

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviço locação de sistema SaaS integrado de gestão documental e possibilidade de assinatura eletrônica através de certificado digital ICP-Brasil, contendo os seguintes módulos: Aplicativo Móvel para Atendimento, Assinatura eletrônica em lote, Ato Oficial, Carta de Serviços, Circular, Memorando, Ofício Eletrônico, Parecer, Processo Administrativo com Workflow, Processo Administrativo Disciplinar - PAD, Processo Seletivo Simplificado, Requerimento pessoal.

1.2. Os serviços ofertados pelas interessadas deverão, OBRIGATORIAMENTE, atenderem às exigências de qualidade, observado os padrões e normas baixadas pelos órgãos competentes de controle de fiscalização de qualidade, etc. - atentando-se o proponente, principalmente para as prescrições contidas no art. 39, VIII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

1.3. O objeto deste processo é caracterizado como de natureza comum, conforme inciso XIII do art. 6º da Lei 14.133/21, e, ainda, não se enquadram na categoria de "bem de luxo", em atendimento ao contido no art. 20 da Lei nº 14.133/21 c/c Decreto 111/2023.

2. DA CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. O objeto deste processo enquadra-se caracterizado como de **natureza comum**, tendo em vista que possuem características tecnicamente padronizadas, de aferição simples, cujos padrões de desempenho e qualidade são objetivamente definidos por meio de especificações usuais do mercado.

3. DA INDICAÇÃO DE MARCA

3.1. Não se aplica.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. O fornecimento deverá obedecer às normas e padrões da Legislação Vigente e atender às finalidades que dele naturalmente se espera, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor.

4.2. Não será permitida a participação de empresas em regime de consórcio, sendo determinação baseada em escolha discricionária da Administração Pública. A vedação à participação de interessadas que se apresentem constituídas sob a forma de consórcio se justifica pois o objeto possui natureza comum, perfeitamente pertinentes e compatíveis para empresas atuantes no ramo pertinente.

4.3. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, pela Detentora a outra empresa.

4.1. A empresa deverá possuir equipe técnica com conhecimento específico no sistema, para dirimir as eventuais dúvidas que surgirem eventualmente durante a vigência do contrato, visto que são serviços que demandam conhecimento técnico em fornecimento de software.

4.2. Comprovação de aptidão técnica pertinente ao objeto do item/grupo ofertado, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, atestando a qualidade e regularidade dos serviços prestados. O(s) atestado(s) deve(m) conter o nome, endereço e o telefone de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio com o qual o Município possa valer-se para manter contato com a(s) pessoa(s) declarante(s). Justifica-se a necessidade da apresentação deste item pois assegura que a empresa tenha experiência prévia comprovada na execução de serviços semelhantes aos requisitados no processo licitatório. Este critério visa garantir que a contratada possua conhecimento prático e histórico de prestação de serviços com qualidade e regularidade, minimizando riscos ao município, além de possibilitar a conferência de referências por parte do contratante, por meio das informações de contato. A razoabilidade desta exigência se sustenta na necessidade de evitar falhas operacionais que possam prejudicar o fornecimento adequado dos produtos contratados;

5. DO DETALHAMENTO DO OBJETO E VALOR MÁXIMO

5.1. Especificações, quantidades e valores unitários e totais máximos, sendo que todos os valores são expressos em reais (R\$).

Item	Qtd.	Und.	Descrição detalhada	Valor Unt. Usuário	Valor Mensal	Valor Anual
1	60	USUÁRIOS	Contratação de licença de software e suporte técnico para tramitação e gestão de documentos, processos eletrônicos, assinatura eletrônica e controle de prazos e fluxo processual, englobando os módulos: - Aplicativo Móvel para Atendimento. - Assinatura eletrônica em lote - Ato Oficial - Carta de Serviços - Chamado Técnico - Circular - Memorando - Parecer - Processo Administrativo com Workflow - Processo Administrativo Disciplinar – PAD - Processo Seletivo Simplificado - Requerimento pessoal	R\$ 40,00	R\$ 2.400,00	R\$ 28.800,00

5.2. O valor máximo para esta contratação é de **R\$ 28.800,00** (vinte oito mil e oitocentos reais).

5.3. Quanto ao catálogo eletrônico de padronização, como o Município ainda não possui a ferramenta, foi realizada consulta ao link <https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao>, onde consta o catálogo eletrônico do Governo Federal, e verifica-se que o mesmo somente possui os itens “água mineral natural, sem gás”, “café” e “açúcar”. Assim, não atendendo ao objeto desta aquisição, estando justificada a não utilização de especificação padronizada em catálogo para o(s) item(ns).

6. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

6.1. A modernização dos processos administrativos e a eficiência na gestão pública são imperativos para atender às demandas crescentes por transparência, agilidade e acessibilidade. Nesse contexto, a contratação de um sistema integrado SaaS (Software as a Service) de gestão documental, que contemple módulos específicos e funcionalidades robustas, como assinatura eletrônica, torna-se essencial para aprimorar o atendimento aos cidadãos e a organização interna dos fluxos documentais.

6.2. A solução proposta atenderá à necessidade de organização centralizada e segurança da informação, garantindo que documentos sejam gerenciados de forma segura e acessível, além de reduzir custos operacionais por meio da digitalização de processos. A utilização de assinatura eletrônica com certificado digital ICP-Brasil assegura validade jurídica, conforme a Lei nº 14.063/2020, enquanto a automatização de workflows administrativos permitirá maior controle e celeridade na tramitação de processos.

