

Recife, 28 de maio de 2024.

**CT nº 120/2024**

Ilmo. Sr.

**Secretário de Estado**

**Chefe da Casa Civil**

**Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros**

Governo do Estado do Ceará

**Assunto:** Projeto "Conecta Ceará – Divulgação de Informativos Digitais e Serviços de Atendimento ao Cidadão, Utilizando Inteligência Artificial" - Proposta Plano de Trabalho - Lei Federal nº 13.019/2014 – Inexigibilidade - Termo de Fomento

Ilmo. Senhor,

Cumprimentando-o cordialmente, é com imensa satisfação que apresentamos em anexo uma proposta de plano de trabalho para estabelecer uma parceria significativa com Estado do Ceará, através desta Secretaria Estadual da Casa Civil do Governo do Estado do Ceará.

Considerando o notável compromisso do Instituto de Apoio à Universidade de Pernambuco – IAUPE nos campos do ensino, pesquisa, extensão e gestão, acreditamos, firmemente, que uma parceria com o Governo do Estado será de extrema relevância para a implementação de soluções inovadoras, que tem como um dos principais pilares, facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos ofertados pela gestão estadual, ao tempo em que, pretende disseminar ainda mais, o conhecimento com aqueles, especialmente os beneficiários dos programas sociais

O IAUPE é a única Instituição reconhecida através de seu Estatuto, como de apoio as atividades da Universidade de Pernambuco-UPE, entre as suas premissas destaca-se uma governança sólida, com um quadro de especialistas que

atuam em áreas multidisciplinares, dedicada e comprometida com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, além de outros que lhes são correlatos.

Nossa instituição é reconhecida pela Universidade de Pernambuco, fornecedores, clientes, parceiros e demais instituições pela excelência dos serviços prestados e com muita responsabilidade na transparência de sua gestão e pelo zelo nos recursos geridos, o que a torna uma organização altamente competente, compromissada e alinhada com os valores éticos e profissionais.

Vale ressaltar que estamos focados em oferecer oportunidades de colaboração nas atividades que visem à eficiência de Programas e Projetos inovadores que tenham cunho social e científico, compartilhando conhecimentos, recursos e experiências para alcançar objetivos comuns.

Acreditamos que, ao unir nossos esforços, podemos alcançar resultados extraordinários que beneficiarão tanto as organizações públicas como privadas, que tenham atuação com foco nas esferas local, nacional e internacional, mas com o mesmo impacto na sociedade como um todo.

Em anexo, apresentamos o Plano de Trabalho denominado **"Conecta Ceará – Divulgação de Informativos Digitais e Serviços de Atendimento ao Cidadão, Utilizando Inteligência Artificial"**.

A metodologia aplicada neste Plano de Trabalho é a que foi adotada, estando em fase de execução, junto ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, por meio parceria firmada o IAUPE, por meio de Termo de Fomento fundamentado na Lei Federal nº 13.019/14, para implantação do Programa **"Conexão Cidadã – informação confiável, acessível e eficiente"**.

Importante ressaltar o parecer da Assessoria Especial de Comunicação Social do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, exarado por meio da Nota Técnica nº 38/2023 (**Anexo I**), que reconheceu a singularidade do projeto proposto e afirmou que ele se caracteriza desta maneira pela abordagem inovadora em resposta às complexidades das demandas sociais contemporâneas.

A referida Nota Técnica, **Anexo I**, também afirma que diferentemente de iniciativas anteriores, que podem ter se limitado à disseminação de informações

através de métodos tradicionais, o projeto intitulado **“Conexão Cidadã – informação confiável, acessível e eficiente”** integra avanços tecnológicos como Big Data, inteligência artificial, e *chatbots*, com uma estratégia de comunicação multidimensional e interativa.

O referido Parecer Técnico ainda afirma que a abordagem do projeto permite não apenas a transmissão de informações, mas também o engajamento ativo dos beneficiários em um diálogo construtivo, contribuindo para uma comunicação governamental mais eficiente e eficaz.

**Ressalta que a inclusão de técnicas de geocodificação de dados no projeto “Conexão Cidadã – informação confiável, acessível e eficiente” permite uma personalização sem precedentes das políticas públicas e comunicações, adaptando-as às realidades geográficas e culturais específicas de diferentes regiões.**

Esta capacidade de se adaptar e responder às variações regionais é um aspecto **distintivo**, que eleva o projeto acima de outras iniciativas padrão de comunicação social.

Com base nos elementos previsto no Plano de Trabalho do MDS, também dispostos neste Plano de Trabalho apresentado ao Governo do Ceará, podemos afirmar que a parceria com o Instituto de Apoio à Universidade Estadual de Pernambuco - IAUPE é singular em sua abordagem, métodos e objetivos.

A singularidade não se dá apenas por uma questão de tecnologia avançada, mas, principalmente, pelo compromisso profundo com a melhoria da comunicação entre o governo e os cidadãos de uma maneira que respeita e responde às complexidades das necessidades da população, representando um avanço significativo na forma como as políticas sociais são comunicadas e compreendidas pelos cidadãos, e estabelecendo um novo padrão para futuras iniciativas de comunicação social no setor público.

Neste sentido, encaminhamos nossa proposta em forma de Plano de trabalho, para análise e apreciação, a fim de que seja considerada a possibilidade de estabelecer parceria para a execução do objeto proposto, tudo com fundamento na Lei Federal nº 13.019/2014 e alterações, bem como outros instrumentos legais pertinentes à matéria.

Além do **Anexo I**, relativo à Nota Técnica nº 38/2023 exarada pela Assessoria Especial de Comunicação Social do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, por meio da qual reconheceu-se a singularidade do projeto proposto e afirmou que ele se caracteriza desta maneira pela abordagem inovadora em resposta às complexidades das demandas sociais contemporâneas, encaminhamos, também, o Parecer técnico-jurídico lavrado pelo Escritório Jacoby Fernandes & Reolon Advogados Associados, Anexo II, que trata da viabilidade, justificativa, modalidades de contratação, fundamentos e aplicações que foram consideradas no contexto do Projeto "**Conexão Cidadã – informação confiável, acessível e eficiente**", pactuado entre o MDS e o IAUPE, conforme Termo de Fomento, **Anexo III**, publicado no DOU de 02/01/2024, **Anexo IV**.

Apresentamos, ainda, um Resumo Executivo de projetos relevantes que fazem parte do portfólio de nossa instituição, **Anexo V**, para demonstrar ao Governo do Ceará algumas de nossas habilidades e competências na execução de projetos em diferentes áreas da administração pública.

Informamos, por fim, que o IAUPE possui cadastro regular junto ao Sistema e-Parcerias deste Governo Estadual.

Agradecemos pelo tempo e pela atenção dispensada na leitura de nossa proposta e estaremos a disposição para prestar os esclarecimentos e apresentar outros documentos que se fizerem necessários para a realização da pactuação.

Renovamos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

**IAUPE – INSTITUTO DE APOIO À UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO**

Prof. Dr. PEDRO Henrique de Barros FALCÃO

DIRETOR



**PROJETO: CONECTA CEARÁ**

**PROPONENTE:** IAUPE – INSTITUTO DE APOIO À UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO

**CNPJ:** 03.507.661/0001-04

**ENDEREÇO:** Avenida Santos Dummont, nº 300, Caixa Postal 056, Aflitos, Recife, Pernambuco, CEP 52050-035

**DADOS DO DIRETOR:** Professor Pedro Henrique de Barros Falcão, brasileiro, residente e domiciliado na cidade do Recife/PE, portador do RG nº 2.386.215 SSP/PE e CPF nº 356.333.364-53

**COORDENAÇÃO DE PROJETOS ESPECIAIS**

Ivo Souza Filho – [ivo.souza@iaupe.com.br](mailto:ivo.souza@iaupe.com.br)

Esther Cruz - [esther.cruz@iaupe.com.br](mailto:esther.cruz@iaupe.com.br)

**COORDENAÇÃO JURÍDICA DE PROJETOS ESPECIAIS**

Flávio Augusto Lima da Costa – [flavio.costa@iaupe.com.br](mailto:flavio.costa@iaupe.com.br)

**TELEFONE:** (81) 3183.3733 – (81) 3033.7350

## ANEXO I PLANO DE TRABALHO

### 1. DADOS CADASTRAIS DO PARCEIRO

#### a) DA ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL

|  |            |  |                                  |
|--|------------|--|----------------------------------|
| <b>Organização da Sociedade Civil</b>                          |            |  | <b>CNPJ</b>                      |
| <b>IAUPE – INSTITUTO DE APOIO À UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO</b> |            |  | 03.507.661/0001-04               |
| <b>Endereço</b>  |            |  |                                  |
| Avenida Santos Dummont, nº 300, Caixa Postal 056, Aflitos      |            |  |                                  |
| <b>Cidade</b>  | <b>UF</b>  | <b>CEP</b>   | <b>Telefone(s)</b>               |
| Recife   | Pernambuco | 52050-035  | (81) 3183.3733<br>(81) 3033.7350 |
| <b>Página da Internet</b>                                      |            | <b>E-mail</b>  |                                  |
| <a href="http://www.iaupe.com.br">www.iaupe.com.br</a>         |            | <a href="mailto:projetos@iaupe.com.br">projetos@iaupe.com.br</a> |                                  |

#### b) DO(S) RESPONSÁVEL(IS)

|   |           |            |                                     |
|---|-----------|------------|-------------------------------------|
| <b>Nome do Responsável</b>                                |           |            | <b>Cargo</b>                        |
| <b>PROF. PEDRO HENRIQUE DE BARROS FALCÃO</b>              |           |            | Diretor                             |
| <b>Endereço</b>   |           |            |                                     |
| Avenida Santos Dummont, nº 300, Caixa Postal 056, Aflitos |           |            |                                     |
| <b>Cidade</b>   | <b>UF</b> | <b>CEP</b> | <b>RG/Órgão Expedidor</b>           |
| Recife  | PE        | 52050-035  | 2.386.215 SSP/PE                    |
| <b>Telefone(s)</b>  |           |            | <b>CPF</b>                          |
| (81) 3183.3733<br>(81) 3033.7350                          |           |            | 356.333.364-53                      |
| <b>E-mail</b>   |           |            | <b>Outros contatos</b>              |
| diretoria@iaupe.com.br                                    |           |            | Nome: Ivo Souza Filho e Esther Cruz |



E-mail: [ivo.souza@iaupe.com.br](mailto:ivo.souza@iaupe.com.br) e  
[esther.cruz@iaupe.com.br](mailto:esther.cruz@iaupe.com.br)  
Tel.: (81) 3183.3733 – (81) 3033.7350

### c) DA CONTA BANCÁRIA ESPECÍFICA

| Banco  | Agência e dígito | Conta Corrente e dígito |
|--|------------------|-------------------------|
| Caixa Econômica Federal - CEF  | 0919-9           | 731524994-0             |
| <b>Outras informações:</b> CONTA NSGD – CONTA PARA CONVÊNIO – E-PARCEIRIAS |                  |                         |

## 2. DESCRIÇÃO DO PROJETO

| <b><u>Título do Projeto:</u></b><br><b>CONECTA CEARÁ – DIVULGAÇÃO DE INFORMATIVOS DIGITAIS E SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, UTILIZANDO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL</b> |                               |                                     |                               |
|---|-------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b><u>Período de Execução</u></b>   |                               | <b><u>Período de Realização</u></b> |                               |
| <b><u>Início: 19/06/2024</u></b>  | <b><u>Fim: 19/06/2025</u></b> | <b><u>Início: 19/06/2024</u></b>    | <b><u>Fim: 19/06/2025</u></b> |

### **IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO**

O projeto "**Conecta Ceará – Divulgação de Informativos Digitais e Serviços de Atendimento ao Cidadão, Utilizando Inteligência Artificial**" surge como uma solução inovadora para enfrentar o desconhecimento e os desafios pelos cidadãos em geral e principalmente os usuários de programas sociais e políticas públicas pertinentes as diversas Secretarias de Governo a exemplo da Secretária da Saúde, da Secretária da Educação, da Secretaria da Fazenda, da Casa Civil, da Secretaria do Desenvolvimento Agrário, da Secretaria da Juventude, da Secretaria do Esporte, da Secretaria das Mulheres, da Secretaria do Trabalho, da Secretaria do Turismo, da Secretaria da Pesca e Aquicultura, da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima, da Secretaria da Cultura, da Secretaria da Ciência e Tecnologia, da Secretaria da Diversidade, da



Secretaria da Proteção Animal, da Secretaria da Igualdade Racial e demais Secretarias do Governo do Estado do Ceará.

Este Plano de Trabalho se propõe a otimizar a relação entre o governo e cidadãos, através de um processo de disseminação e informação sobre as ações e serviços de todas as Secretarias de Governo; bem como divulgar o máximo de informações possíveis referente aos serviços do Governo Estadual, em especial aqueles prestados pelas Secretarias que tem programas diretos aos cidadãos; e, também, levar à efeito pesquisa, cujo objetivo é avaliar a satisfação da população com os serviços do Governo do Ceará. Dentro desse contexto, serão utilizados mecanismos atrelados a inteligência artificial por meio de mensagens customizadas que proporcionará um impacto na visibilidade e no entendimento dos benefícios desses programas para o público em geral.

O projeto, após implementado, permitirá um aumento importante nos processos de inclusão da população nos programas do governo e, por consequência, na arrecadação estadual, além de resultar numa redução do fluxo de pessoas no atendimento presencial nos postos de atendimento, a exemplo dos POSTOS DE SAÚDE e balcões de atendimento, entre OUTROS; ao tempo em que trará, também, maior eficiência na qualidade do atendimento ao cidadão e consequentemente uma melhora considerável no uso dos recursos públicos.

A metodologia do projeto se concentra em proporcionar maior visibilidade aos programas do Governo, promover maior número de cidadãos participantes desses, utilizando-se de informações precisas, dinâmicas e inteligentes, de forma atualizada, com linguagem clara e precisa, enviada diretamente ao celular dos cidadãos.

Os envios inteligentes, que serão controlados por meio de mecanismos criados através da Inteligência Artificial, permitirão o combate a desinformação, além da transformar os cidadãos, conhecedores dos benefícios oferecidos, tornando-os cidadãos engajados na disseminação de informações junto às pessoas que ainda não conhecem os serviços públicos disponíveis, além dos benefícios, podemos falar do grande impacto gerado na melhora da qualidade de vida do cidadão.



