



CÂMARA MUNICIPAL DE

**Pacatuba**

JUNTOS PARA AVANÇAR



## PARECER CIRCUNSTANCIADO

### PROVA DE CONCEITO (PoC)

**PROCESSO LICITATÓRIO:** Nº 2026.04.06,01

**LICITANTE AVALIADA:** AUTHORITY COMERCIO IMPORTACAO E EXPORTACAO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA, CNPJ: 06.745.568/0001-18

Data de avaliação: 05/05/2026 as 09:00

### OBJETO:

Contratação de empresa especializada em fornecer serviços de aluguel de software customizável via plataforma web em modelo SAAS, destinado à implementação e licenciamento de soluções tecnológicas incluindo módulos de servidor de arquivos e softwares, hospedagem em nuvem, armazenamento, tratamento, importação, exportação e backups de dados, credenciamento de usuários por setor e nível hierárquico de acesso além de abertura de chamados com ticket temporizador e notificação de status e gestão T.I.C. (Tecnologia da Informação e Comunicação), suporte técnico, help-desk, treinamento de usuários, instalação, implantação, manutenção preventiva e corretiva, customização e configuração de sistemas, softwares, hardwares, computadores, notebooks, sistema e equipamentos voip, periféricos, dispositivos T.I.C. e infraestrutura de rede com fornecimento e reposição de peças, cabos e equipamentos se necessário, visando o bom funcionamento do ambiente tecnológico da Câmara Municipal de Pacatuba.

### I – DA FINALIDADE DA PROVA DE CONCEITO

A presente Prova de Conceito (PoC) foi realizada em conformidade com o item 9.3 do Termo de Referência e com fundamento no art. 17, §3º da Lei nº 14.133/2021, com a finalidade de verificar a aderência técnica do sistema apresentado pela licitante às especificações e funcionalidades exigidas pela Câmara Municipal de Pacatuba/CE.

Conforme previsão editalícia:

“Caso não atenda a 90% das exigências, será desclassificada.”

A avaliação ocorreu mediante demonstração funcional do sistema, realizada presencialmente, acompanhada pelos servidores designados para análise técnica das funcionalidades exigidas no Termo de Referência.

### II – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS DA COMISSÃO

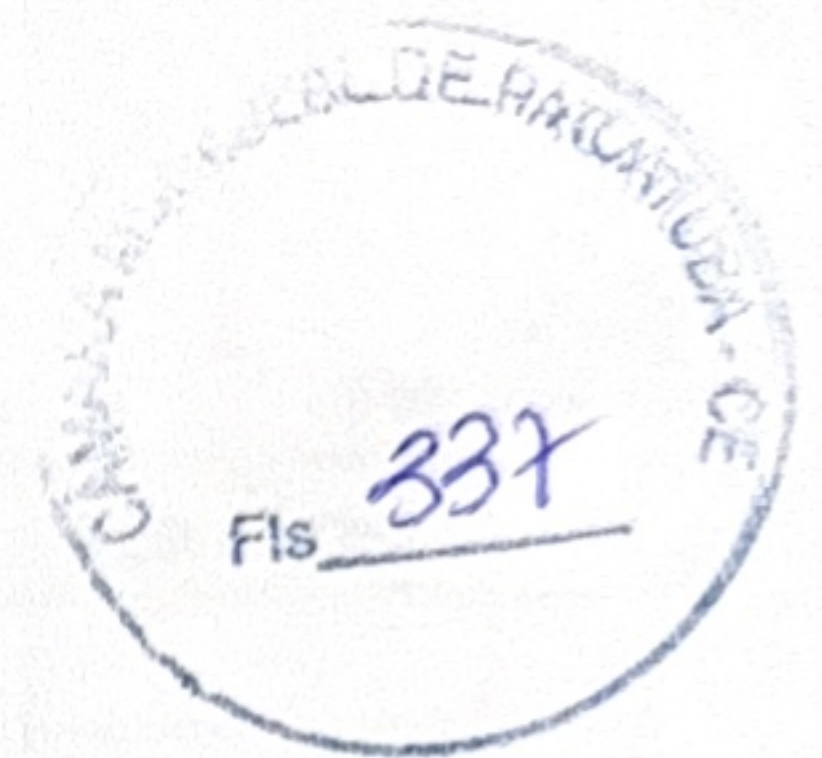
Inicialmente, gostaríamos de agradecer à licitante pela apresentação do sistema durante a realização da Prova de Conceito.

Todavia, é importante destacar que a PoC possui como finalidade demonstrar de forma objetiva e prática as funcionalidades exigidas no Termo de Referência, não se limitando apenas à apresentação superficial de interfaces ou recursos genéricos.