6.3. Entre os benefícios previstos estão funcionalidades como a assinatura eletrônica em lote, que valida documentos de forma ágil e segura. O sistema também oferecerá um aplicativo móvel para ampliar a mobilidade e acessibilidade dos servidores e gestores. Enquanto o workflow de processos administrativos organiza e padroniza a tramitação de documentos, incluindo processos disciplinares (PAD) e seletivos simplificados.

6.4. Além dos benefícios operacionais e legais, a adoção dessa solução terá impactos ambientais positivos significativos. A digitalização de processos e a substituição de documentos físicos por meios eletrônicos contribuirão para a redução no consumo de papel, toner de impressão e energia associada

a equipamentos de impressão e transporte de documentos. Esses fatores, somados à eliminação de arquivos físicos extensos, reduzirão a geração de resíduos sólidos e a pegada de carbono da instituição, alinhando-se às políticas de sustentabilidade e responsabilidade ambiental.

6.5. Com a implementação do sistema, espera-se reduzir o tempo de tramitação de documentos, melhorar o atendimento ao cidadão, padronizar os processos administrativos, garantir maior controle e rastreabilidade, minimizar erros manuais e aumentar a confiabilidade das informações geradas e armazenadas. Ao mesmo tempo, a instituição contribuirá diretamente para a preservação ambiental ao adotar práticas sustentáveis e reduzir seu impacto ecológico.

6.6. Dessa forma, a contratação do sistema SaaS integrado é imprescindível para modernizar e tornar mais eficiente a gestão documental e administrativa, atendendo aos objetivos de uma gestão pública moderna, eficiente, sustentável e comprometida com a transparência e acessibilidade aos cidadãos.

7. DA JUSTIFICATIVA DOS PREÇOS

7.1. O preço de referência neste processo foi obtido através do menor dos valores dentre aqueles obtidos na Pesquisa de Preços, com base em diversas fontes, junto a potenciais fornecedores. A pesquisa nos demais parâmetros para composição da cesta de preços aceitáveis, foi realizado Departamento de Compras.

7.2. Os preços de referência foram calculados através da metodologia de **Menor Preço**, apurada em pesquisa ampla de mercado, a saber: pesquisa direta com potencial fornecedor, e ainda, em sistema de “banco de preços públicos”, baseado em resultados de licitações adjudicadas/homologadas através da plataforma *Banco de Preços* [<https://www.bancodeprecos.com.br/>]; oriundas por contratações de outros entes igualmente idôneos, tais como: aquisições oriundas de plataformas de divulgação oficiais de governo, [http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/ConsultaLicitacoes/ConsLicitacao_Filtro.asp]; e por fim não foi a utilização do parâmetro de pesquisas em “mídia especializada”, pois tal serviço acaba sendo apenas realizado por empresas especializada, sem a possibilidade de “comprar” por sites de vendas disponíveis em sítios eletrônicos.

7.3. A pesquisa para a aferição dos preços de mercado e tramitação do processo para Dispensa de Licitação com a sequência da juntada da documentação do fornecedor que se revelou com o menor ao final da ampla pesquisa, foi realizada em estrita observância ao **art. 23º** da Lei nº 14.133/2021 e **Decreto Municipal nº 110/2023**.

7.4. Justifica-se para a composição do preço de referência, a adoção da metodologia de cálculo pelo critério de **Menor Preço**, não obstante, de forma transparente tal alternativa na NLLC possibilita a oferta de novos proponentes, pois torna-se além de tecnicamente viável, como também economicamente vantajoso.

7.5. Assim, formou-se a multiplicidade de fontes de pesquisa para aferição do valor máximo a ser aceito para o objeto, com a formação da cesta de preços aceitáveis.

8. DA AQUISIÇÃO POR DISPENSA DE LICITAÇÃO

8.1. Aquisição fundamentada nos pressupostos do art. 75, Inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

8.2. Fica à cargo do Dpto. de Contabilidade o controle da aferição dos valores do somatório das despesas realizadas com objeto de mesma natureza (identificada pelo nível de subclasse da Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE), conforme art. 13, §§ 1º e 2º do Decreto Municipal 112/2023.

8.3. Os códigos de subclasses do CNAE desta contratação são os seguintes: **63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet.**

9. DA SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto, pela Detentora a outra empresa ou a cessão ou transferência total ou parcial do objeto contratado, sob pena de rescisão do Contrato e aplicação de multas e sanções cabíveis, conforme legislação vigente.

10. DA EVENTUAL PROVA DE CONCEITO

10.1. A prova de conceito tem como objetivo certificar-se de que a solução apresentada pela licitante satisfaz às exigências constantes do termo de referência no que tange às características técnicas, funcionalidades desejadas e desempenho ao município.

10.2. A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação

10.3. A prova de conceito será realizada em data e local a serem divulgados pelo Pregoeiro, na sessão pública de abertura das propostas ou em ata encaminhada aos licitantes.

10.4. Para a realização da prova, a licitante poderá eleger no máximo dois representantes, a fim de que se mantenha a ordem na sessão.

10.5. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o Pregoeiro divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior.

10.6. A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:

10.6.1. Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;

10.6.2. Demonstração da funcionalidade (requisito) em questão;

10.7. A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento dos requisitos a serem demonstrados, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado.