Ao simplificar o acesso à informação, o projeto estará evitando deslocamentos desnecessários, tendo em vista que a inteligência artificial, proporcionará respostas rápidas e precisas, dentro desse contexto, o cidadão terá com facilidade as informações específicas que irão suprir as suas dúvidas e a informação adequada para usufruir dos serviços oferecidos pelo Estado em todas as Secretarias, esse processo de informação será implementado por meio dos mecanismos de inteligência de dados e processos, que será retroalimentado a partir das pesquisas, diagnósticos, integração de sistemas e consulta de variáveis para tomada de decisão.

Em resumo, o projeto visa promover uma transformação digital e social com base nos processos tecnológicos de interação, utilizando uma linguagem objetiva e de fácil entendimento, ajustada em tempo real, com foco na eficiência da resposta e na capacidade instantânea, através de ajustes sistemáticos promovidos pelo constante processo de estudos e pesquisas, elaborados no contexto de envio/entendimento/resposta de forma inteligente, que trará para o cidadão a compreensão necessária para que ele tenha o melhor acesso e uso dos serviços públicos.

### **JUSTIFICATIVA DO PROJETO**

O projeto surge como resposta aos desafios enfrentados pelos usuários de programas e serviços públicos disponibilizados por todas as Secretarias de Governo do Estado do Ceará, no sentido de combater diversos pontos que trazem um estrangulamento no atendimento físico pela falta de informação e pelo excesso de pessoas que procuram os postos de atendimento desses programas e serviços, além desse contexto, as atividades aqui desenvolvidas otimizarão os investimentos e a redução drástica da desinformação, que limita a população os benefícios oferecidos pelo poder público, através dos programas sociais e serviços disponibilizados.

*A ideia básica que permeia a menção aos termos 'fake news' e 'pós-verdade' é a da existência de uma era de rápida velocidade de produção e circulação da informação. Em suma, as formas tradicionais de organização, seleção, classificação e exclusão discursivas são colocadas em xeque em um ambiente no qual parece não haver mais qualquer autoridade estabelecida, ou seja, no qual qualquer um pode dizer qualquer coisa sobre qualquer assunto da maneira que bem entender.*



*A informação pode vir de qualquer fonte e sem nenhum critério, com potencial de se espalhar, de manipular as emoções e de realizar influência destrutiva e determinante na população, capaz talvez de definir os rumos das democracias contemporâneas. (Mans, 2018)<sup>1</sup>*

O projeto **CONECTA CEARÁ** representa uma evolução significativa na forma como os serviços públicos interagem com a população, em meio a um cenário de constante transformação tecnológica e digital. Esta iniciativa está estrategicamente desenhada para enfrentar os desafios contemporâneos identificados nos programas de governo, alavancando a tecnologia digital de forma inteligente, com foco na qualidade do acesso, na eficácia e na eficiência dos serviços oferecidos à população do Estado do Ceará. As atividades serão integradas em uma plataforma que utilizará a inteligência artificial e mobilidade digital.

O **CONECTA CEARÁ** visa a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos através de recursos de comunicação, enquanto aborda de maneira proativa as questões de sobrecarga de demandas, longas filas de espera e a propagação de desinformação.

A crescente e acelerada conectividade via aparelho móvel (celular) é notável. O cenário atual de digitalização e mudanças nos padrões de consumo de informação no Brasil impactam significativamente o modo como os órgãos públicos e a população interagem online. Conforme a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) de 2021, 90% da população tem acesso à internet, com 99,5% dos domicílios com acesso à internet utilizando celular, demonstrando uma penetração expressiva em todas as regiões do país. Tais dados enfatizam a relevância de uma metodologia de informativos operacionais móveis para otimizar a relação entre o Governo do Estado, através da Secretária da Saúde, da Secretária da Educação, da Secretaria da Fazenda, da Casa Civil, da Secretaria do Desenvolvimento Agrário, da Secretaria da Juventude, da Secretaria do Esporte, da Secretaria das Mulheres, da Secretaria do Trabalho, da Secretaria do Turismo, da Secretaria da Pesca e Aquicultura, da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima, da Secretaria da Cultura, da Secretaria da Ciência e Tecnologia, da Secretaria da

<sup>1</sup> Mans, G. G. (2018). Desinformação e 'fake news': velhas questões, novos desafios. Media & Jornalismo, 18(33), 7-16.  
<https://www.nic.br/media/docs/publicacoes/3/revista-br-ano-09-2018-edicao14.pdf>

Diversidade, da Secretaria da Proteção Animal, da Secretaria da Igualdade Racial e demais Secretarias do Estado do Ceará e os cidadãos.<sup>2</sup>

O projeto possui diversos vieses de diálogo, como exemplo podemos citar os Usuários do Sistema de Saúde, Usuários do Sistema Educacional, Contribuintes e Usuários em Geral, deixando claro que todas as Secretarias Estaduais poderão se utilizar da metodologia proposta de acordo com as demandas que forem definidas e conforme as necessidades de cada uma das ações, programas, projetos e atividades relacionadas às políticas públicas implementadas pelo Governo do Estado do Ceará.

## SAÚDE

O **CONECTA CEARÁ** é uma resposta estratégica à necessidade de digitalização dos serviços de saúde, refletindo um compromisso com a otimização da prestação de serviços públicos por meio de uma abordagem digital. Este projeto visa abordar desafios críticos, como o absenteísmo em consultas agendadas e a demanda excessiva nos pontos de atendimento, ambos exacerbados pela disseminação de desinformação. Integrando tecnologias de informação e comunicação, o projeto alinha-se às tendências globais para não apenas reduzir o absenteísmo, mas também potencializar ações preventivas de saúde.

Um dos maiores desafios enfrentados pelo sistema de saúde é o absenteísmo, que afeta negativamente tanto a eficiência dos serviços quanto a gestão dos recursos públicos. Estudos como os conduzidos por Alkmim *et al.* (2012) destacam o impacto financeiro substancial do absenteísmo nos sistemas de saúde, realçando a necessidade de soluções inovadoras. Através do **CONECTA CEARÁ**, avisos inteligentes e a promoção de informações preventivas visam não apenas aprimorar a conscientização sobre cuidados de saúde, mas também otimizar os recursos disponíveis, contribuindo significativamente para a melhoria da saúde pública e a redução de custos associados a complicações de doenças preveníveis.

Este projeto propõe uma metodologia digital para enfrentar esses desafios, utilizando o celular como um de integração e de informação inteligente com o cidadão. Isso

2 2: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) - referente ao ano de 2021. <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2022/setembro/celular-segue-como-aparelho-mais-utilizado-para-acesso-a-internet-no-brasil#:~:text=Segundo%20os%20resultados%20do%20módulo,domicílios%20com%20acesso%20à%20Internet.>

não só melhora a entrega de informações relevantes no momento oportuno, mas também promove uma gestão de saúde mais eficiente e participativa. Ao facilitar o processo de confirmação e cancelamento de procedimentos médicos a um clique de distância, espera-se uma redução nas filas de espera e um melhor aproveitamento dos recursos públicos. Além disso, a implementação de estratégias digitais para monitoramento e diagnóstico pode reforçar a conexão entre a população e outras políticas públicas de saúde, como a telemedicina, oferecendo um acompanhamento contínuo e informativo pós-atendimento.

As ações preventivas e campanhas de conscientização são fundamentais para mudar comportamentos e informar a população sobre a importância da prevenção em saúde. Através de informativos ativos e diálogos com grupos específicos, o **CONECTA CEARÁ** busca promover uma cultura de saúde e bem-estar entre os cidadãos do Ceará, reforçando a importância do engajamento em práticas saudáveis e na prevenção de doenças.

## EDUCAÇÃO

O projeto **CONECTA CEARÁ** busca responder à crescente digitalização de processos em todos os setores, com um foco particular na otimização da prestação de serviços públicos educacionais. Este esforço visa enfrentar desafios cruciais na educação, como a evasão escolar, o desinteresse dos estudantes e a necessidade de digitalizar mais amplamente os processos educacionais. Através da implementação de uma metodologia digital, o projeto procura aprimorar a eficiência na entrega dos serviços educacionais, aproveitando as tecnologias digitais disponíveis para facilitar a comunicação entre as escolas, os pais e os responsáveis, e otimizar a demanda por atendimento humano.

Dentro deste contexto, o engajamento dos pais na educação dos filhos é considerado fundamental para o sucesso acadêmico e desenvolvimento sócio emocional dos alunos. A literatura acadêmica, como evidenciado por Hill & Tyson (2009), suporta fortemente a ideia de que a participação dos pais é crucial para o desempenho dos estudantes. Com a implementação de soluções digitais que facilitam o acesso a informações relevantes, como o calendário escolar, notas e eventos, o **CONECTA CEARÁ** visa fortalecer os laços entre a comunidade escolar e as famílias. Essa abordagem promove não apenas o engajamento, mas também a participação ativa na jornada educacional dos estudantes, combatendo efetivamente a evasão escolar e o desinteresse pelo estudo.

A transformação digital, acelerada pela recente pandemia, destacou a importância crítica da participação dos pais na vida escolar. A necessidade de adaptações nos hábitos escolares, para garantir que estudantes e responsáveis se sintam acolhidos, participativos e bem-informados sobre os processos escolares, tornou-se evidente. Além disso, com 97,2% da população tendo acesso à internet por meio de dispositivos móveis, a presença digital na vida educacional de pais e alunos é essencial para melhorar a qualidade do ensino.

Portanto, o projeto propõe a implementação de um sistema digital que permita uma integração eficiente e otimizada entre alunos, pais/responsáveis, professores e diretores. Esse sistema contribuirá para a atualização e acompanhamento constante dos estudantes, visando melhorar os índices educacionais e oferecer outros benefícios como a desburocratização dos serviços escolares, redução no tempo de espera por atendimentos e a comunicação direta entre todos os envolvidos no processo educativo.

### **Contribuintes**

No mesmo diapasão, o projeto **CONECTA CEARÁ** divulgar, ao máximo, as informações referentes aos serviços ofertados pelo Governo Estadual, divulgando campanhas de benefícios e engajando a população para o cumprimento de suas obrigações tributárias.

### **USUÁRIOS EM GERAL**

O projeto **CONECTA CEARÁ**, ainda, atuara em todas as demais Secretarias e promoverá pesquisa para avaliação da satisfação da população com os serviços e programas ofertados pelo Governo do Ceará; o que permitirá a coleta de dados de forma rápida e eficaz, ajudando, na identificação das áreas de melhorias e prioridade de atuação governamental.

### **CONCLUSÃO**

Em um cenário marcado pela incessante busca por informações e exacerbado pela proliferação de notícias falsas, o projeto **CONECTA CEARÁ** emerge como uma iniciativa estratégica abrangente, destinada a mitigar os impactos da desinformação que semeia confusão e preocupação entre os cidadãos. Essa realidade destaca a incerteza relativa à continuidade dos programas e benefícios em todas as áreas de atuação do

Governo do Ceará, ressaltando a necessidade premente de simplificar e personalizar o acesso à informação para os usuários. Por meio deste projeto, busca-se não apenas facilitar tal acesso, mas também fornecer orientações personalizadas aos usuários com base em seus status específicos, com o objetivo de aliviar drasticamente a pressão sobre os pontos de atendimento presenciais e, por conseguinte, otimizar os processos e procedimentos em múltiplas esferas de serviço público.

Alinhado aos preceitos da Lei Federal nº 13.019/14, também conhecida como Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), o **CONECTA CEARÁ** justifica-se por múltiplos motivos. Esta legislação estabelece um quadro normativo para as parcerias entre a administração pública e as entidades da sociedade civil, visando assegurar maior transparência, eficiência e eficácia nas ações governamentais. O projeto, com seu enfoque nas políticas sociais, saúde e educação, pretende aprimorar a comunicação entre as secretarias correspondentes e os beneficiários dos programas e serviços, refletindo a intenção da lei de promover parcerias focadas na implementação de políticas públicas e ações sociais.

Ademais, o **CONECTA CEARÁ** almeja incorporar inovações tecnológicas, como sistemas de comunicação operacional baseados em inteligência artificial e tecnologia móvel. Essa inclusão destaca o reconhecimento, por parte da Lei Federal nº 13.019/14, da importância de fomentar a cidadania e o desenvolvimento social ao encorajar parcerias com propósitos educativos claros.

Além disso, este projeto visa ativamente combater a desinformação e disseminar informações precisas sobre os programas sociais, de saúde e educacionais, e serviços, incentivando a participação ativa da sociedade civil nas políticas públicas. Essa estratégia, alinhada com o espírito de engajamento e participação contemplado na legislação, transforma usuários em agentes proativos na identificação e inclusão de pessoas ainda não alcançadas pelos programas e serviços disponíveis.

Neste sentido, temos que a utilização da Lei Federal nº 13.019/14 para a pactuação deste projeto se justifica por diversos motivos relacionados à natureza e aos objetivos da iniciativa.

A Lei Federal nº 13.019/14, conhecida como Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), estabelece regras para a celebração de parcerias



entre a administração pública e organizações da sociedade civil, com o intuito de garantir mais transparência, eficiência e eficácia nas ações governamentais.

Outrossim, o projeto propõe a implementação de um sistema com plataforma operacional de comunicação efetiva, utilizando inteligência artificial e tecnologia móvel. Ressalte-se que a legislação permite a inclusão de inovações tecnológicas nas parcerias, desde que contribuam para o alcance dos objetivos sociais, que é o caso concreto.

Além disso, o projeto também visa combater a desinformação e disseminar informações precisas sobre os programas sociais e serviços públicos. Neste sentido, a Lei Federal nº 13.019/14 reconhece a importância da promoção da cidadania e do desenvolvimento social, permitindo a celebração de parcerias que tenham esse propósito educativo.

Ademais, a proposta busca promover a participação ativa da sociedade civil nas políticas públicas, transformando usuários em agentes ativos na busca por novos cidadãos não inseridos nos programas, alinhando-se com o espírito de participação e engajamento previsto na legislação.

Portanto, a Lei Federal 13.019/14 oferece um arcabouço jurídico adequado para a celebração de parcerias que visam a implementação de ações sociais e serviços inovadoras, inclusivas e eficientes, como está se propondo por meio deste projeto.

Este projeto representa uma intervenção inovadora ante aos desafios encontrados pelos usuários aos diversos programas oferecidos pelo Governo do Ceará. Implementando esta tecnologia, com a participação direta da comunidade, inicia-se um processo transformador que visa a otimização das políticas públicas, o fortalecimento dos vínculos sociais e a promoção de uma gestão transparente e eficaz, estando alinhado com diretrizes de modernização, eficiência e inclusão social. O objetivo é empoderar a comunidade e aprimorar a qualidade da entrega dos serviços públicos e das políticas públicas, assegurando o mínimo existencial e a dignidade da pessoa humana em todas as áreas sociais, especialmente, saúde e educação.

