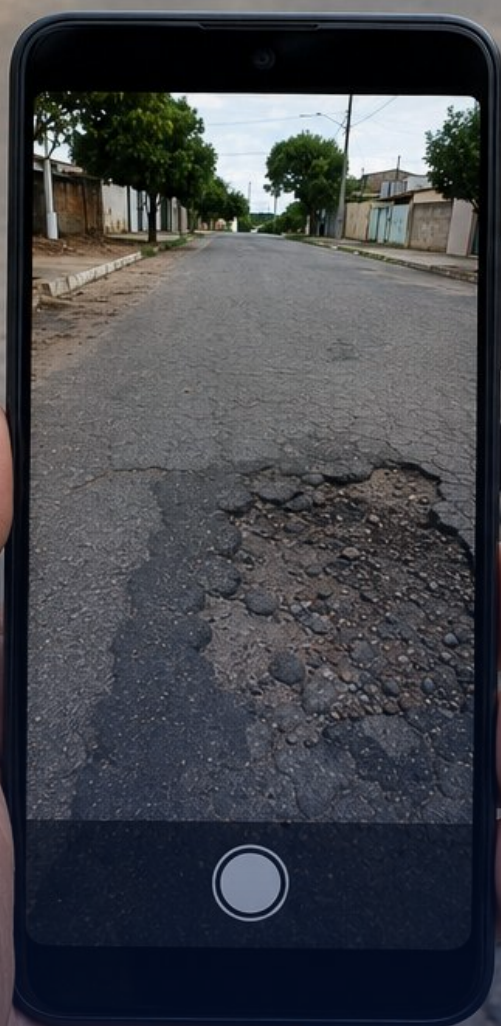




PORTFÓLIO · PREFEITURAS

App do Cidadão + Painel de Gestão

O cidadão registra denúncias e sugestões com foto e GPS; a prefeitura acompanha tudo em tempo real, distribui às secretarias, resolve e presta contas. Com atalhos para todos os serviços municipais no mesmo aplicativo.

Um canal direto entre o cidadão e a prefeitura



Aplicativo oficial do município, publicado na Google Play e na App Store com o brasão e as cores da cidade, conectado a um painel de gestão que mostra — em tempo real — o que a população está reportando, onde, com que gravidade e quem está cuidando.

Tempo real

Cada registro aparece no painel no instante em que é enviado

Foto + GPS

Localização automática e evidência visual em todo chamado

Protocolo

Número, prazo e acompanhamento público de cada ocorrência

Atalhos

Todos os serviços da prefeitura reunidos no app



Para o cidadão

- Reporta um problema em menos de um minuto, com ou sem identificação
- Recebe protocolo e notificações a cada mudança de status
- Envia sugestões, elogios e reclamações sobre serviços
- Acessa agendamentos, matrícula, IPTU, coleta, Diário Oficial e mais
- Vê o que a prefeitura já resolveu no mapa público



Para a gestão

- Painel com mapa de calor, fila, SLA e indicadores por secretaria
- Triagem automática com IA e distribuição por categoria e região
- App de campo para as equipes executarem e comprovarem
- Relatórios para a prefeita/prefeito, vereadores e órgãos de controle
- Integração com Ouvidoria, E-SIC e portal para tratamento formal



Resultados esperados

- Redução do tempo entre o problema e a equipe de campo
- Fim das demandas perdidas em WhatsApp de gabinete
- Dados para priorizar orçamento por bairro e por tipo
- Transparência ativa: a população vê o que foi feito
- Satisfação medida em cada atendimento

Cidadão

Registra no app



Painel

Recebe e classifica (IA)



Secretaria

Prioriza e atribui



Equipe de campo

Executa e comprova



Cidadão

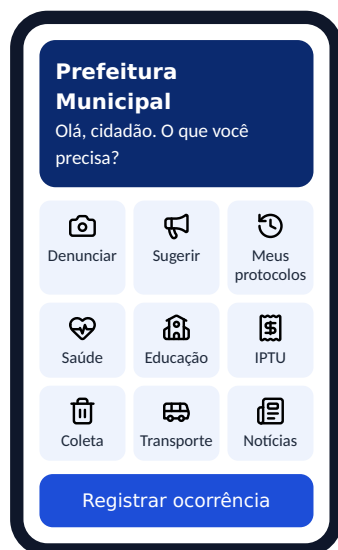
Avalia o atendimento



Público

Mapa e indicadores

Jornada do cidadão



1. Escolhe a categoria

Ícones grandes e linguagem simples: buraco, iluminação, dengue, terreno baldio, entulho...