10.8. Como requisito indispensável para homologação do objeto desta licitação, o software oferecido pela empresa licitante vencedora deverá atender no ato da apresentação da amostra **100% das funções exigidas neste termo de referência.**

10.9. A licitante deverá disponibilizar todos os equipamentos que julgar necessários para a demonstração, sendo recomendada a utilização de projetor multimídia, a fim de que se proporcione uma melhor visualização a todos os presentes na sessão.

10.10. Será permitida a participação dos demais licitantes (limitado a um (1) representante por empresa) nas sessões de demonstração, porém estas não poderão manifestar-se no decurso das mesmas.

10.11. Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:

10.11.1. Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;

10.11.2. Emitir o “Relatório de conclusão da avaliação técnica”;

10.11.3. Emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, a fim de que se possibilite a continuidade do processo licitatório.

10.12. Além dos requisitos técnicos constantes do termo de referência, a Comissão poderá solicitar outras demonstrações que considerar necessárias à aferição ao atendimento ao edital, desde que não gerem à licitante esforço superior ao razoável.

10.13. Na hipótese de recusa da solução pela Comissão de Avaliação, a licitante será declarada inabilitada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas

11. CONTEUDO DA PROVA DE CONCEITO

11.1. A empresa licitante vencedora da etapa de lances e habilitada, deverá submeter a plataforma informatizada ofertada à prova de conceito, demonstrando convergência com todas as especificações obrigatórias exigidas, previstas neste termo de referência.

11.2. A prova de conceito ocorrerá juntamente na fase de habilitação da licitante, na plataforma Google Meet, durante a seção pública eletrônica, no qual será disponibilizado o link para acesso.

11.3. A demonstração deverá ser totalmente online, a partir de computador com acesso à internet da comissão de licitações ou equipamento próprio, a critério da licitante.

11.4. A plataforma informatizada objeto da demonstração deverá ser a mesma do catálogo e/ou descritivo do produto anexado à proposta, a partir do mesmo URL e login/senha temporários de acesso.

11.5. Através da POC - Prova de Conceito, a empresa vencedora deverá comprovar a convergência das especificações e funcionalidades da plataforma ofertada com as especificações exigidas neste termo.

Item	Característica	Atende ??
1	Toda a solução funciona em ambiente nuvem, ou seja, não é necessário investimento em infraestrutura própria de servidores. Basta somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.	
2	A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.	
3	Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015.	
4	Realizar testes regulares de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e com os resultados de eventuais vulnerabilidades encontradas durante o teste e recomendações de correção a serem aplicadas.	
5	Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, com encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação.	
6	Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.	
7	Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.	
8	Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta.	
9	Cadastro único de usuários para acesso a todos os módulos permitidos através de plataforma integrada.	
10	Cadastro de novos usuários é feito por administradores e por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e quem o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações técnicas (IP, navegador de acesso, versão).	
11	Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma.	
12	Disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro.	
13	Disponibilidade do usuário definir configurações de quais situações deve receber notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites.	

14	Disponibilidade do usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta.	
15	Possibilidade da divisão de permissões por usuários por níveis de acesso: Administrador Geral: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a organização. Administrador Local: Pode gerenciar subsetores e usuários a partir de um setor específico, independente do seu setor atual. Nível 1: Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual. Nível 2: Somente movimenta documentos do setor atual. Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual.	
16	Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.	
17	Contatos externos podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma. Caso o CPF ou CNPJ não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.	
18	Contatos externos podem utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma. Caso o CPF não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.	
19	Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha. O documento fica atribuído ao cadastro da pessoa, sem vincular o setor onde ela está vinculada.	
20	Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos.	
21	Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code.	
22	Após estar identificado, o contato tem a disponibilidade de acessar a sua caixa pessoal, onde todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário estarão reunidos.	
23	Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização.	
24	Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e também podem ser vinculados à setores secundários, atendendo assim a necessidade de quem atua em mais de um setor.	
25	Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia.	

26	As demandas são multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquivam a solicitação.	
27	Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.	
28	Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados.	
29	É possível enviar um documento a mais de um setor ao mesmo tempo utilizando a opção envio em cópia.	
30	Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.	
31	Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis conforme descrição de cada módulo.	
32	O acesso a consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através de um menu único de opções.	
33	Os canais disponíveis são E-mail e SMS, disponíveis conforme configuração de cada módulo.	
34	As notificações emitidas em um documento são exibidas em forma de linha do tempo, juntamente às atualizações no atendimento/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos; quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.	
35	As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.	
36	A plataforma deverá notificar o usuário quando houver falha na entrega de qualquer notificação, informando o motivo detalhado da falha.	
37	Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor.	
38	Exibir os documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, exibindo todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.	
39	Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.	
40	Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário.	

41	Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando.	
42	Os usuários externos, ao acessarem documentos que estejam envolvidos, também têm seu acesso registrado, de modo a dar transparência aos envolvidos de quem viu cada parte do documento eletrônico.	
43	Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estarem acompanhados por um QR-code, de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.	
44	Ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma.	
45	Disponibilidade de realizar busca em todos os setores que usuário tiver acesso.	
46	Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foram processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), sendo que esta indexação deve ocorrer em tempo menor ou igual a 15 minutos.	
47	Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador.	
48	Salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento são salvas, incluindo campos adicionais, assinantes e anexos.	
49	Os rascunhos salvos ficam disponíveis na caixa do setor, em aba específica.	
50	Suporte a variáveis de conteúdo das pessoas (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais) e dos documentos (data, numeração, assunto e outros campos adicionais) através de caracteres específicos, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar".	
51	Suporte a utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor.	
52	Suporte a sistemas de menção de documentos, criando um hyperlink automaticamente entre os documentos mencionados.	
53	Documentos que forem mencionados recebem uma atualização automática, informando em qual documento eles foram mencionados.	
54	É possível mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caractere específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento.	
55	É possível solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema, de menção por meio da digitação de caractere específico.	

