



CATAGUASES
P R E F E I T U R A

GABINETE DO
PREFEITO

Cataguases, 08/09/2025

0325/2025/GPC

Ao Senhor

Vinícius Machado Costa de Oliveira

Presidente da Câmara Municipal.

Em atenção ao requerimento 132/25, da lavra do vereador Maguinho Nóbrega, informo que segue anexo as informações requeridas.

Respeitosamente.

Luiz Fabius

José Henriques

P/Prefeito



CÂMARA MUNICIPAL DE CATAGUASES

Gabinete do Vereador Maguinho Nobrega

REQUERIMENTO DE URGÊNCIA Nº 2/2025

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Cataguases,

O vereador que este subscreve, Maguinho Nóbrega, no uso de suas atribuições legais e regimentais, requer, com fundamento no Regimento Interno desta Casa, que seja encaminhado requerimento de urgência à Prefeitura Municipal de Cataguases, solicitando os seguintes esclarecimentos formais sobre a implantação do aplicativo “Cataguases Mais”:

1. Quais os custos totais para a criação, implantação e manutenção do aplicativo “Cataguases Mais”?

Justificativa:

A transparência nos investimentos públicos é um princípio fundamental da Administração Pública. Considerando que o aplicativo envolve o uso de recursos públicos e contratação de serviços técnicos, é necessário que esta Casa Legislativa tome conhecimento detalhado de quanto foi ou será investido, discriminando valores de desenvolvimento, licenciamento, servidores, manutenção, marketing e eventuais aditivos contratuais.

2. Quais serviços públicos serão ofertados a população por meio do aplicativo?

Justificativa:

A finalidade do aplicativo deve estar clara e compatível com as necessidades da população. É necessário saber quais funcionalidades efetivas estarão disponíveis à comunidade, como emissão de documentos, agendamentos, consultas, acompanhamento de protocolos, denúncias, entre outros — bem como os prazos e metas para ampliação das ferramentas.

3. Quais mecanismos de proteção de dados dos usuários estão sendo adotados?

Justificativa:

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018) exige que órgãos públicos adotem medidas técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais de usuários contra acessos não autorizados, vazamentos e usos indevidos. É essencial que o Poder Executivo informe à Câmara quais protocolos de segurança, criptografia, controle de acesso, termo de uso e política de privacidade estão sendo implementados para garantir a integridade e o sigilo das informações dos cidadãos.

Diante da natureza sensível dos dados envolvidos e do interesse público na utilização de ferramentas digitais, a urgência do presente requerimento se justifica para que a Câmara possa exercer seu dever de fiscalização, assegurando a boa aplicação dos recursos e a proteção dos direitos da população.

Cataguases, 7 de Agosto de 2025

Vereador Maguinho Nobrega
O vereador da Inclusão

CARLOS W. DA SILVA
NOBREGA 08354734650
020 421 4

PRAÇA SANTA RITA, 498 - CENTRO - TELEFAX (32)3429-1900



Cataguases, 03 de setembro de 2025

Ofício nº59 / 2025

Ao Gabinete do Vereador Maguinho Nóbrega

Assunto: Resposta ao Requerimento S/N tratando do Aplicativo Cataguases Mais

Com os cordiais cumprimentos, vimos, em atenção ao Requerimento S/N encaminhado pelo Gabinete do Vereador Maguinho Nóbrega, fornecer as seguintes informações.

PERGUNTA 1 — Quais os custos totais para a criação, implantação e manutenção do aplicativo “Cataguases Mais”?

De acordo com o Contrato Administrativo nº 031/2025, oriundo do Processo Licitatório nº 075/2025, o valor da contratação do aplicativo ‘Cataguases Mais’ é de R\$ 213.370,00 (duzentos e treze mil, trezentos e setenta reais), sendo que apenas parte desse valor foi empenhado para pagamento neste ano, até o mês de dezembro. Os custos discriminados por itens e qualquer informação complementar podem ser encontradas no Portal da Transparência.

PERGUNTA 2 — Quais Serviços Públicos serão ofertados à população por meio do aplicativo?

