



TERMO DE FOMENTO Nº 65/2024 – CASA CIVIL
PLANO DE TRABALHO Nº PT1250984/2024

**TERMO DE FOMENTO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O GOVERNO DO ESTADO DO
CEARÁ, ATRAVÉS DA CASA CIVIL, E O(A)
INSTITUTO DE APOIO À FUNDAÇÃO
UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - IAUPE,
PARA O FIM QUE ABAIXO ESPECIFICA.**

O ESTADO DO CEARÁ, através da **CASA CIVIL**, com sede no Palácio da Abolição, situado na Av. Barão de Studart, nº 505 - Meireles, Fortaleza – CE, CEP: 60.120-013, inscrita no CNPJ sob o nº 09.469.891/0001-02, denominada **CONCEDENTE**, neste ato representada por seu(sua) Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna, Sr(a). **Francisco José Moura Cavalcante**, inscrito(a) no CPF sob o nº 210.993.243-00, e o(a) **INSTITUTO DE APOIO À FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - IAUPE**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 03.507.661/0001-04, com sede na Avenida Santos Dumont, nº 300, Aflitos, Recife-PE, CEP 52.050-035, denominado(a) **CONVENENTE**, representado(a) por seu(sua) Presidente, o(a) Prof. Pedro Henrique de Barros Falcão, portador(a) do RG nº 2.386.215 SSP/PE e inscrito(a) no CPF sob o nº 356.333.364-53, residente e domiciliado na Rua João Ramos, nº 231, apt 101, Graças, Recife-PE, CEP: 52.011-080, resolvem firmar o presente termo de fomento, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – FUNDAMENTAÇÃO

1.1. O presente termo de fomento tem como fundamento a Lei Federal nº 13.019/2014, o Decreto nº 32.810/2018, a Lei Complementar nº 119/2012, alterada pela Lei Complementar nº 178/2018, a Portaria da CGE nº 218/2018, a Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente e demais documentos integrantes do processo administrativo de NUP nº 30001.005134/2024-53.

CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

2.1. Constitui o objeto deste instrumento o apoio financeiro concedido ao conveniente para o implemento do projeto **projeto “CONECTA CEARÁ - DIVULGAÇÃO DE INFORMATIVOS DIGITAIS E SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, UTILIZANDO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL”**, a ser realizado nos dias 19/06/2024 a 19/06/2025, visando melhorar a comunicação entre o governo e os cidadãos, otimizando a divulgação de serviços e políticas públicas de todas as secretarias do Estado do Ceará, através de uma plataforma digital que utiliza inteligência artificial para enviar informativos personalizados, de modo a superar o desconhecimento e os desafios enfrentados pelos usuários de programas sociais e políticas públicas do Estado do Ceará, a fim de alcançar um aumento na inclusão da população nos programas governamentais, reduzir filas de atendimento presencial e melhorar a eficiência e a qualidade do atendimento ao cidadão, conforme o Plano de Trabalho aprovado, parte integrante e indissociável deste instrumento.



CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

3.1. Para a execução das ações previstas neste instrumento, dá-se o valor global de R\$ 9.644.575,00 (nove milhões seiscentos e quarenta e quatro mil quinhentos e setenta e cinco reais), oriundos do Tesouro Estadual, mediante dotação orçamentária nº **30100011.04.122.431.11724.15.335041.1.5009100000.0.**

3.2. Os recursos financeiros serão creditados pelo concedente na Caixa Econômica Federal, agência nº 0919-9 e conta nº 731524994-0, em 12 (doze) parcela(s), sendo a primeira no valor de R\$ 968.600,00 (novecentos e sessenta e oito mil e seiscentos reais) e as demais no valor de R\$ 788.725,00 (setecentos e oitenta e oito mil setecentos e vinte e cinco reais), conforme cronograma de desembolso previsto no plano de trabalho.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

4.1. A vigência deste instrumento será de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo a mesma ser prorrogada mediante a celebração de termo aditivo.

4.2. A vigência poderá ser prorrogada de ofício em razão do atraso do concedente na liberação dos recursos financeiros da parceria, conforme cronograma de desembolso, limitada a prorrogação ao exato período do atraso verificado.

CLÁUSULA QUINTA – DA LIBERAÇÃO E MOVIMENTAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

5.1. A liberação dos recursos financeiros atenderá ao cronograma de desembolso estabelecido no Plano de Trabalho aprovado e está condicionada ao atendimento da regularidade cadastral e da situação de adimplência.