56	Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma.	
57	O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES.	
58	Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização.	
59	Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente a DOC-ICP-15.	
60	Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil e dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil.	
61	Possuir componente para execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil para no mínimo navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, em suas versões mais recentes, para no mínimo os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS.	
62	Possuir verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital.	
63	Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma.	
64	Após realizar a assinatura eletrônica, gerar automaticamente documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas digitais incluídas) e documento para verificação (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final).	
65	Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados digitais utilizados.	
66	Disponibilidade de solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em documentos ou interações. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação interna na plataforma e também através das notificações multicanais.	
67	Disponibilidade de cancelar ou rejeitar a solicitação de assinatura realizada/recebida, registrando no documento o momento em que este cancelamento/recusa ocorreu.	
68	Disponibilidade de solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento.	
69	Permite a construção de fluxos de signatários sequenciais e em paralelo simultaneamente de forma que o fluxo contemple a entrega do documento para assinaturas em paralelo simultâneas e em continuidade signatários sequenciais ou vice-versa.	

70	É capaz, de em um mesmo fluxo, conter simultaneamente documentos que necessitam de assinatura eletrônica avançada ou assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil) e documentos que são apenas anexos sem necessidade de serem assinados.	
71	Disponibilidade de realização de assinatura digital em lote das solicitações recebidas.	
72	Permite criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura.	
73	Disponibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra.	
74	Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais criando arquivos assinados no formato PAdES.	
75	Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência.	
76	Possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas realizadas no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico.	
77	Registrar as ações relacionadas à assinatura (solicitação, assinatura e cancelamento/recusa) no documento, de modo a exibir de maneira temporal, quando cada ação ocorreu.	
78	Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário.	
79	Os documentos gerados com esta funcionalidade serão visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador.	
80	A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso.	
81	Possibilidade de todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital.	
82	Um documento pode ser classificado em mais de uma etiqueta simultaneamente.	
83	A categorização dos documentos por meio de etiqueta também só aparece para usuários do setor onde a etiqueta foi feita.	
84	Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada.	
85	Disponibilidade de organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento.	

86	Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos.	
87	Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta.	
88	Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado.	
89	Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria.	
90	Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.	
91	Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV.	
92	Ferramenta para unificação de contatos repetidos para higienização da base de pessoas e organizações.	
93	Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.	
94	Possibilidade de inclusão de logo da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual da organização.	
95	Disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades.	
96	A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo deve controlar quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário.	
97	A plataforma de ensino a distância (EAD) deve ser integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado.	
98	A plataforma de ensino a distância (EAD) deve aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor.	
99	Caso o usuário obtenha nota mínima definida pela organização, deve ser emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).	
100	De acordo com a utilização da plataforma, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo, os seguintes itens: - porcentagem de resolução de documentos do setor; - nota média dada para as resoluções e despachos do setor; - porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor; - assiduidade dos usuários na plataforma, separados individualmente por setores; - quantificar por usuário o volume de documentos resolvidos atribuídos ao setor em que está lotado.	

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARZAGÃO

ESTADO DE GOIÁS

101	Permite também visualizar setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, possibilitando identificar gargalos em processos da organização.	
102	Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mensal, com no mínimo informações de quantidade de usuários, documentos gerados, volume total de anexos e documentos assinados.	
103	Disponibilidade de acompanhar a economia estimada de recursos utilizados na tramitação física de documentos.	
104	Usuários delegados podem consultar a relação de eventos ocorridos dentro da plataforma, de modo a poder auditar as ações realizadas.	
105	Permitir exportar informações dos eventos em formato de dados (ex. CSV).	

MEMORANDO

106	Permite troca de informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial.	
107	Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto.	
108	Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o usuário destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos, sem possibilidade de alteração da definição de privacidade.	
109	Seletor de setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor.	
110	Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações.	
111	Possibilidade de geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica.	
112	Listar os setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação que envolve um novo setor.	
113	Exibir o status de resolução do documento nos setores envolvidos.	

CIRCULAR

114	Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação.	
115	Possibilidade de selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsetores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma.	
116	Rastreabilidade automática informando data e hora dos usuários que leram a circular enviada.	
117	Possibilidade de os usuários responderem à circular.	
118	Possibilidade de arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento.	

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARZAGÃO ESTADO DE GOIÁS

119	Todos os setores envolvidos podem ler todas as respostas abertas.	
120	Disponibilidade de definir uma data para arquivamento automático da circular.	
121	Disponibilidade de marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.	

OFÍCIO ELETRÔNICO

122	Envio de documentos oficiais externos com e-mails rastreados.	
123	Possibilidade de receber respostas dos ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação.	
124	O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos.	
125	Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado.	

