidades da solução anteriormente executada e aquelas previstas neste Termo de Referência, devendo a análise considerar a similaridade tecnológica, a complexidade operacional e a capacidade da licitante para executar as parcelas de maior relevância técnica. A conformidade funcional da solução ofertada com os requisitos específicos deste Termo de Referência será aferida por meio da Prova de Conceito – PoC.

18.2.1.6. As licitantes mais bem classificadas serão convocadas para realização da Prova de Conceito – PoC, na quantidade, na ordem de classificação e segundo os procedimentos estabelecidos no Edital e no Anexo I deste Termo de Referência, com a finalidade de demonstrar a conformidade da solução ofertada com os requisitos funcionais, técnicos, de integração, segurança e desempenho definidos para o objeto.

18.2.2. É facultada aos interessados a realização de vistoria prévia às dependências da ALRS onde será instalada a equipe de suporte N1/N2, mediante agendamento junto ao Departamento de Tecnologia da Informação - DTI, situado no 2º andar do prédio anexo da AL-RS, sendo a não realização da vistoria interpretada como aceitação tácita das condições do local.

19. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

19.1.1. O valor para a contratação será definido pela autoridade competente com base no Relatório da Pesquisa de Mercado (SEI 4237330), realizada nos termos da RSM nº 2005/2006 e do art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme documento apartado que integra o processo administrativo.

19.1.2. O Registro de Preços abrangerá a totalidade dos 10 (dez) itens de que trata o Anexo II, julgados pelo menor preço global, nos termos do item 18, vedada a divisão entre mais de um fornecedor. O item 01.1., da tabela do item 11.18. — Franquia de Disparos WhatsApp — será estruturado em 5 (cinco) faixas mensais sucessivas, em intervalos de 1.000 (mil) mensagens, compreendendo desde a Faixa 1, de 1 a 1.000 mensagens, até a Faixa 5, de 249.001 a 250.000 mensagens, para fins de cotação, apuração e faturamento. As faixas constituem subdivisões do Item 01 e não alteram o quantitativo total de itens da contratação.

19.1.3. Assim, o valor máximo aceitável para a contratação será determinado pela Autoridade Competente, com base na Pesquisa de Preços juntada ao processo (SEI 4225940 e

4225944) e Relatório da Pesquisa de Mercado (SEI 4237330).

20. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1.1. A dotação orçamentária será indicada pelo Departamento de Orçamento e Finanças da ALRS, a partir do exercício de 2026 e seguintes, conforme aprovação da Lei Orçamentária Anual (LOA).

21. GESTOR

21.1.1. Será designado em momento oportuno por meio de portaria da Superintendência-Geral da ALRS.

22. FISCAL

22.1.1. Será designado em momento oportuno por meio de portaria da Superintendência-Geral da ALRS.

23. ANEXOS

23.1.1. Integram o presente Termo de Referência os seguintes anexos, além dos apêndices referidos ao longo do texto (DFD, ETP e Pesquisa de Preços, mantidos como documentos externos apartados):

Anexo I — Lista de Verificação de Prova de Conceito (PoC)

Anexo II — Modelo de Proposta de Preços

Anexo III — Justificativas dos Requisitos de Criticidade Alta (Mandatórios) da Prova de Conceito

Anexo IV — Especificações Detalhadas por Módulo, Requisitos Funcionais e Técnicos e Volumetria Estimada da Contratação

Responsáveis pela Elaboração:	Roberto dos Santos Donato Agente de Inovação Presidência	Graziela Rolin Pesenti Agente de Inovação Departamento de Tecnologia da Informação/SAF
	José Carlos da Silva Telles Gabinete de Planejamento Governança e Inovação/SG	Marcos Feier Froes Agente de Inovação Departamento de Tecnologia da Informação/SAF

	Cibele Lazzari Gabinete de Planejamento Governança e Inovação/SG

ANEXO I — LISTA DE VERIFICAÇAO DE PROVA DE CONCEITO (PoC)

INSTRUÇÕES DE APLICAÇÃO

1. Não são objeto de avaliação nem integram a base de cálculo dos percentuais de aderência as linhas numeradas que correspondem a títulos internos de agrupamento da Lista de Verificação (286, 289, 294, 301, 308, 335, 342, 354, 362, 370, 375, 382, 395, 399 e 404).

2. Os itens que pressupõem recursos da ALRS ainda não disponibilizados à licitante (número oficial de WhatsApp, sítio institucional, Portal institucional e sistema legislativo) serão demonstrados em ambiente equivalente fornecido pela licitante — número de WhatsApp Business verificado para testes, página web de teste e serviços simulados que reproduzam as interfaces de integração —, sem prejuízo da verificação integral da funcionalidade.

3. Testes de execução prolongada, como a restauração de backup do item 266, poderão ser iniciados no começo da sessão e acompanhados pela comissão em paralelo à demonstração dos demais itens, contando-se o prazo a partir do início do teste.

Nº ITEM	CARACTERÍSTICAS QUE DEVEM SER ATENDIDAS PELO SISTEMA E DEMONSTRADAS NA PROVA DE CONCEITO	ATENDE?		CRITICIDADE
BLOCO 1 — CARACTERÍSTICAS DE GESTÃO				
1	A solução deverá possuir mecanismo de autenticação segura baseado em token ou equivalente, garantindo controle de acesso às funcionalidades conforme perfil do usuário			ALTA
2	A solução deverá utilizar mecanismos de autenticação com validade temporal configurável, incluindo expiração e possibilidade de revogação de sessões ou credenciais de acesso.			ALTA
3	A solução deverá permitir integração com sistemas externos por meio de tokens de acesso seguros, eliminando o compartilhamento direto de credenciais e garantindo autenticação controlada, auditável e segura para consumo de APIs e serviços.			ALTA
4	A solução deverá suportar sessões simultâneas (multi-login), permitindo acesso por múltiplos dispositivos, com controle de sessões ativas e possibilidade de revogação individual, sem comprometer a segurança.			MÉDIA
5	A solução deverá permitir que o servidor realize autenticação mediante inserção de credenciais válidas (usuário e senha) em interface segura.			MÉDIA

6	A solução deverá garantir controle de acesso baseado em perfis e permissões previamente configuradas.			ALTA
7	A solução deverá permitir encerramento manual da sessão pelo servidor e possibilitar a revogação de tokens ou sessões ativas por administrador autorizado, quando necessário.			ALTA
8	A solução deverá garantir que apenas usuários autorizados possam criar ou alterar grupos de permissões.			MÉDIA
9	A solução deverá permitir configurar permissões de acesso por funcionalidade do sistema.			MÉDIA
10	A solução deverá permitir definir, por funcionalidade, os níveis de acesso, incluindo visualizar, adicionar, editar e excluir.			MÉDIA
11	A solução deverá aplicar automaticamente as novas permissões aos usuários vinculados ao grupo.			BAIXA
12	A solução deverá permitir definir permissões distintas para diferentes módulos (ex.: usuários, solicitações, relatórios, configurações).			MÉDIA
13	A solução deverá permitir visualizar e editar as permissões atribuídas a cada grupo.			BAIXA
14	A solução deverá aplicar alterações de permissões sem necessidade de recriação de usuários.			BAIXA
15	A solução deverá permitir reutilização de grupos de permissões para múltiplos usuários.			BAIXA
16	A solução deverá permitir segregação de funções, evitando concentração indevida de permissões críticas em um único perfil.			MÉDIA
17	A solução deverá disponibilizar módulo para cadastrar, editar e administrar usuários.			MÉDIA
18	A solução deverá permitir o cadastro de novos servidores por usuário autorizado, com envio automático de instruções para criação de acesso via e-mail.			BAIXA
19	A solução deverá permitir a associação de usuários a grupos de permissões.			MÉDIA
20	A solução deverá permitir que um usuário esteja vinculado a mais de um setor, quando configurado.			BAIXA
21	A solução deverá permitir definição de status do usuário (Ativo/Inativo)			MÉDIA
22	A solução deverá impedir o acesso ao sistema por usuários inativos.			ALTA
23	A solução deverá permitir edição e atualização de dados cadastrais conforme necessidade.			BAIXA
24	A solução deverá impedir a criação de usuários com dados duplicados, quando aplicável.			MÉDIA

25	A solução deverá oferecer uma listagem completa dos usuários cadastrados, podendo ser acessada por grupos de permissões específicos.			BAIXA
26	A solução deverá possuir um campo que permita busca por nome de usuário.			BAIXA
27	A solução deverá permitir a redefinição de credenciais pelo próprio usuário em caso de perda de acesso.			MÉDIA
28	A solução deverá permitir criar, editar, listar e inativar categorias de serviços utilizadas no aplicativo e no portal			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — ESTRUTURA BASE DO APLICATIVO		**SIM**	**NÃO**	
29	O aplicativo deverá exibir, na primeira abertura, a identidade visual (logo e nome) e direcionar automaticamente o cidadão para a tela seguinte, sem demora perceptível.			BAIXA
30	O aplicativo deverá exibir uma mensagem de boas-vindas e permitir a escolha entre entrar em uma conta já existente ou criar uma nova, direcionando corretamente para cada caminho.			BAIXA
31	A solução deverá permitir que o cidadão entre em sua conta usando e-mail ou CPF/CNPJ e exibir um aviso claro em caso de erro, sem expor informações sensíveis.			ALTA
32	O aplicativo deverá avisar de forma clara o cidadão caso algum dado esteja incorreto ou a senha não seja suficientemente segura durante a criação de conta, avançando para a configuração inicial quando o preenchimento estiver correto.			MÉDIA
33	A solução deverá permitir que o cidadão indique seus assuntos de interesse logo após criar a conta e exibir uma tela inicial personalizada com base nessas escolhas.			MÉDIA
34	O aplicativo deverá exibir, na tela principal, atalhos para os serviços mais usados e informações institucionais em destaque, permitindo navegação fácil entre as áreas disponíveis.			BAIXA
35	O aplicativo deverá disponibilizar um menu de navegação com as principais áreas e permitir que o cidadão encerre a sessão com segurança quando desejar.			BAIXA
APLICATIVO CIDADÃO — ACOLHIMENTO DIGITAL COM IA		**SIM**	**NÃO**	

36	A solução deverá permitir que o cidadão digite qualquer tipo de mensagem para o assistente virtual — dúvidas sobre o aplicativo ou perguntas sobre um deputado ou assunto — retornando resposta adequada e indicando o setor ou deputado correto quando aplicável.			ALTA
37	O aplicativo deverá permitir que o cidadão fale por voz com o assistente virtual, reconhecendo o conteúdo dito e respondendo tanto em texto quanto em áudio.			MÉDIA
38	A solução deverá garantir que as informações legislativas apresentadas pelo assistente estejam sempre atualizadas, refletindo dados recentes do legislativo.			MÉDIA
39	O aplicativo deverá exibir, já na abertura, atividades legislativas relevantes aos interesses do cidadão, permitindo consultar mais detalhes de cada uma com um toque.			BAIXA
40	A solução deverá exibir, junto a cada resposta do assistente, a origem da informação apresentada, reforçando a confiabilidade do conteúdo.			ALTA
41	A solução deverá permitir que o cidadão solicite ao assistente virtual um resumo simples de um projeto de lei e tire dúvidas sobre como participar de uma iniciativa popular, fornecendo orientação clara de como proceder.			MÉDIA
42	A solução deverá demonstrar, a partir do número oficial de WhatsApp da plataforma, o envio de uma mensagem pelo cidadão ao assistente de IA e o recebimento de resposta equivalente à obtida no chat do aplicativo, além do recebimento de uma notificação disparada pelo módulo de comunicação ativa no mesmo número.			ALTA
43	A solução deverá demonstrar, a partir de uma interação recebida pelo WhatsApp, o encaminhamento automático a um eixo temático e a uma comissão legislativa distintos, evidenciando a classificação realizada pela IA.			ALTA
44	A solução deverá demonstrar a geração automática de número de protocolo a partir de uma solicitação aberta via WhatsApp, com o correspondente roteamento ao setor administrativo responsável.			ALTA

45	A solução deverá demonstrar que uma solicitação aberta via WhatsApp é registrada na linha do tempo do cidadão, de forma idêntica, tanto no aplicativo quanto no portal web.			ALTA
46	A solução deverá demonstrar o envio, pelo WhatsApp, de deep link que direcione o cidadão à tela de acompanhamento da solicitação específica no aplicativo e, quando o aplicativo não estiver instalado, à versão web da mesma tela.			MÉDIA
47	A solução deverá permitir que o servidor responsável reclassifique manualmente o encaminhamento de uma demanda direcionada incorretamente pela IA, com registro da alteração no histórico.			MÉDIA
CONFIGURAÇÃO DE AGENTES DE IA (ADMIN) — LISTAGEM E SELEÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
48	A solução deverá exibir a listagem dos agentes de IA configurados, organizados por contexto de uso (ex.: aplicativo, WhatsApp, portal, comissões), com a quantidade de agentes ativos, busca por nome e navegação entre páginas de resultados.			BAIXA
49	A solução deverá exibir, ao acessar um contexto, os agentes disponíveis com tipo, nome e identificador, e demonstrar que a seleção de um agente conversacional abre o respectivo painel de métricas.			BAIXA
CONFIGURAÇÃO DE AGENTES DE IA (ADMIN) — DASHBOARD DE MÉTRICAS		**SIM**	**NÃO**	
50	A solução deverá exibir as métricas do agente selecionado, contemplando, no mínimo, quantidade de interações, tempo médio de resposta, taxa de acerto e taxa de escalonamento para atendimento humano, atualizar os valores ao aplicar um filtro de data, listar ao menos uma avaliação recente com indicador positivo/negativo e, ao expandi-la, exibir a pergunta do cidadão, a resposta do agente e os tokens gastos na conversa.			MÉDIA
CONFIGURAÇÃO DE AGENTES DE IA (ADMIN) — CONFIGURAÇÃO DO AGENTE CONVERSACIONAL		**SIM**	**NÃO**	
51	A solução deverá demonstrar o cadastro do nome do agente, a seleção exclusiva de um tom de conversa, a ativação do aviso de conteúdo gerado por IA e da avaliação de respostas, confirmando a persistência dos valores ao recarregar a tela.			MÉDIA

52	A solução deverá demonstrar o upload de um documento PDF, sua exibição na listagem com nome e tamanho, e a alternância do estado ativo/inativo do documento sem removê-lo da base.			ALTA
53	A solução deverá demonstrar o cadastro do nome da instituição e a ativação ou desativação individual do uso, pelo agente, de informações institucionais sobre sessões, parlamentares em exercício e comissões, confirmando que a alteração persiste ao recarregar a tela.			MÉDIA
54	A solução deverá demonstrar a ativação/desativação de ao menos dois temas padrão e a inclusão de um tema customizado, a configuração do comportamento e da mensagem padrão para assuntos fora do escopo, a ativação de ao menos um tópico bloqueado e a definição de um limite numérico de tokens por sessão, confirmando a persistência de todas as configurações.			ALTA
55	A solução deverá demonstrar a seleção exclusiva de um nível de criatividade e de um tamanho de resposta, a ativação individual dos comportamentos de citar fontes, exigir aceite de LGPD e histórico visível, e a troca do modelo de IA a partir de uma lista fornecida pelo backend, confirmando a persistência das escolhas.			MÉDIA
56	A solução deverá demonstrar que a alteração de uma configuração de agente (ex.: tom de conversa) em um contexto não altera a configuração equivalente de outro contexto, ao consultar ambos na mesma sessão.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — MONITOR DE LEIS		**SIM**	**NÃO**	
57	A solução deverá permitir que, no aplicativo, o cidadão visualize a lista de leis e projetos legislativos, buscando pelo nome e identificando o status de cada um (em votação, em breve ou encerrado), a categoria e o autor do projeto, além do resultado parcial quando disponível.			MÉDIA
58	O aplicativo deverá permitir filtrar a listagem de projetos por deputado autor, categoria ou status, combinando mais de um critério ao mesmo tempo, com os filtros aplicados visíveis e removíveis individualmente.			BAIXA
59	O aplicativo deverá permitir que o cidadão manifeste sua opinião sobre um projeto de lei, escolhendo apoiar ou ser contrário, com confirmação do voto registrado e possibilidade de desistir da ação antes de confirmar.			BAIXA

60	O aplicativo deverá exibir o resultado consolidado da votação de um projeto em andamento ou encerrada, com percentual de apoio, percentual contrário, total de participantes e indicação de aprovação ou reprovação.			BAIXA
61	O aplicativo deverá permitir ativar um lembrete para acompanhar um projeto de interesse, enviando alertas sempre que houver mudança de situação ou eventos relevantes do processo legislativo.			BAIXA
62	O aplicativo deverá exibir, ao abrir um projeto, os detalhes completos — número, título, autor, data, status, categoria e descrição — e permitir que o cidadão manifeste apoio ou posição contrária diretamente na mesma tela.			MÉDIA
63	O aplicativo deverá permitir o acompanhamento das etapas do processo legislativo do projeto — da apresentação ao encerramento, passando pelo encaminhamento e análise nas comissões e pela votação — com a opção de visualizar a linha do tempo completa.			MÉDIA
64	O aplicativo deverá permitir consultar e baixar os documentos oficiais vinculados ao projeto, incluindo a íntegra do texto legislativo.			MÉDIA
WEB ADMIN — MONITOR DE LEIS		**SIM**	**NÃO**	
65	A solução deverá permitir que o administrador liste e busque os projetos legislativos cadastrados no portal, por número de protocolo, título ou palavra-chave, filtrando por status, autor ou categoria, e visualize o resumo, o autor responsável e o último trâmite de cada projeto.			BAIXA
66	A solução deverá exibir, no portal administrativo, indicadores gerais como o total de projetos cadastrados, os projetos em tramitação, os projetos com votação no dia e os projetos aprovados no ano.			BAIXA
67	A solução deverá permitir, para cada projeto listado no painel administrativo, abrir a votação, visualizar os detalhes completos, editar informações, baixar os documentos anexados ou acompanhar a tramitação, conforme o status atual do projeto.			BAIXA
68	A solução deverá exibir um painel de atividade legislativa recente, destacando os projetos mais recentes, os que estão em pauta para votação, a data do último trâmite e um alerta com a quantidade de projetos e o horário da sessão plenária.			BAIXA

69	A solução deverá permitir cadastrar um novo projeto de lei informando título oficial, um resumo em linguagem acessível para o cidadão, categoria e a descrição que será exibida no aplicativo ou portal público.			BAIXA
70	A solução deverá permitir definir o deputado autor do projeto, adicionar ou remover coautores e registrar o apoio parlamentar recebido.			BAIXA
71	A solução deverá permitir configurar a previsão de votação, alertas de prazo, o nível de urgência e o status atual do projeto (como protocolo criado, análise técnica, discussão e votação, sanção do Governador ou aguardando rito), acompanhado por uma barra de progresso da tramitação.			BAIXA
72	A solução deverá permitir visualizar e configurar a linha do tempo do projeto, indicando a etapa atual, as etapas previstas, a possibilidade de adicionar ou editar etapas, e como essa previsão aparecerá para o cidadão no aplicativo.			BAIXA
73	A solução deverá permitir anexar ao projeto documentos oficiais, como a súmula, a justificativa e outros materiais complementares em PDF ou DOCX, com validação de segurança dos arquivos enviados, além de permitir visualizar ou remover documentos já anexados.			BAIXA
74	A solução deverá indexar os projetos por palavras-chave e tema, facilitando a localização por parte do cidadão ou do administrador nas buscas do portal e do aplicativo.			MÉDIA
BLOCO 2 — ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO (MOBILE + WEB)				
APLICATIVO CIDADÃO — ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO POPULAR		**SIM**	**NÃO**	
75	O aplicativo deverá permitir que o cidadão escolha os temas de seu interesse e passe a receber notificações ou sugestões de audiências públicas relacionadas a eles.			MÉDIA
76	O aplicativo deverá enviar uma notificação ao cidadão sempre que houver atualização em um tema de interesse já cadastrado.			MÉDIA
77	O aplicativo deverá permitir que o cidadão participe de uma enquete ativa e exibir, após o voto, o resultado consolidado com o percentual de cada opção.			MÉDIA