5.2. Os recursos financeiros liberados serão mantidos em conta bancária específica, isenta de tarifa bancária, aberta em instituição financeira pública operadora do sistema corporativo de gestão das parcerias do Poder Executivo Estadual, cuja movimentação deverá ocorrer, exclusivamente, por meio de Ordem Bancária de Transferência - OBT, para pagamento diretamente a fornecedor ou prestador de serviços de despesas previstas no plano de trabalho, ressarcimento de valores ou aplicação no mercado financeiro.

5.3. Compete exclusivamente ao conveniente a responsabilidade pelo gerenciamento administrativo e financeiro dos recursos recebidos, inclusive no que diz respeito às despesas de custeio, de investimento e de pessoal, bem como às despesas com encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais relacionados à execução do objeto previsto no termo de fomento, não implicando responsabilidade solidária ou subsidiária da administração pública estadual a inadimplência da organização da sociedade civil em relação ao referido pagamento, aos ônus incidentes sobre o objeto da parceria ou aos danos decorrentes de restrição à sua execução.

5.4. Os recursos financeiros aplicados na execução do plano de trabalho serão provenientes, exclusivamente, de liberações efetuadas pelo concedente, de rendimentos de aplicações financeiras realizados pelo conveniente e de depósitos referentes a devoluções de valores glosados.

5.5. A propriedade dos bens e direitos remanescentes eventualmente adquiridos, produzidos ou transformados com recursos deste projeto fica a cargo do conveniente, na data da conclusão da parceria, para a continuidade da execução de ações de interesse social.

CLÁUSULA SEXTA – DO MONITORAMENTO

6.1. Compete ao concedente o monitoramento da execução do termo de fomento, composto pelas atividades de acompanhamento e fiscalização, com vistas a garantir a regularidade dos atos praticados e a adequada execução do objeto, designando para tanto:

- I. o(a) Sr(a). Maria de Lourdes de Oliveira Calixto, CPF 209.076.723-53, como gestor(a) do termo de fomento, para realizar o acompanhamento do instrumento;
- II. o(a) Sr(a). Carlos Pessoa Carneiro Mesquita, CPF 122.070.123-87, como fiscal do termo de fomento, para realizar a fiscalização do instrumento.

6.2. O acompanhamento contemplará a verificação da regularidade do pagamento de despesa, ressarcimento e aplicação dos recursos transferidos, com base nos documentos de liquidação e no extrato bancário da conta específica, bem como a avaliação dos produtos e resultados da parceria, com base no Relatório Parcial de Execução do Objeto e do Termo de Fiscalização.

6.3. A fiscalização verificará a execução física do objeto do fomento e será realizada a cada 90 (noventa) dias, contados da primeira liberação de recursos, compreendendo a visita ao local da execução do objeto, o registro de quaisquer irregularidades detectadas, emissão do Termo de Fiscalização e do Termo de Aceitação Definitiva do Objeto.

6.4. Compete ao conveniente a comprovação da movimentação dos recursos à Casa Civil, mediante a apresentação de extrato bancário da conta específica do instrumento, a cada 60 (sessenta) dias contados da primeira liberação de recursos da parceria, e de comprovante de recolhimento dos saldos remanescentes, até 30 (trinta) dias após o término da vigência da parceria.

6.5. Fica designada a Comissão de Monitoramento e Avaliação designada pela Portaria nº 575/2023 para a avaliação e homologação dos relatórios técnicos de monitoramento e avaliação emitidos para este instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES

7.1. Do Concedente:

- I. Proceder a liberação de recursos financeiros obedecendo ao cronograma de desembolso estabelecido no Plano de Trabalho aprovado, após a verificação da regularidade cadastral e a situação de adimplência do conveniente;
- II. Acompanhar e fiscalizar a execução do termo de fomento, com vistas a garantir a regularidade dos atos praticados e a adequada execução do objeto, sem prejuízo da atuação dos órgãos de controle interno e externo;
- III. Realizar a prorrogação de ofício, por meio de apostilamento, diante do atraso na liberação dos recursos financeiros previstos no cronograma de desembolso do Plano de Trabalho, quando motivado exclusivamente pelo concedente, em prazo correspondente ao período do atraso;
- IV. Analisar a Prestação de Contas no prazo de 60 (sessenta) dias contados da data de sua apresentação pelo conveniente;
- V. Emitir Termo de Conclusão, no caso de prestação de contas avaliada como Regular ou Regular com Ressalva, ou registrar a reprovação da prestação de contas e instaurar tomada de contas especial, caso avaliada como Irregular.