2. Fotografa e localiza

Câmera integrada, GPS automático com ajuste manual do ponto no mapa e endereço preenchido.

3. Descreve e envia

Texto ou áudio. Pode se identificar (login gov.br) ou enviar anonimamente.

4. Recebe o protocolo

Número, prazo estimado por categoria e link de acompanhamento.

5. Acompanha

Push a cada mudança: recebida → em triagem → em execução → resolvida, com foto da equipe.

6. Avalia

Nota de 1 a 5 e comentário; reabre se não ficou bom.

Categorias configuráveis por secretaria



Zeladoria e obras

Buracos, calçadas, bueiros, sinalização, pontes e passarelas.



Iluminação pública

Lâmpada queimada, poste danificado, fiação exposta.



Limpeza urbana

Lixo acumulado, entulho, descarte irregular, coleta não realizada.



Saúde pública

Foco de dengue, água parada, esgoto a céu aberto (integração com agentes de endemias).



Meio ambiente

Terreno baldio, poda, árvore em risco, queimada, poluição.



Animais

Abandono, maus-tratos, animal solto ou ferido.



Sossego e posturas

Som alto, comércio irregular, obra sem licença.



Assistência social

Pessoa em situação de rua, idoso em vulnerabilidade, encaminhamento ao CRAS.



Denúncia protegida

Violência e abuso com triagem sigilosa e roteamento ao 190, Disque 100 e Ligue 180.

Funcionalidades completas



Registro com foto e vídeo

Até 5 fotos ou vídeo curto, compressão automática, remoção de EXIF sensível.



GPS e mapa

Localização automática, ajuste no mapa, endereço reverso e bairro identificado.



Anonimato real

Denúncias sem identificação; metadados guardados só para auditoria e nunca exibidos.



Login gov.br

Identificação com selo de confiabilidade quando o serviço exige; biometria no celular.



Protocolo e prazo

Número único, prazo por categoria, histórico e comprovante em PDF.



Notificações push

Status do chamado, campanhas de vacinação, alertas de chuva, eventos e avisos da prefeitura.



Sugestões e elogios

Ideias para a cidade, avaliação de serviços e consultas públicas com enquetes.



Avaliação do atendimento

Nota e comentário ao final; reabertura em um toque.



Meus protocolos

Linha do tempo de todas as solicitações do cidadão, com fotos do antes e depois.



Mapa público

Ocorrências abertas e resolvidas por bairro, com filtro por categoria e período.



Assistente com IA

Tira dúvidas sobre serviços, horários e documentos com base nas informações oficiais do município.



Acessibilidade

WCAG 2.1 AA, VLibras, leitor de tela, alto contraste e fonte ampliada.



Funciona offline

Registra sem sinal e envia quando a conexão voltar — essencial na zona rural.



Android, iOS e PWA

Nas lojas com a marca do município e versão web instalável para quem não quer baixar.



White-label

Brasão, cores, nome e ícone da cidade; textos e categorias editáveis pela prefeitura.



Compartilhamento

Link do protocolo e do mapa público para redes sociais e imprensa.

A prefeitura inteira em um só aplicativo



Além de denúncias e sugestões, o app reúne os serviços que o cidadão mais procura. Cada atalho pode ser um módulo nativo da plataforma Lidera, uma integração com o sistema que a prefeitura já usa ou um link para o serviço existente — configurado pela própria prefeitura no painel.



Saúde

Agendamento de consultas e exames, carteira de vacinação, UBS mais próxima, fila de espera, medicamentos.



Educação

Matrícula e rematrícula, boletim, frequência, comunicados da escola, transporte escolar.



Tributos

2ª via de IPTU e ISS, certidão negativa, parcelamento, NFS-e, consulta de débitos.