Para esta questão, é difícil uma resposta definitiva, já que se trata de uma plataforma dinâmica e “viva”, trazendo inúmeras possibilidades de interação e serviços a serem ofertados à população, sendo improvável que se consiga consolidar em uma lista definitiva suas diversas possibilidades. Sendo assim, segue abaixo lista não exaustiva dos principais serviços que já estão e os que serão ofertados à população do Município:

- Água e Esgoto;
- Denúncias COPASA (Água e Esgoto): falta d'água, vazamentos, esgoto a céu aberto;



- Esgoto nos Distritos: registro de solicitações e acompanhamento específico por localidade;
- Meus Chamados: histórico do cidadão, status e prazos;
- Alvará de Construção;
- Solicitação de Alvará: abertura do requerimento com anexos digitais;
- Minhas Solicitações: consulta ao andamento e às exigências técnicas;
- Cadastro Único (Assistência Social);
- Agendar Horário – CadÚnico: marcação on-line de atendimento;
- Histórico de Agendamento: conferência e remarcação;
- Consultas e Exames (Saúde);
- Agendar Exame de Citopatologia (Papanicolau);
- Agendar Doação de Sangue;
- Minhas Solicitações: confirmação e lembretes;
- Consultas de Leis (Legislação Municipal);
- Acesso ao acervo legal (leis/decretos) via portal dedicado;
- Agenda de Eventos;
- Agendas por período (p. ex., “Julho e Agosto”, “Maio–Junho–Julho”);
- Programação do Eventos / Programação dos Shows;
- Roteiros;
- Cataguases Goods (vitrine oficial);
- Investa em Cataguases (Desenvolvimento Econômico);



- Portal com informações a investidores, agenda de negócios e contatos;
- Intervenção Ambiental;
- Decreto 5.384/2025 (regras);
- Requerimento para Intervenção Ambiental: protocolo digital;
- Minhas Solicitações: acompanhamento e exigências;
- IPTU (Tributos);
- Consulta/2ª via (mediante login), parcelamento e regularização;
- Agendamento de Horários no Poliesportivo (Esporte e Lazer);
- Informações/horários de uso, aulas e eventos (reserva mediante login);
- Plano Diretor Participativo;
- Acesso a documentos, chamadas públicas e canais de contribuição;
- Processo Seletivo;
- Inscrição em concursos/processos seletivos municipais, publicação de editais e resultados;
- Lista para completar a oferta digital por fases. Ativação depende de configuração/integração e ato administrativo. Útil para a versão "completa" da Carta de Serviços;
- Ouvidoria Municipal;
- Reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação. Número de protocolo, prazos e resposta formal;
- e-SIC – Pedido de Acesso à Informação (LAI);
- Pedidos on-line com prazos legais (20 dias, prorrogáveis por +10), transparência ativa e passiva;



- Iluminação Pública;
- Lâmpada apagada/piscando, poste danificado, luz acesa de dia. Georreferenciamento e fotos;
- Limpeza Urbana e Resíduos;
- Capina/roçada, varrição, entulho, ponto de descarte irregular, recolhimento de volumosos;
- Vias e Drenagem;
- Tapa-buracos, bueiro/boca de lobo, erosão, desobstrução;
- Trânsito e Posturas;
- Sinalização (placas/faixas/semaforicos), estacionamento irregular/obstrução de passeio, poluição sonora, publicidade irregular;
- Meio Ambiente e Zoonoses;
- Foco de Aedes, queimadas/odor/fumaça, animais soltos, maus-tratos, recolhimento responsável;
- Defesa Civil;
- Risco geológico (trincas/deslizamento), alagamento, árvore em risco; priorização por gravidade;
- Alertas de deslizamento e enchentes;
- Protocolo Eletrônico / Requerimentos Gerais;
- Entrada digital de processos administrativos, anexos, assinatura eletrônica e trilha de tramitação;
- Aprovação de Projeto / Consulta Prévia de Viabilidade / Licenciamento Ambiental;