7.2. Do Conveniente:

- I. Realizar a movimentação dos recursos financeiros liberados, exclusivamente, para o

- pagamento de despesas previstas no Plano de Trabalho e ressarcimento de valores, por meio de Ordem Bancária de Transferência – OBT, e para aplicação no mercado financeiro;
- II. Realizar a execução física do objeto pactuado, observadas as condições estabelecidas no Plano de Trabalho, nos moldes do art. 88 do Decreto nº 32.810/2018;
 - III. Realizar a liquidação das despesas previstas no Plano de Trabalho, previamente ao pagamento, com vistas à comprovação da execução do objeto conveniado, mediante a inclusão no e-Parcerias da documentação prevista no artigo 90, §1º, do Decreto nº 32.810/2018;
 - IV. Realizar as aquisições e contratações de bens e serviços necessários à execução do objeto pactuado, com observância aos princípios da legalidade, moralidade, boa-fé, probidade, impessoalidade, economicidade, eficiência, isonomia, razoabilidade e do julgamento objetivo;
 - V. Restituir o saldo de recursos remanescente do projeto, incluídas as receitas decorrentes de aplicação financeira, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o término da vigência ou rescisão do instrumento; e os valores decorrentes de glosa efetuada em razão do monitoramento ou da análise da prestação de contas, no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da notificação;
 - VI. Registrar e manter atualizadas as informações cadastrais para fins de submissão de planos de trabalho, celebração de termos de fomento, inclusive aditivos de valor, e recebimento de recursos financeiros;
 - VII. Assegurar ao concedente as condições necessárias à fiscalização da execução do objeto pactuado, permitindo o livre acesso do fiscal designado neste instrumento a todos os atos relacionados direta e indiretamente com o ajuste pactuado;
 - VIII. Arcar com o pagamento de toda e qualquer despesa excedente aos recursos transferidos pelo concedente, bem como responsabilizar-se por todos os encargos decorrentes da execução deste termo de fomento, inclusive os trabalhistas, previdenciários, sociais, fiscais, e comerciais, contribuições sindicais, dentre outros;
 - IX. Apresentar o Relatório Parcial de Execução do Objeto, a cada 60 (sessenta) dias contados da primeira liberação de recursos do termo de fomento, respeitado o prazo de envio do Relatório Final de Execução do Objeto, apresentado em até 30 (trinta) dias após o término da vigência deste instrumento;
 - X. Comprovar a boa e regular aplicação dos recursos transferidos e apresentar o Relatório Final de Execução do Objeto, no prazo de até 30 (trinta) dias após o encerramento da vigência do instrumento, mediante a apresentação de Prestação de Contas;
 - XI. Manter em arquivo os documentos originais que comprovem a execução e a boa e regular aplicação dos recursos recebidos, os quais permanecerão à disposição do concedente e dos órgãos de controle pelo prazo de 10 (dez) anos contados da apresentação da prestação de contas, caso aprovada, ou da sua regularização, caso inicialmente reprovada;
 - XII. Manter atualizada a escrituração contábil específica dos atos e fatos relativos à execução deste termo de fomento, para fins de acompanhamento e avaliação dos resultados obtidos;
 - XIII. Executar a contrapartida de divulgação da marca do Estado do Ceará em todas as peças publicitárias, espaços e produtos relacionados ao objeto deste fomento, na forma do Plano de Trabalho;
 - XIV. Transferir à administração pública, na hipótese de extinção do conveniente, a propriedade de equipamentos e materiais permanentes eventualmente adquiridos com recursos da

parceria;

- XV. Dirimir as dúvidas decorrentes da execução da parceria previamente pela via administrativa, com a participação da assessoria jurídica da Casa Civil;
- XVI. Divulgar a parceria celebrada com a Casa Civil na internet e em locais visíveis de suas sedes sociais e dos estabelecimentos em que exerça suas ações;
- XVII. Observar as determinações da Lei Federal nº 13.019/2014, Lei Complementar nº 119/2012 alterada pela Lei Complementar nº 178/2018, do Decreto nº 32.810/2018, Portaria nº 218/2018, parte integrante deste instrumento, independente de transcrição e demais regulamentações.
- XVIII. Observar as demais obrigações previstas no Termo de Responsabilidade assinado em razão deste instrumento.

7.3. O conveniente será o único responsável e executor do objeto estabelecido na Cláusula Segunda deste termo de fomento, sendo vedada a execução do presente instrumento por pessoa jurídica diversa, exceto quando houver interveniente executor, na forma do plano de trabalho.

7.4. A aquisição de produtos e a contratação de serviços com recursos da parceria deverão observar os princípios da impessoalidade, moralidade e economicidade, sendo necessária, no mínimo, a realização de cotação prévia de preços no mercado antes da celebração do fomento, devendo ser evitada a contratação de um único fornecedor pelo conveniente para a execução de todas as despesas constantes da parceria, exceto quando os bens e serviços, por sua natureza, forem correlatos entre si e ficar comprovado que o fornecedor possui condições de executar, por si próprio, o objeto contratado, demonstrando experiência, compatibilidade de objetivos sociais e o cumprimento de eventuais condições previstas em legislação especial.