78	O aplicativo deverá permitir que o cidadão encontre audiências públicas agendadas, inscreva-se com confirmação na tela e receba um lembrete por notificação antes do evento.			MÉDIA
79	O aplicativo deverá permitir que o cidadão desative, na área de preferências, os tipos de comunicação que não deseja mais receber, confirmando que as alterações foram salvas.			MÉDIA
80	O aplicativo deverá permitir que o cidadão envie sugestão ou proposta legislativa pelo Canal de Propostas do Cidadão, com geração de protocolo e acompanhamento do andamento.			ALTA
81	A solução deverá disponibilizar painel centralizado para criação, edição e gerenciamento de notificações push.			ALTA
82	A solução deverá permitir definir título e descrição da notificação, com suporte a colagem de textos com formatação e emojis.			BAIXA
83	A solução deverá permitir configurar redirecionamentos para funcionalidades internas da plataforma, incluindo serviços, agendamentos, cadastramentos e demais módulos disponíveis.			MÉDIA
84	A solução deverá permitir configurar redirecionamentos para endereços externos por meio de URL informada pelo usuário autorizado.			BAIXA
85	A solução deverá permitir o envio de notificações para listas específicas de destinatários por meio da importação de arquivos, possibilitando o carregamento de identificadores como CPF, CEP, telefone ou e-mail, conforme o público-alvo selecionado.			MÉDIA
86	A solução deverá permitir filtragem por dados demográficos (idade, gênero), quando disponíveis e consentidos.			MÉDIA
87	A solução deverá permitir segmentação por uso dos módulos (solicitações, cadastramentos e agendamentos)			MÉDIA
88	A solução deverá permitir o agendamento de notificações push para envio futuro, mediante configuração de data e horário.			MÉDIA
89	A solução deverá permitir validar visualmente o conteúdo da notificação antes da confirmação do envio, reduzindo erros de comunicação e garantindo maior assertividade na divulgação das mensagens.			BAIXA

90	A solução deverá aplicar controles de acesso baseados em permissões e perfis de usuário.			MÉDIA
91	A solução deverá exibir um modal de confirmação antes do envio da notificação, apresentando resumo das informações configuradas, incluindo título, mensagem, público-alvo, critérios de segmentação, redirecionamento e agendamento, permitindo ao usuário revisar os dados antes da confirmação do envio.			BAIXA
92	A solução deverá exibir listagem das notificações enviadas e agendadas, apresentando no mínimo título, conteúdo resumido, status do envio, data e horário de envio ou agendamento.			MÉDIA
93	A solução deverá permitir ao cidadão conceder e revogar consentimento para recebimento de comunicações.			ALTA
94	A solução deverá sincronizar as preferências de notificação entre Web e App para o mesmo usuário.			MÉDIA
95	A solução deverá exibir listagem de mensagens na Central de Notificações			BAIXA
96	A solução deverá oferecer interface acessível e responsiva para configuração das preferências de notificação.			MÉDIA
97	A solução deverá demonstrar a criação de uma pesquisa de satisfação automatizada e seu disparo pelos canais de comunicação ativa (WhatsApp e push).			ALTA
NOTIFICAÇÕES WHATSAPP				
98	A solução deverá enviar comunicações oficiais usando templates aprovados.			ALTA
99	A solução deverá permitir selecionar um modelo aprovado e preencher parâmetros dinâmicos (ex.: nome, protocolo, data, horário).			MÉDIA
100	A solução deverá exibir pré-visualização do conteúdo com substituição de variáveis e envio de teste.			MÉDIA
101	A solução deverá registrar status de entrega e leitura (enfileirada, enviada, entregue, lida, falha) e manter trilha de auditoria por mensagem.			ALTA
102	A solução deverá permitir a filtragem dos relatórios de entrega e leitura por período e por status.			MÉDIA
103	A solução deverá suportar listas de destinatários previamente cadastradas ou autorizadas.			MÉDIA
104	A solução deverá permitir que o cidadão gerencie preferências no aplicativo e no portal.			MÉDIA

105	A solução deverá exibir o consumo mensal de mensagens enviadas via WhatsApp, com a faixa de consumo atingida, e emitir alerta aos usuários autorizados quando o volume se aproximar do limite da faixa contratada.			MÉDIA
WEB PARLAMENTAR — ENGAJAMENTO E PARTICIPAÇÃO POPULAR		**SIM**	**NÃO**	
106	A solução deverá permitir que o parlamentar crie uma nova enquete informando título, descrição e categoria, vinculando um projeto de lei relacionado quando for o caso, além de anexar documentos de apoio e definir o prazo de participação.			MÉDIA
107	A solução deverá permitir que o parlamentar adicione uma ou mais perguntas à enquete, escolhendo entre diferentes formatos de resposta (apoio/contra, sim/não/talvez, escala de 1 a 5 ou texto livre) e incluindo contexto ou justificativa para cada uma.			MÉDIA
108	A solução deverá exibir, antes da publicação, uma prévia de como a enquete aparecerá para o cidadão, permitindo publicá-la imediatamente ou salvá-la como rascunho para edição posterior.			BAIXA
109	A solução deverá permitir que o parlamentar visualize todas as enquetes criadas, filtrando por status (ativas, encerradas ou rascunhos) e por categoria, além de buscar pelo nome e retomar a edição de rascunhos salvos.			BAIXA
110	A solução deverá exibir, para cada enquete publicada, os resultados consolidados — total de respostas, número de cidadãos participantes e canal utilizado (aplicativo, web ou WhatsApp) — e permitir a exportação de um relatório com esses dados.			MÉDIA
111	A solução deverá disponibilizar dados detalhados de participação ao parlamentar, como distribuição por tema e região e horários de maior engajamento, apoiando a tomada de decisão.			MÉDIA
WEB CIDADÃO - TERCEIRO SETOR				

112	A solução deverá contemplar o Cadastro e Gerenciamento de pessoa jurídica e seus Representantes Legais, permitindo que pessoas jurídicas e seus responsáveis utilizem os serviços digitais da instituição, conforme regras específicas de vinculação, representação e permissões.			MÉDIA
113	A solução deverá permitir o registro de dados complementares da empresa, como nome fantasia e telefone/celular, de forma opcional.			BAIXA
114	A solução deverá permitir o cadastro completo do endereço da empresa, contemplando CEP, logradouro, número, complemento, bairro, município e Unidade Federativa (UF).			BAIXA
115	A solução deverá permitir definir o status da empresa (Ativa/Inativa) no cadastro e na edição, por meio de campo de seleção exibido na tela.			BAIXA
116	A solução deverá disponibilizar interface específica para cadastro de empresas, com validação de campos obrigatórios e opção de salvar ou cancelar a operação.			BAIXA
117	A solução deverá permitir a edição dos dados cadastrais da empresa, mantendo histórico e consistência das informações previamente registradas.			BAIXA
118	A solução deverá disponibilizar listagem completa das pessoas jurídicas cadastradas, exibindo, no mínimo, razão social, CNPJ, responsável principal e status.			BAIXA
119	A solução deverá permitir pesquisa e filtragem de pessoa jurídica por razão social.			BAIXA
120	A solução deverá permitir pesquisa e filtragem de pessoa jurídica por CNPJ.			BAIXA
121	A solução deverá permitir pesquisa e filtragem de pessoa jurídica por status (ativo/inativo)			BAIXA
122	A solução deverá indicar, na listagem, o representante principal vinculado à empresa, quando existente, ou sinalizar a ausência de representante cadastrado.			BAIXA
123	A solução deverá disponibilizar ações individuais por empresa, permitindo visualizar os dados completos e realizar a edição das informações cadastrais, conforme permissões de acesso.			BAIXA
124	A solução deverá permitir consultar os representantes vinculados a cada CNPJ, exibindo os cidadãos associados à empresa.			MÉDIA

125	A solução deverá permitir vincular um ou mais representantes a uma empresa por meio do CPF.			MÉDIA
126	A solução deverá permitir cadastrar empresa sem representante vinculado.			BAIXA
127	A solução deverá indicar visualmente quando não houver representante associado à empresa.			BAIXA
128	A solução deverá permitir incluir, alterar e remover representantes vinculados à empresa.			MÉDIA
129	A solução deverá permitir à pessoa jurídica abrir solicitações direcionadas a gabinetes e/ou comissões temáticas fazendo requisições dentro de sub-temas pré-cadastrados			MÉDIA
130	A solução deverá disponibilizar acesso para acompanhamento de demandas abertas por pessoas jurídicas			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — AUDIÊNCIAS PÚBLICAS		**SIM**	**NÃO**	
131	O aplicativo deverá exibir a lista de audiências públicas cadastradas, permitindo buscar pelo nome e identificar rapidamente o status (ao vivo, em breve ou encerrada), o formato de participação (online, híbrido ou presencial), a data e o local de cada evento.			MÉDIA
132	O aplicativo deverá permitir filtrar a listagem de audiências por status ou por formato, facilitando localizar as de maior interesse.			BAIXA
133	O aplicativo deverá exibir, ao abrir uma audiência, os detalhes completos do evento — descrição do tema, data, local, formato e documentos disponibilizados para consulta.			MÉDIA
134	O aplicativo deverá permitir que o cidadão assista à transmissão ao vivo de uma audiência, compartilhe-a e acesse os documentos relacionados.			MÉDIA
135	O aplicativo deverá permitir que o cidadão ative um lembrete para audiências futuras e consulte antecipadamente descrição, data, local e documentos disponíveis.			BAIXA
136	O aplicativo deverá manter a audiência encerrada disponível para consulta, com acesso aos documentos e materiais relacionados ao tema discutido e, quando houver, link para a gravação hospedada no serviço externo de streaming mantido pela ALRS, sem armazenamento de vídeo pela plataforma.			BAIXA
137	O aplicativo deverá sugerir ao cidadão audiências públicas relevantes ao seu perfil, com base nos temas de interesse já cadastrados.			BAIXA

WEB PARLAMENTAR — AUDIÊNCIAS PÚBLICAS		SIM	NÃO	
138	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, a lista de audiências públicas cadastradas, permitindo buscar pelo título e acompanhar indicadores rápidos como audiências ao vivo, próximas, participantes no mês e lembretes ativos.			BAIXA
139	A solução deverá permitir filtrar a listagem por formato (online, presencial ou híbrido), por status (ao vivo, próximo ou encerrado) e por data, facilitando localizar audiências específicas.			BAIXA
140	A solução deverá permitir que o parlamentar cadastre uma nova audiência pública informando título, data, hora, descrição e formato de realização, além de indicar localização (quando presencial ou híbrida) e link de transmissão.			MÉDIA
141	A solução deverá permitir anexar documentos e materiais de apoio à audiência (PDFs, imagens ou vídeos), mantendo-os disponíveis para consulta antes, durante ou depois do evento.			MÉDIA
142	A solução deverá permitir editar posteriormente uma audiência cadastrada, atualizando informações como data, descrição, formato, localização, link de transmissão, anexos e status, conforme necessário.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — ESCOLA DO LEGISLATIVO		**SIM**	**NÃO**	
143	O aplicativo deverá disponibilizar um espaço dedicado à Escola do Legislativo, com acesso às trilhas educativas e aos cursos em andamento, bem como ao catálogo geral de cursos disponíveis.			MÉDIA
144	O aplicativo deverá permitir buscar cursos pelo nome na listagem, exibindo resumo com modalidade (como EAD), carga horária e status atual (inscrições abertas, em andamento ou encerrado), além de permitir ativar um lembrete sobre o curso.			BAIXA
145	O aplicativo deverá permitir filtrar a listagem de cursos por status (inscrições abertas, em andamento ou encerrado) e por modalidade, com opção de remover os filtros a qualquer momento.			BAIXA

146	O aplicativo deverá exibir, ao abrir um curso, informações detalhadas para o cidadão conhecer a proposta antes de se inscrever, como descrição, responsáveis pelo conteúdo, carga horária, idioma, público-alvo e conteúdo programático.			BAIXA
147	O aplicativo deverá permitir que o cidadão se inscreva em um curso disponível, receba a confirmação da inscrição e opte por acessá-lo imediatamente ou cancelá-la, mantendo o acompanhamento disponível sempre que quiser retomar o curso.			MÉDIA
148	O aplicativo deverá permitir o acompanhamento centralizado dos cursos em que o cidadão já está inscrito, com busca e filtro por status (iniciado ou aprovado), consulta à carga horária, retomada de curso iniciado ou revisão de cursos já aprovados.			BAIXA
149	O aplicativo deverá organizar o conteúdo do curso em módulos sequenciais, reunindo materiais em PDF, vídeo aulas e avaliação final, e permitir que o cidadão baixe arquivos e navegue livremente entre os módulos.			MÉDIA
150	O aplicativo deverá oferecer controles de reprodução, barra de progresso e indicação do tempo restante durante a exibição de vídeo aulas, retomando o conteúdo exatamente de onde o cidadão parou.			BAIXA
151	O aplicativo deverá disponibilizar, ao final do conteúdo de um curso, uma avaliação com perguntas sequenciais, exibindo o progresso do cidadão até a finalização do teste.			MÉDIA
152	O aplicativo deverá exibir, ao final do quiz ou da avaliação da trilha, o resultado obtido pelo cidadão e, em caso de desempenho insuficiente, orientá-lo a refazer a atividade.			MÉDIA
WEB ADMIN — ESCOLA DO LEGISLATIVO		**SIM**	**NÃO**	
153	A solução deverá exibir, em um painel administrativo, os principais indicadores da Escola do Legislativo, como total de alunos, cursos ativos, taxa de conclusão, engajamento semanal, crescimento de inscrições e os cursos com maior engajamento.			BAIXA
154	A solução deverá permitir que o administrador liste e busque os cursos cadastrados, filtrando por categoria ou período e identificando o status de cada um (ativo, rascunho ou encerrado) e a quantidade de alunos inscritos.			BAIXA

155	A solução deverá permitir a criação de um novo curso informando título, descrição, imagem de capa, categoria, carga horária e regras de certificação, podendo ser salvo como rascunho ou disponibilizado para publicação.			BAIXA
156	A solução deverá permitir configurar regras do curso, como visibilidade (público ou não listado), abertura ou fechamento de inscrições, emissão automática de certificado ao concluir 100% do conteúdo e nota mínima exigida nas avaliações.			BAIXA
157	A solução deverá permitir estruturar o conteúdo do curso em módulos e aulas, incluindo a criação e reordenação de módulos, a vinculação de vídeos, PDFs e materiais de apoio, e a indicação da quantidade de aulas e arquivos em cada módulo.			BAIXA
158	A solução deverá permitir organizar, dentro de cada módulo, diferentes tipos de conteúdo educacional, como vídeo aulas, PDFs, materiais de apoio, questionários e avaliações.			BAIXA
159	A solução deverá permitir uma pré-visualização do curso como ele será exibido ao cidadão, validando a apresentação, a organização dos módulos e a disponibilidade das aulas antes da publicação.			BAIXA
160	A solução deverá permitir publicar um novo curso ou atualizar um curso existente, controlando o que fica disponível para os alunos e mantendo a opção de salvar ajustes como rascunho.			BAIXA
161	A solução deverá exibir um histórico de atividades recentes da plataforma, como módulos atualizados, novos materiais adicionados, conclusões de módulos, novas inscrições e certificados emitidos.			BAIXA
162	A solução deverá disponibilizar uma navegação administrativa com acesso às principais áreas da Escola do Legislativo, como visão geral, gestão de cursos, biblioteca de mídias, engajamento e relatórios.			BAIXA
BLOCO 3 — TERRITÓRIO E SERVIÇOS (MOBILE + WEB)				
APLICATIVO CIDADÃO — NAVEGAÇÃO E CONTEÚDO INSTITUCIONAL		**SIM**	**NÃO**	

163	A solução deverá permitir que o usuário navegue até as seções Agenda, Parlamentares e Escola do Legislativo a partir do menu principal e exibir o conteúdo correspondente a cada seção em até 3 segundos.			MÉDIA
164	A solução deverá permitir que o usuário acesse o perfil de um parlamentar e exibir informações de ao menos três campos: comissão, projetos de lei e histórico de votações.			MÉDIA
165	A solução deverá permitir que o usuário acesse ao menos dois conteúdos educativos com o dispositivo em modo avião, exibindo o conteúdo armazenado localmente sem necessidade de conexão.			ALTA
166	A solução deverá exibir a agenda institucional com ao menos dois eventos cadastrados, permitindo filtrar por data e tipo de evento e exibindo detalhes ao selecionar cada item.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — NOTÍCIAS		**SIM**	**NÃO**	
167	A solução deverá exibir, no aplicativo, a listagem de notícias publicadas com imagem de destaque, título, categorias e data/horário de cada publicação.			MÉDIA
168	O aplicativo deverá permitir que o cidadão busque notícias por palavra-chave e filtre a listagem por categoria (como comunicados gerais, eventos e ações institucionais).			BAIXA
169	O aplicativo deverá permitir ativar um lembrete ou notificação para acompanhar uma publicação diretamente pela listagem.			BAIXA
170	O aplicativo deverá abrir a página completa da publicação ao selecionar uma notícia, exibindo título, autor, data e horário, categorias vinculadas e a imagem principal.			MÉDIA
171	O aplicativo deverá exibir, na página interna, o texto completo da notícia, incluindo a descrição da ação ou evento e as informações institucionais relacionadas.			BAIXA
172	O aplicativo deverá exibir a lista de documentos anexados a uma notícia, identificando os arquivos em PDF, e permitir baixar cada um individualmente.			BAIXA
WEB ADMIN — CARACTERISTICAS				

173	A solução deverá disponibilizar painel administrativo acessível via navegador, com interface responsiva, permitindo visualização, filtragem, acompanhamento e gestão das demandas.			ALTA
174	A solução deverá permitir acesso às configurações de perfil do usuário			BAIXA
175	A solução deverá permitir exibição de notificações administrativas no painel e deverá indicar visualmente a existência de notificações não lidas.			BAIXA
176	A solução deverá permitir navegação entre módulos sem perda de contexto do usuário			BAIXA
177	A solução deverá exibir identificação do contexto atual do usuário (ex.: setor, perfil).			BAIXA
178	A solução deverá restringir a visualização de dados e menus do painel conforme permissões do usuário.			MÉDIA
179	A solução deverá utilizar um modelo de grupos de permissões personalizáveis, permitindo que cada usuário tenha acesso apenas às funcionalidades necessárias para sua atuação.			MÉDIA
WEB ADMIN — NOTÍCIAS		**SIM**	**NÃO**	
180	A solução deverá exibir, no painel administrativo, a listagem de notícias cadastradas com título, categoria, data de publicação e status, permitindo buscar por palavra-chave e filtrar por categoria e por status.			MÉDIA
181	O sistema deverá exibir, no topo da página de notícias do painel administrativo, indicadores de resumo com o total de publicações já publicadas, em rascunho, agendadas e o total acumulado de visualizações.			BAIXA
182	O sistema deverá permitir que o administrador crie uma nova publicação informando título, autor, categorias e descrição, definindo se será salva como rascunho ou publicada imediatamente.			MÉDIA
183	O sistema deverá permitir editar uma notícia já cadastrada, alterando qualquer um dos campos preenchidos na criação.			MÉDIA
184	A solução deverá oferecer, na criação e edição da notícia, um editor de texto com opções de formatação, alinhamento, listas, negrito, itálico, sublinhado, inserção de links e de imagens.			MÉDIA