O projeto será desenvolvido pelo **Instituto de Apoio à Universidade de Pernambuco – IAUPE**, cujo compromisso, nos campos do ensino, pesquisa, extensão e gestão, é reconhecido nacionalmente.



Neste diapasão, a parceria com o Governo do Estado será de extrema relevância para a implementação de soluções inovadoras, que tem como um dos principais pilares, facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos ofertados pela gestão estadual, ao tempo em que, pretende disseminar ainda mais, o conhecimento com aqueles, especialmente os beneficiários dos programas sociais

O **IAUPE** é a única Instituição reconhecida através de seu Estatuto, como de apoio as atividades da Universidade de Pernambuco-UPE, entre as suas premissas destaca-se uma governança sólida, com um quadro de especialistas que atuam em áreas multidisciplinares, dedicada e comprometida com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, além de outros que lhes são correlatos; sendo reconhecido pela UPE, fornecedores, clientes e demais instituições pela excelência dos serviços prestados e com muita responsabilidade na transparência de sua gestão e pelo zelo nos recursos geridos, o que a torna uma organização altamente competente, compromissada e alinhada com os valores éticos e profissionais.

Vale ressaltar que o **IAUPE**, em suas ações, ofertará ao Governo do Estado do Ceará oportunidades de colaboração nas atividades que visem à eficiência de Programas e Projetos inovadores que tenham cunho social e científico, compartilhando conhecimentos, recursos e experiências para alcançar objetivos comuns; pois, ao unir os esforços, poderão ser alcançados resultados extraordinários que beneficiarão tanto as organizações públicas como privadas, que tenham atuação com foco nas esferas local, nacional e internacional, mas com o mesmo impacto na sociedade como um todo.

## **OBJETO DA PROPOSTA**

Desenvolvimento de um modelo operacional integrado para fomentar a integração e o conhecimento efetivo entre as Secretária da Saúde, da Secretária da Educação, da Secretaria da Fazenda, da Casa Civil, da Secretaria do Desenvolvimento Agrário, da Secretaria da Juventude, da Secretaria do Esporte, da Secretaria das Mulheres, da Secretaria do Trabalho, da Secretaria do Turismo, da Secretaria da Pesca e Aquicultura, da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima, da Secretaria da Cultura, da Secretaria da Ciência e Tecnologia, da Secretaria da Diversidade, da Secretaria da Proteção Animal, da Secretaria da Igualdade Racial e demais Secretarias do Estado do Ceará e os cidadãos,

beneficiários das políticas públicas desses setores. Este modelo operacional baseia-se em uma plataforma tecnológica digital multifuncional, que engloba informativos digitais e sistemas de inteligência artificial, capaz de realizar gerenciamento de buscas ativas e autosserviço. Esse modelo visa otimizar a entrega e a eficácia das políticas públicas nas áreas mencionadas, promovendo uma interação direta e um engajamento produtivo com seus beneficiários, especificado em:

a) **Desenvolver uma metodologia de autosserviço digital unificada** para programas existentes, permitindo que usuários e cidadãos acessem autonomamente informações essenciais sobre serviços e recursos disponíveis através de dispositivos móveis;

b) **Otimizar o fluxo de informações operacionais** entre a população e a gestão pública, facilitando o entendimento e o acesso a informações sobre serviços e programas das diversas Secretarias, promovendo transparência e engajamento cidadão;

c) **Criar alertas informativos operacionais** para ações como cadastramento, recadastramento e atualização de serviços e programas das Secretarias, baseando-se em dados técnicos fornecidos pelas secretarias correspondentes. Essa estratégia visa promover inovações no fluxo informativo, permitindo uma tomada de decisão informada e a implementação de políticas mais eficazes;

d) **Automatizar o atendimento informativo** por meio de chatbots com inteligência artificial, proporcionando respostas rápidas e precisas aos usuários dos diversos programas e serviços das Secretarias. Isso visa reduzir filas de atendimento presencial e ampliar o acesso a informações precisas sobre uma vasta gama de serviços públicos;

e) **Realizar avaliações contínuas dos procedimentos atuais** e propor novos modelos de atuação, visando melhorias e a otimização dos serviços por meio de informativos operacionais móveis. Essa abordagem objetiva aprimorar o sistema para uma gestão mais eficiente e informatizada;

f) **Estabelecer canais de comunicação diretos** que permitam aos usuários acessar os diversos serviços públicos por meio de dispositivos móveis ou web, fortalecendo o relacionamento técnico e a colaboração na implementação de ações;

g) **Desenvolver pesquisas e monitoramentos regulares**, ajustar fluxos existentes e criar novos processos digitais. A realização de análises estratégicas e a

apresentação de resultados para tomada de decisões baseadas em Business Intelligence (BI) são essenciais para o acompanhamento e a otimização contínua das políticas públicas.

h) **Avaliar e monitorar as atividades desenvolvidas durante toda execução do contrato**, recomendando ajustes, retroalimentando o projeto com dados, estatísticas e informações, com foco na eficiência e na qualidade dos produtos a serem entregues e no alcance dos resultados que serão pactuados, através do plano de trabalho.

Este modelo operacional integrado representa uma abordagem holística e inovadora para a melhoria da comunicação e da eficiência nas políticas públicas, visando não apenas a otimização dos serviços oferecidos, mas também a promoção de uma gestão pública mais transparente, acessível e responsiva para atender as necessidades da população do Ceará.

## **ABORDAGEM METODOLÓGICA PROPOSTA**

A metodologia proposta para a condução deste projeto adota abordagem estruturada, composta por uma série de etapas interligadas, com intuito de otimizar integração e a interação com os usuários do sistema e a população no geral.

**1. Coleta e Monitoramento de Dados:** Realizar levantamento e coleta de dados digitais de forma sistemática, para compreender as necessidades e demandas da população, no que se refere aos serviços públicos oferecidos pelas Secretarias. Monitorar e analisar constantemente os indicadores e métricas pertinentes para fundamentar as tomadas de decisões como foco na eficiência do processo de comunicação e interação junto à população beneficiada.

**2. Aplicação de Tecnologias Avançadas:** Utilizar técnicas de *Big Data*, *Business Intelligence* e Geocodificação para analisar dados coletados, identificando padrões e tendências significativas. Análise geocodificada para possibilitar compreensão aprofundada do contexto geográfico, respeitando os padrões regionais, a fim de auxiliar no planejamento de ações específicas para cada região específica para realização de ações.

**3. Realização de Diagnósticos:** Empregar os dados obtidos nas pesquisas e no monitoramento realizado, para elaborar os diagnósticos detalhados nas áreas de atuação das Secretarias, identificando assim os principais desafios e obstáculos, apontando soluções viáveis e eficazes para a demanda apresentada.



**4. Planejamento e Integração de Iniciativas:** Planejar e executar as intervenções com base nos diagnósticos e estudos realizados, integrando os dados coletados com os sistemas internos da Secretaria, a fim de aprimorar a gestão de serviços sociais e das políticas públicas.

**5. Inovação na Entrega de Informações e Serviços:** Desenvolver abordagens inovadoras de maneira eficaz com os cidadãos. Criar canais de comunicação digitais de forma estratégica, que irá disseminar informações relevantes e conduzir novas sondagens digitais para obter feedback contínuo da população.

**6. Implementação de Sistemas e Plataformas Digitais:** Aprimorar e criar fluxos informativos operacionais personalizados para cada área de atuação das secretárias, utilizando narrativas e elementos gráficos para uma comunicação mais eficiente. Implementação de sistemas *chatbots* e integração de plataformas de produção e encaminhamento de informações móveis, a fim de criar meios estratégicos de conexão com o cidadão e usuário de programas sociais.

**7. Análise e Melhoria Contínua:** Utilizar resultados de análises para avaliar o impacto de ações realizadas, com otimização de intervenções futuras. O ciclo deve ser contínuo, permitindo que os insights obtidos em todas as etapas retroalimentem o sistema de *Business Intelligence*, promovendo a constante melhoria das políticas públicas.

Essa metodologia proporciona uma abordagem abrangente e inovadora para o desenvolvimento e execução de ações, visando atender de maneira eficaz e eficiente às demandas da população, por meio da utilização de tecnologias avançadas e de participação ativa dos cidadãos, na qual a Administração Pública por meio de sua Gestão Governamental poderá construir um Estado mais conectado e inclusivo.

A adoção de uma metodologia abrangente se configura como a solução imprescindível para enfrentar os desafios contemporâneos da comunicação governamental hodiernamente. A organização meticulosa dos fluxos informativos, aliada à aplicação de técnicas avançadas como *Big Data*, *Business Intelligence* e a introdução de *chatbots* tecnológicos, representa um avanço significativo. Esses passos, combinados com a expertise de profissionais qualificados e a implementação de tecnologias de vanguarda, são fundamentais para aprimorar a comunicação entre as Secretarias envolvidas e a população.

Essa abordagem não se limita a simplesmente atender às demandas complexas da sociedade; ela se destaca por promover uma gestão pública mais transparente e eficiente.

Ao oferecer uma compreensão aprofundada das necessidades da população, a metodologia não apenas supera as limitações da comunicação unidirecional, mas também estabelece as bases para um engajamento significativo por parte dos cidadãos. Em última análise, a implementação dessa abordagem abrangente não apenas responde às exigências contemporâneas, mas, efetivamente, constrói pontes de comunicação mais sólidas, conectando eficazmente o governo e a sociedade em uma colaboração contínua.

## **DA SINGULARIDADE DO OBJETO DA PARCERIA**

### **1. Inovação e Abordagem**

O projeto proposto caracteriza-se pela sua abordagem inovadora em resposta às complexidades das demandas sociais contemporâneas, integrando avanços tecnológicos como Big Data, inteligência artificial, e chatbots, com uma estratégia de comunicação multidimensional e interativa.

Esta abordagem permite não apenas a transmissão de informações, mas também o engajamento ativo dos beneficiários em um diálogo construtivo, contribuindo para uma comunicação governamental mais eficiente e eficaz.

### **2. Personalização e Adaptação Regional**

A inclusão de técnicas de geocodificação de dados no projeto permite uma personalização sem precedentes das políticas públicas e comunicações, adaptando-as às realidades geográficas e culturais específicas de diferentes regiões.

Esta capacidade de adaptar e responder às variações regionais é um aspecto distintivo que eleva o projeto acima de outras iniciativas padrão de comunicação social.

### **3. Integração de Disciplinas e Especialidades**

O projeto envolve uma equipe multidisciplinar, o que é uma prática relativamente rara em projetos governamentais.

Esta abordagem integrativa assegura que todas as facetas das dinâmicas sociais sejam consideradas, desde a análise de dados até a implementação de políticas, garantindo que as intervenções sejam tanto contextuais quanto eficazes.

#### **4. Combate à Desinformação**

Uma das principais inovações do projeto é o foco explícito no combate à desinformação, uma questão crítica na sociedade moderna, especialmente entre os beneficiários de programas sociais.

O projeto utiliza metodologias avançadas para identificar e corrigir informações falsas ou enganosas, promovendo uma sociedade mais informada e menos suscetível a manipulações.

Com base nos elementos acima, podemos afirmar que o projeto de parceria com o Instituto de Apoio à Universidade Estadual de Pernambuco é singular em sua abordagem, métodos e objetivos.

Esta singularidade não é apenas uma questão de tecnologia avançada, mas também do compromisso profundo com a melhoria da comunicação entre o governo e os cidadãos de uma maneira que respeita e responde às complexidades das necessidades da população.

Este projeto representa um avanço significativo na forma como as políticas sociais são comunicadas e compreendidas pelos cidadãos, e estabelece um novo padrão para futuras iniciativas de comunicação social no setor público.

#### **DA INEXIGIBILIDADE PREVISTA NA LEI FEDERAL Nº 13.019/2014**

A Lei Federal nº 13.019/2014, conhecida como o Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC), estabelece normas para as parcerias entre a administração pública e as organizações da sociedade civil.

Essa lei inclui disposições específicas sobre quando é possível dispensar o chamamento público, que é o processo de seleção que a administração pública deve normalmente seguir para escolher organizações com as quais irá firmar parcerias.



A inexigibilidade de chamamento público, conforme definida no art. 31 da Lei Federal nº 13.019/2014, se dá do seguinte modo:

Art. 31. Será considerado inexigível o chamamento público na hipótese de inviabilidade de competição entre as organizações da sociedade civil, em razão da natureza singular do objeto da parceria ou se as metas somente puderem ser atingidas por uma entidade específica, especialmente quando: (Redação dada pela Lei nº 13.204, de 2015)

Esse projeto tem natureza singular devido à sua abordagem inovadora e integrativa, utilizando tecnologias avançadas e uma equipe multidisciplinar para abordar questões complexas de comunicação social e desinformação.

O projeto envolve o IAUPE, instituição vinculada à Universidade de Pernambuco, que é considerada de notória especialização, dada a sua colaboração direta com uma instituição acadêmica e a abrangência técnica requerida pelo projeto.

Essa especialização e o caráter inovador do projeto podem enquadrar a parceria nas hipóteses de inexigibilidade de chamamento público, sob a alegação de que se trata de uma atividade singular que requer habilidades especializadas específicas que a organização parceira possui.

## **SERVIÇO**

### **1 NECESSIDADE IMPERATIVA DE IMPLEMENTAÇÃO DE METODOLOGIA DE MONITORAMENTO DIAGNÓSTICO E AÇÃO NA COMUNICAÇÃO MOBILE**

A crescente complexidade das demandas sociais impõe desafios significativos aos programas governamentais e justificam a necessidade premente de adotar abordagens mais abrangentes.

Em primeiro lugar, as questões que envolvem políticas públicas, programas sociais e serviços governamentais exigem uma abordagem mais profunda, que ultrapasse os limites da comunicação unidirecional, além disso, as expectativas da sociedade evoluíram para além da comunicação unilateral. Os cidadãos modernos buscam não apenas informações, mas, também, participação ativa e engajamento nas decisões que impactam suas vidas. A simples transmissão de mensagens não proporciona o espaço necessário para



o diálogo e a interação que são essenciais para construir uma relação efetiva entre o governo e a população.

A sociedade contemporânea é caracterizada pela diversidade de demandas, expectativas e realidades regionais. Abordagens mais abrangentes, como a utilização de tecnologias avançadas, automações, *chatbots*, inteligência artificial, *big data*, a análise de dados detalhada e a participação de profissionais multidisciplinares especializados, são fundamentais para personalizar a transparência e eficiência na comunicação inteligente, no que tange a atender às especificidades de diferentes grupos, políticas públicas e regiões.