Limpeza e coleta

Calendário de coleta por bairro, coleta seletiva, catatrec e descarte de entulho.



Transporte e trânsito

Linhas e horários, rotas do transporte escolar, interdições e obras viárias.



Assistência social

CRAS/CREAS, CadÚnico, benefícios, programas habitacionais e eventuais.



Empresas e licenças

Abertura de empresa, alvará, vigilância sanitária, licenciamento ambiental.



Protocolo e documentos

Abertura e consulta de processos, certidões, Carta de Serviços.



Ouvidoria e E-SIC

Manifestações e pedidos de informação com prazos legais, integrados ao portal.



Notícias e Diário Oficial

Comunicação oficial, editais, concursos e publicações com busca.



Agenda e eventos

Calendário cultural, esportivo e de campanhas; inscrições.



Telefones úteis

SAMU, Bombeiros, Polícia, Defesa Civil, Conselho Tutelar, plantões — com ligação em um toque.



Transparência

Receitas, despesas, licitações e contratos, direto do Portal da Transparência.



Chat com a prefeitura

Assistente de IA e transbordo para atendente humano via omnichannel.



Mapa da cidade

Equipamentos públicos, pontos de interesse, obras em andamento.



Atalhos personalizados

Qualquer serviço, link ou formulário que a prefeitura queira destacar.

Os atalhos são organizados pela prefeitura em grupos, com ordem, ícone e destaque sazonal (campanha de vacinação, IPTU, matrícula). Nenhum desenvolvimento é necessário para incluir ou reorganizar serviços.

A cidade em tempo real



Ilustração do painel com dados fictícios.



Mapa de calor e camadas

Ocorrências por bairro, categoria, status e período; camadas de equipes em campo e obras em andamento.



Fila ao vivo

Cada registro entra no instante do envio, com foto, localização e classificação sugerida pela IA.



SLA e indicadores

Tempo de triagem, de resolução e percentual no prazo por secretaria, equipe e categoria.



Relatórios

Diário, semanal e mensal; exportação para PDF e planilha; recortes por bairro e por vereador solicitante.



Triagem com IA

Classifica a categoria, detecta duplicidades, identifica urgência e sugere a secretaria responsável.



Gestão de equipes

Atribuição de chamados, carga por equipe, rota do dia e produtividade.

Fluxo de trabalho e prestação de contas



Nova

Em triagem

Atribuída

Em execução

Resolvida

Improcedente /
duplicada

Regras configuráveis

- **SLA por categoria** — prazo de triagem e de resolução (ex.: buraco 10 dias, dengue 48 h, iluminação 72 h)
- **Roteamento automático** — categoria + bairro → secretaria/equipe; concessionárias externas recebem por e-mail ou API
- **Escalonamento** — chamado vencido sobe para o secretário e aparece em vermelho no painel
- **Duplicidade** — ocorrências próximas da mesma categoria são agrupadas; todos os cidadãos são notificados da resolução
- **Aprovação** — encerramento pode exigir foto de comprovação e validação do supervisor

App de campo (fiscal / equipe)

- Lista de chamados do dia com rota otimizada
- Check-in no local, foto do antes e depois, materiais usados
- Funciona offline; sincroniza ao voltar o sinal
- Registro de ocorrências pela própria equipe (vistoria ativa)
- Assinatura digital de conclusão

Transparência ativa

Mapa público no portal e no app com ocorrências abertas e resolvidas, tempo médio por bairro e ranking de categorias. Página "Obras e serviços" alimentada automaticamente com antes/depois. Dados abertos em CSV/JSON.

Integração com Ouvidoria e E-SIC

Toda denúncia pode gerar manifestação formal na Ouvidoria (Lei 13.460) com o mesmo protocolo; reclamações sobre serviços seguem os prazos legais e entram no relatório anual. Pedidos de informação vão ao E-SIC.

Comunicação automática

Push, WhatsApp e e-mail em cada mudança de status; mensagens editáveis pela prefeitura; pesquisa de satisfação ao encerrar; campanhas segmentadas por bairro.

Para o gabinete: painel executivo com os 10 problemas mais reportados, bairros críticos, secretarias fora do SLA e evolução mensal — a base para decidir onde investir e para responder à imprensa e à Câmara com dados.