185	O sistema deverá permitir que o administrador anexe uma imagem de destaque à publicação, nos formatos JPG, PNG ou WEBP, respeitando o tamanho recomendado de 1920x1080 em proporção 16:9.			BAIXA
186	O sistema deverá permitir anexar arquivos complementares à publicação, nos formatos JPG, PNG, PDF ou MP4, com opção de visualizar a lista de arquivos enviados e removê-los antes da publicação.			BAIXA
187	A solução deverá permitir agendar a publicação da notícia para uma data e horário específicos, mantendo-a com status de agendada até o momento configurado.			MÉDIA
188	O sistema deverá exibir, na criação ou edição de uma notícia, uma pré-visualização de como o conteúdo será exibido ao cidadão no aplicativo, incluindo título, autor, data, categorias, banner e texto da publicação.			MÉDIA
AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTOS/SOLICITAÇÕES				
189	A solução deverá oferecer um Módulo de Avaliações para monitoramento e análise da qualidade dos serviços públicos prestados.			MÉDIA
190	A solução deverá permitir que os cidadãos registrem avaliações e feedbacks após a conclusão dos atendimentos ou solicitações.			ALTA
191	A solução deverá permitir que gestores e servidores acompanhem indicadores de satisfação, identifiquem padrões de avaliação e adotem ações voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados.			MÉDIA
192	A solução deverá disponibilizar um painel consolidado que permita a visualização e o gerenciamento das avaliações registradas pelos cidadãos.			MÉDIA
193	A solução deverá apresentar no painel a distribuição de notas (1 a 5 estrelas),			BAIXA
194	A solução deverá apresentar no painel a nota média geral das avaliações registradas.			MÉDIA
195	A solução deverá apresentar no painel a quantidade total de avaliações registradas.			BAIXA
196	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo o protocolo da solicitação associada.			BAIXA

197	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo o nome do cidadão que realizou a avaliação, quando aplicável.			BAIXA
198	A solução deverá permitir o acesso a uma listagem detalhada das avaliações registradas, contendo a data de avaliação e a nota atribuída.			BAIXA
199	A solução deverá permitir o acesso à listagem das avaliações registradas, possibilitando a visualização dos detalhes de cada avaliação por meio de ação específica. Ao acessar a avaliação, deverá ser exibido o comentário ou feedback do cidadão, quando disponível.			BAIXA
200	A solução deverá permitir acessar pelo painel a solicitação referente a avaliação em questão.			MÉDIA
201	A solução deverá utilizar as avaliações fornecidas pelos cidadãos para calcular e exibir num card a média de avaliação de cada serviço.			MÉDIA
202	A solução deverá atualizar dinamicamente as médias de avaliação à medida que novas avaliações forem recebidas.			MÉDIA
203	A solução deverá permitir a filtragem das avaliações por nota atribuída nos serviços (1 a 5 estrelas).			BAIXA
204	A solução deverá permitir a filtragem das avaliações por data de avaliação.			BAIXA
APLICATIVO CIDADÃO — AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS COM GEOLOCALIZAÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
205	A solução deverá exibir, após o usuário autorizar o uso de geolocalização, uma solicitação de avaliação de serviço público identificado nas proximidades da localização atual.			MÉDIA
206	A solução deverá permitir que o usuário inicie avaliação de serviço público pelo chatbot, responda ao fluxo de perguntas com nota e comentário e exibir confirmação de registro ao final.			MÉDIA
207	A solução deverá exibir, após o registro de avaliação negativa de um serviço público, ao menos um parlamentar sugerido para encaminhamento, com indicação da área de atuação como justificativa.			ALTA
208	A solução deverá exibir, na área de histórico do usuário, ao menos uma avaliação encaminhada com status atualizado e registro da data de recebimento pelo parlamentar.			MÉDIA

WEB PARLAMENTAR — AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS COM GEOLOCALIZAÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
209	A solução deverá exibir, na interface do parlamentar, listagem de ao menos três avaliações recebidas, permitindo filtrar por ao menos dois critérios e exibindo os resultados atualizados.			MÉDIA
210	A solução deverá permitir que o parlamentar registre uma resposta a uma demanda recebida e demonstrar o envio de notificação ao cidadão solicitante com o conteúdo da resposta.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — DIAGNÓSTICO URBANO		**SIM**	**NÃO**	
211	A solução deverá permitir que o usuário registre um relato de problema, selecionando a categoria do relato, e exibir confirmação de registro com número de protocolo.			MÉDIA
212	A solução deverá exibir mapa de calor com ao menos dois pontos de concentração de relatos, atualizados com base nos registros existentes na plataforma.			MÉDIA
WEB PARLAMENTAR — DIAGNÓSTICO URBANO		**SIM**	**NÃO**	
213	A solução deverá exibir, na interface do parlamentar, painel com ranking das cinco categorias de relato ou municípios com maior volume de relatos, com filtro por período.			BAIXA
WEB ADMIN — DIAGNÓSTICO URBANO		**SIM**	**NÃO**	
214	A solução deverá permitir que o administrador adicione uma nova categoria de problema/relato e salve a configuração e confirme sua disponibilização para seleção pelos cidadãos no aplicativo.			MÉDIA
WEB ADMIN — MAPEAMENTO DE EQUIPAMENTOS PÚBLICOS		**SIM**	**NÃO**	
215	A solução deverá permitir que o administrador cadastre um novo equipamento público preenchendo nome, tipo, endereço e horário e confirme sua exibição no mapa interativo do aplicativo.			MÉDIA
216	A solução deverá exibir fila de sugestões de correção pendentes, permitir que o administrador aprove ou rejeite ao menos uma e confirmar que a alteração aprovada reflete imediatamente na ficha do equipamento.			BAIXA
APLICATIVO CIDADÃO — RELATOS URBANOS		**SIM**	**NÃO**	

217	A solução deverá permitir que o usuário inicie um relato urbano pelo chatbot, confirmar a captura automática da localização e exibir a categoria e urgência atribuídas automaticamente antes do envio.			ALTA
218	A solução deverá permitir que o usuário anexe uma foto ao relato urbano, exibir barra de progresso durante o upload e confirmar o envio bem-sucedido com visualização da imagem anexada.			ALTA
219	A solução deverá exibir, após o envio do relato urbano, o nome do órgão para o qual o relato foi encaminhado e o número de protocolo gerado para acompanhamento.			ALTA
220	A solução deverá exibir lista de relatos registrados pelo usuário com status atualizado e, ao alterar o status de um relato no painel administrativo, confirmar o recebimento de notificação pelo cidadão.			MÉDIA
WEB PARLAMENTAR — RELATOS URBANOS		**SIM**	**NÃO**	
221	A solução deverá exibir, na interface do parlamentar, ao menos dois relatos urbanos associados à sua área de atuação em mapa geográfico, com filtro por tipo de ocorrência.			MÉDIA
WEB ADMIN — RELATOS URBANOS		**SIM**	**NÃO**	
222	A solução deverá exibir listagem de relatos urbanos com ao menos dois filtros aplicáveis simultaneamente e permitir que o administrador atualize o status de ao menos um relato, refletindo a mudança no aplicativo do cidadão.			MÉDIA
APLICATIVO CIDADÃO — ALOCAÇÃO INTELIGENTE DE SERVIÇOS		**SIM**	**NÃO**	
223	A solução deverá exibir ao menos duas sugestões de serviços ou equipamentos públicos próximos à localização atual do usuário, com endereço e horário de funcionamento de cada um.			MÉDIA
224	A solução deverá exibir, para ao menos um serviço público selecionado, recomendação de horário com menor demanda acompanhada de indicação de que a sugestão é baseada em análise histórica.			BAIXA
WEB ADMIN — ALOCAÇÃO INTELIGENTE DE SERVIÇOS		**SIM**	**NÃO**	

225	A solução deverá exibir, no painel administrativo, mapa ou gráfico com distribuição de demandas por serviço e região, permitindo identificar ao menos uma área de alta concentração de solicitações.			MÉDIA
226	A solução deverá permitir que o administrador ajuste ao menos um parâmetro do modelo preditivo, salve a configuração e demonstre que a sugestão exibida ao cidadão reflete a alteração realizada.			BAIXA
BLOCO 4 — WEB PARLAMENTAR EXCLUSIVO				
WEB PARLAMENTAR — PERFIL, MANDATO E AUTOATENDIMENTO		**SIM**	**NÃO**	
227	A solução deverá exibir, na home do parlamentar autenticado, o card com foto, nome, partido, cargo, e-mail, situação, período do mandato e biografia, carregados a partir do perfil do usuário logado.			MÉDIA
228	A solução deverá demonstrar a edição da biografia e a ativação de ao menos duas redes sociais com preenchimento do respectivo link, confirmando que os campos nome, e-mail, partido, cargo e situação permanecem bloqueados para edição pelo parlamentar.			BAIXA
229	A solução deverá demonstrar a abertura do modal de troca de foto, a escolha entre 'Tirar foto' e 'Fazer upload', o ajuste de enquadramento da imagem e a atualização imediata da foto de perfil após confirmar, sem alteração caso o usuário cancele.			BAIXA
230	A solução deverá exibir os quatro indicadores de mandato do parlamentar autenticado, atualizados com base nos dados mais recentes disponíveis.			MÉDIA
231	A solução deverá exibir a listagem de projetos de lei do parlamentar autenticado, permitir filtrar por situação e por função, navegar entre páginas de resultados e abrir o detalhe de um projeto ao acionar 'Ver mais'.			MÉDIA
232	A solução deverá exibir a listagem de votações recentes do parlamentar autenticado, permitir filtrar os resultados e abrir o detalhe de uma votação ao acionar 'Ver mais'.			MÉDIA

233	A solução deverá demonstrar, no perfil público de um parlamentar com redes sociais cadastradas, a abertura de cada link no aplicativo nativo correspondente e a alternativa de abertura via navegador quando o app não estiver instalado.			BAIXA
234	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, uma prévia com ao menos uma mensagem recente do cidadão e permitir a navegação para a visualização completa do histórico de mensagens.			MÉDIA
235	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, ao menos uma sessão futura com data e horário e ao menos um relato recente da população, permitindo navegar para a visualização completa de cada lista.			BAIXA
WEB PARLAMENTAR — GESTÃO DE DEMANDAS		**SIM**	**NÃO**	
236	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, ao menos uma demanda sinalizada como 'alta prioridade' pelo modelo de IA, com indicação dos critérios utilizados para a classificação.			ALTA
237	A solução deverá exibir o histórico de atendimento de ao menos uma demanda com ao menos três etapas registradas, contendo responsável e data de cada transição, até o status de resolução.			ALTA
238	A solução deverá permitir que a equipe técnica da ALRS configure, no cadastro de um parlamentar, os eixos temáticos e áreas de atuação a ele vinculados, e demonstrar o roteamento automático de uma nova demanda para esse parlamentar.			ALTA
239	A solução deverá demonstrar o registro de uma demanda em nome do cidadão por um assessor ou servidor do gabinete, identificando o cidadão por CPF e distinguindo a origem do canal (presencial, telefônico ou interno).			ALTA
WEB PARLAMENTAR — CANAL DE EMENDAS PARLAMENTARES E ATENDIMENTO SEGMENTADO		**SIM**	**NÃO**	
240	A solução deverá demonstrar o registro de uma solicitação de emenda parlamentar por um usuário externo (ex.: prefeitura ou entidade), a categorização e o roteamento automático por eixo temático/comissão, e a exibição da solicitação com status e histórico no painel do parlamentar correspondente.			ALTA

241	A solução deverá demonstrar o endereçamento de uma solicitação de emenda parlamentar a mais de um setor administrativo ou gabinete simultaneamente.			MÉDIA
242	A solução deverá demonstrar a tramitação de uma solicitação de emenda parlamentar por etapas configuráveis, permitindo apenas ao setor responsável pela etapa em curso promover o avanço para a etapa subsequente.			MÉDIA
243	A solução deverá demonstrar a existência de caixa de entrada individualizada por gabinete ou setor administrativo, exibindo exclusivamente as solicitações a ele destinadas.			ALTA
244	A solução deverá demonstrar o agendamento de uma videochamada com um parlamentar, a confirmação do horário agendado e a exibição de transcrição simultânea em LIBRAS durante uma chamada de teste.			ALTA
BLOCO 5 — ANÁLISE DE DEMANDAS (WEB PARLAMENTAR + ADMIN)				
WEB PARLAMENTAR — ANÁLISE MULTIDIMENSIONAL DE DEMANDAS		**SIM**	**NÃO**	
245	A solução deverá exibir o painel analítico do parlamentar com gráfico de demandas, permitindo aplicar filtros de região, tema e período de forma combinada e atualizar os resultados dinamicamente.			MÉDIA
246	A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, ao menos um gráfico de tendência gerado por análise de série temporal, com identificação do padrão detectado e período analisado.			BAIXA
247	A solução deverá exibir relatório de classificação semântica com ao menos três grupos de demandas similares identificados, contendo quantidade de registros e palavras-chave representativas de cada grupo.			BAIXA
248	A solução deverá permitir que o parlamentar aplique filtros ao painel analítico e exporte o relatório nos formatos CSV e PDF, verificando que o arquivo gerado contém os dados filtrados.			MÉDIA
WEB ADMIN — ANÁLISE MULTIDIMENSIONAL DE DEMANDAS		**SIM**	**NÃO**	
249	A solução deverá exibir, na interface administrativa, painel consolidado com ao menos três indicadores: total de demandas, tempo médio de resposta e distribuição por região, atualizados em tempo real.			MÉDIA

250	A solução deverá permitir que o administrador configure um relatório periódico com frequência semanal, defina ao menos um destinatário e salve a configuração, confirmando o agendamento na interface.			BAIXA
BLOCO 6 — WEB ADMIN EXCLUSIVO				
WEB ADMIN — INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL		**SIM**	**NÃO**	
251	A solução deverá exibir documentação OpenAPI acessível via URL pública, com ao menos três endpoints documentados, e demonstrar que requisição além do limite de throttling retorna resposta HTTP 429.			ALTA
252	A solução deverá exibir, no painel de integrações, o status de conectividade com o Portal institucional e o sistema legislativo e demonstrar que a geração de uma falha simulada resulta em alerta exibido na interface administrativa.			MÉDIA
253	A solução deverá permitir que o administrador configure ao menos um template de mensagem WhatsApp, salve e demonstre o envio de notificação para um número de teste com o conteúdo do template cadastrado.			MÉDIA
WEB ADMIN — ADMINISTRAÇÃO E MODERAÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
254	A solução deverá permitir que o administrador busque um usuário por nome ou e-mail, visualize seu perfil, desative a conta e confirme que o usuário não consegue mais realizar login.			MÉDIA
255	A solução deverá exibir fila de moderação com ao menos um item sinalizado e permitir que o moderador aprove ou remova o item, confirmando que a ação reflete imediatamente na visualização do conteúdo na plataforma.			MÉDIA
256	A solução deverá exibir, no módulo de auditoria, log de ao menos três ações administrativas realizadas durante a sessão, contendo identificação do usuário, tipo de ação, data e hora.			ALTA
257	A solução deverá demonstrar que a tentativa de cadastro de um equipamento público com campo obrigatório em branco exibe mensagem de erro descritiva sem submeter o formulário.			BAIXA
BLOCO 7 — REQUISITOS TRANSVERSAIS (MOBILE E WEB)				
TRANSVERSAL — DESEMPENHO E DISPONIBILIDADE		**SIM**	**NÃO**	

258	A solução deverá demonstrar, por meio de ao menos três consultas cronometradas consecutivas, que os tempos de resposta ficam dentro do limite de 3 segundos, e exibir indicador de carregamento em operação de maior complexidade.			MÉDIA
259	A solução deverá exibir página ou interface de notificação de manutenção planejada previamente configurada pelo administrador, confirmando exibição ao usuário antes da janela de manutenção.			BAIXA
TRANSVERSAL — SEGURANÇA E PRIVACIDADE		**SIM**	**NÃO**	
260	A solução deverá demonstrar, por inspeção de tráfego de rede, que as transmissões de dados ocorrem exclusivamente sob protocolo HTTPS/TLS, sem exposição de dados sensíveis em texto claro.			ALTA
261	A solução deverá permitir que o usuário acesse a área de privacidade, solicite a exclusão de seus dados pessoais e desative o compartilhamento de geolocalização, com confirmação de cada ação na tela.			ALTA
262	A solução deverá exibir, no módulo de auditoria, log de ao menos uma interação entre cidadão e parlamentar, com data, hora e identificação das partes, gerado durante a demonstração.			ALTA
TRANSVERSAL — ACESSIBILIDADE		**SIM**	**NÃO**	
263	A solução deverá demonstrar navegação completa em ao menos uma funcionalidade principal utilizando apenas o teclado, sem necessidade de mouse, e confirmar a leitura dos elementos de interface por software leitor de tela.			ALTA
264	A solução deverá permitir que o usuário aumente o tamanho da fonte para o nível máximo configurável e verifique que todos os textos permanecem legíveis e os elementos de interface não se sobrepõem.			ALTA
TRANSVERSAL — ESCALABILIDADE E RECUPERAÇÃO		**SIM**	**NÃO**	
265	A solução deverá exibir, no painel de monitoramento, indicadores de carga ativa e demonstrar que a adição de uma instância de serviço crítico ocorre sem interrupção do serviço.			MÉDIA

266	A solução deverá demonstrar, em ambiente de homologação, que a restauração a partir do backup mais recente é concluída dentro de 2 horas, com dados íntegros até o ponto de falha simulada.			MÉDIA
TRANSVERSAL — COMPATIBILIDADE		**SIM**	**NÃO**	
267	A solução deverá demonstrar, em dispositivo iOS e em dispositivo Android, nas versões especificadas no Edital ou, na ausência de especificação, em versões do sistema operacional ainda suportadas pelos respectivos fabricantes na data da Prova de Conceito, que as funcionalidades de consulta ao assistente, registro de relato e visualização de mapa estão plenamente operacionais.			ALTA
268	A solução deverá demonstrar que as interfaces Web Parlamentar e Web Admin funcionam corretamente nos navegadores Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Apple Safari, em suas versões estáveis vigentes na data da Prova de Conceito, sem erros de layout ou falhas funcionais.			MÉDIA
TRANSVERSAL — CONFIABILIDADE DA IA		**SIM**	**NÃO**	
269	A solução deverá demonstrar, por meio de ao menos dez consultas de teste em categorias distintas, que o assistente classifica corretamente no mínimo nove consultas, com registro dos erros detectados.			ALTA
DASHBOARD ANALÍTICO EM TEMPO REAL (MÓDULO 5)		**SIM**	**NÃO**	
270	A solução deverá disponibilizar navegação por abas temáticas, permitindo alternar entre diferentes visões analíticas da plataforma, preservando filtros e contexto de navegação, realizando a troca em até 3 segundos.			MÉDIA
271	A solução deverá exibir índice de satisfação do cidadão atualizado em tempo real, como indicador central do dashboard.			ALTA
272	A solução deverá disponibilizar navegação analítica dotada de recursos de Drill Down, Drill Up, Drill Across e Drill Through sobre os indicadores do dashboard.			ALTA
273	A solução deverá demonstrar a atualização automática dos indicadores do dashboard em intervalo máximo de 5 (cinco) minutos, independentemente de interação do usuário.			ALTA

274	A solução deverá disponibilizar filtros globais de período, permitindo análise por intervalos pré-definidos ou personalizados, aplicando automaticamente os critérios selecionados em todos os indicadores, gráficos, rankings e painéis do dashboard.			MÉDIA
275	A solução deverá manter o período selecionado ao trocar de aba no dashboard.			BAIXA
276	A solução deverá exibir o intervalo de datas selecionado no cabeçalho.			BAIXA
277	A solução deverá permitir abrir o painel de configurações em até 1 clique.			BAIXA
278	A solução deverá aplicar automaticamente as configurações selecionadas no menu, sem necessidade de recarregar a página.			BAIXA
279	A solução deverá exibir as configurações com textos descritivos que permitam fácil entendimento pelo usuário não técnico.			BAIXA
280	A solução deverá permitir ativar simultaneamente a rotação automática entre módulos e atualização automática dos dados, possibilitando exibição contínua sem interação do usuário.			BAIXA
281	A solução deverá permitir ativar ou desativar individualmente cada comportamento do dashboard por meio do menu de configurações.			BAIXA
282	A solução deverá exibir claramente quais opções estão ativadas no menu de configurações.			BAIXA
283	A solução deverá disponibilizar opção de sair da conta no menu de configurações do cabeçalho.			BAIXA
284	A solução deverá permitir a visualização do dashboard em tela cheia por meio de ação dedicada no cabeçalho, expandindo a área de exibição sem recarregamento da página.			BAIXA
285	A solução deverá disponibilizar ícones de ajuda associados aos indicadores do dashboard, exibindo descrições explicativas ao posicionar o cursor ou interagir com o componente.			BAIXA
286	SOLICITAÇÕES			
287	A solução deverá exibir o volume total de solicitações registradas no período selecionado, permitindo visão consolidada da demanda atendida pelo gabinete ou comissão			MÉDIA
288	A solução deverá atualizar automaticamente todos os indicadores de volume conforme alteração do período selecionado.			BAIXA
289	Cards por Status			