Em resumo, a complexidade crescente das demandas sociais exige uma resposta mais sofisticada, integrada, direta e clara, com eficiência no entendimento dos conteúdos pelo cidadão, que permitirá produzir informações rápidas e encaminhamentos precisos, buscando organizar de forma eficiente os fluxos informativos, otimizando a interação entre as Secretarias e a população.

### **1.1 Monitoramento**

A metodologia proposta para otimizar o acesso da população aos programas e serviços, integra um robusto sistema de monitoramento com aplicação de técnicas de *Big Data*, permitindo a coleta, processamento e interpretação de volumes massivos de dados.

Essa abordagem não apenas organiza eficientemente os fluxos informativos operacionais, mas também oferece uma compreensão mais profunda das demandas da população, proporcionando insights valiosos para a orientação de um planejamento estratégico mais eficiente.

Ademais, a incorporação de sistemas de geocodificação de dados na metodologia ressalta a importância de considerar as particularidades locais. A simples transmissão de mensagens muitas vezes não leva em conta as nuances geográficas, culturais e sociais que podem impactar as necessidades e expectativas da população. O monitoramento sistemático aliado ao uso inteligente de tecnologias, como a geocodificação, garante que as políticas e mensagens sejam adaptadas de maneira precisa e relevante para diferentes regiões, promovendo uma comunicação mais eficiente e alinhada com a diversidade da sociedade.

### **1.2 Diagnóstico**

Essa fase, realizada por profissionais qualificados, destaca-se pela inclusão de sociólogos e cientistas sociais, que trazem uma perspectiva especializada na compreensão das dinâmicas sociais e culturais. Aqui, a aplicação de *Business Intelligence* emerge como uma ferramenta indispensável para extrair insights valiosos dos dados, indo além da simples identificação de desafios.

Os sociólogos desempenham um papel fundamental na contextualização dos dados, permitindo uma análise aprofundada das nuances sociais que podem influenciar a eficácia das políticas públicas. Essa abordagem vai além de números e estatísticas, considerando fatores como comportamento humano, interações sociais e dinâmicas regionais. Com essa compreensão mais rica, torna-se possível identificar não apenas os desafios superficiais, mas também as raízes profundas dos problemas que impactam a população.

Ao empregar o *Business Intelligence*, os profissionais qualificados são capazes de transformar essa análise detalhada em soluções específicas. Essa ferramenta não apenas organiza e interpreta os dados, mas também os traduz em informações estratégicas acionáveis. Dessa forma, as políticas públicas podem ser adaptadas de maneira precisa às necessidades reais da população, considerando as particularidades regionais que são identificadas durante a análise.

Assim, a análise detalhada de dados, com a contribuição valiosa de sociólogos e o suporte do *Business Intelligence*, não apenas identifica desafios, mas serve como base sólida para a elaboração de soluções específicas. Ao adaptar as políticas públicas de acordo com as necessidades reais da população, essa abordagem contribui para uma governança mais eficiente e alinhada com as complexidades e diversidades sociais presentes na sociedade.

### 1.3 Ação

A fase de ação na proposta é uma abordagem integral que busca redefinir a interação entre as Secretarias e a população. A implementação das ações não apenas otimiza os processos operacionais, mas também reorganiza os fluxos informativos de maneira eficaz no digital mobile.

A introdução de *chatbots* tecnológicos e complexos desempenha um papel central nesse contexto. Ao reduzir filas e proporcionar respostas rápidas e precisas, esses agentes virtuais não apenas aprimoram a eficiência do atendimento, mas também ampliam significativamente o alcance das informações sobre programas sociais.

Adicionalmente, a aplicação de técnicas específicas, como a geocodificação de dados, fortalece ainda mais a eficácia dessa estratégia. Ao considerar as particularidades regionais, essa técnica possibilita um planejamento mais preciso, adaptado às diferentes realidades de cada área geográfica em outras etapas da metodologia. Dessa forma, as políticas públicas podem ser direcionadas de maneira mais assertiva, atendendo às necessidades específicas de cada região.

Não obstante, o uso de canais de interação com inteligência artificial e *machine learning* enriquece ainda mais essa ponte, capacitando o sistema a aprender com as interações passadas, antecipar necessidades e personalizar as respostas de acordo com as preferências individuais dos usuários.

Em síntese, a fase de ação da proposta vai além da automatização, promovendo uma otimização completa dos fluxos informativos operacionais. A introdução de *chatbots*, a aplicação de técnicas como a geocodificação de dados e a integração de canais com inteligência artificial representam um avanço significativo na comunicação governamental, superando as limitações de uma simples mensagem e construindo uma plataforma dinâmica, adaptável e centrada nas necessidades da população.

### **PROGRAMAÇÃO DO PROJETO**

| 6.1 – META  | 6.2- ESPECIFICAÇÃO/<br>LOCALIDADE   | 6.3- INDICADOR<br>FÍSICO |        | 6.4- DURAÇÃO |         |
|---|---|--------------------------|--------|--------------|---------|
|   |   | UNID.                    | QUANT. | INÍCIO       | TÉRMINO |
| Reuniões para definições de cronogramas, datas, fluxos de navegabilidade, uso da inteligência artificial e definição do conteúdo de comunicações a serem realizados, utilizando a metodologia aplicada e os sistemas implementados, com distribuição de envios das ações conforme decisão da administração/gestão, mediante | Realizar mensalmente em reunião digital ou presencial, além de otimizar conteúdos para formatos adequados aos dispositivos móveis, e automatizar os processos plausíveis de comunicação dos serviços sociais e de políticas públicas realizadas pelo Governo do Ceará | 1 reunião ao mês         | 12     | Mês 1        | Mês 12  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <p>obtenção e aprovação dos conteúdos, com a distribuição de envios mensais, entre as plataformas informativas.</p> | <p>O processo deverá ser sempre respeitando os fluxos de informações mobile pelos envios dos alertas ativos, e a continuidade do conversar para tirar as dúvidas dos usuários deverá ser efetivado nos canais de chatbot. O cronograma deve incluir as campanhas e ações citadas neste documento. Após a execução de cada ação, um relatório analítico será enviado em até 3 dias úteis para o órgão, qual este relatório conterá um resumo de interações e respostas dos cidadãos, permitindo a filtragem por diferentes perfis e regiões do país. Além disso, serão disponibilizados mapas visuais que destacam as interações nas diversas áreas do país, proporcionando uma visão geográfica do envolvimento dos cidadãos com as iniciativas promovidas pelo Governo.</p> <p>Deverá assegurar a execução da quantidade planejada de envios, distribuídos ao longo do período do projeto, abrangendo diversas campanhas e ações estrategicamente planejadas e aprovadas no cronograma estabelecido. Isso envolverá o cumprimento eficaz dos indicativos estipulados, garantindo a amplitude e alcance das informações relevantes para a população que depende dos serviços Assistenciais</p> |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|  |  |   |    |       |        |
|--|--|---|----|-------|--------|
|  | disponibilizados através do Governo.   |   |    |       |        |
| <p>Ativação do chatbot para desempenhar o papel do agente informativo digital ativo na entrega das informações e passivo na busca dos esclarecimentos e dúvidas dos usuários do sistema.</p> <p>Necessários:</p> <p>Desenvolvimento de todos os Fluxos de jornada de buscas das informações para facilitar a localização dos serviços digitais ou não digitais.</p> <p>Implementação de um processo automatizado que tirará dúvidas dos usuários mais frequentes com a entrega da solução pelo chatbot</p> <p>Desenvolvimento, estudos dos Fluxos de autoatendimentos, com inteligência artificial facilitando a busca na navegabilidade para grupos distintos de pessoas com necessidades diferentes, possibilitando maior acessibilidade</p> | <p>Utilizado como ferramenta de automação abrangente para o atendimento informativo operacional e de autosserviço em relação aos programas sociais e a políticas públicas do Governo do Ceará. O chatbot deve oferecer recursos adicionais, com possibilidade de verificação de status de cadastro no sistema do govno assim como contará com mecanismo de busca alimentado por inteligência artificial, permitindo que os usuários de programas sociais e cidadãos acessem facilmente informações detalhadas sobre a carta de serviços oferecidos pelo Governo do Ceará, com orientações de como realizar cadastros ou atualização de cadastros existentes, bem como de outras políticas públicas que podem ser acessadas, com ferramentas para redução de dúvidas. Deve conter integração à CRM para controle de usuários e integração ao OpenAI, que permite a absorção e a compreensão de um grande volume de dados, a fim de dar respostas assertivas e executar tarefas de atendimento complexas que antes precisariam de humanos.</p> | 1<br>ativação de WhatsApp Chatbot Oficial   | 1  | Mês 1 | Mês 1  |
| <p>Manutenções e otimizações de chatbot para desempenhar o papel do agente informativo digital ativo na entrega das informações e passivo na busca</p>   | <p>O objetivo deste plano é realizar manutenções e otimizações no chatbot, posicionando-o como agente informativo digital ativo e passivo, voltado</p>   | 1 nova atualização de Canal WhatsApp ao mês | 11 | Mês 2 | Mês 12 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51. SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <p>dos esclarecimentos e dúvidas dos usuários do sistema.</p> | <p>para fornecer informações sobre programas sociais e políticas públicas do Governo do Ceará. O chatbot atuará como ferramenta abrangente para atendimento informativo operacional e de autosserviço, oferecendo recursos adicionais, como verificação de status de cadastro no Sistema do Governo e um mecanismo de busca alimentado por inteligência artificial.</p> <p><b>Atividades e Etapas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Análise e Diagnóstico:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar o desempenho atual do chatbot em relação à entrega de informações e esclarecimento de dúvidas.</li> <li>Identificar áreas de melhoria na integração com a CRM e no uso da inteligência artificial.</li> </ul> </li> <li><b>Manutenção na Integração à CRM:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atualizar e aprimorar a integração com a CRM para um controle eficiente de usuários.</li> <li>Garantir a atualização dos dados de interações para análises futuras.</li> </ul> </li> <li><b>Integração ao OpenAI:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aperfeiçoar a integração com o OpenAI para absorção e</li> </ul> </li> </ol> |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | <p>compreensão eficaz de um grande volume de dados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementar melhorias na capacidade de resposta do chatbot para atender a demandas complexas.</li> </ul> <p>4. <b>Manutenção dos Fluxos de Jornada de Buscas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Revisar e otimizar todos os fluxos de jornada para facilitar a localização de serviços digitais e não digitais.</li> <li>○ Assegurar que a navegação seja intuitiva e eficiente para os usuários.</li> </ul> <p>5. <b>Implementação de Processo Automatizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desenvolver um processo automatizado para tirar dúvidas dos usuários mais frequentes.</li> <li>○ Garantir que o chatbot forneça soluções assertivas de forma rápida e eficaz.</li> </ul> <p>6. <b>Manutenção e Estudos dos Fluxos de Autoatendimento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar estudos aprofundados nos fluxos de autoatendimento, identificando oportunidades de melhoria.</li> </ul> |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.



|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementar inteligência artificial para facilitar a busca e a navegabilidade, adaptando-se a diferentes grupos de usuários.</li> </ul> <p>7. <b>Aprimoramento da Acessibilidade:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementar recursos que melhorem a acessibilidade do chatbot para diferentes grupos de pessoas com necessidades distintas.</li> <li>○ Garantir que o chatbot seja capaz de atender efetivamente a uma variedade de perfis de usuários.</li> </ul> <p>8. <b>Testes e Validação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar testes rigorosos em diferentes cenários para garantir a eficácia das atualizações.</li> <li>○ Validar a capacidade do chatbot em fornecer informações detalhadas sobre os serviços oferecidos pelo Governo do Ceará.</li> </ul> <p>9. <b>Treinamento e Comunicação:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oferecer treinamento para a equipe responsável pelo chatbot, garantindo a compreensão das</li> </ul> |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|   |  |                         |    |       |        |
|---|--|-------------------------|----|-------|--------|
|   | <p>atualizações realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar de forma eficaz as melhorias implementadas aos usuários finais.</li> </ul> <p><b>Resultados Esperados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Chatbot mais eficiente e preciso na entrega de informações.</li> <li>Integração aprimorada com CRM e OpenAI.</li> <li>Fluxos de jornada otimizados para facilitar a localização de serviços.</li> <li>Processo automatizado para atender dúvidas frequentes.</li> <li>Acessibilidade melhorada para diferentes grupos de usuários.</li> </ul> |                         |    |       |        |
| Ativação de sistema de alertas por mensageria mobile, a fim de Informar Mensalmente os beneficiários do Governo do Ceará sobre diversos serviços disponíveis além dos benefícios diretos do Governo | Utilizando abordagem multiplataforma, incluindo canais digitais supracitados, para alcançar um público diversificado. A mensagem central poderia destacar a ampla gama de serviços e oportunidades oferecidos pelo programa, como capacitação profissional, acesso a cursos, programas de inclusão produtiva e outros benefícios complementares. Além disso, seria importante enfatizar a interconexão dessas políticas públicas, demonstrando como elas se complementam e contribuem para o desenvolvimento social dos beneficiários.   | 1<br>ativação<br>ao mês | 12 | Mês 1 | Mês 12 |