7.5. Aplicam-se as mesmas obrigações deste item ao interveniente executor, quando houver.

7.6. O concedente poderá assumir ou transferir a responsabilidade pela execução do objeto deste instrumento no caso de paralisação, de modo a evitar sua descontinuidade.

CLÁUSULA OITAVA – DAS VEDAÇÕES

8.1. É vedado(a):

- I. Despesas a título de taxa de administração, de gerência ou similar, salvo situações específicas previstas em Regulamento;
- II. Remuneração, a qualquer título, a servidor ou empregado público ou seu cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o segundo grau, ressalvadas as hipóteses previstas em lei específica e na Lei de Diretrizes Orçamentárias, por serviços de consultoria, assistência técnica, gratificação ou qualquer espécie de remuneração adicional;
- III. Despesas com multas, juros ou correção monetária, referente a pagamentos e recolhimentos realizados fora dos prazos, exceto quando decorrer de atraso na liberação de recursos financeiros, motivado exclusivamente pelo órgão ou entidade concedente;
- IV. Despesa com clubes, associações ou quaisquer entidades congêneres, cujos dirigentes ou controladores sejam agentes políticos de Poder ou do Ministério Público, dirigentes de órgão ou entidade da Administração Pública de qualquer esfera governamental, ou respectivo cônjuge ou companheiro, bem como parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau do gestor do órgão responsável para celebração do termo de fomento;

- V. Despesas com publicidade, salvo as de caráter educativo, informativo ou de orientação social, das quais não constem nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades e servidores do concedente, do conveniente e do interveniente;
- VI. Despesas com bens e serviços fornecidos pelo conveniente e interveniente, seus dirigentes ou responsáveis, bem como parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.
- VII. Despesas referentes a bens ou serviços que tenham sido adquiridos antes ou após a vigência deste instrumento.
- VIII. Pagamento, a qualquer título, a pessoas naturais condenadas pela prática de crimes contra a administração pública ou contra o patrimônio público, de crimes eleitorais para os quais a lei comine pena privativa de liberdade, e de crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores.
- IX. Aditamento com alteração do objeto deste instrumento;
- X. Utilização dos recursos em finalidade alheia ao objeto da parceria;
- XI. Atribuição de vigência ou de efeitos financeiros retroativos;
- XII. Alienação de equipamentos e/ou materiais permanentes eventualmente adquiridos com recursos da parceria, nos termos do plano de trabalho.
- XIII. Pagar, a qualquer título, servidor ou empregado público com recursos vinculados à parceria, salvo nas hipóteses previstas em lei específica e na lei de diretrizes orçamentárias;
- XIV. Pagamento de cachê artístico;
- XV. Pagamentos de despesas com obras e serviços de engenharia.

CLÁUSULA NONA – PRESTAÇÃO DE CONTAS

9.1. Compete ao conveniente comprovar a boa e regular aplicação dos recursos financeiros recebidos e a execução do objeto deste instrumento, mediante a apresentação de prestação de contas no prazo de 30 (trinta) dias após o encerramento da sua vigência, mediante a inserção no sistema de gestão das parcerias do Poder Executivo Estadual – e-Parceiras – dos seguintes documentos:

- I. Relatório Final de Execução do Objeto;
- II. Extrato de movimentação bancária da conta específica do instrumento e da aplicação do recurso;
- III. Comprovante de recolhimento do saldo remanescente, se houver; e
- IV. Material comprobatório da divulgação do apoio do Governo do Estado do Ceará, na forma do plano de trabalho.

9.2. O cumprimento do item anterior não exime o conveniente da apresentação de demais documentos eventualmente solicitados.

9.3. A não apresentação da prestação de contas ensejará a inadimplência do conveniente e a instauração de Tomada de Contas Especial.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS ALTERAÇÕES

10.1. A Casa Civil poderá autorizar a alteração deste instrumento, diante de solicitação fundamentada do conveniente, ou propor, submetido à anuência do conveniente, exceto nos casos previstos no Decreto nº 32.810/2018, mediante a celebração de termo aditivo ou apostilamento:

10.2. O termo aditivo aplica-se nas hipóteses de: ampliação do valor total; redução do valor total sem limitação de montante; prorrogação da vigência, observados os limites do art. 40 do Decreto nº 32.810/2018; alteração da destinação dos bens remanescentes; utilização de rendimentos de aplicações financeiras; supressão ou inclusão de cláusula no instrumento original, inclusive quanto à atuação em rede.