290	A solução deverá apresentar indicadores consolidados por status de atendimento, permitindo acompanhamento da situação atual das solicitações registradas no período.			MÉDIA
291	A solução deverá exibir um painel lateral ao clicar em um status contendo a listagem de serviços relacionados, a quantidade de solicitações, o setor responsável e o status atual de cada registro			BAIXA
292	A solução deverá permitir pesquisar serviços dentro do painel lateral por meio de campo de busca textual.			BAIXA
293	A solução deverá exibir mensagem padrão indicando ausência de dados quando não existirem registros para o filtro aplicado.			BAIXA
294	Notificações e Tempo de Resposta			
295	A solução deverá armazenar e permitir a visualização do histórico de notificações diretamente no dashboard.			BAIXA
296	A solução deverá exibir ranking de serviços ordenado pelo tempo médio de resposta do menor para o maior.			MÉDIA
297	A solução deverá calcular o tempo de atendimento separadamente para cada setor envolvido em uma solicitação.			MÉDIA
298	A solução deverá exibir notificações no dashboard contendo título, data e hora de geração e identificação do serviço relacionado.			BAIXA
299	A solução deverá apresentar descrição explicativa do alerta contendo possíveis causas identificadas com base nos dados monitorados.			BAIXA
300	A solução deverá permitir que o usuário altere a ordenação do painel de tempo de resposta, exibindo os serviços do menor para o maior tempo médio de atendimento ou vice-versa, conforme a necessidade da análise.			BAIXA
301	Atendimentos mais solicitados			
302	A solução deverá apresentar barras proporcionais ao volume de solicitações permitindo a comparação visual entre os atendimentos mais solicitados.			BAIXA
303	A solução deverá ordenar automaticamente os atendimentos do maior para o menor volume de solicitações.			BAIXA
304	A solução deverá exibir, ao clicar em um atendimento, um painel contendo o nome específico, os indicadores de status e as informações relacionadas.			BAIXA

305	A solução deverá exibir a lista de setores/gabinetes participantes com indicação do percentual de participação e representação visual por meio de barra de progresso.			BAIXA
306	A solução deverá destacar visualmente o setor responsável principal entre os setores participantes.			BAIXA
307	A solução deverá exibir a distribuição das solicitações por status dentro do detalhamento de cada serviço.			BAIXA
308	MAPA DE DEMANDAS			
309	A solução deverá exibir um mapa interativo contendo marcadores de demandas com diferenciação visual por status e agrupamento automático de registros próximos, apresentando a quantidade total por área.			MÉDIA
310	A solução deverá alterar a visualização das demandas conforme o nível de zoom, exibindo agrupamentos em níveis mais afastados e detalhamento individual das solicitações em níveis mais próximos.			BAIXA
311	A solução deverá permitir selecionar agrupamentos ou solicitações individuais diretamente no mapa para visualização de informações detalhadas.			BAIXA
312	A solução deverá exibir painel lateral contendo informações detalhadas das solicitações e indicadores relacionados ao item selecionado no mapa.			BAIXA
313	A solução deverá disponibilizar acesso para a localização da demanda em ferramenta de mapa externa ao clicar no detalhamento.			BAIXA
314	A solução deverá disponibilizar filtros por status, serviço e setor, atualizando automaticamente os dados exibidos no mapa e nos painéis de indicadores conforme os critérios selecionados.			MÉDIA
315	A solução deverá permitir movimentação e aproximação do mapa com atualização contínua das demandas sem travamentos.			BAIXA
316	A solução deverá apresentar ranking das cidades com maior volume de solicitações registradas no período selecionado.			MÉDIA
317	A solução deverá exibir a quantidade total de solicitações registradas para cada cidade listada no ranking territorial.			BAIXA
318	A solução deverá exibir a participação percentual de cada cidade em relação ao total de solicitações do período analisado.			BAIXA

319	A solução deverá apresentar, para cada cidade listada, a distribuição das solicitações por status, contemplando no mínimo solicitações novas, em andamento e concluídas.			MÉDIA
320	A solução deverá utilizar elementos visuais para representar a participação e a distribuição das solicitações por cidade, incluindo barras de progresso e indicadores percentuais.			BAIXA
321	A solução deverá permitir alterar a ordenação dos rankings territoriais exibidos no painel lateral.			BAIXA
322	A solução deverá permitir filtrar visualmente as solicitações em atendimento por situação de prazo, possibilitando a exibição individual ou combinada de demandas em dia e atrasadas.			BAIXA
323	A solução deverá utilizar diferenciação visual para identificar solicitações em dia e solicitações atrasadas no mapa de demandas.			BAIXA
324	A solução deverá disponibilizar legenda interativa para controle da visualização das solicitações em atendimento, permitindo habilitar ou ocultar individualmente registros em dia e atrasados no mapa.			BAIXA
325	A solução deverá exibir mapa temático dividido por cidades, utilizando gradação de cores para representar o volume de solicitações registradas em cada região do estado.			MÉDIA
326	A solução deverá permitir navegação fluida entre as cidades sem necessidade de recarregamento da página.			BAIXA
327	A solução deverá permitir selecionar cidades diretamente no mapa para visualização dos indicadores e informações consolidadas da região selecionada.			BAIXA
328	A solução deverá exibir painel lateral ao selecionar uma cidade, apresentando indicadores consolidados da região e detalhamento das demandas registradas no período analisado.			BAIXA
329	A solução deverá exibir, no detalhamento da cidade selecionada, o ranking dos atendimentos mais solicitados, apresentando quantidade de solicitações e representação visual proporcional para cada.			BAIXA
330	A solução deverá permitir selecionar o período de análise e utilizar controles de visualização como tela cheia e configurações diretamente no cabeçalho.			BAIXA
331	A solução deverá exibir informações resumidas da cidade ao posicionar o cursor sobre a região geográfica representada no mapa.			BAIXA

332	A solução deverá permitir identificar quais solicitações possuem maior incidência em cada região do estado.			BAIXA
333	A solução deverá permitir movimentação, aproximação e afastamento do mapa com atualização dinâmica das informações territoriais exibidas.			BAIXA
334	A solução deverá disponibilizar diferentes modos de visualização geográfica das demandas, incluindo visualização por cidades e mapa de calor.			ALTA
335	AVALIAÇÕES			
336	A solução deverá exibir ranking dos serviços avaliados, permitindo ordenação pelos serviços com melhor ou pior avaliação, apresentando posição, nome do serviço, nota média em estrelas, setor responsável e quantidade total de avaliações recebidas.			MÉDIA
337	A solução deverá exibir indicadores contendo a nota média geral, o percentual de feedbacks positivos e o percentual de feedbacks negativos, atualizados conforme o período selecionado.			MÉDIA
338	A solução deverá exibir uma listagem de feedbacks recentes em formato de grade com navegação por setas, apresentando para cada registro o nome do cidadão, tempo decorrido, avaliação em estrelas, nome do serviço e comentário associado, se houver.			BAIXA
339	A solução deverá exibir a variação dos indicadores de avaliação em relação ao período anterior, permitindo acompanhar a evolução da satisfação dos cidadãos.			MÉDIA
340	A solução deverá exibir simultaneamente a nota média e a quantidade de avaliações, permitindo análise da confiabilidade do indicador.			BAIXA
341	A solução deverá permitir alterar a ordenação da listagem de avaliações recentes, possibilitando a visualização prioritária de avaliações positivas ou negativas.			BAIXA
342	BAIXO RENDIMENTO			
343	A solução deverá disponibilizar painel de monitoramento de desempenho operacional, destacando automaticamente as solicitações que apresentam maior criticidade no período analisado.			ALTA
344	A solução deverá exibir listagem das solicitações com menor desempenho operacional, apresentando o setor responsável, percentual de atraso e demais indicadores de criticidade.			BAIXA

345	A solução deverá exibir cards de métricas no topo da página contendo: alerta de IA com o problema mais crítico identificado, total de demandas em atraso, setor sobrecarregado e percentual de queda de eficiência em relação ao período anterior.			MÉDIA
346	A solução deverá exibir tabela de criticidade contendo o serviço, setor responsável, percentual de demandas em atraso e motivo do problema quando disponível.			MÉDIA
347	A solução deverá permitir visualizar o detalhamento de serviços críticos, incluindo análise da ocorrência, fontes de informação utilizadas, setores envolvidos e ações de comunicação relacionadas.			BAIXA
348	A solução deverá permitir ao gestor/gabinete enviar notificações ao setor responsável contendo texto sugerido automaticamente, com possibilidade de edição antes do envio.			MÉDIA
349	A solução deverá enviar automaticamente uma notificação ao setor responsável quando um atendimento atingir nível crítico de desempenho, solicitando justificativa.			MÉDIA
350	A solução deverá apresentar informações sobre possíveis causas da criticidade identificada, quando disponíveis a partir dos dados monitorados e das manifestações registradas pelos setores responsáveis.			BAIXA
351	A solução deverá exibir um banner fixo e global no web admin sempre que um atendimento sob responsabilidade do setor atingir nível crítico de SLA, com botão de ação para registro de justificativa, sendo que o banner só desaparecerá após a conclusão do registro.			BAIXA
352	A solução deverá permitir filtrar os serviços críticos por bairro e serviço, atualizando automaticamente os indicadores e registros exibidos			BAIXA
353	A solução deverá permitir a exportação dos dados e relatórios do dashboard analítico nos formatos PDF e CSV.			ALTA
TRANSVERSAL — ATENDIMENTO ACESSÍVEL POR VÍDEO		**SIM**	**NÃO**	
354	Cadastro de Serviços de teleatendimento			
355	A solução deverá permitir criar e editar serviços de tele-atendimento informando título, descrição, categoria, setor principal, setores adicionais e anexos.			MÉDIA

356	A solução deverá permitir a formatação da descrição do atendimento por meio de editor de texto com recursos como negrito, listas e inserção de links.			BAIXA
357	A solução deverá permitir o upload de imagem para utilização como banner de identificação do atendimento por tele-chamada.			BAIXA
358	A solução deverá permitir ativar ou desativar o atendimento por meio de controle na tela de cadastro, refletindo sua disponibilidade no portal e aplicativo.			MÉDIA
359	A solução deverá exibir confirmação visual ao salvar a nomenclatura do teleatendimento.			BAIXA
360	A solução deverá exibir de forma clara se o atendimento está ativo ou inativo diretamente na tela de cadastro.			BAIXA
361	A solução deverá validar os campos obrigatórios no momento do salvamento do serviço.			BAIXA
362	Listagem de Serviços			
363	A solução deverá disponibilizar ação de criação de novo atendimento diretamente na tela de listagem.			BAIXA
364	A solução deverá permitir alternar entre a listagem de serviços e o histórico de atendimentos por meio de abas.			BAIXA
365	A solução deverá exibir a listagem de serviços de tele-atendimento contendo, no mínimo, nome do serviço, categoria, setor principal e status, com identificação visual de ativo ou inativo			BAIXA
366	A solução deverá permitir, a partir da listagem, acessar o atendimento para gerenciamento e edição de suas informações.			BAIXA
367	A solução deverá permitir acessar diretamente o tele-atendimento a partir da listagem por meio de ação dedicada.			BAIXA
368	A solução deverá permitir filtrar a listagem de serviços por categoria e status, com atualização dinâmica dos resultados.			BAIXA
369	A solução deverá permitir pesquisar serviços por nome por meio de campo de busca.			BAIXA
370	Gestão de Salas			
371	A solução deverá permitir a criação de salas de teleatendimento vinculadas a um serviço, com associação automática a uma fila de atendimento.			MÉDIA
372	A solução deverá exibir a separação das salas de atendimento por status, permitindo a visualização de salas abertas e salas inativas.			BAIXA

373	A solução deverá solicitar confirmação do usuário antes da criação de uma nova sala de atendimento.			BAIXA
374	A solução deverá exibir mensagem orientativa quando não houver salas abertas, incentivando a criação de nova sala.			BAIXA
375	Gestão de Filas			
376	A solução deverá exibir a fila de atendimento com atualização automática em tempo real, sem necessidade de recarregamento manual da tela.			MÉDIA
377	A solução deverá exibir ao cidadão sua posição e tempo estimado de espera para o atendimento.			MÉDIA
378	A solução deverá permitir enviar notificações ao cidadão pelo canal configurado no sistema quando o atendimento estiver próximo ou iniciando.			MÉDIA
379	A solução deverá permitir ao cidadão cancelar sua posição na fila antes do início do atendimento.			BAIXA
380	A solução deverá exibir a fila separada por status, permitindo a visualização de atendimentos em espera e concluídos.			BAIXA
381	A solução deverá exibir mensagem informativa quando não houver cidadãos na fila.			BAIXA
382	Sessão de Atendimento			
383	A solução deverá disponibilizar ambiente de atendimento em tempo real com áudio, vídeo e ferramentas de interação.			ALTA
384	A solução deverá permitir ao servidor puxar automaticamente o próximo cidadão da fila para iniciar o atendimento.			MÉDIA
385	A solução deverá permitir a troca de mensagens entre servidor e cidadão durante o atendimento, por meio de chat integrado.			MÉDIA
386	A solução deverá permitir ativar manualmente o recurso de tradução em Libras durante a chamada.			ALTA
387	A solução deverá exibir testes de câmera, microfone e permissões antes do início da videochamada.			MÉDIA
388	A solução deverá permitir a utilização de legendas durante o atendimento, de forma complementar ao recurso de Libras.			ALTA
389	A solução deverá permitir a utilização de fundos virtuais durante o atendimento.			BAIXA
390	A solução deverá indicar visualmente quando o microfone estiver ativo ou inativo.			BAIXA
391	A solução deverá permitir o compartilhamento de tela durante o atendimento, quando aplicável.			MÉDIA

392	A solução deverá permitir o ajuste de configurações de performance durante o atendimento.			BAIXA
393	A solução deverá permitir a utilização de atalhos de teclado para execução de ações durante o atendimento.			BAIXA
394	A solução deverá permitir que ao atendimento ser finalizado, seja realizado um registro em texto pelo servidor atendente.			MÉDIA
395	Dados Pós-Atendimento			
396	A solução deverá registrar e disponibilizar os metadados do atendimento: data e hora, duração e andamentos dados pelo servidor.			MÉDIA
397	A solução deverá permitir ao cidadão avaliar a qualidade do atendimento após sua finalização.			MÉDIA
398	A solução deverá disponibilizar ao cidadão um protocolo e o histórico do atendimento concluído no menu acompanhar.			MÉDIA
399	Estatísticas e Relatórios			
400	A solução deverá disponibilizar um histórico dos atendimentos realizados, contendo o nome do serviço, do cidadão, data e avaliação, se houver.			BAIXA
401	A solução deverá disponibilizar filtro por atendimento no histórico de atendimentos.			BAIXA
402	A solução deverá disponibilizar filtro por avaliação no histórico de atendimentos.			BAIXA
403	A solução deverá disponibilizar filtro por data (e intervalos) no histórico de atendimentos.			BAIXA
404	Disponibilização do atendimento de tele-atendimento no web cidadão e aplicativo mobile			
405	A solução deverá exibir identificação visual específica para serviços de teleatendimento, incluindo ícone representativo.			BAIXA
406	A solução deverá permitir ao cidadão entrar em uma fila de teleatendimento pelo portal web ou aplicativo mobile.			ALTA
407	A solução deverá permitir o ingresso do cidadão quando a fila estiver aberta e, quando fechada, impedir o acesso, mantendo a ação desabilitada e exibindo mensagem informativa.			MÉDIA
408	A solução deverá exibir tela prévia ao ingresso na fila contendo orientações de uso, testes de dispositivos e explicação do fluxo de atendimento.			BAIXA
409	A solução deverá exibir ao cidadão sua posição atual na fila de atendimento.			MÉDIA
410	A solução deverá permitir ao cidadão testar câmera, microfone e permissões antes de ingressar na fila de atendimento.			MÉDIA

411	A solução deverá permitir ao cidadão sair voluntariamente da fila de atendimento a qualquer momento.			BAIXA
412	A solução deverá exibir orientações de comportamento e uso adequado antes do atendimento.			BAIXA
TRANSVERSAL — SUPORTE, CONTATOS E INDICADORES		**SIM**	**NÃO**	
413	A solução deverá disponibilizar sistema de chamados de suporte, com abertura de chamado (título, descrição, categoria, anexo), geração de número de protocolo e histórico de interações.			MÉDIA
414	A solução deverá disponibilizar agenda institucional de contatos, com cadastro, categorização e vinculação a setor administrativo, comissão legislativa ou parlamentar.			BAIXA
415	A solução deverá disponibilizar módulo de indicadores (KPIs) configuráveis, permitindo a definição de meta e demonstrando o disparo de alerta automático quando a meta não for atingida.			MÉDIA
PORTAL DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS		**SIM**	**NÃO**	
416	A solução deverá demonstrar, no Portal de Serviços Legislativos, paridade funcional com o aplicativo móvel quanto ao chatbot, ao registro de relatos urbanos geolocalizados e ao Canal de Propostas do Cidadão.			ALTA
417	A solução deverá demonstrar a incorporação do chatbot ao sítio institucional da ALRS por meio de iFrame ou widget, sem redirecionamento do usuário a outro endereço eletrônico.			ALTA
418	A solução deverá demonstrar o fluxo de inscrição do cidadão em uma audiência pública ou evento cadastrado pelo Portal, incluindo validação de campos obrigatórios, anexação de documento e confirmação com status atualizável.			MÉDIA
419	A solução deverá demonstrar o módulo de gestão de arquivos e documentos institucionais, incluindo upload, categorização e controle de acesso por perfil de usuário.			MÉDIA

420	A solução deverá demonstrar, no Portal de Serviços Legislativos, busca contextual em linguagem natural sobre projetos de lei, atas e sessões plenárias, retornando resultados pertinentes à consulta formulada, com indicação da fonte de cada resultado.			ALTA
PLATAFORMA WEB MUNICIPALISTA		**SIM**	**NÃO**	
421	A solução deverá demonstrar o envio de notificação, por e-mail e por WhatsApp, informando a prefeitura sobre a movimentação de uma solicitação por ela apresentada na Plataforma Web Municipalista.			ALTA
422	A solução deverá demonstrar a funcionalidade administrativa de controle de habilitação dos municípios, permitindo identificar, a qualquer momento, quais dentre os 497 municípios já se encontram habilitados a interagir com a plataforma.			ALTA
423	A solução deverá demonstrar, na Plataforma Web Municipalista, o acesso de prefeitura habilitada mediante CNPJ, o envio de solicitação formal à ALRS por meio de formulário estruturado e o acompanhamento do respectivo status pela prefeitura.			ALTA
424	A solução deverá disponibilizar à ALRS painel de gestão com visão consolidada das solicitações recebidas dos municípios, com listagem das prefeituras cadastradas (razão social, CNPJ, responsável principal e status) e pesquisa por razão social.			MÉDIA
ÁREA DAS COMISSÕES PARLAMENTARES		**SIM**	**NÃO**	
425	A solução deverá demonstrar canal receptor segmentado por comissão legislativa, com roteamento automático de uma interação a partir do chatbot para a comissão correspondente.			ALTA
426	A solução deverá demonstrar painel de gestão individualizado por comissão legislativa, distinto do painel do parlamentar.			ALTA
427	A solução deverá demonstrar, no cadastro de um agendamento vinculado a uma comissão legislativa, o gerenciamento de vagas, a confirmação manual de presença, a inclusão manual de cidadão por CPF e a exportação da listagem de inscritos.			MÉDIA

428	A solução deverá demonstrar que o cidadão pode cancelar e remarcar, pelo aplicativo ou pelo portal, sua participação em um agendamento vinculado a uma comissão legislativa.			MÉDIA
STREAMING LEGISLATIVO		**SIM**	**NÃO**	
429	A solução deverá demonstrar o player de retransmissão da transmissão ao vivo de sessão plenária, integrado ao aplicativo e ao portal, sem disponibilização de funcionalidade de conteúdo sob demanda (VOD).			ALTA
430	A solução deverá demonstrar o disparo de notificação push informando o início de uma sessão plenária ou evento legislativo transmitido, e a exibição de indicador "Ao Vivo" com acesso direto à transmissão em curso.			ALTA
APLICATIVO CIDADÃO — FAQ E BANNERS		**SIM**	**NÃO**	
431	A solução deverá demonstrar base de Perguntas Frequentes (FAQ) estruturada e banners de destaque institucional configuráveis pela ALRS, disponíveis no aplicativo cidadão.			BAIXA

ANEXO II — MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Descrição	Quantidade estimada (24 meses)	Preço unitário (R$)	Preço total (R$)
01	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 1** (Canal WhatsApp com IA Generativa), incluindo implantação e Franquia de Disparos WhatsApp (pacote mensal)	1		
01.1	Faixa de mensagens 1 - de 1.000 a 50.000			
	Faixa de mensagens 2 - 51.000 a 100.000			
	Faixa de mensagens 3 - 101.000 a 150.000			
	Faixa de mensagens 4 - 151.000 a 200.000			
	Faixa de mensagens 5 - 201.000 a 250.000			
2	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 2** (Painel do Parlamentar), incluindo implantação	1		
3	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 3** (Portal de Serviços Legislativos), incluindo implantação	1		
4	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 4** (Comunicação Ativa e Disparos), incluindo implantação	1		
5	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 5** (Dashboard Analítico em Tempo Real), incluindo implantação	1		
6	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 6** (Plataforma Web Municipalista), incluindo implantação	1		

7	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 7** (Área das Comissões Parlamentares), incluindo implantação	1		
8	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 8** (Streaming Legislativo), incluindo implantação	1		
9	Licença de Uso SaaS (mensalidade) — **Módulo 9** (App Cidadão com Inteligência Artificial), incluindo implantação	1		
10	**Banco de Horas Técnicas** — Novas Funcionalidades e Evolução	20.000 (24 meses)		

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

Somatório dos preços totais dos itens 01, 01.1 e 02 a 10:

R$ _____ (valor por extenso)

· **Forma de cadastramento e apresentação da proposta**

Para fins de cadastramento da proposta e participação na disputa, deverá ser informado, no sistema eletrônico, **um único valor global**, correspondente à soma dos valores dos itens **01 e 01.1**.