|  |  |                         |    |       |        |
|--|--|-------------------------|----|-------|--------|
|  | Além de que salientar que a informação diminuirá filas, trará benefícios que podem mudar a vida da população. Todo este processo devera estar integrado ao denominado sistema plataforma digital, para gerar informações, preditores e estudos para melhorar o desempenho de todo o atendimento  |                         |    |       |        |
| Ativação de sistema de alertas por mensageria mobile, afim de informar as Instruções Mensais para que potenciais beneficiários compreendam como podem acessar os benefícios e programas sociais e quais são os passos necessários para se inscreverem.                               | O objeto abrange o máximo de pessoas em situação de vulnerabilidade social e hipossuficiência, assegurando que elas tenham conhecimento de todos os requisitos necessários e meios de inscrição em programas sociais, garantindo, assim, inclusão ampla humana e efetiva nos programas do Governo.   | 1<br>ativação<br>ao mês | 12 | Mês 1 | Mês 12 |
| Ativação de sistema de alertas por mensageria mobile, a fim de executar os Informativos Mensais operacionais de atualização cadastral do usuário, esclarecimentos de dúvidas quanto à necessidade de novo cadastramento quando há mudanças de status através de campanhas educativas | Visando conter disseminação de notícias falsas que frequentemente causam congestionamento nos locais de atendimento do Governo do Ceará em diversas localidades. Referida iniciativa concentrará esforços na promoção de procedimentos corretos de atualizações, com ênfase à confiabilidade das fontes de informação por se tratar de fonte oficial do Órgão Público e na disponibilização de recursos acessíveis para esclarecimentos, aprimorando e organizando atendimentos com aumento da eficácia na prestação dos serviços sociais. Todo este processo deverá estar integrado ao denominado sistema plataforma digital, para gerar informações, | 1<br>ativação<br>ao mês | 12 | Mês 1 | Mês 12 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024 às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024 às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|  |  |  |    |       |        |
|--|--|--|----|-------|--------|
|  | preditores, e estudos para melhorar o desempenho de todo o atendimento   |  |    |       |        |
| Ativação de sistema de alertas por mensageria mobile, a fim de Informar, Integrar e promover mensalmente outras políticas públicas do Governo do Ceará para a assistência social de usuários e público em geral  | Permitindo, envio prévio de comunicados cruciais relacionados à assistência social, como alterações na legislação e chamamento para novas atualizações cadastrais e acesso aos benefícios.   | 1 ativação ao mês  | 12 | Mês 1 | Mês 12 |
| Fluxo de reuniões de alinhamento de diretrizes quinzenais para ativação, diagnósticos e avaliação de ações propostas, reunindo representantes dos departamentos envolvidos no projeto.   | Ocasão em que serão realizados avaliações e progresso das atividades desempenhadas, realizando ajustes necessários no cronograma conforme estabelecimento de estratégias para realização dos objetivos pré-estabelecidos.  | 2 reuniões de alinhamento ao mês   | 24 | Mês 1 | Mês 12 |
| Análise Mensal para assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em todas as fases do processo, garantindo a segurança e privacidade das informações e dados dos cidadãos, além da realização de uso e manuseio de dados, de forma correta e legal de todos dados coletados durante o procedimento | Durante essas análises, será conduzido um mapeamento abrangente dos dados pessoais sob a responsabilidade da Instituição e de seus fornecedores, avaliando a probabilidade de eventos indesejados e mensurando seus impactos. Estratégias específicas serão então estabelecidas para mitigar riscos, fortalecendo a postura de segurança de dados. Além disso, o objeto inclui a implementação de práticas adequadas de armazenamento e descarte de dados, incorporando tecnologias avançadas como criptografia, controles de acesso rigorosos e sistemas de gerenciamento alinhados com os requisitos da LGPD. A conformidade com os princípios da LGPD será rigorosamente buscada para promover a proteção da privacidade dos titulares dos dados, consolidando assim um | 1 relatório de Conformidade de Lei Geral de Proteção de Dados de todas as fases do processo realizada no mês | 12 | Mês 1 | Mês 12 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 S. ABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | <p>compromisso abrangente com a legislação de proteção de dados.</p> <p>Em suma, o objeto representa um compromisso integral com a LGPD, integrando práticas proativas e estratégias de gestão de riscos para garantir a conformidade e a proteção efetiva dos dados pessoais sob responsabilidade do Instituto, conforme princípios definidos pela Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018, Geral de Proteção de Dados.</p> |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

## **INDICADORES PARA AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS METAS**

### **METAS**

#### **1. Meta geral**

Aumentar a eficácia e o alcance das políticas públicas em Ceará, abrangendo todas as Secretarias de Governo do Ceara. O projeto **CONECTA CEARÁ** foca na redução das filas de atendimento e na diminuição das lacunas de demanda, promovendo a educação dos cidadãos sobre como acessar e usufruir de benefícios, programas e serviços, além de compreender seus direitos e deveres dentro do espectro das políticas públicas.

#### **2. Metas específicas**

a) Instruir os cidadãos sobre como obter benefícios, exercer direitos e cumprir deveres, iniciando por aqueles que mais necessitam dos serviços públicos;

b) Sistematizar os programas e políticas públicas desenvolvidos pelas Secretarias, da Secretária da Saúde, da Secretária da Educação, da Secretaria da Fazenda, da Casa Civil, da Secretaria do Desenvolvimento Agrário, da Secretaria da Juventude, da Secretaria do Esporte, da Secretaria das Mulheres, da Secretaria do Trabalho, da Secretaria do Turismo, da Secretaria da Pesca e Aquicultura, da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima, da Secretaria da Cultura, da Secretaria da Ciência e Tecnologia, da

Secretaria da Diversidade, da Secretaria da Proteção Animal, da Secretaria da Igualdade Racial e demais Secretarias do Estado do Ceará, facilitando o conhecimento e o acesso aos sistemas de expressão de vontade disponíveis em plataformas de comunicação digital;

c) Estabelecer uma aproximação eficaz e técnica entre as Secretarias e os cidadãos, imune a desinformações e "fake news";

d) Desenvolver uma plataforma tecnológica que utilize redes sociais (como WhatsApp, chatbots, etc.) para suportar um serviço direto ao cidadão;

e) Implementar um sistema de atendimento de primeira informação para os usuários dos serviços oferecidos pelas Secretarias envolvidas, garantindo um acompanhamento eficaz e a distribuição de benefícios;

f) Criar mecanismos e práticas para a avaliação contínua dos procedimentos e do desempenho dos programas, incluindo monitoramento e pesquisas regulares para ajuste e melhoria contínua;

Este conjunto de objetivos orienta o **CONECTA CEARÁ** em sua missão de transformar a interação entre as Secretarias Estaduais e a população, visando um serviço público mais acessível, eficiente e transparente, que atenda eficazmente às necessidades dos cidadãos do Ceará.

#### **PÚBLICO-ALVO:**

Usuários de Políticas Públicas das Secretarias de Governo, como os da Secretária da Saúde, da Secretária da Educação, da Secretaria da Fazenda, da Casa Civil, da Secretaria do Desenvolvimento Agrário, da Secretaria da Juventude, da Secretaria do Esporte, da Secretaria das Mulheres, da Secretaria do Trabalho, da Secretaria do Turismo, da Secretaria da Pesca e Aquicultura, da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima, da Secretaria da Cultura, da Secretaria da Ciência e Tecnologia, da Secretaria da Diversidade, da Secretaria da Proteção Animal, da Secretaria da Igualdade Racial e demais Secretarias do Governo do Estado do Ceará.

## Contrapartida ao CONCEDENTE:

### 3. PREVISÃO DE DESPESAS

| META 1  |   |                   |     | VALOR TOTAL   | DATA INICIAL  | DATA FINAL |
|---|---|-------------------|-----|---------------|---------------|------------|
| <p>O projeto "Conecta Ceará – Divulgação de Informativos Digitais e Serviços de Atendimento ao Cidadão, Utilizando Inteligência Artificial" surge como uma solução inovadora para enfrentar o desconhecimento e os desafios pelos cidadãos em geral e principalmente os usuários de programas sociais e políticas públicas pertinentes as diversas Secretarias de Governo a exemplo da Secretária da Saúde, da Secretária da Educação, da Secretaria da Fazenda, da Casa Civil, da Secretaria do Desenvolvimento Agrário, da Secretaria da Juventude, da Secretaria do Esporte, da Secretaria das Mulheres, da Secretaria do Trabalho, da Secretaria do Turismo, da Secretaria da Pesca e Aquicultura, da Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima, da Secretaria da Cultura, da Secretaria da Ciência e Tecnologia, da Secretaria da Diversidade, da Secretaria da Proteção Animal, da Secretaria da Igualdade Racial e demais Secretarias do Governo do Estado do Ceará.</p> <p>Este Plano de Trabalho se propõe a otimizar a relação entre o governo e cidadãos, através de um processo de disseminação e informação sobre as ações e serviços de todas as Secretarias de Governo; bem como divulgar o máximo de informações possíveis referente aos serviços do Governo Estadual, em especial aqueles prestados pelas Secretarias que tem programas diretos aos cidadãos; e, também, levar à efeito pesquisa, cujo objetivo é avaliar a satisfação da população com os serviços do Governo do Ceará. Dentro desse contexto, serão utilizados mecanismos atrelados a inteligência artificial por meio de mensagens customizadas que proporcionará um impacto na visibilidade e no entendimento dos benefícios desses programas para o público em geral</p> |   |                   |     |               | 19/06/2024    | 19/06/2025 |
| ETAPA 1.1   |   |                   |     |               | DATA INICIAL  | DATA FINAL |
| Transformação Digital, atendimento e informação / Manutenção e otimização contínua do Sistema de WhatsApp com População / Integração, Análise e Estudo - Ativação de sistema de Georreferenciamento. (Grande Escala) / Manutenção e otimização contínua do Sistema de Georreferenciamento de Dados  |   |                   |     |               | 19/06/2024    | 19/06/2025 |
| ITENS   | DESCRIÇÃO DA DESPESA  | UNIDADE DE MEDIDA | QTD | V. UNIT.      | V. TOTAL      |            |
| 1.1.1   | <p>Desenvolvimento, estruturação e ativação de Canal WhatsApp para População, com chatbot automatizado com informações de utilidade para os beneficiários do Governo do Ceará e desenvolvimento de sistema de busca com inteligência nas respostas e perguntas frequentes, para localizar as cartas de serviços digitais, incluindo CRM e troca de informações através do CRM.</p> <p>Além da integração de todo processo já ofertado digitalmente em suas cartas de serviços para a população sendo possível ser executada neste canal</p> <p>Todo este processo deverá estar integrado ao denominado sistema plataforma digital, para gerar informações, preditores, e estudos para melhorar o desempenho de todo o atendimento.</p> <p>Deverá ser trabalhado os seguintes tópicos:</p> <p>Objetivos do Canal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir claramente os objetivos do canal, como fornecer suporte aos usuários, responder a consultas comuns, fornece informações sobre serviços, ações entre outros</li> </ul> <p>Identificação do Público-Alvo:</p> | Mês               | 1   | R\$ 75.000,00 | R\$ 75.000,00 |            |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e o(s) (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.



|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Entender quem será o principal usuário de cada fluxo e adaptar o conteúdo para atender às suas necessidades.</li> </ul>  |  |  |  |  |
| Escopo e Limitações:  |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer o escopo do que o canal pode e não pode fazer.</li> <li>Informar sobre limitações e situações em que o atendimento humano será necessário.</li> </ul>  |  |  |  |  |
| Integração com Outros Sistemas:   |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar o canal com sistemas existentes, além dos que serão desenvolvidos, como CRM, para um atendimento mais personalizado.</li> <li>Considere integrações com ferramentas de análise para obter insights sobre o desempenho.</li> </ul> |  |  |  |  |
| Segurança e Privacidade:  |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir a segurança das informações transmitidas pelo canal.</li> <li>Esteja em conformidade com regulamentações de privacidade e proteção de dados.</li> </ul>   |  |  |  |  |
| Desenvolvimento Técnico:  |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Escolher a tecnologia apropriada para a integração com o sistema de inteligência artificial com o chatbot</li> <li>Considerar o uso de Pais, Sedes ou outras soluções de desenvolvimento.</li> </ul>                                       |  |  |  |  |
| Treinamento do Modelo de Linguagem:   |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Treinar o modelo de linguagem para se adequar ao tom e estilo desejados.</li> <li>Ajustar o modelo para compreender termos específicos do seu domínio.</li> </ul>  |  |  |  |  |
| Gestão de Conversas:  |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver uma interface para gerenciar conversas e garantir uma transição suave para atendimento humano quando necessário.</li> </ul>  |  |  |  |  |
| Respostas Padrão e Personalização:  |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Criar respostas padrão para perguntas comuns.</li> <li>Permitir personalização para tornar as interações mais naturais.</li> </ul>   |  |  |  |  |
| Atualização Contínua do Modelo:   |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer um processo para atualizar e melhorar o modelo de linguagem continuamente.</li> <li>Adaptar o modelo conforme novas consultas e termos surgem.</li> </ul>  |  |  |  |  |
| Testes e Validação:   |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar testes extensivos para garantir que o modelo responda de maneira precisa e útil.</li> <li>Coletar de feedback dos usuários para melhorias contínuas.</li> </ul>   |  |  |  |  |
| Canais de Comunicação Alternativos:   |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Oferecer canais de comunicação alternativos para casos mais complexos ou sensíveis.</li> <li>Informar claramente quando o atendimento humano será necessário.</li> </ul>   |  |  |  |  |
| Monitoramento e Métricas:   |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer métricas para avaliar o desempenho do canal.</li> <li>Monitorar a satisfação do cliente, tempos de resposta e outros indicadores-chave de desempenho.</li> </ul>   |  |  |  |  |
| Atendimento Humanizado:   |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar a capacidade de transferir para atendimento humano quando necessário.</li> <li>Fornecer informações claras sobre quando o contato humano será feito.</li> </ul>   |  |  |  |  |
| Treinamento da Equipe de Suporte:   |  |  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Treinar a equipe de suporte para entender e colaborar com a inteligência artificial</li> <li>Fornecer diretrizes para situações específicas.</li> </ul>  |  |  |  |  |

|       |   |     |   |                |                |
|-------|---|-----|---|----------------|----------------|
| 1.1.2 | <p>Desenvolvimento e ativação de sistema de georreferenciamento, com a importação dos dados respondidos pelos usuários de serviços públicos das campanhas digitais efetuadas pela plataforma, com acesso as informações via internet e visualização dos dados em mapa das cidades brasileiras, com longitude e latitude dos usuários, possibilitando o desenho e a segmentação de microrregiões e perfis pelos bairros, gerando agrupamentos de usuários chamados de cluster, além dos dados deste órgão público, integrando os dados através de documento XML, API ou Dataset</p> <p>Entregar a possibilidade agrupar as pessoas por interesse geográficos e monitoramento das ações por região, agilizando assim tomadas de decisões e otimizando recurso</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Carregamento de Dados Geográficos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Carregar dados geográficos no sistema.</li> <li>Conversão de banco de dados em latitude e longitude</li> <li>Formatos suportados para dados espaciais, como shapefiles, GeoJSON, KML, etc.</li> </ul> </li> <li>Captura de Dados por Desenhos Geográficos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Descrição de como capturar dados através de desenhos geográficos no sistema</li> <li>Ferramenta disponíveis para importação de layers de áreas específicas no mapa possibilitando subir a cartografia do IBGE</li> </ul> </li> <li>Padrões Espaciais:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificação e análise de padrões espaciais nos dados.</li> <li>Exemplos de padrões, como criações de clusters</li> </ul> </li> <li>Análise de Proximidade:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Medição visual de dados de uma determinada área desenhada</li> </ul> </li> <li>Mapeamento Temático:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Mapeamento de dados temáticos, como consulta populacional de um bairro.</li> <li>Uso de cores e símbolos para representar diferentes categorias.</li> </ul> </li> <li>Mapeamento de Riscos:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificação de áreas vulneráveis para se pegar dados para uma comunicação.</li> </ul> </li> <li>Integração com Outros Dados:           <ul style="list-style-type: none"> <li>Integração de dados geográficos com as repostas recebidas em campanhas</li> <li>Análise de correlações entre dados coletados estatisticamente</li> </ul> </li> <li>Gestão de Recursos:</li> </ol> | Mês | 1 | R\$ 180.000,00 | R\$ 180.000,00 |
|-------|---|-----|---|----------------|----------------|