10.3. O apostilamento aplica-se nas demais hipóteses, como remanejamento de recursos sem a alteração do valor total e ajustes da execução do objeto da parceria no plano de trabalho. Aplica-se ainda para a prorrogação de ofício, independentemente da anuência da organização da sociedade civil, visando a alteração da classificação orçamentária e alteração do gestor ou fiscal do instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DA RESCISÃO

11.1. O presente instrumento poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por acordo entre os partícipes, unilateralmente, pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, ou em decorrência de determinação judicial.

11.2. No caso de rescisão, o conveniente fica ciente de imediato que deverá devolver o saldo de recursos financeiros, bem como prestar contas das despesas realizadas até a data da rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DA PUBLICAÇÃO

12.1. O presente instrumento será devidamente publicado no Diário Oficial do Estado e no Ceará Transparente, dando-se ciência de seus termos, em conformidade com o artigo 38 da Lei nº 13.019/2014 e artigos 62 e 63 do Decreto nº 32.810/2018.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DO FORO

13.1. Fica eleito o foro do município de Fortaleza, capital do Estado do Ceará, para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste fomento, que não puderem ser resolvidas na esfera administrativa.

E, por estarem assim justas e de acordo, firmam o presente instrumento para que surtam seus jurídicos e legais efeitos.

Fortaleza (CE), na data da assinatura eletrônica

Documento assinado digitalmente
gov.br PEDRO HENRIQUE DE BARROS FALCAO
Data: 19/06/2024 17:36:02-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Francisco José Moura Cavalcante
Secretário Executivo de Planejamento e
Gestão Interna da Casa Civil

Prof. Pedro Henrique de Barros Falcão
Diretor do Instituto de Apoio à Fundação
Universidade de Pernambuco - IAUPE

PROJETO: CONECTA CEARÁ**PROPONENTE:** IAUPE – INSTITUTO DE APOIO À UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO**CNPJ:** 03.507.661/0001-04**ENDEREÇO:** Avenida Ruy Barbosa, nº 55, Graça, Recife, Pernambuco, CEP 52.011-040**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.brEsther Cruz - esther.cruz@iaupe.com.br**COORDENAÇÃO JURÍDICA DE PROJETOS ESPECIAIS**Flávio Augusto Lima da Costa – 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

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

b) DO(S) RESPONSÁVEL(IS)

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



E-mail: ivo.souza@iaupe.com.br e
esther.cruz@iaupe.com.br

Tel.: (81) 3183.3733 – (81) 3033.7350

c) DA CONTA BANCÁRIA ESPECÍFICA

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

2. DESCRIÇÃO DO PROJETO

Título do Projeto: CONECTA CEARÁ – DIVULGAÇÃO DE INFORMATIVOS DIGITAIS E SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, UTILIZANDO INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL			
Período de Execução		Período de Realização	
Início: 19/06/2024	Fim: 19/06/2026	Início: 19/06/2024	Fim: 19/06/2026

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)¹

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

1 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.²

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%20m%C3%B3dulo,domic%C3%ADlios%20com%20acesso%20%C3%A0%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 metódica 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/ LOCALIDADE	6.3- INDICADOR 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

obtenção e aprovação dos conteúdos, com a distribuição de envios mensais, entre as plataformas informativas.	<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>				
--	--	--	--	--	--

	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 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 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 e OUTROS; (h)grário 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 6403-4797-BBD5-D92B.

<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>Atividades e Etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Análise e Diagnóstico: <ul style="list-style-type: none"> Avaliar o desempenho atual do chatbot em relação à entrega de informações e esclarecimento de dúvidas. Identificar áreas de melhoria na integração com a CRM e no uso da inteligência artificial. Manutenção na Integração à CRM: <ul style="list-style-type: none"> Atualizar e aprimorar a integração com a CRM para um controle eficiente de usuários. Garantir a atualização dos dados de interações para análises futuras. Integração ao OpenAI: <ul style="list-style-type: none"> Aperfeiçoar a integração com o OpenAI para absorção e 				
---	--	--	--	--	--

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 e **OUTROS**; (h)órrário 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 6403-4797-BBD5-D92B.

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 e **OUTROS**; (hoiário 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 6403-4797-BBD5-D92B.

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

	<p>atualizações realizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicar de forma eficaz as melhorias implementadas aos usuários finais. <p>Resultados Esperados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chatbot mais eficiente e preciso na entrega de informações. • Integração aprimorada com CRM e OpenAI. • Fluxos de jornada otimizados para facilitar a localização de serviços. • Processo automatizado para atender dúvidas frequentes. • Acessibilidade melhorada para diferentes grupos de usuários. 				
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 ativação 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 ativação 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 ativação ao mês	12	Mês 1	Mês 12



	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

Documentos assinados eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01 e SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 e OUTROS; (hoiário 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 6403-4797-BBD5-D92B.