Na proposta comercial anexada ao sistema, deverão ser discriminados o **valor unitário e o valor global de cada item**, observados os respectivos quantitativos, bem como o **valor global da proposta**.

O licitante vencedor deverá apresentar, em sua proposta final ajustada, a composição detalhada do valor ofertado, especificando individualmente:

a) o valor da Licença de Uso SaaS — **item 01**; e

b) o valor correspondente a cada uma das cinco faixas de mensagens que integram o **item 01.1**.

Os valores individualizados da licença e das cinco faixas deverão compor os respectivos preços totais dos itens 01 e 01.1. **O somatório dos preços totais de todos os itens deverá corresponder exatamente ao valor global da proposta**, ao valor registrado no sistema e ao montante considerado para fins de julgamento e disputa.

O preço a ser pago pelo objeto deve englobar todas as despesas relativas à execução dos serviços, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, seguros,

remunerações de mão de obra, despesas fiscais e financeiras, e quaisquer outras necessárias ao cumprimento das obrigações descritas no Contrato e neste Termo de Referência.

Local e data: _____

Razão social da licitante: _____ | CNPJ: _____

Nome e assinatura do representante legal: _____

ANEXO III — JUSTIFICATIVAS DOS REQUISITOS DE CRITICIDADE ALTA (MANDATÓRIOS) DA PROVA DE CONCEITO

Nos termos do art. 17, § 3º, do art. 41, II, e do art. 42, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021, a exigência de Prova de Conceito e a caracterização de determinados requisitos como mandatórios (criticidade alta) devem ser motivadas à luz das especificidades do objeto. O presente Anexo apresenta, para cada requisito classificado como criticidade alta na Lista de Verificação (Anexo I), a justificativa específica de sua indispensabilidade para o pleno atendimento da necessidade da ALRS.

1. Critérios adotados na classificação

Os itens da Lista de Verificação foram classificados em três níveis, conforme a item 14.6 deste Termo de Referência:

Criticidade alta (aderência exigida de 100%): requisitos sem os quais a solução não cumpre a finalidade pública da contratação. Enquadram-se nesse nível os itens que (i) definem o núcleo funcional de cada módulo, conforme a descrição do objeto nas itens 2 a 10 e no Anexo IV; (ii) asseguram a segurança da informação e o controle de acesso; (iii) materializam obrigações legais de proteção de dados pessoais; (iv) garantem o funcionamento, a confiabilidade e a governança da inteligência artificial; (v) demonstram a integração entre módulos que fundamenta o fornecimento por empresa única (item 1.1.4); e (vi) asseguram a acessibilidade, incluído o atendimento por vídeo em LIBRAS.

Criticidade média (aderência mínima de 70%): funcionalidades relevantes para a operação, previstas no Termo de Referência, cuja ausência pontual pode ser suprida durante a implantação ou pela manutenção evolutiva sem comprometer a finalidade do módulo.

Criticidade baixa (aderência mínima de 50%): detalhes de interface, ergonomia, apresentação visual e funcionalidades complementares.

A classificação como alta foi deliberadamente restrita a cerca de 15% dos itens avaliáveis. Não se atribuiu caráter mandatório a detalhes de interface ou a soluções de implementação específicas, de modo a não restringir indevidamente a competitividade do certame (art. 9º, I, "a", da Lei nº 14.133/2021) e a preservar a possibilidade de soluções equivalentes ou superiores admitida no item 1.2.3 deste Termo de Referência.

2. Síntese quantitativa

Nível de criticidade	Quantidade de itens	Percentual	Aderência mínima exigida
Alta	64	15,4%	100%
Média	165	39,7%	70%
Baixa	187	44,9%	50%
Total de itens avaliáveis	**416**	**100%**	—

Conforme as Instruções de Aplicação da Lista de Verificação, não integram a contagem as 15 (quinze) linhas numeradas que correspondem a títulos internos de agrupamento da Lista de Verificação (286, 289, 294, 301, 308, 335, 342, 354, 362, 370, 375, 382, 395, 399 e 404). A numeração citada neste Anexo corresponde à da Lista de Verificação.

3. Justificativas por grupo de requisitos

3.1. Segurança da informação e controle de acesso

A plataforma concentrará dados pessoais de cidadãos de todo o Estado (população de referência de aproximadamente 11,4 milhões de habitantes), demandas dirigidas aos 55 Deputados Estaduais e manifestações de natureza sensível, como denúncias encaminhadas às comissões temáticas. Uma falha de segurança nesse contexto tem efeitos de difícil ou impossível reversão, expõe a ALRS às sanções da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), cujo art. 46 impõe a adoção de medidas de segurança aptas a proteger os dados pessoais, e não pode ser corrigida após a contratação sem reconstrução da arquitetura da solução. Por isso os controles abaixo, previstos nas Itens 11.2 a 11.4 do Termo de Referência, são condição mínima de aceitabilidade da solução.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
1	Autenticação segura baseada em token, com controle de acesso por perfil.	Requisito expresso do item 11.2.1 do TR. É o mecanismo sobre o qual se apoiam todos os demais controles de acesso da plataforma; sem ele, permissões, segregação entre gabinetes e trilhas de auditoria perdem eficácia. Trata-se de característica de arquitetura, que não se acrescenta por customização posterior.
2	Validade temporal configurável, com expiração e revogação de sessões e credenciais.	Itens 11.2.1 e 11.2.2 do TR. Limita a janela de exposição de credenciais comprometidas, risco agravado pelo uso da plataforma em dispositivos compartilhados nos gabinetes e em atendimentos externos.
3	Integração com sistemas externos por tokens de acesso, sem compartilhamento direto de credenciais.	Item 11.2.6 do TR. A solução se integrará ao sistema legislativo, ao portal institucional e à API do WhatsApp Business. O compartilhamento de credenciais nessas integrações comprometeria sistemas da própria Casa, ampliando o dano de um incidente para além da plataforma contratada.
6	Controle de acesso baseado em perfis e permissões previamente configuradas.	Itens 11.3.3 e 11.4.4 do TR. A plataforma será utilizada simultaneamente por gabinetes de diferentes bancadas, por comissões e por setores administrativos; a segregação por perfil é o que impede que demandas e dados de um gabinete sejam acessados por outro, o que teria repercussão política e institucional grave.
7	Encerramento manual de sessão e revogação de tokens ou sessões ativas por administrador.	Itens 11.2.2 e 11.3.4 do TR. É a ferramenta de resposta imediata a incidentes (perda ou furto de dispositivo, desligamento de servidor, suspeita de acesso indevido), sem a qual a ALRS dependeria do fornecedor para interromper um acesso comprometido.
22	Impedir o acesso ao sistema por usuários inativos.	Item 11.4.7 do TR. A rotatividade de assessores e servidores em cargos em comissão é elevada, sobretudo nas transições de legislatura. O bloqueio efetivo do usuário inativado é condição para que ex-integrantes de gabinete não mantenham acesso a demandas e dados de cidadãos.

256	Log de auditoria das ações administrativas, com usuário, tipo de ação, data e hora.	Item 11.2.3 do TR. Atende ao dever de registro das operações de tratamento (art. 37 da LGPD) e ao princípio da responsabilização e prestação de contas (art. 6º, X, da LGPD), além de constituir o meio de prova em apurações internas e perante os órgãos de controle.
260	Transmissão de dados exclusivamente sob HTTPS/TLS, sem dados sensíveis em texto claro.	Item 11.2.5 do TR e art. 46 da LGPD. Trata-se de requisito objetivo, verificável por inspeção de tráfego durante a demonstração, cuja ausência expõe credenciais e dados pessoais à interceptação.

3.2. Proteção de dados pessoais (LGPD)

O item 11.9 do TR estabelece que os dados dos cidadãos são de titularidade exclusiva da ALRS e que a solução deve assegurar conformidade com a LGPD. Os itens abaixo materializam direitos do titular e deveres do controlador que a ALRS não pode deixar de cumprir em nenhum momento da execução contratual; por isso devem estar presentes desde a primeira ordem de fornecimento.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
93	Concessão e revogação, pelo cidadão, do consentimento para recebimento de comunicações.	Anexo IV, IV.4 (consentimento opt-in/opt-out) e art. 8º, § 5º, da LGPD, que assegura a revogação do consentimento a qualquer tempo. Comunicações ativas em escala estadual sem registro de consentimento expõem a ALRS a sanções e a denúncias de envio indesejado, que podem levar à restrição do número oficial pela Meta.
261	Área de privacidade com solicitação de exclusão de dados pessoais e desativação da geolocalização.	Item 11.9.2 do TR e art. 18 da LGPD (direitos de eliminação dos dados tratados com consentimento e de revogação do consentimento). A geolocalização é dado de elevado potencial de identificação do cidadão; sua desativação pelo próprio titular é indispensável.
262	Log de auditoria das interações entre cidadão e parlamentar, com data, hora e identificação das partes.	Item 11.9.3 do TR. Garante a rastreabilidade do relacionamento entre o cidadão e o mandato, protege a Casa e os parlamentares contra alegações de omissão ou de tratamento indevido e atende ao art. 37 da LGPD.

3.3. Inteligência artificial: funcionamento, confiabilidade e governança

A inteligência artificial generativa está presente nos Módulos 1, 2, 3, 5 e 9 e é a principal razão técnica para a exigência de Prova de Conceito (item 14.5.1 do TR): a análise documental não permite verificar se a IA de fato compreende linguagem natural, classifica corretamente as demandas e responde com base em fonte oficial. Como o assistente fala em nome do Poder Legislativo, uma resposta incorreta, sem fonte ou de conteúdo político-partidário produz dano reputacional e pode induzir o cidadão a erro. Os itens abaixo correspondem às capacidades sem

as quais a IA não cumpre a finalidade pública que justifica a contratação.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
36	Assistente virtual que responde a mensagens livres e indica o setor ou o deputado competente.	Anexo IV, IV.1 e IV.9. É a funcionalidade central do App Cidadão e do Canal WhatsApp: interpretar linguagem natural, sem menus fechados, e orientar o cidadão ao destinatário correto. Sem ela, os módulos se reduzem a formulários convencionais.
40	Indicação, em cada resposta do assistente, da origem da informação apresentada.	Anexo IV, IV.9 (fonte oficial em cada resposta). É o principal mecanismo de mitigação de respostas inventadas pela IA e permite ao cidadão conferir a informação na fonte primária, em linha com o dever de garantir a autenticidade e a integridade da informação pública (art. 6º da Lei nº 12.527/2011).
52	Upload de documentos para a base de conhecimento do agente, com ativação e inativação sem remoção.	Item 11.14.3 do TR. É por meio desse recurso que a própria ALRS controla o conteúdo institucional que fundamenta as respostas, sem depender do fornecedor a cada atualização; a inativação sem remoção preserva o histórico do que foi utilizado em cada período.
54	Configuração de temas, de tratamento de assuntos fora do escopo e de tópicos bloqueados.	Item 11.14.4 do TR. A ALRS é instituição plural; o assistente institucional não pode emitir opiniões sobre parlamentares, partidos ou matérias em tramitação. A capacidade de delimitar o escopo e vedar tópicos é salvaguarda indispensável à impessoalidade e à neutralidade institucional.
236	Sinalização, pela IA, de demandas de alta prioridade, com indicação dos critérios utilizados.	Anexo IV, IV.2 (IA para priorização de demandas). Diante do volume estimado de demandas para os 55 gabinetes, a priorização automatizada é o que torna o atendimento viável; a exposição dos critérios é exigência de transparência de uma decisão apoiada por algoritmo na Administração Pública, em linha com o art. 20 da LGPD.
269	Classificação correta de, no mínimo, 9 em 10 consultas de teste em categorias distintas, com registro dos erros.	Item 11.12 do TR (taxa mínima de acerto de 90%). A classificação determina o roteamento da demanda ao deputado, à comissão ou ao setor; erro de classificação significa demanda perdida ou atrasada, inclusive denúncias sensíveis. É parâmetro objetivo e mensurável na própria demonstração.
343	Painel de monitoramento que destaca automaticamente as solicitações e setores de maior criticidade.	Anexo IV, IV.5 do TR. A identificação automática, por IA, dos serviços e setores críticos é a funcionalidade que distingue o Módulo 5 de um painel de indicadores convencional e consta da própria descrição do objeto.

3.4. Canal oficial de WhatsApp e comunicação ativa

O WhatsApp é o principal canal de comunicação digital da população e será a porta de entrada mais utilizada da plataforma. Os Módulos 1 e 4 compartilham o mesmo número institucional (itens 2 e 5 do TR). A operação desse número está sujeita às políticas da Meta para o WhatsApp Business, cujo descumprimento pode resultar em restrição ou bloqueio do número, paralisando simultaneamente o atendimento e a comunicação ativa. Além disso, a franquia de disparos é faturada por faixa de consumo, o que exige registro confiável de cada mensagem.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
42	Atendimento por IA e recebimento de notificação ativa a partir do mesmo número oficial de WhatsApp.	Item 1.2 e Anexo IV, IV.1 do TR (compartilhamento do número institucional sem conflito entre atendimento reativo e disparo ativo). Um único número oficial é o que permite ao cidadão reconhecer o canal legítimo da Casa e reduz o risco de golpes praticados com números falsos em nome de instituições públicas.
43	Encaminhamento automático, a partir do WhatsApp, a eixo temático e comissão distintos, com classificação pela IA.	Anexo IV, IV.1 (encaminhamento automático segmentado) e IV.7. É a demonstração prática de que a demanda recebida no canal mais utilizado chega ao destinatário correto sem triagem manual.
44	Geração automática de protocolo para solicitação aberta via WhatsApp e roteamento ao setor responsável.	Anexo IV, IV.1 (protocolo e roteamento). O protocolo é a prova de recebimento da manifestação pelo cidadão e o instrumento de acompanhamento, conforme o parâmetro do art. 12, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017 (emissão de comprovante de recebimento da manifestação).
81	Painel centralizado para criação, edição e gerenciamento de notificações push.	Anexo IV, IV.4 do TR. É o instrumento operacional do Módulo 4 para o canal push, que também é a alternativa prevista quando atingido o limite mensal da franquia de WhatsApp.
97	Criação de pesquisa de satisfação automatizada e disparo por WhatsApp e push.	Anexo IV, IV.4 do TR. Integra a descrição do objeto do Módulo 4 e alimenta o índice de satisfação do Dashboard (Módulo 5), sendo elo de integração entre módulos.
98	Envio de comunicações oficiais apenas por meio de templates aprovados.	Anexo IV, IV.4. A política da Meta exige modelos previamente aprovados para mensagens iniciadas pela instituição fora da janela de atendimento; o envio fora desse padrão sujeita o número oficial a restrição ou bloqueio, interrompendo os Módulos 1 e 4.
101	Registro do status de entrega e leitura de cada mensagem, com trilha de auditoria individual.	Anexo IV, IV.4 (trilha de auditoria e contabilização para faturamento). O volume apurado de mensagens define a faixa de consumo faturada; sem registro individualizado e auditável, a fiscalização contratual não tem como conferir a fatura (art. 117 da Lei nº 14.133/2021).

3.5. Atendimento ao cidadão, integração multicanal e relatos

A justificativa central para o fornecimento por empresa única (item 1.1.4 do TR) é a integração

entre os módulos: a mesma demanda deve ser identificada, protocolada, acompanhada e respondida qualquer que seja o canal de entrada. Os itens abaixo verificam essa integração e as funcionalidades do App Cidadão que constam expressamente da descrição do objeto.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
31	Acesso à conta por e-mail ou CPF/CNPJ, com aviso de erro sem exposição de informações sensíveis.	Anexo IV, IV.3 e IV.9 (autenticação por CPF e CNPJ). A identificação inequívoca do cidadão é pressuposto do histórico individualizado e do protocolo; a mensagem de erro genérica evita que terceiros descubram quais CPFs estão cadastrados.
45	Registro da solicitação aberta via WhatsApp na linha do tempo do cidadão, de forma idêntica no app e no portal.	Anexo IV, IV.1 (linha do tempo unificada). É a prova objetiva de que os canais compartilham a mesma base de dados, fundamento técnico da vedação à divisão do objeto entre fornecedores.
165	Acesso a conteúdos educativos com o dispositivo em modo avião (operação offline).	Anexo IV, IV.9 do TR (operação offline para zonas rurais). O Rio Grande do Sul tem extensas áreas rurais com conectividade limitada; trata-se de característica de arquitetura do aplicativo que só pode ser verificada por demonstração.
173	Painel administrativo web para visualização, filtragem, acompanhamento e gestão das demandas.	Item 11.4.1 do TR. Sem a retaguarda administrativa, as demandas captadas pelos canais digitais não têm como ser tratadas pela ALRS.
190	Registro, pelo cidadão, de avaliação e feedback após a conclusão do atendimento.	Anexo IV, IV.5. É a fonte de dados do índice de satisfação, indicador central do Módulo 5, e atende ao dever de avaliação continuada dos serviços pela satisfação do usuário (art. 23 da Lei nº 13.460/2017, adotado como parâmetro).
207	Sugestão de parlamentar para encaminhamento após avaliação negativa de serviço público, com justificativa pela área de atuação.	Anexo IV, IV.9 do TR (encaminhamento ao Deputado Estadual competente das avaliações negativas). Vincula a plataforma à função de fiscalização do Executivo estadual pela Assembleia e é diferencial expressamente previsto no objeto.
217	Relato urbano iniciado pelo chatbot, com captura automática da localização e atribuição automática de categoria e urgência.	Anexo IV, IV.9 (registro de relatos geolocalizados). É funcionalidade nuclear do App Cidadão e depende da IA para categorizar e priorizar o relato antes do envio.
218	Anexação de foto ao relato, com progresso de envio e confirmação.	Anexo IV, IV.9 e Parte B (relatos geolocalizados com foto e categoria). A fotografia é a evidência material do problema relatado e qualifica a demanda encaminhada ao órgão competente.
219	Exibição, após o envio do relato, do órgão destinatário e do número de protocolo.	Anexo IV, IV.9. Dá ao cidadão a comprovação do registro e a informação de quem tratará a demanda, condição para o acompanhamento e para a prestação de contas.