- Fluxos técnicos com checklists, exigências e prazos por fase;
- Fiscalização de Obras e Posturas;
- Auto de vistoria, notificações, relatórios com fotos/geo, cumprimento de prazos;
- Rotativo Digital (Estacionamento);
- Compra de créditos, ativação por placa, regularização de notificações;
- Educação (manutenção/serviços escolares);
- Manutenção predial, chamados por unidade, comunicações a responsáveis;
- Cultura/Turismo;
- Inscrições em oficinas, agenda de eventos, rotas turísticas e mapas;
- Comunicação e Participação;
- Enquetes, NPS/CSAT por serviço, push segmentado por bairro/tema, bot oficial de WhatsApp;
- Tributos (ampliações);
- Emissão de outras guias (p. ex., ISSQN/Taxas), atualização cadastral, certidões on-line;
- Saúde – ampliações;
- Filas/agenda ampliada por especialidade, confirmação de presença, lembretes automáticos;
- Visualização de ônibus urbanos e escolares por GPS integrado a Mapa;
- Consulta a preços de combustíveis;



- Trâmites de documentação interna da Prefeitura, tais como Ofícios e Memorando, Processos licitatórios, etc;
- Visualização de Dashboard com informações diversas sobre os fluxos de Processos do aplicativo Cataguases Mais, dentre outros.

Como pode ser percebido, são inúmeras as possibilidades de serviços à população e se torna difícil uma apresentação de uma lista taxativa diante de todas as possibilidades. Diversos serviços já estão disponíveis, outros serão implementados com o tempo, à medida que a população tenha contato com o meio digital e a Prefeitura vem sendo preparada para absorver as demandas por meio digital. Vale ressaltar que nenhum serviço deixará de ser ofertado de forma presencial num primeiro momento e toda demanda contará com profissionais capacitados para apoiar e orientar qualquer cidadão que precise de ajuda para lidar com a evolução tecnológica proposta pelo Município.

Dentre as inúmeras vantagens à População, estão:

1) Tempo e comodidade

Mecanismo: autosserviço 24x7 no app/portal e canal de apoio por WhatsApp; cadastro único por CPF; abertura guiada em 2–3 passos; protocolo imediato; notificações em cada etapa.

Exemplos práticos: solicitação de tapa-buraco à noite com foto; consulta ao status de poda sem ir à Prefeitura.

Métricas/KPIs: tempo de abertura (<2 min), TME/TMA, taxa de uso digital vs. presencial, % de solicitações com atualização automática.

Riscos e mitigação: exclusão digital → manutenção do presencial e pontos de apoio; picos de demanda → SLA de disponibilidade e plano de contingência.



2) Transparência e previsibilidade

Mecanismo: linha do tempo do processo; SLAs por criticidade; identificação da unidade responsável; contagem regressiva de prazo; histórico integral do chamado.

Exemplos práticos: cidadão visualiza que a ordem de serviço saiu da triagem para a execução e quem é a equipe responsável.

Métricas/KPIs: % dentro do SLA por secretaria/bairro, idade média de fila, taxa de reabertura.

Base legal: LAI (arts. 8º, 10 e 11) garante meios digitais e prazos; Lei 13.460/2017 exige serviço adequado e transparente.

3) Participação e controle social

Mecanismo: ouvidoria com categorias padronizadas; e-SIC com prazos legais; enquetes por tema/território; avaliação de satisfação (CSAT/NPS) no fechamento.

Exemplos práticos: enquete sobre prioridades de limpeza por bairro; avaliação do atendimento após conserto de iluminação.

Métricas/KPIs: NPS/CSAT por serviço, tempo de resposta da Ouvidoria, taxa de resposta às enquetes, % de pedidos LAI respondidos no prazo (20 + 10).

Salvaguardas: regras de moderação, relatórios metodológicos das enquetes e publicação trimestral de resultados.

4) Acessibilidade e inclusão

Mecanismo: conformidade WCAG 2.1 AA/eMAG: contraste $\geq 4,5:1$, navegação por teclado, foco visível, rótulos/ARIA, textos alternativos, PDFs acessíveis, vídeos legendados e linguagem simples. Atendimento presencial preservado (Lei 14.129/2021).