	<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 Ceará. 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	19/06/2026
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	19/06/2026
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 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"> Definir claramente os objetivos do canal, como fornecer suporte aos usuários, responder a consultas comuns, fornece informações sobre serviços, ações entre outros <p>Identificação do Público-Alvo:</p>	Mês	1	R\$ 75.000,00	R\$ 75.000,00	

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

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"> Carregamento de Dados Geográficos: <ul style="list-style-type: none"> Carregar dados geográficos no sistema. Conversão de banco de dados em latitude e longitude Formatos suportados para dados espaciais, como shapefiles, GeoJSON, KML, etc. Captura de Dados por Desenhos Geográficos: <ul style="list-style-type: none"> Descrição de como capturar dados através de desenhos geográficos no sistema Ferramenta disponíveis para importação de layers de áreas específicas no mapa possibilitando subir a cartografia do IBGE Padrões Espaciais: <ul style="list-style-type: none"> Identificação e análise de padrões espaciais nos dados. Exemplos de padrões, como criações de clusters Análise de Proximidade: <ul style="list-style-type: none"> Medição visual de dados de uma determinada área desenhada Mapeamento Temático: <ul style="list-style-type: none"> Mapeamento de dados temáticos, como consulta populacional de um bairro. Uso de cores e símbolos para representar diferentes categorias. Mapeamento de Riscos: <ul style="list-style-type: none"> Identificação de áreas vulneráveis para se pegar dados para uma comunicação. Integração com Outros Dados: <ul style="list-style-type: none"> Integração de dados geográficos com as repostas recebidas em campanhas Análise de correlações entre dados coletados estatisticamente Gestão de Recursos: 	Mês	1	R\$ 180.000,00	R\$ 180.000,00
-------	---	-----	---	----------------	----------------

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTI em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.

	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>Monitoramento Contínuo:</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>Atualização de Dependências:</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>Correção de Bugs e Problemas Técnicos:</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>Otimização de Desempenho:</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>Atualização do Modelo de Linguagem:</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>Avaliação de Respostas Padrão:</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>Integração com Novos Sistemas:</p>	Mês	11	R\$ 26.000,00	R\$ 286.000,00

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTI em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.

Avaliar a possibilidade de integração com novos sistemas ou atualização de integrações existentes.

Garantir que novos serviços ou informações sejam incorporados ao chatbot conforme necessário.

Testes e Validação:

Realizar testes de funcionalidades e desempenho de forma regular.

Coletar feedback dos usuários para garantir que as atualizações estejam alinhadas com suas expectativas.

Backup e Recuperação:

Manter procedimentos regulares de backup para garantir a segurança dos dados.

Testar periodicamente os procedimentos de recuperação para garantir sua eficácia.

Treinamento da Equipe de Suporte:

Fornecer treinamento contínuo à equipe de suporte para lidar com questões específicas e colaborar eficientemente com o chatbot.

Atualizar a equipe sobre novas funcionalidades e ajustes implementados.

Aprimoramento da Segurança:

Revisar e fortalecer continuamente as medidas de segurança do canal e do chatbot.

Manter-se atualizado sobre as melhores práticas de segurança em canais de comunicação digital.

Feedback dos Usuários:

Implementar mecanismos para coletar feedback regular dos usuários sobre a experiência com o canal e o chatbot.

Utilizar feedback para direcionar melhorias específicas e ajustes no sistema.

Resultados Esperados:

Canal WhatsApp e Chatbot operacionais e eficazes.

Correção rápida de problemas identificados.

Melhoria contínua na precisão e relevância das respostas do chatbot.

Atualização regular do modelo de linguagem.

Integração eficiente com novos sistemas ou serviços.

Respostas rápidas e eficientes mesmo diante de alterações nos padrões de consulta.