3.6. Núcleo funcional dos módulos

Os itens abaixo correspondem às funcionalidades que definem cada módulo na descrição do objeto (itens 2 a 10 do TR) e no Anexo IV. A ausência de qualquer delas significa que o módulo correspondente não é entregue, ainda que outras funcionalidades acessórias estejam presentes.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
80	Envio de sugestão ou proposta legislativa pelo Canal de Propostas do Cidadão no aplicativo, com protocolo e acompanhamento.	Anexo IV, IV.9 do TR (Canal de Propostas do Cidadão destinado ao envio de sugestões e iniciativas legislativas). É o principal instrumento de participação do cidadão na atividade legislativa oferecido pelo aplicativo e consta da descrição do objeto; o protocolo assegura o acompanhamento da proposta.
237	Histórico de atendimento com ao menos três etapas, responsável e data de cada transição, até a resolução.	Anexo IV, IV.2 (histórico e rastreabilidade completos). Permite a prestação de contas ao cidadão e a verificação, pela Casa, do tratamento efetivamente dado a cada demanda.
238	Configuração, no cadastro do parlamentar, dos eixos temáticos e áreas de atuação, com roteamento automático de nova demanda.	Anexo IV, IV.2 do TR. É a razão de ser do Painel do Parlamentar: cada demanda chega automaticamente ao deputado cuja atuação corresponde ao tema.
239	Registro de demanda em nome do cidadão por assessor, com identificação por CPF e indicação do canal de origem.	Anexo IV, IV.2 do TR. Inclui na plataforma o cidadão atendido presencialmente ou por telefone, em especial a população sem acesso ou familiaridade com canais digitais, e evita registros paralelos fora do sistema.
240	Solicitação de emenda parlamentar por usuário externo, com categorização, roteamento automático e exibição com status e histórico no painel do parlamentar.	Anexo IV, IV.2 do TR (canal de emendas parlamentares). Diante das exigências crescentes de transparência e rastreabilidade na destinação de emendas parlamentares, o registro estruturado e auditável das solicitações é indispensável.
243	Caixa de entrada individualizada por gabinete ou setor, com exibição exclusiva das solicitações a ele destinadas.	Anexo IV, IV.2. Assegura a reserva entre gabinetes de diferentes bancadas; a exibição indevida de solicitações a outro gabinete tem repercussão política e institucional relevante.
251	Documentação OpenAPI acessível por URL pública, com endpoints documentados e limitação de requisições (HTTP 429).	Anexo IV, IV.3 e item 11.13.3 do TR (ePING). A API documentada viabiliza o consumo de dados legislativos por terceiros e reduz a dependência do fornecedor; a limitação de requisições protege a plataforma contra uso abusivo.
271	Índice de satisfação do cidadão atualizado em tempo real, como indicador central do dashboard.	Anexo IV, IV.5 do TR. É o indicador central do Módulo 5 e consta da própria descrição do objeto.

272	Navegação analítica com Drill Down, Drill Up, Drill Across e Drill Through.	Anexo IV, IV.5 e Parte B do TR. É o recurso que permite à gestão partir do indicador consolidado até a demanda individual, finalidade do painel analítico.
273	Atualização automática dos indicadores em intervalo máximo de 5 minutos.	Anexo IV, IV.5 e Parte B. Define objetivamente o que se entende por "tempo real" no Módulo 5; sem esse parâmetro o painel se reduziria a relatório periódico.
334	Modos de visualização geográfica das demandas, por cidade e por mapa de calor.	Anexo IV, IV.5 do TR (mapa de calor de relatos por município). Com 497 municípios, a leitura territorial das demandas é a informação de maior valor para a atuação parlamentar e para a gestão.
353	Exportação dos dados e relatórios do dashboard em PDF e CSV.	Item 11.7.1 e Anexo IV, IV.5 do TR. Garante o uso dos dados em documentos oficiais e por órgãos de controle e a portabilidade de dados de titularidade da ALRS (item 11.9.1 e item 14.10).
416	Paridade funcional do Portal com o aplicativo quanto ao chatbot, aos relatos geolocalizados e ao Canal de Propostas do Cidadão.	Anexo IV, IV.3 do TR. Atende o cidadão que não possui smartphone ou não deseja instalar o aplicativo, assegurando acesso igualitário aos serviços.
417	Incorporação do chatbot ao sítio institucional da ALRS por iFrame ou widget, sem redirecionamento.	Anexo IV, IV.3 do TR. A integração ao portal vigente, sem substituí-lo, é premissa da contratação; o sítio institucional é hoje o principal ponto de contato digital da Casa.
420	Busca contextual em linguagem natural, no Portal, sobre projetos de lei, atas e sessões plenárias, com indicação da fonte de cada resultado.	Anexo IV, IV.3 do TR (busca contextual legislativa com IA/PLN). É a funcionalidade que distingue o Portal de Serviços Legislativos de um portal convencional: permite ao cidadão localizar informação sobre projetos de lei, atas e sessões plenárias sem conhecer a estrutura técnica do processo legislativo. A indicação da fonte assegura a autenticidade da informação apresentada.
421	Notificação à prefeitura, por e-mail e WhatsApp, da movimentação de solicitação apresentada na Plataforma Municipalista.	Anexo IV, IV.6 do TR. O retorno tempestivo às prefeituras sobre suas solicitações formais é a finalidade do canal institucional com os 497 municípios.
422	Controle administrativo de habilitação dos municípios, identificando quais dos 497 estão habilitados.	Anexo IV, IV.6 do TR. Viabiliza a habilitação gradual dos municípios, coerente com a contratação modular por Sistema de Registro de Preços, e impede o acesso de entes não habilitados.

423	Acesso de prefeitura habilitada mediante CNPJ, envio de solicitação formal por formulário estruturado e acompanhamento do status.	Anexo IV, IV.6 do TR (autenticação por CNPJ da prefeitura e formulário estruturado para solicitações formais). É o fluxo principal do Módulo 6, sem o qual o canal institucional com os 497 municípios não se realiza; os itens 421 e 422 verificam a notificação e a habilitação, que pressupõem esse fluxo.
425	Canal receptor segmentado por comissão, com roteamento automático a partir do chatbot.	Anexo IV, IV.7 do TR. Denúncias, como as de violência contra a mulher, devem chegar diretamente à comissão competente; o direcionamento incorreto ou tardio pode ter consequências graves para quem denuncia.
426	Painel de gestão individualizado por comissão, distinto do painel do parlamentar.	Anexo IV, IV.7 do TR. A comissão é órgão colegiado e não se confunde com o gabinete de seus membros; necessita de painel próprio para gerir as demandas a ela dirigidas.
429	Player de retransmissão ao vivo de sessão plenária integrado ao app e ao portal, sem conteúdo sob demanda (VOD).	Anexo IV, IV.8 do TR. É a funcionalidade que define o Módulo 8; a vedação ao VOD delimita o escopo do módulo e deve ser igualmente verificada.
430	Notificação push de início de sessão ou evento transmitido e indicador "Ao Vivo" com acesso direto.	Anexo IV, IV.8 do TR. É o meio pelo qual o cidadão toma conhecimento da transmissão em curso, condição para que o streaming amplie efetivamente o acompanhamento da atividade legislativa.

3.7. Acessibilidade e atendimento em LIBRAS

A acessibilidade é obrigação legal da Administração e não pode ser tratada como requisito desejável. A Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão) torna obrigatória a acessibilidade nos sítios mantidos por órgãos de governo (art. 63); a Lei nº 10.436/2002 reconhece a Língua Brasileira de Sinais como meio legal de comunicação; e o Decreto nº 5.626/2005 impõe ao poder público a garantia de atendimento às pessoas surdas em LIBRAS. O TR exige observância das diretrizes WCAG 2.1, nível AA (item 11.10.1), e suporte a LIBRAS nos atendimentos por videochamada (item 11.10.4). Por decisão da Administração, a integralidade do fluxo de atendimento acessível por vídeo, e não apenas o recurso de tradução, é tratada como mandatória.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
244	Agendamento de videochamada com parlamentar, confirmação do horário e transcrição simultânea em LIBRAS.	Anexo IV, IV.2 do TR (videochamada agendada com o parlamentar, com observância da LBI e do Decreto nº 5.626/2005). Garante à pessoa surda acesso direto ao seu representante em condições de igualdade.
263	Navegação completa por teclado, sem mouse, e leitura dos elementos por leitor de tela.	Item 11.10.2 do TR; WCAG 2.1, critérios 2.1.1 (Teclado) e 4.1.2 (Nome, Função, Valor); art. 63 da LBI. Condição de uso da plataforma por pessoas com deficiência visual ou motora.

264	Ampliação da fonte até o nível máximo, sem perda de legibilidade ou sobreposição de elementos.	Item 11.10.3 do TR; WCAG 2.1, critério 1.4.4 (Redimensionar texto, nível AA). Atende pessoas com baixa visão e a população idosa, parcela relevante dos usuários de serviços públicos.
383	Ambiente de atendimento em tempo real com áudio, vídeo e ferramentas de interação.	Anexo IV, IV.2 (teleatendimento por fila com LIBRAS). É a base técnica sobre a qual operam a tradução em LIBRAS e as legendas; sem ela não há atendimento acessível por vídeo.
386	Ativação manual do recurso de tradução em LIBRAS durante a chamada.	Item 11.10.4 e Anexo IV, IV.2 do TR; Lei nº 10.436/2002 e Decreto nº 5.626/2005. É o recurso que assegura à pessoa surda atendimento em sua língua.
388	Uso de legendas durante o atendimento, complementar à LIBRAS.	Item 11.10.1 do TR; WCAG 2.1, critério 1.2.4 (Legendas ao vivo, nível AA). Atende pessoas com deficiência auditiva que não utilizam LIBRAS, como pessoas oralizadas e com perda auditiva adquirida.
406	Ingresso do cidadão em fila de teleatendimento pelo portal web ou pelo aplicativo.	Anexo IV, IV.2. É a porta de entrada do atendimento acessível por vídeo; sem ela, os recursos de LIBRAS e legendas não são alcançáveis pelo cidadão.

3.8. Compatibilidade

O aplicativo nativo para iOS e Android é elemento expresso do objeto (item 10 do TR). Cada sistema operacional responde por parcela relevante dos dispositivos em uso no Estado; a solução que funcione em apenas um deles exclui parte significativa da população.

Item	Requisito (síntese)	Justificativa da criticidade alta
267	Funcionamento pleno do assistente, do registro de relato e do mapa em iOS e Android, nas versões especificadas no Edital ou, na ausência de especificação, em versões ainda suportadas pelos fabricantes.	Item 11.11.1 e Anexo IV, IV.9 do TR. Requisito objetivo de acesso universal ao aplicativo. Na ausência de especificação de versões no Edital, adota-se o critério objetivo das versões ainda suportadas pelos respectivos fabricantes na data da Prova de Conceito.

ANEXO IV — ESPECIFICAÇOES DETALHADAS POR MÓDULO, REQUISITOS FUNCIONAIS E TÉCNICOS E VOLUMETRIA ESTIMADA DA CONTRATAÇÃO

Parte A — Especificações Detalhadas dos Requisitos Funcionais e Técnicos por Módulo

IV.1 — Canal WhatsApp com IA Generativa

Canal oficial via WhatsApp Business API

A solução deverá operar canal oficial de atendimento por meio do WhatsApp Business API (Meta).

A solução deverá manter número de telefone oficialmente verificado e vinculado institucionalmente à ALRS.

A solução deverá exibir ao cidadão, no próprio WhatsApp, o selo de conta comercial verificada associado ao número institucional.

A solução deverá manter a disponibilidade do canal em conformidade com o SLA geral de disponibilidade da plataforma (mínimo 99,5% ao mês, conforme item 11.).

Chatbot de IA generativa com PLN

A solução deverá dispor de chatbot fundamentado em inteligência artificial de natureza generativa.

A solução deverá interpretar mensagens formuladas em linguagem natural e de texto livre, sem exigir comandos fixos ou menus fechados de opção.

A solução deverá reconhecer a intenção do cidadão mesmo diante de mensagens com erros de digitação, abreviações ou formulação incompleta.

A solução deverá observar a taxa mínima de acerto de classificação de 90% definida para a confiabilidade da IA no item 11. (Requisitos Transversais).

Mapeamento da conversa para o formulário de atendimento

A solução deverá mapear automaticamente os dados extraídos da conversa para os campos correspondentes do formulário de atendimento pertinente à demanda.

A solução deverá solicitar, de forma conversacional, o preenchimento dos campos obrigatórios não capturados automaticamente na interação.

A solução deverá validar a consistência dos dados informados antes de finalizar o registro da solicitação.

A solução deverá permitir ao cidadão corrigir informações já fornecidas antes da confirmação final do envio.

Encaminhamento automático segmentado

A solução deverá segmentar automaticamente as interações por eixo temático.

A solução deverá segmentar automaticamente as interações por comissão legislativa competente.

A solução deverá segmentar automaticamente as interações por tipo de atendimento pretendido.

A solução deverá permitir a reclassificação manual do encaminhamento pelo servidor responsável, em caso de direcionamento incorreto pela IA.

Histórico individualizado de atendimento

A solução deverá manter histórico de atendimento individualizado por usuário, identificado por CPF ou CNPJ, possibilitando a autenticação pelo sistema GOV.BR.

A solução deverá exibir ao cidadão, dentro da própria conversa do WhatsApp, o histórico de interações anteriores.

A solução deverá disponibilizar ao servidor responsável visão consolidada do histórico do cidadão no momento do atendimento de nova demanda.

Integração com outros módulos

A solução deverá integrar-se efetivamente com o Módulo 2 (Painel do Parlamentar).

A solução deverá integrar-se efetivamente com o Módulo 7 (Área das Comissões Parlamentares).

A solução deverá compartilhar o mesmo número institucional de WhatsApp com o Módulo 4 (Comunicação Ativa e Disparos), sem conflito entre atendimento reativo e disparo ativo.

A solução deverá manter consistência de dados entre os módulos integrados, sem duplicidade de registro de uma mesma solicitação.

Respostas predefinidas

A solução deverá permitir a configuração de respostas predefinidas destinadas a agilizar o atendimento inicial.

A solução deverá permitir que o administrador edite essas respostas sem necessidade de suporte técnico do fornecedor.

A solução deverá acionar automaticamente resposta predefinida fora do horário de expediente, informando prazo estimado de retorno.

Abertura de solicitação via WhatsApp

A solução deverá facultar ao cidadão a abertura de solicitação de serviço diretamente no fluxo conversacional do WhatsApp.

A solução deverá realizar a captura guiada, passo a passo, dos dados obrigatórios pertinentes à solicitação.

A solução deverá validar os dados obrigatórios antes do envio definitivo da solicitação.

A solução deverá exibir confirmação explícita ao cidadão antes do registro definitivo da solicitação.

Protocolo e roteamento

A solução deverá gerar automaticamente número de protocolo único para cada solicitação aberta via WhatsApp.

A solução deverá informar o número de protocolo ao cidadão diretamente na conversa do WhatsApp.

A solução deverá rotear automaticamente a solicitação ao setor administrativo responsável, com base na classificação realizada pela IA.

A solução deverá permitir a consulta do status da solicitação a partir do número de protocolo

gerado.

A solução deverá permitir a integração do WhatsApp com os demais portais da Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul.

Linha do tempo unificada

A solução deverá registrar a solicitação aberta via WhatsApp na linha do tempo do cidadão.

A solução deverá exibir essa linha do tempo de forma unificada, tanto no aplicativo quanto no portal web.

A solução deverá atualizar o status exibido na linha do tempo em tempo real, conforme a movimentação da demanda.

Deep link de acompanhamento

A solução deverá disponibilizar deep link enviado pelo próprio WhatsApp, apto a redirecionar o cidadão ao acompanhamento da solicitação formulada.

A solução deverá direcionar o deep link à tela de acompanhamento específica daquela solicitação, e não a uma tela genérica.

A solução deverá funcionar mesmo quando o cidadão não tiver o aplicativo instalado, redirecionando nesse caso à versão web da mesma tela.

IV.2 — Painel do Parlamentar

Interface individualizada por parlamentar

A solução deverá disponibilizar interface individualizada destinada a cada um dos 55 (cinquenta e cinco) Deputados Estaduais.

A solução deverá viabilizar o acesso a essa interface tanto por ambiente web quanto por aplicativo móvel.

A solução deverá carregar automaticamente, na home do parlamentar autenticado, os dados de seu perfil (foto, nome, partido, cargo, e-mail, situação, período do mandato e biografia).

A solução deverá permitir que o parlamentar edite os campos de biografia e redes sociais, mantendo bloqueados para edição os campos institucionais (nome, e-mail, partido, cargo, situação).

A solução deverá permitir a atualização da foto de perfil do parlamentar, mediante captura direta ou upload de imagem, com possibilidade de ajuste antes da confirmação.

A solução deverá exibir indicadores de mandato do parlamentar autenticado, atualizados com base nos dados legislativos mais recentes disponíveis.

A solução deverá exibir a listagem de projetos de lei e de votações do parlamentar autenticado, com filtros e navegação para o detalhamento de cada registro.

Recebimento de demandas gerais e roteamento por eixo de atuação

A solução deverá receber as demandas de caráter geral encaminhadas por meio dos canais

digitais integrantes da plataforma (aplicativo, WhatsApp e portal).

A solução deverá redirecionar automaticamente essas demandas, organizadas por eixo de atuação parlamentar.

A solução deverá manter histórico e rastreabilidade completos de cada demanda recebida.

A solução deverá exibir, no painel do parlamentar, prévia de mensagens recentes do cidadão, com navegação para o histórico completo.

Configuração de eixos temáticos por parlamentar

A solução deverá permitir que seja configurado, no cadastro de cada Deputado, quais eixos temáticos a ele serão vinculados.

A solução deverá permitir a configuração de quais áreas de atuação parlamentar serão vinculadas a cada Deputado.

A solução deverá aplicar automaticamente o roteamento de demandas recebidas com base na configuração de eixos/áreas de cada parlamentar.

Canal de emendas parlamentares

A solução deverá disponibilizar canal estruturado para recebimento de solicitações de indicação de emendas parlamentares estaduais.

A solução deverá admitir solicitações formuladas por municípios, hospitais, entidades públicas e organizações da sociedade civil.

A solução deverá registrar e categorizar cada solicitação de emenda por tipo.

A solução deverá tratar essa funcionalidade como complementar ao recebimento de demandas gerais, sem constituir motor de workflow documental de natureza genérica.

A solução deverá rotear automaticamente a solicitação de emenda por eixo temático/comissão competente.

A solução deverá exibir a solicitação, com status e histórico, no painel do parlamentar correspondente.

Endereçamento simultâneo a múltiplos setores/gabinetes

A solução deverá permitir que a solicitação de emenda seja endereçada a mais de um setor administrativo ou gabinete parlamentar simultaneamente.

A solução deverá admitir essa atuação conjunta nas hipóteses em que a natureza do pedido exija envolvimento técnico ou orçamentário além do gabinete competente.