No exercício da prerrogativa técnica da Comissão de Licitação da Câmara Municipal de Pacatuba, foi realizada análise complementar do sistema apresentado, por profissional técnico competente da área de Tecnologia da Informação, ocasião em que se constatou que a solução demonstrada aparenta tratar-se de um sistema originalmente voltado para vendas e gestão comercial, posteriormente adaptado ou mesclado para gerenciamento de chamados técnicos.

Durante a análise foram identificadas diversas funcionalidades estranhas ao escopo da contratação, tais como:

- catálogo;
- administração comercial;



- TVs;
- impressoras;
- financeiro;
- comissões;
- parceiros;
- vendas.

Tais funcionalidades destoam das necessidades da Câmara Municipal de Pacatuba, cujo foco consiste especificamente em:

- gerenciamento de chamados;
- gestão de tickets;
- armazenamento e controle documental;
- acompanhamento técnico de atendimentos.

Dessa forma, verificou-se a existência de inconsistências funcionais e divergências relevantes entre o sistema apresentado e as necessidades efetivamente definidas no Termo de Referência.

### III – DA AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS

Item	Descrição	Atende	Não Atende
01	Permitir a abertura e o registro de chamados técnicos por meio de interface web, acessível aos usuários cadastrados e autorizados	X	
02	Possuir mecanismo de controle e monitoramento de SLA (Acordo de Nível de Serviço), com registro automático dos prazos de atendimento e de solução dos chamados	X	
03	Manter registro e consulta do histórico completo de atendimentos e intervenções técnicas realizadas	X	
04	Disponibilizar painel de monitoramento que permita a visualização em tempo real dos chamados e atividades executadas no sistema	X	
05	Permitir o controle e gestão de chamados por usuário, setor ou unidade administrativa	X	
06	Tickets com a funcionalidade de registro das soluções aplicadas e encerramento dos atendimentos com validação	X	
07	Possibilitar a geração de relatórios gerenciais sobre os atendimentos realizados	X	
08	Permitir download e exportação de relatórios em formato digital, tais como PDF, XLS ou formato equivalente	X	
09	Registrar automaticamente data, horário e responsável técnico pelo atendimento realizado	X	
10	Disponibilizar ferramenta de conversação (chat) integrada aos tickets que permita a interação entre operador e usuário em tempo real com a funcionalidade de registro, envio e recebimento de arquivos, anexos e evidências técnicas para acompanhamento e otimização dos atendimentos		X
11	Permitir o acompanhamento detalhado e em tempo real do atendimento em cada chamado	X	
12	Possuir funcionalidade de notificações automáticas para usuários e operadores, disponível em ambiente desktop e dispositivos móveis	X	
13	Possuir interface inicial contendo indicadores de desempenho (KPIs), com gráficos e detalhamentos otimizados para facilitar a compreensão dos usuários e	X	





Item	Descrição	Atende	Não Atende
	apoiar a tomada de decisões estratégicas		
14	Possuir interface inicial contendo indicadores de desempenho (KPIs), com gráficos e detalhamentos que facilitem a análise das informações e subsidiem a tomada de decisões estratégicas	X	
15	Disponibilizar suporte com Inteligência Artificial (IA) integrada, destinado a fornecer orientações técnicas e respostas relacionadas à utilização do sistema	X	
16	Possuir ambiente de base de conhecimento voltado para soluções em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), permitindo consulta e apoio técnico durante os atendimentos	X	
17	Permitir edição de arquivos e documentos com versionamento e registro do usuário responsável		X
18	Permitir armazenamento de documento em servidor local e em nuvem como forma redundante de segurança		X
19	Compatibilidade com desktops, dispositivos móveis e navegadores web modernos		X

#### IV – DAS NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS

##### Requisito 10

**“Disponibilizar ferramenta de conversação (chat) integrada aos tickets que permita a interação entre operador e usuário em tempo real com a funcionalidade de registro, envio e recebimento de arquivos, anexos e evidências técnicas para acompanhamento e otimização dos atendimentos.”**

##### NÃO ATENDIDO:

A funcionalidade apresentada pela licitante não atendeu integralmente ao requisito exigido no Termo de Referência, uma vez que a solução solicitada previa um sistema de conversação integrado diretamente aos tickets de atendimento, possibilitando a comunicação em tempo real entre operador e usuário durante todo o fluxo do chamado, incluindo o registro das interações, envio e recebimento de arquivos, anexos e evidências técnicas.

Durante a demonstração, verificou-se a existência de uma funcionalidade de chat vinculada ao sistema, entretanto, esta não foi apresentada de forma integrada ao fluxo interno da ordem de serviço ou do ticket. Foi exibida apenas uma integração externa com ferramenta de terceiros, especificamente o WhatsApp, sem comprovação de funcionamento diretamente no ambiente operacional do chamado técnico.

Além disso:

- Não houve demonstração de envio e recebimento de arquivos;
- Não houve comprovação de anexação de evidências técnicas;
- Não foi demonstrada integração efetiva dentro da ordem de serviço;
- Não foi comprovado o registro completo da interação no fluxo do ticket.