Exemplos práticos: leitura por leitor de tela, formulários com rótulos claros, textos sem jargões.

Métricas/KPIs: laudo por release, nº de não conformidades e tempo de correção, testes com usuários PCD.

Salvaguardas: checklist obrigatório por tela e homologação antes de publicar.

5) Segurança jurídica

Mecanismo: protocolo eletrônico, carimbo de data/hora, georreferenciamento, versionamento de documentos e logs de acesso/operacionais.

Exemplos práticos: registro de quem encerrou o chamado, quando e com quais evidências; trilha de auditoria completa.

Métricas/KPIs: integridade de logs, tempo de resposta a incidentes, redução de contestações por falta de prova.

Salvaguardas: política de privacidade, DPO designado, mapa de tratamento de dados e plano de resposta a incidentes.

6) Serviços próximos do território

Mecanismo: georreferenciamento das demandas, mapas de calor, roteirização de equipes, comunicação segmentada por bairro/área de risco.
Exemplos práticos: priorização de limpeza em áreas com maior acúmulo de chamados; alerta público segmentado por região.

Métricas/KPIs: distribuição de atendimento por bairro vs. demanda, tempo médio por região, índice de resolução em áreas críticas.

Salvaguardas: busca ativa e pontos de apoio em regiões com subnotificação.

7) Economia ao cidadão

Mecanismo: autosserviço guiado, checklists e validação prévia de documentos; canal 24x7; orientação clara de requisitos.



Exemplos práticos: emissão de protocolo sem deslocamento; documentação enviada por upload único.

Métricas/KPIs: idas presenciais evitadas/mês, taxa de resolução no primeiro contato.

Salvaguardas: testes de usabilidade contínuos e revisão de microcópias.

8) Resposta padronizada e isonômica

Mecanismo: checklists, formulários e decisões parametrizadas por critério técnico; SLAs públicos; trilhas de auditoria.

Exemplos práticos: mesma exigência documental para todos os solicitantes de um serviço; prazos iguais por criticidade.

Métricas/KPIs: variação de tempo entre equipes, taxa de reabertura por inconsistência, conformidade a fluxos.

Salvaguardas: canal de exceção motivada com registro e revisão pelo Comitê Gestor.

Síntese: os benefícios são operacionais e mensuráveis. Entregam conveniência, previsibilidade, participação, inclusão, segurança jurídica e justiça territorial, mantendo o presencial para inclusão plena, conforme a Lei 14.129/2021.

Benefícios à Administração (eficiência e controle):

• Dados para gestão

Uso: tempos de fila/serviço, repetição, produtividade por equipe e região.

Decisão: realocar equipes, ajustar SLA, planejar contratos.

Meta típica: reduzir TME/TMA em 20–30% em 12 meses.



• **Padronização**

Uso: fluxos, formulários e checklists por serviço.

Decisão: reduzir retrabalho e variação entre equipes.

Meta típica: queda de 25% em reaberturas e de 15% no tempo de tramitação.

• **Accountability**

Uso: maior facilidade de emissão de indicadores públicos e relatórios à Controle Interno.

Decisão: priorizar orçamento onde há maior impacto e menor desempenho.

Meta típica: painel trimestral com séries históricas e plano de melhoria.

• **Redução de litígios**

Uso: prazos claros, comunicação ativa e rastro probatório.

Decisão: respostas padronizadas, cumprimento da LAI e direitos do usuário.

Meta típica: queda em glosas, notificações e ações por falha de atendimento.

Salvaguardas e compromissos de implantação:

• **Carta de Serviços Digital com SLAs**

Conteúdo mínimo: descrição do serviço, documentos, prazos por criticidade, canais, critérios de prioridade e hipóteses de negativa. Atualização semestral.

• **Comitê Gestor, RACI e runbooks**

Composição: Administração, TI, Ouvidoria, Controladoria, secretarias finalísticas.