Prazo e histórico da solicitação de emenda

A solução deverá permitir a definição de prazo aplicável a cada solicitação de emenda apresentada.

A solução deverá admitir a existência de um único prazo vigente por solicitação individualmente considerada.

A solução deverá manter histórico completo de criação, alteração e exclusão da solicitação, com identificação do usuário responsável e da respectiva data/horário.

Tramitação por etapas configuráveis

A solução deverá organizar a tramitação da solicitação de emenda em etapas devidamente configuráveis, cada qual associada a um ou mais setores responsáveis.

A solução deverá permitir que apenas o setor responsável pela etapa em curso promova o avanço da solicitação para a etapa subsequente.

A solução deverá assegurar a rastreabilidade da movimentação entre os diferentes setores e gabinetes envolvidos na tramitação.

Caixa de entrada individualizada por gabinete/setor

A solução deverá disponibilizar caixa de entrada própria e individualizada para cada gabinete ou setor administrativo.

A solução deverá exibir nessa caixa de entrada exclusivamente as solicitações de emenda especificamente destinadas àquele gabinete/setor.

Enquetes do parlamentar

A solução deverá permitir que o Deputado Estadual crie enquetes de sua própria iniciativa, com título, descrição e categoria.

A solução deverá permitir vincular a enquete a um projeto de lei relacionado e anexar documentos de apoio, quando for o caso.

A solução deverá permitir a definição de prazo de participação da enquete.

A solução deverá permitir a publicação imediata da enquete ou seu salvamento como rascunho para edição posterior.

A solução deverá exibir ao parlamentar o percentual de participação verificado em cada enquete publicada.

A solução deverá disponibilizar dados detalhados de participação (distribuição por tema, região e horários de maior engajamento).

Métricas de audiências públicas

A solução deverá permitir ao parlamentar acompanhar métricas pertinentes às audiências públicas por ele realizadas.

A solução deverá exibir o número de inscritos e o percentual de participação nas consultas populares associadas a cada audiência.

IA para priorização de demandas

A solução deverá sinalizar automaticamente, com apoio de inteligência artificial, as demandas classificadas como de alta prioridade.

A solução deverá indicar os critérios de classificação efetivamente utilizados para a sinalização de prioridade.

A solução deverá manter histórico de atendimento organizado por etapas até a efetiva resolução da demanda.

Painel analítico multidimensional

A solução deverá disponibilizar painel analítico multidimensional, com filtros combinados por região, tema e período.

A solução deverá exibir gráficos de tendência elaborados a partir de análise de série temporal.

A solução deverá realizar classificação semântica de demandas similares entre si.

A solução deverá permitir exportação do painel analítico nos formatos CSV e PDF.

A solução deverá exibir visualização geográfica dos relatos associados à respectiva área de atuação parlamentar.

Teleatendimento por fila com LIBRAS

A solução deverá permitir o cadastro e a configuração de serviços de teleatendimento pelo servidor ou gabinete parlamentar (título, descrição, categoria, setor responsável, banner).

A solução deverá gerenciar o andamento do atendimento por videochamada organizado em filas de espera, controlando o início, a interrupção temporária, o encerramento e a chamada sequencial dos cidadãos.

A solução deverá exibir ao cidadão a posição na fila e o tempo estimado de espera, com atualização automática e notificação de proximidade do atendimento.

A solução deverá assegurar a verificação prévia do funcionamento de câmera e microfone do atendente antes do início da videochamada.

A solução deverá permitir compartilhamento de documentos e troca de mensagens por chat durante a chamada.

A solução deverá permitir a ativação manual, pelo atendente, de recurso de tradução em LIBRAS durante a chamada.

A solução deverá registrar metadados pós-atendimento (duração, documentos, mensagens, observações, atendente responsável) e avaliação do cidadão.

Videochamada agendada com o parlamentar (alternativa à fila)

A solução deverá facultar ao cidadão agendar diretamente chamada de vídeo com o Deputado Estadual de sua livre escolha.

A solução deverá prover transcrição simultânea em LIBRAS durante essa videochamada agendada.

A solução deverá observar a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e o Decreto nº 5.626/2005 na prestação desse atendimento acessível.

Registro de demanda em nome do cidadão pelo assessor

A solução deverá permitir que o assessor ou servidor do gabinete registre demanda em nome do cidadão, para atendimentos presenciais, telefônicos ou por outro canal interno.

A solução deverá identificar o cidadão mediante CPF, vinculando a demanda ao cadastro existente ou criando novo cadastro quando necessário.

A solução deverá registrar a origem/canal da demanda (presencial, telefônico, interno), distinguindo-a das demandas abertas diretamente pelo cidadão.

A solução deverá permitir que o cidadão acompanhe, pelos canais digitais da plataforma, a evolução da demanda registrada pelo assessor, com histórico e status unificados.

IV.3 — Portal de Serviços Legislativos

Portal web responsivo espelhando o aplicativo

A solução deverá disponibilizar portal web de natureza responsiva, adaptado a diferentes dispositivos de acesso.

A solução deverá replicar, no que couber, os serviços já disponibilizados pelo aplicativo móvel destinado ao cidadão.

A solução deverá adaptar a apresentação desses serviços às particularidades do ambiente web, sem prejuízo da paridade funcional com o aplicativo.

Busca contextual legislativa com IA/PLN

A solução deverá disponibilizar busca contextual de natureza legislativa, dotada de recursos de IA/PLN.

A solução deverá abranger, nessa busca, projetos de lei, atas de sessões e sessões plenárias em geral.

A solução deverá indexar o conteúdo por palavras-chave e tema, facilitando a localização pelo cidadão.

Relatos urbanos e Canal de Propostas via portal

A solução deverá permitir o registro de relatos geolocalizados também pelo portal web, com paridade funcional ao aplicativo.

A solução deverá disponibilizar o Canal de Propostas do Cidadão também na versão web.

Autenticação CPF/CNPJ

A solução deverá autenticar pessoa física mediante CPF, nos mesmos moldes especificados para o aplicativo móvel.

A solução deverá autenticar pessoa jurídica mediante CNPJ, incluindo prefeituras, entidades públicas e organizações da sociedade civil.

A validação será efetivada por autenticadores amplamente utilizados (GovBr, Autenticator, Google Autenticator...)

Chatbot incorporado ao site institucional (iframe/widget)

A solução deverá incorporar (embedded) o chatbot de IA ao sítio institucional atualmente mantido pela ALRS, por meio de iFrame ou widget.

A solução deverá garantir que essa incorporação não ocasione redirecionamento do usuário a endereço eletrônico distinto.

Widget de acessos rápidos

A solução deverá disponibilizar widget de acessos rápidos, embeddável no site atual da ALRS via

iFrame/JSON.

A solução deverá permitir, por meio desse widget, o acesso a funcionalidades da plataforma sem necessidade de navegação para outro endereço.

Integração com o portal institucional vigente

A solução deverá integrar-se ao sítio institucional já vigente da ALRS, sem substituí-lo.

A solução deverá exibir, no painel administrativo, o status de conectividade com o Portal institucional, com alerta em caso de falha.

API de integração para dados legislativos

A solução deverá disponibilizar API de integração destinada ao consumo de dados de natureza legislativa por terceiros devidamente autorizados.

A solução deverá exibir documentação da API acessível publicamente, com ao menos os principais endpoints documentados.

A solução deverá aplicar limitação de requisições (throttling), retornando resposta apropriada quando o limite for excedido.

A solução deverá observar, na disponibilização da API de integração, os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePING).

Cadastramento em audiências públicas e eventos

A solução deverá disponibilizar módulo de cadastramentos destinado à inscrição em audiências públicas e eventos de natureza legislativa.

A solução deverá validar os campos obrigatórios do formulário de inscrição antes da confirmação.

A solução deverá permitir a anexação de documentos no ato da inscrição.

A solução deverá confirmar a inscrição realizada e permitir o acompanhamento do respectivo status em tempo real.

A solução deverá permitir o cancelamento e a posterior reinscrição, conforme a conveniência do cidadão.

Gestão de arquivos e documentos institucionais

A solução deverá disponibilizar módulo de gestão de arquivos e documentos de natureza institucional, com upload em múltiplos formatos.

A solução deverá permitir a categorização adequada dos documentos cadastrados.

A solução deverá segmentar o controle de acesso por perfil de usuário, restringindo documentos de caráter interno a usuários com perfil de servidor.

A solução deverá disponibilizar busca de documentos por título.

Central de preferências de notificação

A solução deverá disponibilizar central de preferências de notificação no portal web.

A solução deverá manter essa central sincronizada automaticamente com o aplicativo móvel do

mesmo usuário.

A solução deverá exibir a central de preferências de forma responsiva, adaptada ao dispositivo de acesso utilizado.

IV.4 — Comunicação Ativa e Disparos

Envio de mensagens institucionais com templates aprovados

A solução deverá permitir o envio de mensagens de natureza institucional por WhatsApp e por notificação push.

A solução deverá restringir o envio à utilização exclusiva de templates previamente aprovados.

solução deverá permitir o preenchimento de parâmetros dinâmicos no template (ex.: nome, protocolo, data, horário).

A solução deverá permitir definir título e descrição da notificação, com suporte a formatação de texto e emojis.

A solução deverá exibir prévia do conteúdo com as variáveis já substituídas, antes do envio efetivo.

A solução deverá admitir o disparo de mensagem de teste para fins de validação.

A solução deverá exibir validação visual do conteúdo da notificação antes da confirmação do envio.

A solução deverá apresentar ao usuário, antes do envio definitivo, resumo das informações configuradas (título, mensagem, público-alvo, segmentação, redirecionamento, agendamento) para conferência e confirmação.

A solução deverá permitir configurar redirecionamento para funcionalidades internas da plataforma (serviços, agendamentos, cadastramentos e demais módulos).

A solução deverá permitir configurar redirecionamento para endereços externos, mediante URL informada por usuário autorizado.

A solução deverá aplicar controle de acesso a essa funcionalidade com base em permissões e perfis de usuário.

Pesquisas de satisfação automatizadas

A solução deverá permitir a criação de pesquisas de satisfação de caráter automatizado.

A solução deverá disparar essas pesquisas pelos mesmos canais de comunicação ativa (WhatsApp e push).

Segmentação dos disparos

A solução deverá segmentar os disparos por perfil de usuário.

A solução deverá segmentar os disparos por região geográfica.

A solução deverá segmentar os disparos por módulo efetivamente utilizado pelo cidadão.

A solução deverá segmentar os disparos por faixa demográfica pertinente.

A solução deverá permitir o envio a listas específicas de destinatários por meio de importação de arquivos (CPF, CEP, telefone, e-mail).

Capacidade de cobertura estadual

A solução deverá possuir capacidade de disparo compatível com a abrangência estadual das comunicações institucionais da ALRS.

A franquia mensal de mensagens via WhatsApp será distribuída em 5 (cinco) faixas quantitativas sucessivas, em intervalos de 1.000 (mil) mensagens, iniciando-se na Faixa 1, de 1 a 1.000 mensagens, e encerrando-se na Faixa 5, de 249.001 a 250.000 mensagens.

A solução deverá permitir o acompanhamento do consumo mensal e emitir alertas aos usuários autorizados quando o volume se aproximar do limite da faixa contratada.

Atingido o limite mensal de 250.000 mensagens, a solução deverá informar o usuário autorizado e possibilitar o direcionamento das comunicações para notificação push ou outro canal institucional disponível, vedada a realização de disparos adicionais via WhatsApp sem prévia autorização da ALRS e correspondente cobertura contratual.

Agendamento de disparos futuros

A solução deverá permitir o agendamento de disparos para data e horário futuros.

A solução deverá aplicar a configuração de fuso horário correspondente ao agendamento definido.

A solução deverá exibir listagem das notificações enviadas e agendadas, com título, conteúdo resumido, status e data/horário.

Consentimento do cidadão (opt-in/opt-out)

A solução deverá registrar de forma inequívoca o consentimento do cidadão (opt-in) para recebimento de comunicações institucionais.

A solução deverá permitir a revogação desse consentimento (opt-out) a qualquer tempo.

A solução deverá sincronizar as preferências de notificação do cidadão entre o aplicativo e o portal web.

A solução deverá oferecer interface acessível e responsiva para configuração das preferências de notificação.

A solução deverá disponibilizar central de notificações consolidada para o cidadão.

Trilha de auditoria e status de entrega

A solução deverá manter trilha de auditoria por mensagem individualmente considerada.

A solução deverá registrar o status de entrega de cada mensagem (enfileirada, enviada, entregue, lida ou com falha de entrega).

Relatórios de entrega e leitura

A solução deverá disponibilizar relatórios de entrega e de leitura das mensagens enviadas.

A solução deverá permitir a filtragem desses relatórios por período e por status.

Contabilização para faturamento (Item 02 — Franquia WhatsApp)

A solução deverá contabilizar o volume mensal de disparos via WhatsApp efetivamente enviados, para fins de faturamento do Item 02.

O consumo será apurado mensalmente, durante os 24 (vinte e quatro) meses de vigência contratual, sem acumulação de saldo entre os períodos mensais.

O volume apurado deverá ser automaticamente enquadrado na respectiva faixa de consumo, observado o limite mensal de 250.000 mensagens.

A Contratada deverá apresentar relatório mensal contendo o quantitativo de mensagens enviadas, a faixa de consumo alcançada e os respectivos registros de auditoria.

5.9.5. O faturamento deverá corresponder exclusivamente à faixa efetivamente alcançada no respectivo mês, vedada a cobrança de faixa superior ou de mensagens enviadas por notificação push ou por outros canais.

IV.5 — Dashboard Analítico em Tempo Real

Índice de satisfação do cidadão em tempo real

A solução deverá exibir índice de satisfação do cidadão atualizado em tempo real.

A solução deverá exibir a nota média geral e a quantidade de avaliações associadas, para aferir a confiabilidade do indicador.

Mapa de calor de relatos por município e tema

A solução deverá exibir mapa de calor demonstrativo dos relatos registrados por município.

A solução deverá permitir a segmentação desse mapa de calor por tema.

A solução deverá disponibilizar modos alternativos de visualização geográfica (por cidade e por mapa de calor).

Navegação analítica com Drill Down/Up/Across/Through

A solução deverá disponibilizar navegação analítica dotada de recursos de Drill Down, Drill Up, Drill Across e Drill Through.

Atualização automática e exportação

A solução deverá atualizar automaticamente os indicadores apresentados em intervalo máximo de 5 minutos.

A solução deverá permitir a exportação dos dados e relatórios do dashboard nos formatos PDF e CSV.

Navegação e configuração da interface do dashboard

A solução deverá permitir a navegação entre diferentes visões analíticas do dashboard, preservando os filtros e o contexto de análise em uso.

A solução deverá disponibilizar filtros globais de período, aplicados automaticamente a todos os indicadores, gráficos e painéis.

A solução deverá preservar o período selecionado ao navegar entre as diferentes visões do dashboard, mantendo visível o intervalo de datas em análise.

A solução deverá permitir a expansão do dashboard para visualização ampliada, sem interrupção da sessão em uso.

A solução deverá disponibilizar conteúdo de ajuda contextual associado a cada indicador do dashboard, explicando seu significado ao usuário.

A solução deverá permitir ativar/desativar individualmente cada comportamento do dashboard por menu de configurações.

Indicadores consolidados de volume e status das solicitações

A solução deverá exibir o volume total de solicitações registradas no período selecionado.

A solução deverá apresentar indicadores consolidados por status de atendimento.

A solução deverá exibir ranking de serviços ordenado por tempo médio de resposta.

A solução deverá calcular o tempo de atendimento separadamente para cada setor envolvido em uma mesma solicitação.

Mapa de demandas e ranking territorial

A solução deverá exibir mapa interativo com marcadores de demandas, diferenciados por status e agrupados automaticamente por proximidade.

A solução deverá permitir filtrar as demandas exibidas no mapa por status, serviço e setor.

A solução deverá apresentar ranking das cidades com maior volume de solicitações no período selecionado, com participação percentual de cada uma.

A solução deverá apresentar, para cada cidade, a distribuição das solicitações por status (novas, em andamento, concluídas).

Painel consolidado de avaliações de serviços

A solução deverá apresentar nota média por serviço e por setor administrativo responsável.

A solução deverá exibir gráfico demonstrativo da distribuição de notas atribuídas.

2.5.8.3 A solução deverá permitir filtros combináveis por nota, por serviço e por período.

A solução deverá permitir acesso, a partir de uma avaliação, ao histórico completo da solicitação associada.

A solução deverá exibir listagem de feedbacks recentes, com avaliação, comentário e tempo decorrido.

A solução deverá exibir a variação dos indicadores de avaliação em relação ao período anterior.

Painel de monitoramento de desempenho com IA (criticidade)

A solução deverá identificar automaticamente, por meio de IA, os serviços e setores com maior grau de criticidade no período.

A solução deverá considerar, para essa classificação, o percentual de atraso e o volume de demandas pendentes.

A solução deverá exibir cards de métricas evidenciando o problema mais crítico do período e o percentual de queda de eficiência em relação ao período anterior.

A solução deverá exibir tabela de criticidade com serviço, setor responsável, percentual de atraso e motivo do problema, quando disponível.

A solução deverá permitir visualizar o detalhamento de um serviço crítico, incluindo fontes de informação e ações de comunicação relacionadas.

A solução deverá permitir filtrar os serviços críticos por bairro e por serviço.

Notificação automática ao setor responsável

A solução deverá notificar automaticamente o setor administrativo responsável quando identificado serviço em nível crítico, solicitando justificativa.

A solução deverá permitir que o gestor complemente essa notificação com texto sugerido por IA, mantendo-o editável antes do disparo.

A solução deverá exibir banner fixo e global no painel administrativo enquanto o atendimento permanecer em nível crítico, removível apenas após o registro da justificativa.

IV.6 — Plataforma Web Municipalista

Portal dedicado aos 497 municípios

A solução deverá disponibilizar portal especificamente dedicado aos 497 municípios que compõem o Estado do Rio Grande do Sul.

Autenticação por CNPJ da prefeitura

A solução deverá autenticar o acesso mediante CNPJ da respectiva prefeitura municipal.

A solução deverá permitir o cadastro completo do endereço da prefeitura, incluindo município e UF.

A solução deverá permitir vincular um ou mais representantes legais à prefeitura por meio do CPF.

A solução deverá permitir o cadastro da prefeitura mesmo sem representante vinculado no momento inicial, indicando visualmente essa ausência.

Formulário estruturado para solicitações formais

A solução deverá disponibilizar formulário estruturado destinado ao envio de solicitações formais dirigidas à ALRS.

A solução deverá permitir que a prefeitura acompanhe o status da solicitação apresentada.

Notificações sobre movimentação da solicitação

A solução deverá enviar notificações por e-mail acerca da movimentação verificada em cada solicitação apresentada.

A solução deverá enviar notificações por WhatsApp acerca dessa mesma movimentação.

Painel de gestão da ALRS (visão consolidada)

A solução deverá disponibilizar, para uso exclusivo da ALRS, painel de gestão com visão consolidada das solicitações recebidas da totalidade dos municípios.

A solução deverá disponibilizar listagem completa das prefeituras cadastradas, exibindo razão social, CNPJ, responsável principal e status.

A solução deverá permitir pesquisa e filtragem das prefeituras cadastradas por razão social.

Cadastro, ativação e inativação de municípios habilitados

A solução deverá disponibilizar funcionalidade administrativa de cadastro e edição dos municípios habilitados a interagir com a plataforma.

A solução deverá permitir a ativação e a inativação de cada município habilitado.

A solução deverá disponibilizar listagem, busca e filtro por status dos municípios habilitados.

A solução deverá permitir à Administração controlar, a cada etapa do processo de implantação, quais dentre os 497 municípios já se encontram habilitados.

IV.7 — Área das Comissões Parlamentares

Canal receptor segmentado por comissão

A solução deverá disponibilizar canal receptor segmentado por comissão legislativa.