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|       |   |     |    |               |                |
|-------|---|-----|----|---------------|----------------|
|       | Utilização do sistema para a gestão eficiente de recursos.  |     |    |               |                |
|       | Monitoramento e otimização do uso de áreas específicas.1  |     |    |               |                |
| 1.1.3 | <p>Assegurar a eficácia, segurança e melhoria contínua do Canal WhatsApp com Chatbot Automatizado desenvolvido para o Governo do Ceará junto com População. O plano de manutenção visa garantir que o canal permaneça operacional, oferecendo respostas precisas e úteis aos usuários, além de incorporar melhorias conforme a evolução das necessidades.</p> <p><b>Monitoramento Contínuo:</b></p> <p>Implementar ferramentas de monitoramento para acompanhar o desempenho do canal e do chatbot.</p> <p>Estabelecer alertas para identificar potenciais problemas.</p> <p><b>Atualização de Dependências:</b></p> <p>Verificar e atualizar as dependências do sistema, incluindo bibliotecas, APIs e outras integrações.</p> <p>Garantir a compatibilidade com as versões mais recentes das plataformas de desenvolvimento e APIs externas.</p> <p><b>Correção de Bugs e Problemas Técnicos:</b></p> <p>Estabelecer um processo ágil para identificar e corrigir bugs relatados pelos usuários ou detectados durante o monitoramento.</p> <p>Implementar correções imediatas para problemas técnicos críticos.</p> <p><b>Otimização de Desempenho:</b></p> <p>Realizar análises periódicas do desempenho do chatbot e do canal.</p> <p>Otimizar o código e a lógica do chatbot para garantir respostas rápidas e eficientes.</p> <p><b>Atualização do Modelo de Linguagem:</b></p> <p>Desenvolver um processo para treinamento contínuo do modelo de linguagem.</p> <p>Adaptar o modelo para novas consultas e termos que possam surgir ao longo do tempo.</p> <p><b>Avaliação de Respostas Padrão:</b></p> <p>Periodicamente revisar e atualizar as respostas padrão do chatbot para garantir precisão e relevância.</p> <p>Incorporar feedback dos usuários para ajustes necessários.</p> <p><b>Integração com Novos Sistemas:</b></p> | Mês | 11 | R\$ 26.000,00 | R\$ 286.000,00 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | <p>Avaliar a possibilidade de integração com novos sistemas ou atualização de integrações existentes.</p> <p>Garantir que novos serviços ou informações sejam incorporados ao chatbot conforme necessário.</p> <p><b>Testes e Validação:</b></p> <p>Realizar testes de funcionalidades e desempenho de forma regular.</p> <p>Coletar feedback dos usuários para garantir que as atualizações estejam alinhadas com suas expectativas.</p> <p><b>Backup e Recuperação:</b></p> <p>Manter procedimentos regulares de backup para garantir a segurança dos dados.</p> <p>Testar periodicamente os procedimentos de recuperação para garantir sua eficácia.</p> <p><b>Treinamento da Equipe de Suporte:</b></p> <p>Fornecer treinamento contínuo à equipe de suporte para lidar com questões específicas e colaborar eficientemente com o chatbot.</p> <p>Atualizar a equipe sobre novas funcionalidades e ajustes implementados.</p> <p><b>Aprimoramento da Segurança:</b></p> <p>Revisar e fortalecer continuamente as medidas de segurança do canal e do chatbot.</p> <p>Manter-se atualizado sobre as melhores práticas de segurança em canais de comunicação digital.</p> <p><b>Feedback dos Usuários:</b></p> <p>Implementar mecanismos para coletar feedback regular dos usuários sobre a experiência com o canal e o chatbot.</p> <p>Utilizar feedback para direcionar melhorias específicas e ajustes no sistema.</p> <p><b>Resultados Esperados:</b></p> <p>Canal WhatsApp e Chatbot operacionais e eficazes.</p> <p>Correção rápida de problemas identificados.</p> <p>Melhoria contínua na precisão e relevância das respostas do chatbot.</p> <p>Atualização regular do modelo de linguagem.</p> <p>Integração eficiente com novos sistemas ou serviços.</p> <p>Respostas rápidas e eficientes mesmo diante de alterações nos padrões de consulta.</p> |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

|       |   |     |    |               |                |
|-------|---|-----|----|---------------|----------------|
|       | A manutenção será realizada de forma contínua, com atividades distribuídas ao longo do tempo para garantir a integridade e eficácia do canal e do chatbot.  |     |    |               |                |
| 1.1.4 | <p>1. Monitoramento do Desempenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Implementar ferramentas de monitoramento para avaliar o desempenho do sistema.</li> <li>o Estabelecer métricas de performance, como tempo de resposta e consumo de recursos.</li> </ul> <p>2. Atualização de Dependências:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Verificar e atualizar as dependências do sistema, incluindo bibliotecas, frameworks e outros componentes.</li> <li>o Garantir a compatibilidade com as versões mais recentes e correção de eventuais vulnerabilidades.</li> </ul> <p>3. Correção de Bugs e Problemas Técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Identificar e corrigir bugs ou problemas técnicos relatados pelos usuários ou identificados durante o monitoramento.</li> <li>o Implementar soluções de contorno imediatas quando necessário.</li> </ul> <p>4. Otimização de Desempenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Realizar otimizações no código e na estrutura do banco de dados para melhorar o desempenho.</li> <li>o Avaliar e ajustar algoritmos utilizados para processamento de dados georreferenciados.</li> </ul> <p>5. Atualização da Integração com Dados de usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Garantir que a importação de dados de usuários de serviços públicos continue sendo realizada de forma eficiente.</li> <li>o Adaptar o sistema para suportar possíveis atualizações ou mudanças nos formatos dos dados.</li> </ul> <p>6. Melhorias nas Funcionalidades Existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Avaliar as funcionalidades existentes e identificar áreas de melhoria.</li> <li>o Realizar atualizações nas funcionalidades conforme necessário, considerando feedback dos usuários e evolução das necessidades.</li> </ul> <p>7. Testes e Validação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Desenvolver casos de teste abrangentes para garantir a integridade e funcionalidade do sistema.</li> <li>o Realizar testes regulares e validar a estabilidade do sistema após cada atualização.</li> </ul> <p>8. Atualização da Documentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Manter a documentação do sistema atualizada, incluindo manuais de usuário, guias de instalação e documentação técnica.</li> </ul> | Mês | 11 | R\$ 49.125,00 | R\$ 540.005,00 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|  |      |
|--|------|
| Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTI, em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. | 0,00 |
|--|------|

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|                           |                  |
|---------------------------|------------------|
| VALOR TOTAL DA ETAPA 1.1: | R\$ 1.393.375,00 |
|---------------------------|------------------|

| ETAPA 1.2   | DATA INICIAL | DATA FINAL |
|---|--------------|------------|
| <p>Serão pactuados avisos mensais a serem definidos em ações ativas e passivas de atendimento de envios em RCS (Smart Sms), WhatsApp (ativo) WhatsApp (passivo), Ura (unidade de resposta audível), com processo de integração ao BI e integração a um CRM (Painel de controle de clientes), para melhor visualização e análise dos processos de avisos.</p> <p>Será necessário o planejamento abaixo:</p> <p>Gestão de Listas e Segmentação:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Implementar um sistema eficiente de gestão de listas de contatos.</li><li>Segmentar os contatos com base em critérios relevantes para direcionar mensagens específicas a grupos específicos.</li></ul> <p>APIs Robustas e Integrações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver ou utilizar APIs robustas para integração com os canais de comunicação (RCS, WhatsApp, URA).</li><li>Certificar-se de que as integrações são estáveis e eficientes.</li></ul> <p>Plataforma de Envio</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Utilizar uma plataforma de envio que seja capaz de lidar com grandes volumes de mensagens.</li><li>Certificar-se de que a plataforma escolhida é compatível com os requisitos específicos de cada canal.</li></ul> <p>Garantia de Entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Implementar mecanismos de confirmação de entrega para cada mensagem enviada.</li><li>Monitorar e relatar o status de entrega em tempo real.</li></ul> <p>Personalização de Mensagens:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Incorporar personalização nas mensagens para torná-las mais relevantes para cada destinatário.</li><li>Utilizar variáveis dinâmicas para adaptar automaticamente o conteúdo com base nos dados do cliente.</li></ul> <p>Gerenciamento de Respostas e Interações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Desenvolver um sistema para gerenciar respostas e interações dos usuários de maneira eficiente.</li><li>Implementar lógica para processar respostas automaticamente sempre que possível.</li></ul> <p>Monitoramento de Métricas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Implementar métricas de desempenho para avaliar a eficácia das campanhas.</li><li>Monitorar taxas de abertura, taxas de resposta e outros indicadores-chave.</li></ul> <p>Garantia de Segurança:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Priorizar a segurança dos dados do cliente durante a transmissão e armazenamento.</li><li>Implementar criptografia e outras medidas de segurança necessárias.</li></ul> <p>Integração com BI e CRM:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Garantir que o sistema esteja perfeitamente integrado ao Business Intelligence (BI) e ao Customer Relationship Management (CRM).</li><li>Utilizar dados desses sistemas para personalização avançada e análise de dados.</li></ul> <p>Automação e Programação de Mensagens:</p> | 19/06/2024   | 19/06/2025 |



|  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar automação para programar o envio de mensagens em horários estratégicos.</li> <li>Personalizar mensagens automatizadas com base em comportamentos e preferências dos usuários.</li> </ul>                        |  |  |
| Testes Contínuos:  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar testes regulares para garantir que todas as funcionalidades estejam operando corretamente.</li> <li>Simular cenários de alta demanda para avaliar a escalabilidade do sistema.</li> </ul>                          |  |  |
| Adaptação a Padrões e Regulamentações:   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir conformidade com regulamentações de privacidade, como a LGPD, e seguir as melhores práticas do setor.</li> <li>Manter-se atualizado sobre as mudanças nos padrões e regulamentações.</li> </ul>                    |  |  |
| Escalabilidade da Infraestrutura:  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Projetar a infraestrutura para ser escalável e capaz de lidar com um aumento significativo no volume de mensagens.</li> <li>Considerar a implementação de soluções em nuvem para flexibilidade e escalabilidade.</li> </ul> |  |  |
| Recursos de Recuperação em Caso de Falhas:   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver mecanismos de recuperação para lidar com falhas no envio de mensagens.</li> <li>Implementar backups e redundâncias para garantir a continuidade do serviço.</li> </ul>  |  |  |
| Identificação de Pontos de Entrada:  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar os diferentes pontos de entrada no funil de comunicação (por exemplo, anúncios, newsletters, interações prévias).</li> <li>Avalie a eficácia de cada ponto de entrada.</li> </ul>                                |  |  |
| Definição de Etapas do Funil:  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Dividir o funil em etapas distintas (ararenses, interesse, decisão, ação, retenção).</li> <li>Mapear o conteúdo e as interações relevantes para cada etapa.</li> </ul>  |  |  |
| Rastreamento de Conversões:  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar ferramentas de rastreamento para medir a conversão entre as diferentes etapas do funil.</li> <li>Analisar onde os usuários estão abandonando o processo e faça ajustes para melhorar a retenção.</li> </ul>     |  |  |
| Personalização de Mensagens:   |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Personalizar as mensagens com base na posição do usuário no funil.</li> <li>Ofereça conteúdo específico e direcionado para aumentar a relevância.</li> </ul>  |  |  |
| Ações Corretivas:  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os pontos de fricção ou desistência no funil.</li> <li>Desenvolver ações corretivas para lidar com objeções ou barreiras percebidas.</li> </ul>   |  |  |
| Integração com Sistema de BI:  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar o funil de comunicação com o sistema de Business Inteligente (BI) para análises detalhadas.</li> <li>Utilize dados para entender padrões de comportamento e</li> </ul>   |  |  |
| Monitoramento Contínuo:  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer uma prática de monitoramento contínuo para avaliar o desempenho do funil.</li> <li>Estar preparado para adaptar o funil com base em mudanças nas tendências e no comportamento do usuário.</li> </ul>           |  |  |
| <p>Suporte técnico horário comercial de Segunda a Sexta feira, plantões de sábado e domingo.</p>   |  |  |