PROCESSO ADMINISTRATIVO

126	Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, consolidando atos eletrônicos de outros módulos através de lista com assuntos pré-definidos.	
127	Possibilidade de configuração de setor inicial do processo a partir do assunto selecionado.	
128	Possibilidade de inclusão de campos personalizados (formulário) na abertura do processo, permitindo capturar informações de maneira organizada.	
129	Possibilidade de gerar documentos complementares dentro do processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos.	
130	Possibilidade de inclusão de outros documentos eletrônicos da plataforma para serem referenciados no processo administrativo, devendo retroalimentar no documento citado sobre a inclusão do mesmo.	
131	Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo.	
132	Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos.	
133	Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de processos administrativos por setor.	
134	Possibilidade de inclusão de anexos obrigatórios para cada assunto, exigindo os requisitos mínimos definidos na configuração no momento da abertura.	

WORKFLOW AVANÇADO DE PROCESSOS

135	Possibilidade da geração da árvore do processo, sendo possível a exportação para um único arquivo compilado e paginado, onde as informações do processo e seus anexos em formato PDF estão concatenadas. Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Arquivos em anexo em formato não compilável são referenciados no corpo do ato que o anexou.	
136	Possibilidade de escolha na geração da árvore para inclusão de estampa nos atos e/ou anexos com assinatura digital.	
137	Possibilidade de configuração de etapas do processo, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas.	
138	Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em uma etapa.	
139	Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, onde o usuário pode movimentar para qualquer setor da organização.	
140	Possibilidade de definição de SLA (Service Level Agreement) para cada etapa.	
141	Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP.	
142	Possibilidade de marcar anexos do processo como aprovados ou reprovados. Quando reprovados, permite incluir uma observação textual sobre o motivo da recusa.	

ASSINATURA DIGITAL EM LOTE

143	Possibilidade de assinatura digital em lote, por meio de listagem com campo tipo checkbox, onde, ao selecionar, as assinaturas serão feitas em formato de fila.	
144	Assinatura digital em lote nos formatos de assinatura nativa ou assinatura ICP-Brasil.	
145	Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, escolhendo os documentos que estão pendentes de assinatura ou exposição de documentos que já foram assinados.	

APLICATIVO MÓVEL PARA ATENDIMENTO

146	Aplicativo móvel nativo disponível para sistemas operacionais Android e iOS, com instalação através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente.	
147	Tela inicial solicita acesso à localização do dispositivo. Esta tem o objetivo de mostrar as entidades mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento.	
148	Após a seleção da entidade, aplicativo carrega identidade visual (logo, cores e fundo de tela).	

149	Pessoa física ou jurídica pode utilizar um login e senha já existente da Central de Atendimento ou fazer um cadastro pelo próprio aplicativo.	
150	Totalmente integrado à plataforma web, administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento.	
151	Ao consultar os documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, tramitações e anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento.	
152	Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo.	
153	Permite ao solicitante navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela.	
154	Permite ao Administrador definir assuntos em destaque, sendo esses exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais.	
155	Ao selecionar um assunto para abertura do documento, o aplicativo irá exibir a descrição relacionada ao assunto e irá aplicar as regras de identificação e obrigatoriedade de anexos, campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma que é realizado na Central de Atendimento.	
156	Ao finalizar o preenchimento do requerimento, o documento será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor já recebeu a demanda.	
157	As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização serão feitas pelos canais previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS).	

12. REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA

12.1. Funcionamento em ambiente virtual (nuvem), de modo que desnecessário o investimento em infraestrutura própria de servidores. Necessário apenas dispor de computadores ou dispositivos móveis em conexão com a internet, aderente ao Art. 37 da CF.

12.2. Interface responsiva, ajustando-se ao dispositivo utilizado, o que viabiliza eficiência em leitura e usabilidade, aderente ao Art. 3º, VII e X, da Lei nº 14.129/2021.

12.3. Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, em um único ambiente, garantindo a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

12.4. Interface intuitiva, organizada e centralizada, com funcionalidades que viabilizam ao usuário uma experiência de usabilidade amigável (user friendly), consubstanciada, sobretudo, em facilidade e autonomia no acesso aos resultados que precisa e do curto transcurso de tempo até a compreensão do funcionamento da plataforma.

12.5. Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 30 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.

12.6. Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021.

12.7. Garantia de disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de estabilidade do

sistema, o que poderá ser demonstrado em página pública de status, aderente ao Art. 37 da CF.

12.8. Realização regular de testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

12.9. Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021.

12.10. E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe, aderente ao Art. 42, §2º, da Lei 14.129/2021.

12.11. Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha), aderente ao Art. 3º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) c/c Art. 21, VI da Lei nº 14.129/2021.

12.12. Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma, aderente ao Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021. Há a possibilidade de ocorrência de intervalos programados de manutenção nos servidores.