A solução deverá realizar roteamento automático das interações a partir do chatbot, conforme a natureza da interação (ex.: denúncias → Comissão da Mulher; reclamações → Comissão do Consumidor).

Painel de gestão por comissão

A solução deverá disponibilizar painel de gestão individualizado por comissão legislativa.

Integração com outros módulos

A solução deverá integrar-se efetivamente com o Módulo 1 (Canal WhatsApp).

A solução deverá integrar-se efetivamente com o Módulo 4 (Comunicação Ativa e Disparos).

Cadastro de agendamentos vinculados à comissão

A solução deverá permitir ao servidor competente cadastrar agendamentos vinculados a determinada comissão legislativa (audiências públicas e reuniões abertas à participação popular).

A solução deverá indicar nome, categoria, descrição, comissão responsável e banner correspondente ao agendamento.

A solução deverá admitir mais de um local de realização por agendamento, com ativação/inativação individualizada de cada um.

A solução deverá indicar data, horário de início e término, quantidade de vagas disponibilizadas e status vigente do agendamento.

Gerenciamento de vagas e inscritos

A solução deverá disponibilizar gerenciamento de vagas do agendamento.

A solução deverá exibir listagem dos cidadãos inscritos com o respectivo status.

A solução deverá permitir confirmação manual de presença pelo responsável do agendamento.

A solução deverá permitir a inclusão manual de cidadão por meio de seu CPF.

A solução deverá permitir a exportação da listagem de inscritos.

Notificações automáticas do agendamento

A solução deverá notificar automaticamente o cidadão em caso de confirmação, alteração ou cancelamento do agendamento.

Agendamento, cancelamento e remarcação pelo cidadão

A solução deverá facultar ao cidadão agendar sua participação, tanto pelo aplicativo móvel quanto pelo portal web.

A solução deverá facultar ao cidadão cancelar sua participação já confirmada.

A solução deverá facultar ao cidadão remarcar sua participação.

IV.8 — Streaming Legislativo

Player de retransmissão integrado

A solução deverá disponibilizar player de retransmissão (embed) da transmissão ao vivo produzida por serviço de streaming externo já mantido pela ALRS.

A solução deverá integrar esse player tanto ao aplicativo quanto ao portal já especificados.

A solução deverá não realizar armazenamento de conteúdo sob demanda (vedada funcionalidade de VOD).

A solução deverá assegurar compatibilidade com os principais formatos de vídeo utilizados pelo serviço externo.

Notificação de início de sessões e eventos

A solução deverá disparar notificação push para informar o início de sessões plenárias e demais eventos legislativos transmitidos.

Indicador "Ao Vivo" e acesso direto

A solução deverá exibir indicador de audiência identificado como "Ao Vivo", atualizado automaticamente conforme status configurado no painel administrativo.

A solução deverá permitir acesso direto à transmissão em curso a partir da respectiva listagem.

Sugestão personalizada de audiências e sessões

A solução deverá sugerir ao cidadão audiências e sessões, com base em interesses previamente cadastrados.

IV.9 — App Cidadão com Inteligência Artificial

Aplicativo nativo iOS e Android

A solução deverá disponibilizar aplicativo nativo desenvolvido especificamente para as arquiteturas iOS e Android.

Chatbot de IA com PLN (texto e voz)

A solução deverá dispor de assistente virtual baseado em PLN, capaz de compreender e responder a mensagens de texto formuladas pelo cidadão.

A solução deverá compreender e responder também a comandos de voz, em texto e em áudio.

A solução deverá indicar, quando pertinente, o setor administrativo ou o Deputado Estadual sugerido para o atendimento da demanda.

A solução deverá exibir, na abertura do aplicativo, atividades legislativas relevantes aos interesses do cidadão.

A solução deverá permitir que o cidadão solicite ao assistente um resumo simples de projeto de lei e oriente sobre como participar de iniciativa popular.

Fonte oficial e sincronização da informação

A solução deverá indicar, em cada resposta do assistente, a fonte oficial consultada para sua elaboração.

A solução deverá manter essa fonte permanentemente sincronizada com a informação legislativa original, com defasagem máxima de 15 minutos.

Registro de relatos geolocalizados

A solução deverá permitir o registro de relatos geolocalizados diretamente pelo chatbot.

A solução deverá capturar automaticamente a localização do usuário.

A solução deverá permitir a anexação de fotografia ao relato.

A solução deverá categorizar adequadamente o relato e atribuir o correspondente grau de urgência antes do envio.

A solução deverá exibir, após a conclusão do registro, o órgão de destino e o número de protocolo gerado.

A solução deverá manter o status atualizado do relato e notificar o usuário sobre alterações relevantes.

Canal de Propostas do Cidadão

A solução deverá disponibilizar Canal de Propostas do Cidadão destinado ao envio de sugestões e iniciativas legislativas.

Notificações push segmentadas

A solução deverá disponibilizar sistema de notificações push segmentadas por perfil de usuário.

A solução deverá segmentar também por região geográfica.

A solução deverá segmentar por tema de interesse previamente cadastrado.

A solução deverá segmentar por módulo especificamente utilizado.

A solução deverá notificar o cidadão sempre que houver atualização em tema de interesse já cadastrado.

Operação offline (zonas rurais)

A solução deverá permitir a operação em modo offline, para consulta de conteúdos previamente sincronizados no dispositivo.

A solução deverá atender, dessa forma, usuários em zonas rurais com conectividade limitada ou intermitente.

Autenticação CPF/CNPJ

A solução deverá autenticar pessoa física mediante CPF.

A solução deverá autenticar pessoa jurídica mediante CNPJ, incluindo prefeituras, entidades públicas e organizações da sociedade civil.

A solução deverá vocacionar essa modalidade de autenticação por CNPJ à formulação de emendas parlamentares e demandas institucionais.

Catálogo de serviços públicos com sugestão automatizada

A solução deverá disponibilizar catálogo de serviços públicos com possibilidade de solicitação estruturada pelo cidadão.

A solução deverá sugerir automaticamente serviços/equipamentos públicos nas proximidades do usuário, com base em proximidade geográfica e histórico de demanda.

A solução deverá indicar, quando aplicável, horário de menor movimento junto ao respectivo serviço.

A solução deverá permitir que o administrador ajuste os parâmetros do modelo preditivo usado nessa sugestão.

Avaliação de serviços públicos com geolocalização

A solução deverá permitir a avaliação de serviços públicos mediante uso de geolocalização, inclusive pelo chatbot.

A solução deverá encaminhar automaticamente ao Deputado Estadual competente as avaliações de natureza negativa.

A solução deverá exibir, no histórico pessoal do cidadão avaliador, o status de recebimento da

avaliação encaminhada.

Relatos de problemas em serviços públicos estaduais (fiscalização do Executivo)

A solução deverá contemplar registro de relatos de problemas na prestação de serviços públicos estaduais, no âmbito da atribuição constitucional de fiscalização da ALRS sobre o Executivo estadual.

A solução deverá gerar protocolo para cada relato registrado.

A solução deverá elaborar mapa de calor demonstrativo da concentração de ocorrências registradas.

Mapeamento interativo de equipamentos públicos

A solução deverá disponibilizar mapeamento interativo de equipamentos públicos, com histórico de avaliações e busca por tipo/distância.

A solução deverá permitir que o cidadão sugira correção de dados eventualmente desatualizados.

Base de Perguntas Frequentes (FAQ)

A solução deverá disponibilizar base de Perguntas Frequentes (FAQ) devidamente estruturada.

Banners de destaque institucional

A solução deverá disponibilizar banners de destaque institucional, configuráveis pela ALRS conforme sua conveniência.

Trilhas educativas (Escola do Legislativo — consumo pelo cidadão)

A solução deverá disponibilizar trilhas educativas vinculadas à Escola do Legislativo, em formato de vídeo, PDF e quiz interativo.

A solução deverá organizar essas trilhas em etapas sequenciais, com indicador de progresso do usuário.

A solução deverá permitir que o cidadão se inscreva em curso disponível e receba confirmação da inscrição.

2.9.15.4 A solução deverá permitir o acompanhamento centralizado dos cursos em que o cidadão está inscrito.

Splash screen e onboarding

A solução deverá exibir tela de apresentação institucional no momento da inicialização do aplicativo.

A solução deverá disponibilizar fluxo inicial de apresentação e configuração, com seleção de temas de interesse pelo usuário.

A solução deverá personalizar o painel inicial exibido ao usuário a partir das escolhas feitas no onboarding.

Monitor de Leis

A solução deverá permitir que o cidadão visualize a lista de leis e projetos legislativos, buscando

pelo nome.

A solução deverá identificar o status de cada projeto (em votação, em breve ou encerrado), categoria, autor e resultado parcial quando disponível.

A solução deverá indexar os projetos por palavras-chave e tema, facilitando a busca.

Notícias institucionais

A solução deverá exibir listagem de notícias publicadas, com imagem de destaque, título, categoria e data.

A solução deverá permitir busca de notícias por palavra-chave e filtro por categoria.

A solução deverá exibir a página completa da publicação, com texto integral e documentos anexos em PDF disponíveis para download.

Navegação institucional (Agenda e Parlamentares)

A solução deverá permitir a navegação até as seções de Agenda, Parlamentares e Escola do Legislativo a partir do menu principal.

A solução deverá exibir a agenda institucional, com filtro por data e tipo de evento.

A solução deverá permitir o acesso ao perfil de um parlamentar, com comissão, projetos de lei e histórico de votações.

Parte B — Requisitos Funcionais e Técnicos por Módulo e Volumetria Estimada da Contratação

O presente Anexo consolida, por módulo, os requisitos funcionais e técnicos que fundamentam o dimensionamento da contratação, em complemento às especificações técnicas detalhadas nos itens 2 a 11 deste Termo de Referência. Os requisitos ora consolidados fundamentam, ainda, os critérios de aprovação da Prova de Conceito de que trata o Anexo I, a classificação de criticidade de que trata o Anexo III e os quantitativos do Modelo de Proposta de Preços de que trata o Anexo II. Os requisitos e quantitativos ora apresentados representam o limite máximo estimado para a contratação, realizada mediante Sistema de Registro de Preços, não gerando obrigação de contratação integral pela Administração, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

A implantação da plataforma ocorrerá de forma gradual, sendo que a definição dos módulos a serem efetivamente contratados observará a priorização estabelecida pela Administração, os resultados obtidos nas etapas anteriores de implantação, a evolução das necessidades institucionais e a disponibilidade orçamentária, nos termos do item 1.1 deste Termo de Referência.

Nº	Módulo	Requisitos Funcionais e Técnicos
1	Canal WhatsApp com IA Generativa	WhatsApp Business API (Meta) com número oficial verificado; chatbot de IA generativa com PLN; encaminhamento automático por eixo temático e comissão; histórico de atendimento por usuário; integração com os Módulos 2 e 7.

2	Painel do Parlamentar	Interface individual para os 55 Deputados Estaduais; recebimento de demandas gerais encaminhadas pelos canais digitais da plataforma (app, WhatsApp, portal); redirecionamento automático por eixo de atuação parlamentar; histórico e rastreabilidade; acesso web e mobile. Configuração individual por parlamentar: a equipe da ALRS poderá definir, no cadastro de cada deputado, quais eixos temáticos e áreas de atuação ele receberá, determinando o roteamento automático de demandas para o parlamentar correto. Canal estruturado para recebimento de solicitações de indicação de emendas parlamentares estaduais por municípios, hospitais, entidades públicas e organizações da sociedade civil, com registro, categorização e rastreabilidade de cada solicitação. Canal de agendamento de videochamadas com parlamentares, com transcrição simultânea em LIBRAS. Criação de enquetes de participação popular vinculadas a projetos de lei, com métricas de acompanhamento das audiências públicas; apoio de IA para sinalização automática de demandas de alta prioridade e painel analítico multidimensional; sistema de teleatendimento por videochamada organizado em fila de espera; registro de demanda em nome do cidadão por assessor ou servidor do gabinete, para atendimentos realizados por canais não digitais.
3	Portal de Serviços Legislativos	Portal web responsivo com os mesmos serviços disponíveis no App Cidadão, incluindo: busca contextual legislativa com IA/PLN (projetos de lei, atas, plenárias); chatbot de IA incorporado (embedded) ao site atual da ALRS via iFrame/widget, sem redirecionamento do usuário; relatos geolocalizados; Canal de Propostas do Cidadão; acesso web ao chatbot; integração com portal institucional vigente (sem substituição); widget de acessos rápidos (iFrame/JSON); API de integração para dados legislativos; autenticação por CPF e por CNPJ. Cadastramento e inscrição em audiências públicas e eventos legislativos; módulo de gestão de arquivos e documentos institucionais, com controle de acesso por perfil de usuário; central de preferências de notificação, sincronizada com o aplicativo móvel.
4	Comunicação Ativa — Disparos e Push	Envio de mensagens institucionais via WhatsApp e push; pesquisas de satisfação automatizadas; segmentação por perfil e região; capacidade de cobertura estadual (aproximadamente 11,4 milhões de habitantes); relatórios de entrega e leitura.
5	Dashboard Analítico em Tempo Real	Índice de satisfação do cidadão em tempo real; mapa de calor de relatos por município e tema; navegação analítica com Drill Down/Up/Across/Through; exportação em PDF e CSV; atualização automática a cada 5 minutos. Painel de monitoramento de desempenho operacional apoiado por inteligência artificial, apto a identificar automaticamente os serviços e setores administrativos com maior grau de criticidade e a notificar o setor responsável; painel consolidado de avaliações de serviços públicos, com indicadores por serviço e por setor administrativo.

6	Plataforma Web Municipalista	Portal dedicado aos 497 municípios gaúchos; autenticação por CNPJ de prefeitura; formulário estruturado para solicitações formais à ALRS; acompanhamento de status; notificações por e-mail e WhatsApp; painel de gestão para a ALRS. Funcionalidade administrativa de cadastro, ativação e inativação dos municípios habilitados a interagir com a plataforma, permitindo à Administração controlar, a cada etapa da implantação, quais dentre os 497 municípios já se encontram habilitados.
7	Área das Comissões Parlamentares	Canal receptor segmentado por comissão legislativa; roteamento automático a partir do chatbot (ex.: Comissão da Mulher para denúncias; Comissão do Consumidor para reclamações); painel de gestão por comissão; integração com Módulos 1 e 4. Cadastro de agendamentos vinculados à respectiva comissão legislativa — audiências públicas e reuniões abertas à participação popular —, com gerenciamento de vagas e de presença dos cidadãos inscritos.
8	Streaming Legislativo	Player de transmissão ao vivo integrado ao app e ao portal; notificação push para início de sessões e eventos legislativos; compatibilidade com os principais formatos de vídeo.
9	App Cidadão com IA	Aplicativo nativo iOS e Android; chatbot de IA com PLN; relatos geolocalizados com foto e categoria; Canal de Propostas do Cidadão; notificações push segmentadas; operação offline para zonas rurais do RS; autenticação por CPF e por CNPJ. Catálogo de serviços públicos com sugestão automatizada de serviços e equipamentos próximos ao cidadão; avaliação de serviços públicos mediante geolocalização, com encaminhamento automático ao Deputado Estadual competente das avaliações de natureza negativa; registro de relatos de problemas na prestação de serviços públicos estaduais, com mapa de calor das ocorrências; mapeamento interativo de equipamentos públicos, com sugestão de correção de dados desatualizados; base de Perguntas Frequentes (FAQ) e banners institucionais; trilhas educativas vinculadas à Escola do Legislativo, em vídeo, PDF e quiz interativo; Monitor de Leis; listagem de notícias institucionais; navegação para Agenda e Parlamentares.

10	Banco de Horas Técnicas — Novas Funcionalidades e Evolução	Constitui item de contratação distinto dos 9 (nove) módulos de que compõe o objeto, destinado a atender demandas de novas funcionalidades e de evolução da plataforma que superem o escopo originalmente especificado nos itens 2 a 11 deste Termo de Referência, o Banco de Horas Técnicas, no montante de 20.000 (vinte mil) horas técnicas para o período de 24 (vinte e quatro) meses do Contrato. Considera-se hora técnica, para os fins desta contratação, a hora de trabalho de profissional qualificado da CONTRATADA empregada em atividades de análise, desenvolvimento, testes, homologação e implantação de novas funcionalidades e de evolução da plataforma, não se confundindo com a manutenção corretiva e evolutiva ordinária de que trata o item 15.2.4, prestada sem ônus adicional. O detalhamento se encontra no item 14.12 e subitens deste TR.

Volumetria Estimada da Contratação

Em complemento à estimativa de requisitos e quantidades dos módulos constante da tabela anterior, apresentam-se os parâmetros de volumetria identificados como necessários ao adequado dimensionamento técnico da solução e à comparabilidade das propostas apresentadas pelas licitantes. Os parâmetros cuja apuração dependa de dados históricos institucionais serão detalhados pela Diretoria de Tecnologia da Informação previamente à publicação do Edital.

Parâmetro	**Estimativa / Metodologia**
Usuários internos (servidores e parlamentares)	Até 700 usuários, compreendendo os 55 Deputados Estaduais e a equipe técnica e administrativa da ALRS com acesso à plataforma.
Usuários externos (cidadãos, prefeituras e entidades)	Até 11,4 milhões de habitantes do RS (população de referência do Estado); adesão efetiva a ser apurada e ajustada ao longo das fases de implantação gradual.
Volume mensal de atendimentos (todos os canais)	Dimensionado para atendimento de 15% da população/ano, com base conservadora em parâmetros de estudo do SGD/Ministério da Economia.
Volume mensal de consultas à inteligência artificial (chatbot)	Dimensionado para atendimento de 10% da população/ano, com base conservadora em parâmetros de estudo do SGD/Ministério da Economia.
Capacidade de armazenamento	A ser dimensionada de forma elástica, conforme o volume de interações, documentos e mídias armazenados.
Utilização dos canais digitais (aplicativo, portal, WhatsApp)	A ser mensurada e ajustada ao longo da implantação gradual dos módulos, conforme o Sistema de Registro de Preços.

Volume de transmissões de conteúdo (streaming)	Compatível com a agenda de sessões plenárias e demais eventos legislativos da ALRS.

Ressalta-se que a volumetria ora estimada constitui parâmetro de dimensionamento técnico da solução, não se confundindo com o quantitativo contratual, o qual observa o Sistema de Registro de Preços e a contratação gradual dos módulos, nos termos do item 1.1 deste Termo de Referência.

Os requisitos e parâmetros consolidados neste Anexo complementam, sem substituir, as especificações técnicas detalhadas nas Seções 2 a 11 deste Termo de Referência, articulando-se com a Lista de Verificação de Prova de Conceito (Anexo I), o Modelo de Proposta de Preços (Anexo II) e as Justificativas dos Requisitos de Criticidade Alta (Anexo III).

Documento assinado eletronicamente por **Jose Carlos da Silva Telles**, **Analista Legislativo - Consultor(a)**, em 14/10/2026, às 15:09, conforme o art. 4º, § 3º, da Resolução nº 3.145/2015.

Documento assinado eletronicamente por **Roberto dos Santos Donato**, **Assessor(a) Parlamentar**, em 14/10/2026, às 15:25, conforme o art. 4º, § 3º, da Resolução nº 3.145/2015.

Documento assinado eletronicamente por **Cibele Lazzari**, **Assessor(a)**, em 14/10/2026, às 15:39, conforme o art. 4º, § 3º, da Resolução nº 3.145/2015.

Documento assinado eletronicamente por **Graziela Rolim Pesenti**, **Diretor(a)**, em 14/10/2026, às 16:01, conforme o art. 4º, § 3º, da Resolução nº 3.145/2015.

Documento assinado eletronicamente por **Marcos Feier Froes**, **Coordenador(a)**, em 14/10/2026, às 17:19, conforme o art. 4º, § 3º, da Resolução nº 3.145/2015.

A autenticidade do documento pode ser conferida clicando aqui ou acessando https://sei.al.rs.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 , informando o código verificador **4251778** e o código CRC **CFEEFBF8**.