| ITENS | DESCRIÇÃO DA DESPESA  | UNIDADE DE MEDIDA | QTD       | V. UNIT. | V. TOTAL         |
|-------|---|-------------------|-----------|----------|------------------|
|       | <p>Valor unitário de mensagens via Smart Message RCS para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises fluxos, programações necessárias e estudos para acerto dos grupos e narrativas além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”</p> <p>Smart Message RCS combina os atributos do modelo RCS Conversacional com funcionalidades avançadas para uma gestão e envio de mensagens altamente eficaz. Inclui a visão analítica dos envios, realizando relatórios dos envios e gestão de listas e segmentação, APIs robustas e integrações, plataforma de envio capaz de lidar com grandes volumes, garantia de entrega, personalização avançada de mensagens, gerenciamento eficiente de respostas e interações, monitoramento de métricas de desempenho, garantia de segurança de dados, integração com BI e CRM para análise e personalização, automação e programação de mensagens, testes contínuos, adaptação a padrões e regulamentações, escalabilidade da infraestrutura, recursos de recuperação em caso de falhas, identificação de pontos de entrada, definição de etapas do funil, programação em multiníveis de perguntas, rastreamento de conversões, personalização de mensagens baseada na posição do usuário no funil, ações corretivas, integração com sistema de BI, monitoramento contínuo, de maneira integrada e funcional. Ainda, neste modelo de informativo, a empresa contratada para a realização. Deverá, gratuitamente, fornecer 20% dos envios para teste a/b gratuitos e fornecer outros 20% dos envios de mensagens caso a taxa de interação nos botões fornecidos seja inferior a 1%.</p> |                   |           |          |                  |
| 1.2.1 | <p>Formato: Imagem (Jpeg) ou vídeo (MP4) com até 3mb de tamanho, além de textos de apoio ao conteúdo de mídia podem conter até 2.000 caracteres, além de 4 botões interativos, com trilha multinível com possibilidade de outras páginas de botões interativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Todos os itens inclusos no RCS Conversacional, além de:</li> <li>○ Realização de análises de fluxos.</li> <li>○ Estudos para acerto dos grupos e narrativas.</li> <li>○ Execução de testes A/B para melhor desempenho das ações.</li> <li>○ Combinação dos atributos do modelo RCS Conversacional com funcionalidades avançadas.</li> <li>○ Visão analítica dos envios, com relatórios e gestão de listas e segmentação.</li> <li>○ Desenvolvimento de APIs com integração de sistemas</li> <li>○ Plataforma de envio para grandes volumes e garantia de entrega.</li> <li>○ Personalização avançada de mensagens.</li> <li>○ Gerenciamento eficiente de respostas e interações.</li> </ul>  | Envios/Ano        | 2.400.000 | R\$ 0,71 | R\$ 1.704.000,00 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|       |   |            |         |          |                |
|-------|---|------------|---------|----------|----------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Monitoramento de métricas de desempenho e segurança de dados.</li> <li>○ Integração com BI e CRM para análise e personalização.</li> <li>○ Automação e programação de mensagens.</li> <li>○ Testes contínuos e adaptação a padrões e regulamentações.</li> <li>○ Escalabilidade da infraestrutura e recursos de recuperação em caso de falhas.</li> <li>○ Identificação de pontos de entrada e definição de etapas do funil.</li> <li>○ Programação em multiníveis de perguntas e rastreamento de conversões.</li> <li>○ Personalização de mensagens baseada na posição do usuário no funil.</li> <li>○ Ações corretivas e integração com sistema de BI.</li> <li>○ Monitoramento contínuo de maneira integrada e funcional.</li> <li>○ Fornecimento de 20% dos envios para testes A/B gratuitos.</li> <li>○ Outros 20% dos envios de mensagens grátis se a taxa de interação for inferior a 1%.</li> <li>○ Formato de envio: Imagem (JPEG) ou vídeo (MP4) com até 3MB de tamanho.</li> <li>○ Textos de apoio ao conteúdo de mídia com até 2.000 caracteres.</li> <li>○ Inclusão de até 4 botões interativos na página inicial, com trilha multinível com outros botões</li> <li>○ Perfil oficial na plataforma Google Messages</li> <li>○ Com integração ao WhatsApp e Redes Sociais Através de Botões Interativos</li> </ul> |            |         |          |                |
| 1.2.2 | <p>Valor unitário de mensagens via RCS Conversacional para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises fluxos, programações necessárias e estudos para acerto dos grupos e narrativas além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”</p> <p>RCS participa de interações complexas com os usuários, onde mensagens são trocadas em ambas as direções com link de encaminhamento, interações e 1 nível de conversa. É ideal para diálogos dinâmicos que requerem uma troca contínua de informações, como assistentes virtuais, suporte ao cliente, ou chatbots interativos, ainda, análise e estudo dos fluxos realizados. Deverá, gratuitamente, fornecer 10% dos envios para teste a/b gratuitos e fornecer outros 10% dos envios de mensagens caso a taxa de interação nos botões fornecidos seja inferior a 1%.</p>  | Envios/Ano | 600.000 | R\$ 0,51 | R\$ 306.000,00 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|       |   |            |           |          |                |
|-------|---|------------|-----------|----------|----------------|
|       | <p>Formato: Imagem (Jpeg) ou vídeo (MP4) com até 3mb de tamanho, além de textos de apoio ao conteúdo de mídia podem conter até 2.000 caracteres, além de 4 botões interativos, com trilha multinível.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Construção de todas as análises de fluxos.</li> <li>○ Programações necessárias.</li> <li>○ Estudos para acerto dos grupos e narrativas.</li> <li>○ Execução de testes A/B para melhoria do desempenho das ações.</li> <li>○ Itens pressupostos para o envio de alertas mensais.</li> <li>○ Interação complexa em ambas as direções com os usuários.</li> <li>○ Troca de mensagens com link de encaminhamento, interações e 1 nível de conversa.</li> <li>○ Ideal para diálogos dinâmicos que requerem uma troca contínua de informações (ex: assistentes virtuais, suporte ao cliente, chatbots interativos).</li> <li>○ Análise e estudo dos fluxos de conversa realizados.</li> <li>○ Fornecimento gratuito de 10% dos envios para testes A/B.</li> <li>○ Outros 10% dos envios de mensagens gratuitos se a taxa de interação nos botões for inferior a 1%.</li> <li>○ Formato de envio: Imagem (JPEG) ou vídeo (MP4) com até 3MB de tamanho.</li> <li>○ Textos de apoio ao conteúdo de mídia com até 2.000 caracteres.</li> <li>○ Até 4 botões interativos, com trilha multinível.</li> <li>○ Perfil oficial na plataforma Google Messages</li> </ul> <p>Com integração ao WhatsApp e Redes Sociais Através de Botões Interativos</p> |            |           |          |                |
| 1.2.3 | <p>Valor unitário de mensagens via RCS Unique Message para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises fluxos, programações necessárias e estudos para acerto dos grupos e narrativas além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”</p> <p>RCS Unique Message envia mensagens multimídia únicas e não espera receber respostas. É utilizado em cenários onde a comunicação é majoritariamente unidirecional, como notificações, alertas ou mensagens promocionais. As mensagens podem incluir conteúdo multimídia ou links, mas o agente não é projetado para uma conversa contínua, sem esperar um diálogo subsequente. Deverá, gratuitamente, fornecer 5% dos envios para teste a/b gratuitos e fornecer outros 5% dos envios de mensagens caso a taxa de interação nos botões fornecidos seja inferior a 1%.</p>   | Envios/Ano | 1.200.000 | R\$ 0,42 | R\$ 504.000,00 |

|       |   |            |           |          |                |
|-------|---|------------|-----------|----------|----------------|
|       | <p>Formato: Imagem (Jpeg) ou vídeo (MP4) com até 3mb de tamanho, além de textos de apoio ao conteúdo de mídia podem conter até 2.000 caracteres, sem botões interativos, com trilha multinível.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realização de análises de fluxos.</li> <li>○ Programações necessárias.</li> <li>○ Estudos para acerto dos grupos e narrativas.</li> <li>○ Execução de testes A/B para melhoria do desempenho das ações.</li> <li>○ Envio de mensagens multimídia únicas sem esperar respostas.</li> <li>○ Ideal para comunicação unidirecional como notificações, alertas ou mensagens promocionais.</li> <li>○ Possibilidade de incluir conteúdo multimídia ou links.</li> <li>○ Não projetado para conversas contínuas ou diálogo subsequente.</li> <li>○ Fornecimento gratuito de 5% dos envios para testes A/B.</li> <li>○ Outros 5% dos envios de mensagens gratuitos se a taxa de interação nos botões for inferior a 1%.</li> <li>○ Formato de envio: Imagem (JPEG) ou vídeo (MP4) com até 3MB de tamanho.</li> <li>○ Textos de apoio ao conteúdo de mídia com até 2.000 caracteres.</li> <li>○ Sem botões interativos, sem trilha multinível.</li> <li>○ Perfil oficial na plataforma Google Messages</li> <li>○ Com integração ao WhatsApp e Redes Sociais Através de Botões Interativos</li> </ul> |            |           |          |                |
| 1.2.4 | <p>Valor unitário de mensagens via RCS Basic Message para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises fluxos, programações necessárias e estudos para acerto dos grupos e narrativas além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”</p> <p>RCS Basic Message é atualização de SMS para RBM e raramente espera receber respostas. Geralmente é esperado que o agente envie mensagens de texto simples de até 160 caracteres. Este tipo de mensagem é ideal para comunicações simples e diretas, como confirmações de agendamento, lembretes ou atualizações de status. Deverá, gratuitamente, fornecer 5% dos envios para teste a/b gratuitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Construção necessária de análises de fluxos, programações e estudos.</li> </ul>   | Envios/Ano | 3.540.000 | R\$ 0,26 | R\$ 920.400,00 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSÉ MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|       |  |            |           |          |                  |
|-------|--|------------|-----------|----------|------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realização de testes A/B para aprimoramento das ações.</li> <li>○ Itens pressupostos para o envio de alertas mensais.</li> <li>○ Atualização do SMS para RBM com pouca expectativa de resposta.</li> <li>○ Envio de mensagens de texto simples de até 160 caracteres.</li> <li>○ Fornecimento gratuito de 5% dos envios para testes A/B.</li> </ul>   |            |           |          |                  |
|       | Perfil oficial na plataforma Google Messages   |            |           |          |                  |
| 1.2.5 | <p>Valor unitário de mensagens via WhatsApp oficial ativo, para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises e estudos para acerto dos grupos e narrativas além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”</p> <p>WhatsApp Oficial Ativo permite que utilizem a plataforma para enviar notificações, alertas, atualizações de pedidos, entre outros tipos de mensagens. O envio dessas mensagens pode ser automatizado e personalizado, oferecendo uma maneira eficiente de manter os usuários informados e engajados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Áudio:</b> Formatos suportados incluem <b>audio/aac</b>, <b>audio/mp4</b>, <b>audio/amr</b>, <b>audio/mpeg</b> e <b>audio/ogg</b>; <b>codecs=opus</b>. Para <b>ogg/opus</b>, apenas arquivos de áudio de canal único são aceitos pelos clientes do WhatsApp, proporcionando uma ampla gama de opções para o envio de mensagens de voz ou outros arquivos de áudio relevantes.</li> <li>• <b>Documento:</b> Aceita qualquer tipo MIME válido, permitindo o envio de documentos diversos como PDFs, documentos do Word, planilhas Excel, entre outros, facilitando a comunicação de informações detalhadas ou documentação importante.</li> <li>• <b>Imagem:</b> Suporta <b>image/jpeg</b> e <b>image/png</b>. Atualmente, imagens com fundo transparente não são compatíveis, o que deve ser considerado ao preparar conteúdo visual para envio.</li> <li>• <b>Sticker:</b> Aceita <b>image/webp</b>, permitindo o envio de stickers para uma comunicação mais informal e engajadora.</li> <li>• <b>Vídeo:</b> Formatos suportados incluem <b>video/mp4</b> e <b>video/3gpp</b>, com a ressalva de que apenas o codec de vídeo H.264 e o codec de áudio AAC são compatíveis. Vídeos podem ser enviados com stream de áudio único ou sem stream de áudio, adequando-se a diversas necessidades de comunicação visual.</li> <li>• Permite a órgãos utilizar a plataforma para enviar <b>notificações</b>, <b>alertas</b>, <b>atualizações de pedidos</b>, entre outros tipos de mensagens de forma proativa.</li> </ul> | Envios/Ano | 2.400.000 | R\$ 1,20 | R\$ 2.880.000,00 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2020. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|       |  |            |           |          |                |
|-------|--|------------|-----------|----------|----------------|
|       | O envio dessas mensagens pode ser <b>automatizado e personalizado</b> , oferecendo uma maneira eficiente de manter os usuários informados e engajados com conteúdo relevante e oportuno.   |            |           |          |                |
| 1.2.6 | <p>Valor unitário de mensagens via WhatsApp Passivo, para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises e estudos para acerto dos grupos e narrativas além da execução de testes A/B para melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”</p> <p>WhatsApp Oficial Passivo enfoca no atendimento ao cliente e suporte, permitindo que gerenciem consultas e solicitações de maneira eficaz. A comunicação passiva segue as regras do WhatsApp, garantindo que as respostas sejam dadas dentro de uma janela de 24 horas desde a última interação do cliente para evitar custos adicionais com templates de mensagens ativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Áudio:</b> Formatos suportados incluem <b>audio/aac, audio/mp4, audio/amr, audio/mpeg</b> e <b>audio/ogg; codecs=opus</b>. Para <b>ogg/opus</b>, apenas arquivos de áudio de canal único são aceitos pelos clientes do WhatsApp, proporcionando uma ampla gama de opções para o envio de mensagens de voz ou outros arquivos de áudio relevantes.</li> <li>• <b>Documento:</b> Aceita qualquer tipo MIME válido, permitindo o envio de documentos diversos como PDFs, documentos do Word, planilhas Excel, entre outros, facilitando a comunicação de informações detalhadas ou documentação importante.</li> <li>• <b>Imagem:</b> Suporta <b>image/jpeg</b> e <b>image/png</b>. Atualmente, imagens com fundo transparente não são compatíveis, o que deve ser considerado ao preparar conteúdo visual para envio.</li> <li>• <b>Sticker:</b> Aceita <b>image/webp</b>, permitindo o envio de stickers para uma comunicação mais informal e engajadora.</li> <li>• <b>Vídeo:</b> Formatos suportados incluem <b>video/mp4</b> e <b>video/3gpp</b>, com a ressalva de que apenas o codec de vídeo H.264 e o codec de áudio AAC são compatíveis. Vídeos podem ser enviados com stream de áudio único ou sem stream de áudio, adequando-se a diversas necessidades de comunicação visual.</li> <li>• Foca no <b>atendimento ao cliente e suporte</b>, permitindo que os Órgãos Públicos gerenciem consultas e solicitações de maneira eficaz.</li> <li>• A comunicação passiva deve seguir as <b>regras do WhatsApp</b>, garantindo que as respostas sejam dadas dentro de uma <b>janela de 24 horas</b> desde a última interação do cliente para evitar custos adicionais com templates de mensagens ativas.</li> </ul> <p>Adequado para órgãos públicos que priorizam um serviço de atendimento ao cliente excepcional, permitindo respostas rápidas e eficazes a perguntas ou problemas dos usuários.</p> | Envios/Ano | 1.200.000 | R\$ 0,71 | R\$ 852.000,00 |
| 1.2.7 | Valor unitário de mensagens via URA 2.0, para realizar, minimamente, as ações propostas. É necessário a construção de todas as análises e estudos para acerto dos grupos e narrativas além da execução de testes A/B para  | Envios/Ano | 1.812.000 | R\$ 0,40 | R\$ 724.800,00 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.