12.13. Acesso interno à plataforma através de e-mail individual cadastrado pelo Administrador do sistema, ou usuário por ele autorizado, e senha pessoal e intransferível, aderente aos Requisitos nº 7.2.1 e 7.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que o sistema “tem que manter pelo menos os seguintes atributos dos usuários, de acordo com a política de segurança: identificador do usuário; autorizações de acesso; credenciais de autenticação” e “tem que permitir acesso a funções do sistema somente a usuários autorizados e sob controle rigoroso da administração do sistema, a fim de proteger a autenticidade dos documentos arquivísticos digitais”;

12.14. Possibilidade de recuperação de senha por meio de formulário intitulado "esqueci a senha", remetido ao e-mail previamente cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

12.15. Possibilidade de acesso à plataforma através de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF), aderente ao Art. 4º, III, da Lei nº 14.063/2020 c/c Medida Provisória nº 2.200-2/2001;

12.16. Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de acesso, por meio de token (código) associado à conta do servidor habilitado, gerado automaticamente a cada 30 (trinta) segundos e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. Na hipótese de adoção da ferramenta externa de validação, o usuário necessitará estar em posse do dispositivo gerador do token (código) para ter acesso à conta, aderente ao Art. 4º, II, da Lei nº 14.063/2020;

12.17. O usuário Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma, bem como autorização para cadastrar setores e usuários internos de toda a Administração Pública;

12.18. Cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;

12.19. Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que “o acesso a documentos, a dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;

12.20. A funcionalidade de cadastro de servidor habilitado na plataforma é disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos, aderente ao Requisito nº 7.2.7 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, senão vejamos: “7.2.7. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários

individuais”;

12.21. A efetivação do cadastro reunirá dados de data, hora, identificação do responsável, IP, navegador de acesso e versão, instituindo uma cadeia de responsabilidades, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ;

12.22. Cadastro de servidor habilitado através de inserção de informações de nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha - a qual, caso não seja preenchida, será autogerada - e fotografia;

12.23. Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

12.24. Possibilidade de o servidor habilitado editar seus dados de acesso (e-mail e senha), através de formulário específico. Visando a garantir a autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados, as informações de nome e CPF não são editáveis pelo usuário;

12.25. Como forma de preservar o histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma, não é possível a exclusão de cadastro de usuário, restando permitida apenas a suspensão de seu acesso;

12.26. A fotografia, caso inserida na conta do servidor habilitado, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade aos processos;

12.27. Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;

12.28. Possibilidade de escolha, pelo servidor habilitado, entre os editores de texto básico e avançado, através de menu de preferências da conta;

12.29. Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, do modo de visualização de anexos preferenciais, através de menu de preferências da conta;

12.30. Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de e-mail secundário, que ficará vinculado aos e-mails de notificação, através de menu de preferências da conta;

12.31. Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites

12.32. Possibilidade de inclusão, pelo servidor habilitado, do número de seu telefone celular;

12.33. Possibilidade de definição, pelo servidor habilitado, quanto à exibição ou não do número de seu telefone celular na página de telefones da Administração Pública;

12.34. Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta;

12.35. Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração, através da página de preferências de conta, aderente aos princípios transparência, eficiência e moralidade previstos no Art. 37 da CF;

12.36. Integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;

12.37. Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual este passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado continua, também, no setor anterior;

12.38. Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”;

12.39. Administrador Geral: Possibilidade de acesso somente a documentos do setor ao qual está vinculado, bem como viabilidade de gerenciamento de servidores habilitados, setores e estatísticas da Administração Pública;

12.40. Administrador Local: Possibilidade de gerenciamento de subsetores e servidores habilitados a

partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado;

12.41. Nível 1: Possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsetores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsetores subordinados ao setor atual;

12.42. Nível 2: Possibilidade de movimentação exclusiva dos documentos do setor ao qual está vinculado atualmente;

12.43. Nível 3: Possibilidade de visualização de documentos do setor ao qual está vinculado;

12.44. Possibilidade de o servidor habilitado ser definido como Auditor, circunstância que lhe permitirá acesso para consulta e interação em todos os documentos e setores da Administração Pública;

12.45. Possibilidade de ao servidor habilitado ser outorgado o acesso a relatórios gerenciais de toda Administração Pública;

12.46. Possibilidade de o servidor habilitado consultar o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso;

12.47. Possibilidade de definição de um prazo para que os servidores habilitados se conectem à plataforma, após o qual será necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma;

12.48. Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:

12.49. Possibilidade de cadastro e recuperação de senha pelo usuário externo;

12.50. Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de sua conta google para acessar a plataforma. Na hipótese de o endereço de e-mail não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral com informações adicionais;

12.51. Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma;

12.52. Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;

12.53. Possibilidade de o usuário externo utilizar-se do login Gov.br, do Governo Federal, para acessar a plataforma;

12.54. Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao login Gov.br, do Governo Federal, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;

12.55. Possibilidade de configuração de campos para informação dos nomes civis anteriores do usuário externo, pertinente ao preenchimento por pessoa natural que já alterou o nome em razão de mudança de estado civil, decisão judicial ou conclusão dos procedimentos previstos no Provimento nº 73 do CNJ e na Lei nº 14.382/2022, viabilizando à Administração Pública o acesso aos nomes civis anteriores dos cidadãos;

12.56. Funcionalidade de complementação automática de dados de endereço do usuário externo a partir da inclusão do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à realização de cadastros na plataforma;

12.57. Possibilidade de abertura de documentos externamente por servidor habilitado na plataforma, através dos mesmos login e senha do acesso interno. Na oportunidade, a visualização e a tramitação do documento ficarão atribuídas ao cadastro da pessoa, sem vinculá-las ao seu respectivo setor na Administração Pública;

12.58. Captura automática de mensagens provenientes de e-mails respondidos, de modo que, na hipótese de um usuário externo responder notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando a interação entre usuários externos e servidores habilitados;

12.59. Possibilidade de inclusão, pelo usuário externo, de informações e anexos de maneira facilitada no documento, através de resposta a e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova movimentação, prestigiando o princípio da eficiência e aderente ao Art. 37 da CF;