	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"> o Implementar ferramentas de monitoramento para avaliar o desempenho do sistema. o Estabelecer métricas de performance, como tempo de resposta e consumo de recursos. <p>2. Atualização de Dependências:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Verificar e atualizar as dependências do sistema, incluindo bibliotecas, frameworks e outros componentes. o Garantir a compatibilidade com as versões mais recentes e correção de eventuais vulnerabilidades. <p>3. Correção de Bugs e Problemas Técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Identificar e corrigir bugs ou problemas técnicos relatados pelos usuários ou identificados durante o monitoramento. o Implementar soluções de contorno imediatas quando necessário. <p>4. Otimização de Desempenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Realizar otimizações no código e na estrutura do banco de dados para melhorar o desempenho. o Avaliar e ajustar algoritmos utilizados para processamento de dados georreferenciados. <p>5. Atualização da Integração com Dados de usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Garantir que a importação de dados de usuários de serviços públicos continue sendo realizada de forma eficiente. o Adaptar o sistema para suportar possíveis atualizações ou mudanças nos formatos dos dados. <p>6. Melhorias nas Funcionalidades Existentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Avaliar as funcionalidades existentes e identificar áreas de melhoria. o Realizar atualizações nas funcionalidades conforme necessário, considerando feedback dos usuários e evolução das necessidades. <p>7. Testes e Validação:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Desenvolver casos de teste abrangentes para garantir a integridade e funcionalidade do sistema. o Realizar testes regulares e validar a estabilidade do sistema após cada atualização. <p>8. Atualização da Documentação:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Manter a documentação do sistema atualizada, incluindo manuais de usuário, guias de instalação e documentação técnica. 	Mês	11	R\$ 49.125,00	R\$ 540.375,00

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.

	<p>o Certificar-se de que as informações estão acessíveis e compreensíveis para a equipe e usuários.</p> <p>9. Backup e Recuperação:</p> <p>o Implementar rotinas regulares de backup para garantir a segurança dos dados.</p> <p>o Desenvolver e testar procedimentos de recuperação em caso de falhas.</p>					
1.1.5	<p>A implantação do produto de monitoramento de redes sociais e seus processos associados consiste na seleção e configuração de ferramentas especializadas para coletar, analisar e interpretar dados provenientes de plataformas de mídia social. Este serviço possibilita a compreensão detalhada do comportamento dos usuários, a identificação de tendências relevantes e a antecipação de cenários futuros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionalidades Principais: • Coleta de Dados: Utilização de ferramentas avançadas para coletar dados de diversas plataformas de mídia social, como Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, entre outras. • Análise Avançada: Aplicação de técnicas de análise de dados, incluindo análise de sentimento, análise de tendências e identificação de influenciadores, para extrair insights significativos. • Geração de Relatórios: Produção de relatórios personalizados e detalhados, que destacam informações cruciais para a tomada de decisões estratégicas. • Monitoramento Contínuo: Acompanhamento constante das conversas e atividades nas redes sociais, permitindo ajustes rápidos e adaptações de estratégia conforme necessário. • Integração com Estratégias de Marketing: Integração dos insights obtidos com as estratégias de marketing existentes, para otimizar campanhas e maximizar o alcance e impacto das ações. • Gestão da Reputação da Marca: Identificação proativa de possíveis crises de reputação e implementação de medidas preventivas para mitigar possíveis danos à imagem da marca. <ul style="list-style-type: none"> • Benefícios: • Tomada de Decisões Informada: Basear as decisões em dados concretos e análises detalhadas das redes sociais. • Antecipação de Tendências: Identificar tendências emergentes e antecipar-se às mudanças no mercado. • Melhoria das Estratégias de Marketing: Ajustar campanhas de marketing com base em insights precisos e atualizados. • Gerenciamento de Crises: Agir rapidamente em situações de crise, minimizando danos à reputação da marca. • Monitoramento de Concorrentes: Acompanhar as estratégias e ações dos concorrentes para manter a competitividade. • Economia de Tempo e Recursos: Automatização de processos de coleta e análise de dados, economizando tempo e recursos da equipe. 	Mês	12	R\$ 26.000,00	R\$ 312.000,00	

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA COUTO, em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.

R\$ 1.393.375,00

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01
FRANCISKO JOSE MOURA CAVALCANTE LIMA em 22/05/2025, às 18:22 e OUTROS VAL (tribunal) local do Estado do

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 e OUTRO em 22/05/2025, às 18:22.

	<p>○ Perfil oficial na plataforma Google Messages</p> <p>Com integração ao WhatsApp e Redes Sociais Através de Botões Interativos</p>				
1.2.2	<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"> • Áudio: Formatos suportados incluem audio/aac, audio/mp4, audio/amr, audio/mpeg e audio/ogg; codecs=opus. Para ogg/opus, 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. • Documento: 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. • Imagem: Suporta image/jpeg e image/png. Atualmente, imagens com fundo transparente não são compatíveis, o que deve ser considerado ao preparar conteúdo visual para envio. • Sticker: Aceita image/webp, permitindo o envio de stickers para uma comunicação mais informal e engajadora. • Vídeo: Formatos suportados incluem video/mp4 e video/3gpp, 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. • Permite a órgãos utilizar a plataforma para enviar notificações, alertas, atualizações de pedidos, entre outros tipos de mensagens de forma proativa. <p>O envio dessas mensagens pode ser automatizado e personalizado, oferecendo uma maneira eficiente de manter os usuários informados e engajados com conteúdo relevante e oportuno.</p>	Envios/Ano	1.300.000	R\$ 1,20	R\$ 1.560.000,00
1.2.3	<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</p>	Envios/Ano	2.500.000	R\$ 0,71	R\$ 1.775.000,00