Construído sobre a plataforma Lidera



Multi-tenant isolado

Cada município em ambiente próprio com Row Level Security no banco; identidade e configurações independentes.



LGPD by design

Consentimento no primeiro acesso, base legal por finalidade, anonimização, direitos do titular e registro de incidentes.



Segurança

Cloudflare Zero Trust, WAF, TLS, MFA para gestores, chaves cifradas, auditoria de toda ação.



Integrações

API REST e webhooks para ERP tributário, sistemas de saúde e educação, concessionárias e Ouvidoria.



Infraestrutura

Nuvem com data center no Brasil ou internacional; backup diário, monitoramento 24h e escalabilidade.



Evolução contínua

Atualizações chegam a todos os municípios sem projeto novo; roadmap compartilhado com os clientes.



Stack

React Native / Expo Next.js NestJS
 PostgreSQL + PostGIS Redis / BullMQ
 FCM / APNs Claude API Evolution API
 Cloudflare Docker

Mesma base do Portal da Prefeitura, do omnichannel e do Chat IA: o app não é um sistema à parte — é a porta do cidadão para a plataforma.



Conformidade

- Lei 13.460/2017 — direitos do usuário de serviços públicos
- Lei 12.527/2011 (LAI) e Lei 14.129/2021 (Governo Digital)
- LGPD — inclusive tratamento de dados de menores e denúncias sensíveis
- Lei 13.146/2015 — acessibilidade (WCAG 2.1 AA, eMAG)
- Políticas da Google Play e da App Store para apps governamentais

Uma denúncia de dengue registrada às 8h pode estar com o agente de endemias às 8h05 — e o cidadão sabe disso.

Do contrato à loja em semanas



Semana 1

Kick-off, brasão, cores, categorias e secretarias

Semanas 2-3

Configuração de fluxos, SLAs, atalhos e integrações

Semana 4

Homologação com as secretarias e equipes de campo

Semanas 5-6

Publicação nas lojas e treinamento

Lançamento

Campanha de divulgação e acompanhamento

O que está incluído

- App Android, iOS e PWA com a marca do município
- Painel de gestão web com usuários ilimitados por secretaria
- App de campo para equipes
- Mapa público e página de transparência de serviços
- Integração com portal, Ouvidoria, E-SIC e omnichannel da Lidera
- Publicação e manutenção das contas nas lojas
- Hospedagem, backup, monitoramento e suporte
- Treinamento de gestores, atendentes e equipes de campo
- Material de divulgação (cards, vídeo curto e texto para rádio)

Modalidades

Modalidade	Formato
Assinatura SaaS	Mensal, por porte do município (habitantes) — inclui tudo acima
Pregão / dispensa	Lei 14.133/2021; fornecemos termo de referência, catálogo técnico e documentação de habilitação (LGPD, ESG, ISO 27001)
Consórcios	Contratação compartilhada com rateio e painel regional consolidado
Módulo do portal	Para quem já tem o Portal da Prefeitura Lidera: ativação como módulo

Indicadores sugeridos para o contrato: disponibilidade $\geq 99,5\%$, suporte com SLA, relatório mensal de uso e satisfação, exportação integral dos dados ao fim do contrato.

Lançamento e adesão

Apoio à campanha "Baixe o app da cidade": QR Codes em postos de atendimento, escolas e UBS; vídeo para redes sociais; integração com o portal e o WhatsApp da prefeitura. Metas de adesão acompanhadas no painel.

Medindo o sucesso

- Downloads e usuários ativos por bairro
- Ocorrências por mil habitantes
- Tempo médio de resolução por categoria
- % no prazo por secretaria
- Satisfação média e taxa de reabertura



VAMOS CONVERSAR

Veja o app com o brasão da sua cidade.

Em 40 minutos apresentamos o aplicativo e o painel configurados com a identidade do seu município e entregamos proposta técnica e comercial.

(65) 9 9816-3769

Telefone e WhatsApp comercial

comercial@lideratecnologia.com.br

lideratecnologia.com.br · Seg-Sex, 8h às 18h

Lidera Tecnologia e Gestão Ltda · CNPJ 23.969.313/0001-58 · Cuiabá — MT