Dessa forma, o requisito não foi comprovadamente atendido.

##### Requisito 17

**“Permitir edição de arquivos e documentos com versionamento e registro do usuário responsável.”**



## **NÃO ATENDIDO**

A funcionalidade apresentada restringiu-se à edição de textos simples e arquivos no formato TXT, não tendo sido demonstrada edição de documentos em formatos compatíveis com a rotina administrativa, tais como DOC, XLS e PDF, ou equivalentes.

Embora o formato TXT seja tecnicamente válido, trata-se de formato limitado e incompatível com as necessidades operacionais da Administração Pública em atividades relacionadas à produção documental formal.

Não ficou demonstrado, durante a apresentação, por qual motivo funcionalidades de edição não foram evidenciadas ao menos nos formatos PDF e XLS, especialmente considerando que o próprio requisito 08 prevê a exportação de arquivos nesses formatos. Dessa forma, entende-se que o sistema não comprovou possuir suporte satisfatório à edição documental exigida, comprometendo o pleno atendimento ao requisito previsto no Termo de Referência.

Além disso, não houve comprovação satisfatória quanto:

- Ao versionamento documental;
- Ao histórico de alterações;
- Ao registro do usuário responsável pelas modificações.

Dessa forma, conclui-se pelo não atendimento do requisito.

### **Requisito 18**

**“Permitir armazenamento de documento em servidor local e em nuvem como forma redundante de segurança.”**

## **NÃO ATENDIDO**

A demonstração apresentada limitou-se à exibição de opções visuais e botões relacionados ao armazenamento em nuvem e servidor local, sem comprovação prática do funcionamento efetivo do mecanismo de redundância exigido.

Não foi demonstrado de forma prática e funcional, o efetivo armazenamento dos documentos em servidor local, tampouco a redundância dos documentos em ambiente de nuvem como forma de segurança, impossibilitando assim a validação técnica do mecanismo solicitado no requisito.

Dessa forma, conclui-se que a funcionalidade apresentada permaneceu apenas em nível de interface visual, sem demonstração suficiente para comprovar o pleno atendimento ao requisito exigido.

Não foi demonstrado:

- armazenamento simultâneo;
- redundância automática;
- sincronização entre ambientes;
- segurança de backup;
- replicação entre servidor local e nuvem.

Assim, a funcionalidade permaneceu apenas em nível de interface visual, sem comprovação técnica suficiente para validação do requisito.

### **Requisito 19**

**“Compatibilidade com desktops, dispositivos móveis e navegadores web modernos.”**



## **NÃO ATENDIDO**

A demonstração contemplou apenas a compatibilidade do sistema em navegadores web modernos em dispositivos móveis e desktop.

Observou-se ainda que foram realizados apenas redimensionamentos de tela no navegador com intuito de simular adaptação do sistema às demais plataformas.

Todavia, não houve comprovação efetiva de:

- compatibilidade nativa multiplataforma;
- funcionamento validado em ambiente desktop;
- funcionamento validado em dispositivos móveis;
- adequação operacional completa nas plataformas exigidas.

Dessa forma, a comprovação apresentada mostrou-se parcial e insuficiente para validar integralmente o requisito exigido.

## **V – DO RESULTADO FINAL DA PROVA DE CONCEITO**

Foram avaliados 19 (dezenove) requisitos técnicos objetivos, todos considerados com peso equivalente para fins de aferição da aderência técnica do sistema apresentado.

Constatou-se o não atendimento de 04 (quatro) requisitos, correspondendo a aproximadamente:

$$4/19 \times 100 = 78,95\%$$

Dessa forma, considerando que o Termo de Referência exige atendimento mínimo de 90% das funcionalidades avaliadas, conclui-se que a licitante NÃO atingiu o percentual mínimo de aceitabilidade técnica exigido na Prova de Conceito.

## **VI – CONCLUSÃO**

Ante o exposto, esta Comissão conclui pela **REPROVAÇÃO** da licitante na Prova de Conceito (PoC), em razão do não atendimento ao percentual mínimo de 90% das exigências previstas no Termo de Referência, restando configurada sua **DESCLASSIFICAÇÃO**, nos termos do item 9.3.4 do edital.

Diante disso, recomenda-se o prosseguimento do certame com a convocação da licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para realização da respectiva Prova de Conceito.

Pacatuba/CE, 18 de maio de 2026.

*Karuna Sardino de S. Rodrigues*

RESPONSÁVEL CAMARA MUNICIPAL DE PACATUBA

*Adriano Rodrigues*  
ADRIANO RODRIGUES - GESTOR DE TI  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA – DITEC

*José de Sousa Filho*  
JOSÉ DE SOUSA FILHO – TÉCNICO DE TI  
DIRETORIA DE TECNOLOGIA - DITEC