|       |  |            |         |          |                |
|-------|--|------------|---------|----------|----------------|
|       | <p>melhor desempenho das ações, além dos itens pressupostos no item “envio de alertas mensais”</p> <p>URA 2.0 é refere-se a uma versão avançada de Unidade de Resposta Audível, que é uma tecnologia utilizada para automatizar o atendimento ao cliente através de sistemas telefônicos. A URA 2.0 vai além da simples resposta a comandos de voz ou teclado, incorporando inteligência artificial e capacidades de processamento de linguagem natural para oferecer uma experiência de atendimento mais dinâmica e personalizada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processamento de Linguagem Natural (PLN): Compreensão de comandos de voz naturais.</li> <li>• Personalização e Contextualização: Uso de dados do cliente para respostas personalizadas.</li> <li>• Integração com Dados e Sistemas: Acesso e manipulação de informações em tempo real.</li> <li>• Automação e Eficiência: Capacidade de executar tarefas e responder solicitações automaticamente.</li> <li>• Feedback e Aprendizado Contínuo: Melhoria contínua baseada em interações passadas.</li> <li>• Áudio pré-gravado: Limite de 1 minuto de duração, sem trilha musical para clareza na ligação.</li> </ul>  |            |         |          |                |
| 1.2.8 | <p>Integração com OpenAI para os canais chatbot WhatsApp, que permite a absorção e a compreensão de um grande volume de dados, a fim de dar respostas assertivas e executar tarefas de atendimento complexas que antes precisariam de humano.</p> <p>Necessidade que precisamos atingir:</p> <p>Processamento de Linguagem Natural (NLP):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de entender e processar linguagem natural, facilitando a interação dos usuários com os sistemas digitais do Governo.</li> </ul> <p>Assistência Virtual Inteligente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementação de assistentes virtuais inteligentes que podem responder a consultas, fornecer informações e orientar os usuários de forma eficiente.</li> </ul> <p>Automatização de Tarefas Repetitivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redução significativa do tempo gasto em tarefas repetitivas por meio da automatização, liberando recursos para atividades mais estratégicas.</li> </ul> <p>Análise Preditiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilização de algoritmos avançados para análise preditiva, antecipando necessidades da população e otimizando a alocação de recursos.</li> </ul> <p>Personalização de Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de personalizar serviços com base em dados individuais, proporcionando uma abordagem mais centrada no usuário.</li> </ul> <p>Atendimento ao Cliente Eficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria no atendimento ao cliente através de respostas rápidas e precisas, reduzindo o tempo de espera e aumentando a satisfação do usuário.</li> </ul> <p>Tomada de Decisão Baseada em Dados:</p> | Uso de API | 720.000 | R\$ 0,50 | R\$ 360.000,00 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.007, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

|   |  |  |                         |  |
|---|--|--|-------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoio à tomada de decisões baseada em dados, utilizando análises avançadas para identificar padrões e tendências relevantes.</li> </ul>            |  |  |                         |  |
| Eficiência na Prestação de Contas:  |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitação da prestação de contas por meio da automação na coleta, processamento e apresentação de dados e relatórios.</li> </ul>                 |  |  |                         |  |
| Melhoria na Triagem de Demandas:  |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilização de algoritmos para a triagem eficiente de demandas, priorizando casos urgentes e otimizando o fluxo de trabalho.</li> </ul>             |  |  |                         |  |
| Aprimoramento da Experiência do Usuário:  |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementação de interfaces mais amigáveis e eficientes, melhorando a experiência geral do usuário nos serviços oferecidos.</li> </ul>             |  |  |                         |  |
| Gestão de Recursos de Forma Inteligente:  |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Otimização na gestão de recursos, garantindo que sejam alocados de maneira eficiente e direcionados para as áreas de maior necessidade.</li> </ul> |  |  |                         |  |
| Integração com Sistemas Existentes:   |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilidade de integração com os sistemas existentes no Governo, proporcionando uma transição suave para a automatização digital.</li> </ul>        |  |  |                         |  |
| Escala na Resolução de Demandas:  |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidade de lidar com um grande volume de demandas de forma eficiente, proporcionando uma escala superior na entrega de serviços.</li> </ul>     |  |  |                         |  |
| Adaptação Contínua com Aprendizado de Máquina:  |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprendizado contínuo do sistema com algoritmos de machine learning, permitindo adaptação às mudanças nas necessidades da população.</li> </ul>     |  |  |                         |  |
| Redução de Erros Humanos:   |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimização de erros humanos por meio da automação de processos, resultando em maior precisão e consistência nas operações.</li> </ul>             |  |  |                         |  |
| Acesso Rápido a Informações Relevantes:   |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitação do acesso rápido a informações relevantes para tomada de decisões, agilizando processos e serviços.</li> </ul>                         |  |  |                         |  |
| Transparência e Accountability:   |  |  |                         |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Promoção da transparência nos processos, contribuindo para a prestação de contas e o fortalecimento da accountability institucional.</li> </ul>    |  |  |                         |  |
| <b>VALOR TOTAL DA ETAPA 1.2:</b>  |  |  | <b>R\$ 8.251.200,00</b> |  |
| <b>VALOR TOTAL DO PLANO DE TRABALHO:</b>  |  |  | <b>R\$ 9.644.575,00</b> |  |

(\*\*) Nos valores acima especificados já estão incluídos os encargos sociais e trabalhistas a serem realizados na execução nas ações propostas.

**Os serviços de “envio de alertas” e de “envio de mensagens sociais operacionais” são serviços que só podem ter sua quantidade mensurada a cada desafio proposto e executado.**

**Esses envios são realizados através de operações com as detentoras de cada um dos tipos de tecnologia, como WhatsApp, Google e operadoras de telefonia.**

**Os valores constantes na tabela como valores unitários, são os preços praticados no mercado e que serão contratados e pagos no decorrer da execução de cada desafio de comunicação proposto.**

Os valores relativos aos serviços de envios poderão ser objeto de reorganização, conforme necessidade dos órgãos, considerando o programa, o público-alvo, a região, as cidades e bairros, conforme deliberação acerca da execução das políticas públicas estabelecidas no planejamento do Governo do Estado e Secretarias.

**DECLARO** que o cronograma físico previsto neste Plano de Trabalho apresenta valores que expressam a realidade de mercado, contemplando o princípio da economicidade devido pelas organizações da sociedade civil quando da contratação de bens e serviços com recursos públicos, em atenção ao art. 83 do Decreto nº 32.810/2018.

#### **4. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO – EXERCÍCIO 2024/2025 (expresso em R\$)**

Para o custeio do projeto, dimensionamos o valor total de R\$ 9.644.575,00 (nove milhões, seiscentos e quarenta e quatro mil, quinhentos e setenta e cinco reais); sendo, para os exercícios de 2024 e 2025.

Os valores deverão ser repassados ao IAUPE conforme o cronograma abaixo:

#### **CONCEDENTE**

|        |                |            |
|--------|----------------|------------|
| 1º mês | R\$ 968.600,00 | 26/06/2024 |
| 2º mês | R\$ 788.725,00 | 26/07/2024 |
| 3º mês | R\$ 788.725,00 | 26/08/2024 |
| 4º mês | R\$ 788.725,00 | 26/09/2024 |
| 5º mês | R\$ 788.725,00 | 28/10/2024 |



|         |                |            |
|---------|----------------|------------|
| 6º mês  | R\$ 788.725,00 | 26/11/2024 |
| 7º mês  | R\$ 788.725,00 | 26/12/2024 |
| 8º mês  | R\$ 788.725,00 | 27/01/2025 |
| 9º mês  | R\$ 788.725,00 | 26/02/2025 |
| 10º mês | R\$ 788.725,00 | 26/03/2025 |
| 11º mês | R\$ 788.725,00 | 28/04/2025 |
| 12º mês | R\$ 788.725,00 | 26/05/2025 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

## QUADRO DE TRANSFERÊNCIAS DETALHADO

### POR ITEM MENSALMENTE

| ETAPA 1          |  | 1º mês  | 2º mês  | 3º mês  | 4º mês  | 5º mês  | 6º mês  | 7º mês  | 8º mês  | 9º mês  | 10º mês | 11º mês | 12º mês | TOTAIS    |
|------------------|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 1.1.1            | Transformação Digital, atendimento e informação  | 75.000  | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 75.000    |
| 1.1.2            | Integração, Análise e Estudo - Ativação de sistema de Georreferenciamento. (Grande Escala) | 180.000 | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -       | 180.000   |
| 1.1.3            | Manutenção e otimização contínua do Sistema de WhatsApp com População                      | -       | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 286.000   |
| 1.1.4            | Manutenção e otimização contínua do Sistema de Georreferenciamento de Dados                | -       | 49.125  | 49.125  | 49.125  | 49.125  | 49.125  | 49.125  | 49.125  | 49.125  | 49.125  | 49.125  | 49.125  | 540.375   |
| 1.1.5            | Escutas e Relatórios de Redes Sociais  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 26.000  | 312.000   |
| TOTAL DA ETAPA 1 |  | 281.000 | 101.125 | 101.125 | 101.125 | 101.125 | 101.125 | 101.125 | 101.125 | 101.125 | 101.125 | 101.125 | 101.125 | 1.393.375 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALLANTE em 19/06/2024, às 17:51  
LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

| ETAPA 2 |  | 1º mês  | 2º mês  | 3º mês  | 4º mês  | 5º mês  | 6º mês  | 7º mês  | 8º mês  | 9º mês  | 10º mês | 11º mês | 12º mês | TOTAIS    |
|---------|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 1.2.1   | Envio de mensagens sociais operacionais e alertas mensais (*) - Valor unitário de mensagens via Smart Message RCS  | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 142.000 | 1.704.000 |
| 1.2.2   | Envio de mensagens sociais operacionais e alertas mensais (*) - Valor unitário de mensagens via RCS Conversacional | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 25.500  | 306.000   |
| 1.2.3   | Envio de mensagens sociais operacionais e alertas mensais (*) - Valor unitário de mensagens via RCS Unique Message | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 42.000  | 504.000   |
| 1.2.4   | Envio de mensagens sociais operacionais e alertas mensais (*) - Valor unitário de mensagens via RCS Basic Message  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 76.700  | 920.400   |

|                                   |   |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |
|-----------------------------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| <b>1.2.5</b>                      | <b>Envio de mensagens sociais operacionais e alertas mensais (*) - Valor unitário de mensagens via WhatsApp oficial ativo</b> | 240.000        | 240.000        | 240.000        | 240.000        | 240.000        | 240.000        | 240.000        | 240.000        | 240.000        | 240.000        | 240.000        | 240.000        | <b>2.880.000</b> |
| <b>1.2.6</b>                      | <b>Envio de mensagens sociais operacionais e alertas mensais (*) - Valor unitário de mensagens via WhatsApp Passivo</b>       | 71.000         | 71.000         | 71.000         | 71.000         | 71.000         | 71.000         | 71.000         | 71.000         | 71.000         | 71.000         | 71.000         | 71.000         | <b>852.000</b>   |
| <b>1.2.7</b>                      | <b>Envio de mensagens sociais operacionais e alertas mensais (*) - Valor unitário de mensagens via URA 2.0</b>                | 60.400         | 60.400         | 60.400         | 60.400         | 60.400         | 60.400         | 60.400         | 60.400         | 60.400         | 60.400         | 60.400         | 60.400         | <b>724.800</b>   |
| <b>1.2.8</b>                      | <b>Uso de API de Mensagens com Inteligência Artificial (OpenAI) (*)</b>   | 30.000         | 30.000         | 30.000         | 30.000         | 30.000         | 30.000         | 30.000         | 30.000         | 30.000         | 30.000         | 30.000         | 30.000         | <b>360.000</b>   |
| <b>TOTAL DA ETAPA 2</b>           |   | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>687.600</b> | <b>8.251.200</b> |
| <b>TOTAL DO PLANO DE TRABALHO</b> |   | <b>968.600</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>788.725</b> | <b>9.644.575</b> |



**CONCEDENTE:**

**DATA:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Recife, na data da assinatura digital.

---

**IAUPE – INSTITUTO DE APOIO À UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO**  
**PEDRO HENRIQUE DE BARROS FALCÃO**  
**DIRETOR**

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

## **5. APROVAÇÃO / HOMOLOGAÇÃO PELO CONCEDENTE**

Homologo o presente Plano de Trabalho, conforme a legislação vigente.

Fortaleza, na data da assinatura digital

**Francisco José Moura Cavalcante**

**Ordenador de Despesas da Casa Civil**

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 19/06/2024, às 17:51 SABRINE GONDIM LIMA em 19/06/2024, às 17:50 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.  
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4716-44EA-920D-EC14.

## 6. DECLARAÇÕES

Na qualidade de representante da instituição, DECLARO, para os devidos fins e sob as penas da Lei, à ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA que:

- a) Nossos diretores, controladores e respectivos cônjuges ou companheiros não são membros do Poder Legislativo da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. (art. 39, inc. III da Lei Federal nº 13.019/14);
- b) Nenhum dos diretores incorre nas vedações da legislação, em especial o art. 39, inc. VII da Lei Federal nº 13.019/2014;
- c) A organização não possui nenhum impedimento legal para realizar a presente parceria, conforme as vedações dos artigos 38 a 41 da Lei Federal nº 13.019/14;
- d) A instituição não tem dívidas com o Poder Público;
- e) A instituição está ciente do inteiro teor da legislação que rege a matéria, em especial da Lei Federal nº 13.019/2014, tendo as condições legais de firmar a parceria com a administração pública e não incorrendo em nenhuma das vedações legais;
- f) A instituição possui todos os documentos originais referentes às cópias simples de documentos apresentados (cópias de certidões, comprovantes de RG, CPF, contrato social, comprovantes de residência e outros) e que os apresentará administração pública quando solicitado e antes da assinatura da parceira, para fins de conferência;
- g) A instituição possui estrutura para a operacionalização do Termo de Fomento tal como proposto, estando ciente da obrigação de seguir as normas legais e estando ciente de que a administração pública não presta consultoria jurídica, técnica, contábil, financeira ou operacional;
- h) A instituição irá prestar contas dos bens transferidos a título de empréstimo temporários pela concedente, caso ocorra, destinados à consecução do objeto do Termo de Fomento;
- i) A instituição está apta para executar o objeto desta parceria com todas as obrigações comerciais e legais, específicas da atividade/projeto a que se propõe a executar, bem como, que atende às convenções e acordos nacionais e internacionais pertinentes;
- j) A instituição declara que o cronograma físico previsto neste Plano de Trabalho apresenta valores que expressam a realidade de mercado, contemplando o princípio da economicidade devido pelas organizações da sociedade civil quando da contratação de bens e serviços com recursos públicos, em atenção ao art. 83 do Decreto nº 32.810/2018;

k) A instituição irá receber e movimentar recursos exclusivamente em conta aberta somente para os fins da parceria.

Com isso, pede-se o DEFERIMENTO do Plano de Trabalho.

Recife, na data da assinatura digital.

---

**IAUPE – INSTITUTO DE APOIO À UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO**  
**PEDRO HENRIQUE DE BARROS FALCÃO**  
**DIRETOR**