RACI: quem Responsabiliza, Aprova, Consulta, Informa em cada fluxo.

Runbooks: incidentes, indisponibilidade, vazamento, desastre, comunicação pública.



• **Privacidade e dados**

Mapa de tratamento: finalidade, base legal, retenção, compartilhamentos, controles.

DPO: designado e visível ao cidadão; canal do titular ativo.

Operação: criptografia em trânsito, segregação de perfis, logs imutáveis, testes de invasão quando cabível.

• **Acessibilidade contínua**

Processo: checklist WCAG/eMAG por tela; testes com usuários; correções priorizadas por severidade; laudo por release.

Entrega mínima: contraste, navegação por teclado, rótulos/ARIA, PDFs acessíveis, vídeos legendados.

• **Prestação de contas**

Relatórios trimestrais: adoção (DAU/MAU, verificação de usuários), serviço (TME/TMA, % dentro do SLA, resolutividade), transparência (LAI dentro do prazo), satisfação (NPS/CSAT), acessibilidade (não conformidades), eficiência (custo por chamado).

Conclusão objetiva ao Requerente: a política de digitalização de serviços produz ganho mensurável para o cidadão e eficiência auditável para o Município. A entrega depende de regras claras (SLAs e Carta de Serviços), governança ativa (Comitê, RACI), proteção de dados e acessibilidade verificada.

Conclusão objetiva ao Requerente: a digitalização aqui proposta **não é opcional** à luz dos princípios constitucionais e leis citadas. O Município deve ofertar **serviços digitais por padrão, com transparência, acessibilidade e manutenção do atendimento presencial**, garantindo conveniência ao cidadão e **eficiência administrativa**.



Bases Legais:

- **Lei 13.460/2017** – direitos do usuário e qualidade do serviço:

“Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada [...] regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, **transparência e cortesia**.” (art. 4º)

- **Lei 12.527/2011 (LAI)** – transparência ativa e passiva, e-SIC e acessibilidade:

“É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, por **procedimentos objetivos e ágeis**, de forma **transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão**.” (art. 5º)

“Os órgãos **promoverão** a divulgação, **independentemente de requerimentos**, de informações de interesse coletivo ou geral [...] e **em sítios na internet** com requisitos de **busca, formatos abertos, autenticidade, atualização e acessibilidade**. (art. 8º e §§) “Qualquer interessado poderá apresentar **pedido de acesso** por meio legítimo, com **alternativa por sítio oficial na internet**; o acesso será **imediato** quando a informação estiver disponível.” (arts. 10 e 11)

- **Lei 14.129/2021 (Governo Digital)** – digitalização por padrão e garantia do presencial:

“A **prestação digital** dos serviços públicos **deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso** pela população [...] **sem prejuízo do direito ao atendimento presencial**.” (arts. 14 e 15, síntese)

PERGUNTA 3 — Quais mecanismos de proteção de dados dos usuários estão sendo adotados?

No que se refere aos mecanismos de proteção e privacidade de dados dos cidadãos usuários da plataforma Cataguases Mais, esclarecemos que o



sistema segue rigorosamente as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), adotando práticas de segurança da informação, privacidade desde a concepção (*privacy by design*) e por padrão (*privacy by default*), bem como governança transparente do ciclo de vida dos dados.

A infraestrutura da plataforma está hospedada na Amazon Web Services (AWS), considerada a maior provedora de nuvem do mundo, que dispõe de certificações internacionais e protocolos de segurança de alto nível, assegurando resiliência, redundância, disponibilidade e proteção contra incidentes cibernéticos.

Protocolos de Segurança da Informação

- Criptografia avançada: todos os dados trafegam de forma criptografada (TLS 1.3 em trânsito) e permanecem protegidos em repouso (AES-256).
- Gestão de acessos: os acessos são controlados por perfis de usuários, com autenticação multifator, segregação de permissões e trilhas de auditoria.
- Monitoramento contínuo: adoção de firewall de aplicação, testes periódicos de intrusão (*pentests*), políticas de backup e plano de continuidade de negócios.
- Conformidade internacional: alinhamento às normas ISO/IEC 27001 (Segurança da Informação) e ISO/IEC 27701 (Gestão da Privacidade).