12.60. Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem

como aos seus anexos, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;

12.61. Área externa da plataforma com possibilidade de acesso a documentos por meio de chave pública e leitura de QR-Code;

12.62. Possibilidade de acesso a documentos através da inclusão de dados, quais sejam de número de identificação, ano do documento e número do documento pessoal do usuário externo requerente (CPF ou CNPJ);

12.63. Ocultação de parte do CPF de pessoas físicas e do CNPJ de pessoas jurídicas, bem como inviabilização da identificação dos referidos dados através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

12.64. Possibilidade de o usuário externo atualizar seus dados, registrar novas demandas, bem como acompanhar o progresso e a resolução de demandas precedentes;

12.65. Possibilidade de o usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;

12.66. Possibilidade de o usuário externo procurador, outorgado por procuração eletrônica, ter acesso às demandas registradas em nome do outorgante;

12.67. Aplicativo móvel nativo de atendimento, disponível para aparelhos que utilizam os sistemas operacionais Android e iOS, instalável através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente;

12.68. Solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;

12.69. Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;

12.70. Configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada;

12.71. Aplicativo totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;

12.72. Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login "gov.br" (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;

12.73. Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo;

12.74. Efetivada a conexão no aplicativo, serão exibidos os documentos vinculados ao usuário externo na Inbox, em duas abas diferentes, quais sejam: "Em aberto", na qual constará aqueles que estão pendentes de resolução na entidade; e "Arquivado", na qual constará os documentos que já foram resolvidos pela Administração Pública;

12.75. Exibição, no aplicativo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;

12.76. Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados através do menu "Minha Conta";

12.77. O aplicativo mantém a conexão do usuário externo mesmo após o fechamento do aplicativo, visando a reduzir o esforço na formalização de solicitações;

12.78. Na consulta dos documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, as tramitações e os anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;

12.79. Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;

12.80. Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;

12.81. Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para

consulta no aplicativo;

12.82. Os módulos configurados para ficarem disponíveis no aplicativo estarão acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente;

12.83. Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;

12.84. Possibilidade de o Administrador definir assuntos em destaque, os quais serão exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;

12.85. A seleção de assunto para a criação do documento no aplicativo, viabiliza a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento;

12.86. Finalizado o preenchimento do documento, este será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda;

12.87. As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda serão feitas pelos canais de comunicação previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);

12.88. Possibilidade de o usuário consultar o organograma completo da Administração Pública selecionada, bem como as informações de contato;

12.89. Possibilidade de efetivação de assinatura eletrônica em lote, de modo que o usuário poderá subscrever, em tela específica, todos os documentos nos quais tenha sido solicitada a sua assinatura;

12.90. Possibilidade de listagem de todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;

12.91. Possibilidade de assinatura eletrônica em lote, por meio de listagem com campo do tipo checkbox, no qual, ao selecionar, as subscrições serão efetuadas em formato de fila;

12.92. Representação em tela da situação de cada assinatura, de modo que, em caso de falha, apareça o indicativo respectivo e, ato contínuo, o servidor habilitado seja encaminhado para uma nova tentativa, viabilizando a transparência e eficiência quanto ao que efetivamente não fora assinado e, conseqüentemente, a sanção de tal ausência;

12.93. Assinatura eletrônica em lote nos formatos de assinatura eletrônica avançada nativa ou assinatura eletrônica qualificada ICP-Brasil;

12.94. Assinatura em lote com os mesmos padrões da assinatura eletrônica individual, diferindo apenas na possibilidade de realização de várias assinaturas simultaneamente;

12.95. Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, viabilizando a escolha dos documentos que estão pendentes de assinatura ou a exibição dos documentos que já foram assinados.

12.96. Módulo destinado à elaboração e aposição de assinaturas eletrônicas em atos oficiais da Administração Pública, tais como leis, decretos, portarias, editais, comunicados, atas, contratos, dentre outros;

12.97. Possibilidade de configuração dos setores e perfis de servidores habilitados competentes para elaborar documentos;

12.98. Possibilidade de cadastramento de assuntos específicos para a classificação dos documentos e eventual configuração de roteamento automático destes para setores pré-definidos;

12.99. Possibilidade de configuração de modelos de documentos baseados em arquivos no formato .docx para cada assunto, viabilizando a conformidade dos arquivos gerados em formato PDF/A com os padrões da Administração Pública;

12.100. Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica avançada e qualificada, com certificado digital ICP - Brasil, pelos servidores habilitados em documentos ou em arquivos em formato PDF a eles anexados, mantendo a compatibilidade com o formato PDF/A após assinatura;

12.101. Possibilidade de configuração de permissão co-assinatura de documentos por usuários externos, inclusive através de certificado digital ICP - Brasil;

12.102. Possibilidade de configuração de permissão de consulta a documentos por usuários externos;

12.103. Possibilidade de configuração do método de numeração dos documentos, tais quais a

numeração automática geral, aplicável para todos os tipos de documentos; ou a numeração automática por assunto; ou por atribuição de numeração manual;

12.104. Possibilidade de geração de QR-Code identificador para cada documento criado.

12.105. Funcionalidade de Carta de Serviços, contendo descrição dos serviços prestados pela Administração Pública e possibilidade de consulta destes através de filtros de órgão responsável pela prestação do serviço, perfis de usuários destinatários do serviço, categoria à qual é atribuído o serviço, e lista em ordem alfabética, aderente ao Art. 7º, §§2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;