	<p>interação do cliente para evitar custos adicionais com templates de mensagens ativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áudio: Formatos suportados incluem audio/aac, audio/mp4, audio/amr, audio/mpeg e audio/ogg; codecs=opus. Para ogg/opus, 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. • Documento: 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. • Imagem: Suporta image/jpeg e image/png. Atualmente, imagens com fundo transparente não são compatíveis, o que deve ser considerado ao preparar conteúdo visual para envio. • Sticker: Aceita image/webp, permitindo o envio de stickers para uma comunicação mais informal e engajadora. • Vídeo: Formatos suportados incluem video/mp4 e video/3gpp, 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. • Foca no atendimento ao cliente e suporte, permitindo que os Órgãos Públicos gerenciem consultas e solicitações de maneira eficaz. • A comunicação passiva deve seguir 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 ativas. <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>				
1.2.4	<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"> • Capacidade de entender e processar linguagem natural, facilitando a interação dos usuários com os sistemas digitais do Governo. <p>Assistência Virtual Inteligente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementação de assistentes virtuais inteligentes que podem responder a consultas, fornecer informações e orientar os usuários de forma eficiente. <p>Automatização de Tarefas Repetitivas:</p>	Uso de API	1.570.400	R\$ 0,50	R\$ 785.200,00

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.

(**) 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 2024/2026 (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 2026.

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	26/05/2025
3º mês	R\$ 788.725,00	26/06/2025
4º mês	R\$ 788.725,00	26/07/2025
5º mês	R\$ 788.725,00	28/08/2025
6º mês	R\$ 788.725,00	26/09/2025
7º mês	R\$ 788.725,00	26/10/2025
8º mês	R\$ 788.725,00	27/11/2025
9º mês	R\$ 788.725,00	26/12/2025
10º mês	R\$ 788.725,00	26/01/2026
11º mês	R\$ 788.725,00	28/02/2026
12º mês	R\$ 788.725,00	26/03/2026

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 23/05/2025 às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVACANTE em 28/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01. SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.

CONCEDENTE:

DATA: ____/____/____

Recife, na data da assinatura digital.

Pedro Henrique De Barros Falcão

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.



03.507.661/0001-04



(81) 3033.7350



www.iaupe.com.br



Av. Rui Barbosa, 55 - Graças - Recife/PE

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 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 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 6403-4797-BBD5-D92B.



Relatório de Assinaturas

Datas e horários em UTC-0300 (America/Sao_Paulo)

Última atualização em 21 Maio 2025, 11:11:27



By Truora

Status: Assinado

Documento: Plano De Trabalho Conexcao Ceará _ Prorrogação2025.Pdf

Número: 56c58431-6dfe-4499-98f2-87a9651c8b76

Data da criação: 21 Maio 2025, 10:22:11

Hash do documento original (SHA256): a9f81f30979a1075a3114758b4b3fe840590199e23bf85f20ba38d71baf3feb9



Assinaturas

1 de 1 Assinaturas

Assinado via ZapSign by Truora		Assinatura
PEDRO HENRIQUE DE BARROS FALCÃO		<i>Pedro Henrique De Barros Falcão</i>
Data e hora da assinatura: 21/05/2025 11:11:27		Pedro Henrique de Barros Falcão
Token: acc05e79-6951-4651-9a9d-e405de98b268		
Pontos de autenticação:		
Telefone: + 5587999881942	IP: 200.133.12.130	
E-mail: pedro.falcao@iaupe.com.br	Dispositivo: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 18_4_1 like Mac OS X)	
Nível de segurança: Validado por código único enviado por e-mail	AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/18.4 Mobile/15E148	
	Safari/604.1	

INTEGRIDADE CERTIFICADA - ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Confirme a integridade do documento aqui.



Este Log é exclusivo e parte integrante do documento número 56c58431-6dfe-4499-98f2-87a9651c8b76, segundo os [Termos de Uso da ZapSign](#), disponíveis em zapsign.com.br

ZapSign 56c58431-6dfe-4499-98f2-87a9651c8b76. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO JOSE MOURA CAVALCANTE em 23/05/2025, às 08:01 SABRINE GONDIM LIMA em 22/05/2025, às 18:22 e OUTRO em 21/05/2025, às 11:11. O documento foi emitido em conformidade com o 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 6403-4797-BBD5-D92B.