Privacidade dos Dados do Cidadão

A proteção da privacidade do cidadão é um princípio fundamental. Para isso:

- São coletados apenas os dados estritamente necessários, respeitando o princípio da minimização previsto na LGPD.
- Os Termos de Uso e a Política de Privacidade estão rigorosamente integrados ao aplicativo. No momento da criação da conta, o cidadão deve ler e aceitar esses documentos, que informam de forma clara e acessível a finalidade do tratamento dos dados e seus direitos como titular.



- O cidadão pode, a qualquer momento, acessar, corrigir, excluir ou limitar o tratamento de suas informações pessoais, inclusive exercer o direito ao esquecimento, por meio de canais oficiais disponibilizados no próprio aplicativo.

Governança e Responsabilidade

O município, na qualidade de controlador dos dados, e a Find Soluções, como operadora da plataforma App Cidades, assumem responsabilidades claras sobre o tratamento das informações. São mantidas trilhas de auditoria, relatórios de acesso e registros de segurança, que permitem a rastreabilidade de todas as operações realizadas no sistema.

Com essas medidas, reafirmamos que o Cataguases Mais garante a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, além de respeitar plenamente a privacidade do cidadão, fortalecendo a confiança na transformação digital do município de Cataguases.

Sem mais para o momento e estando a disposição para qualquer esclarecimento,

Daniel Renault de Castro
Secretário de Administração



Lista de siglas citadas e pertinentes ao "Cataguases Mais":

- **LAI** — Lei de Acesso à Informação. Regras de transparência ativa/passiva e prazos do e-SIC.
- **LGPD** — Lei Geral de Proteção de Dados. Bases legais, direitos do titular e deveres do controlador.
- **e-SIC** — Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão. Protocola e acompanha pedidos da LAI.
- **WCAG 2.1** — Web Content Accessibility Guidelines. Diretrizes de acessibilidade; meta usual: nível AA.
- **eMAG** — Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico. Guia brasileiro alinhado à WCAG.
- **W3C** — World Wide Web Consortium. Organismo que publica as WCAG.
- **ARIA** — Accessible Rich Internet Applications. Atributos para acessibilidade em interfaces web.
- **SLA** — Service Level Agreement. Prazos/metras de atendimento por criticidade.
- **KPI** — Key Performance Indicator. Indicador de desempenho (ex.: % dentro do SLA).
- **NPS** — Net Promoter Score. Indicador de lealdade/satisfação do usuário.
- **CSAT** — Customer Satisfaction Score. Satisfação por atendimento/serviço.
- **DAU/MAU** — Daily/Monthly Active Users. Usuários ativos diário/mensal; mede adoção.



- **TME/TMA** — Tempo Médio de Espera/Atendimento. Eficiência operacional dos serviços.
- **DPO** — Data Protection Officer (Encarregado). Ponto focal da LGPD no Município/fornecedor.
- **RACI** — Responsible, Accountable, Consulted, Informed. Matriz de papéis em processos.
- **API** — Application Programming Interface. Integrações entre o app/porta! e sistemas legados.
- **CPF/CNPJ** — Cadastro de Pessoa Física/Jurídica. Identificação civil/fiscal do usuário/fornecedor.
- **IPTU** — Imposto Predial e Territorial Urbano. Tributo municipal disponível no app/porta!.
- **ISSQN** — Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza. Tributo municipal (potencial no app).
- **SAAE** — Serviço Autônomo de Água e Esgoto. Operador municipal de saneamento (quando aplicável).
- **PCD** — Pessoa com Deficiência. Público prioritário em acessibilidade.
- **PNCP** — Portal Nacional de Contratações Públicas. Base federal de compras/contratos.
- **SMS** — Short Message Service. Canal de notificação complementar ao push/e-mail.
- **FINC** — Feira Industrial e Comercial de Cataguases. Evento citado no porta! "Invista em Cataguases".