12.106. Possibilidade de configuração dos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços a serem cadastrados na Carta de Serviços, com campos para a inclusão do nome do setor, nome do órgão responsável e sua respectiva sigla, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017;

12.107. Possibilidade de visualização de todos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços cadastrados na Carta de Serviços da Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017;

12.108. Possibilidade de configuração de perfis de usuários externos aos quais poderão estar vinculados os serviços presentes na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

12.109. Possibilidade de configuração de categorias nas quais determinados serviços relacionados a uma temática comum poderão ser agrupados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

12.110. Possibilidade de atribuição de ícone específico para cada categoria de serviços configurada na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

12.111. Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços cadastrados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;

12.112. Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do nome do serviço prestado pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;

12.113. Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do assunto ao qual é vinculado na plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;

12.114. Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de definição dos meios através da quais poderá ser requisitada a sua prestação na plataforma, se digital, presencialmente ou por ambos, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;

12.115. Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação do módulo por meio do qual poderá ser requisitada a sua prestação através do acesso externo da plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e VI, da Lei nº 13.460/2017;

12.116. Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinado perfil de usuários externos cadastrado previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;

12.117. Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinada categoria de serviços cadastrada previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;

12.118. Possibilidade de inclusão das características de cada serviços cadastrados na Carta de Serviços através de caixa de texto, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

12.119. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição de sua definição detalhada, aderente ao Art. 7º, §2º, I e II, da Lei nº 13.460/2017;

12.120. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de quem tem competência para efetivar a solicitação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei nº 13.460/2017;

12.121. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização dos requisitos, documentos e informações necessárias para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, II, da Lei nº 13.460/2017;

12.122. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização das principais etapas para o seu processamento pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, III, da Lei nº 13.460/2017;

- 12.123.** Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de previsão do prazo máximo para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, IV, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.124.** Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização da forma através da qual é viabilizada a sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, V, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.125.** Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição dos locais e formas através dos quais o usuário externo poderá apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, aderente ao Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.126.** Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.127.** Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.128.** Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.129.** Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de informações quanto aos procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.130.** Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários externos, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação, aderente ao Art. 7º, §3º, V, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.131.** Possibilidade de ordenação automatizada dos serviços mais acessados na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.132.** Possibilidade de realização de busca dos serviços cuja prestação se pretende pelo seu título, pelo órgão responsável pela sua prestação, pelo perfil que lhe foi atribuído, pela categoria ao qual está vinculado e por ordem alfabética, e na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.133.** Possibilidade de abertura de chamados técnicos (tickets), a serem encaminhados a setores específicos da Administração Pública;
- 12.134.** Possibilidade de utilização em rotinas de solicitação de consertos e manutenções de equipamentos, de demandas de Tecnologia da Informação - TI, bem como de aplicação em outros fins que interessem à Administração Pública;
- 12.135.** Possibilidade de configuração de abertura de chamados técnicos por usuários externos e encaminhamento destes aos setores responsáveis;
- 12.136.** Possibilidade de um servidor habilitado vinculado a setor destinatário de demandas, realizar a abertura de chamado técnico em nome de outro usuário;
- 12.137.** Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros setores da Administração Pública;
- 12.138.** Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de roteamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos;
- 12.139.** Possibilidade de vinculação do número de patrimônio, caso aplicável, no momento da abertura do chamado técnico;
- 12.140.** Possibilidade de geração de folha de rosto na abertura do chamado técnico;
- 12.141.** Possibilidade de anexação de arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações;
- 12.142.** Possibilidade de inserção de tabelas no corpo do texto do chamado técnico, bem como de efetivação de formatação simples, tais como negrito, itálico, sublinhado, listas, links e alinhamento.

- 12.143.** Documento de comunicação interna, em caráter informativo, entre setores da Administração Pública;
- 12.144.** Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;
- 12.145.** Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma;
- 12.146.** Possibilidade de definição de prioridade “Urgente”, o que viabiliza a exibição da priorização na lista de documentos do setor;
- 12.147.** Rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;
- 12.148.** Possibilidade de os servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita, à qual somente servidores vinculados ao setor remetente poderão visualizar;
- 12.149.** Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;
- 12.150.** Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas;
- 12.151.** Possibilidade de arquivamento ou de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;
- 12.152.** Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;
- 12.153.** Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos;
- 12.154.** Possibilidade de definição de data para arquivamento automático da circular;
- 12.155.** Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento.
- 12.156.** Módulo de Diário Oficial, viabilizando a promoção de eficácia, confiabilidade e segurança jurídica dos atos oficiais advindos de integração com a plataforma, em respeito aos princípios da publicidade e transparência, ao direito fundamental de acesso à informação, bem como em aderência à Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011;
- 12.157.** Responsividade do módulo consubstanciada na adequação de seus formatos e layouts aos diferentes tamanhos e resoluções de dispositivos disponíveis no mercado, viabilizando maior eficiência e qualidade na experiência dos usuários;
- 12.158.** Possibilidade de configuração para exibição de símbolos oficiais da Administração Pública na interface pública do módulo, permitindo a identificação visual da entidade;
- 12.159.** Possibilidade de configuração para inclusão de certificado digital PFX ICP-Brasil, do tipo e-CNPJ A1 da Administração Pública, a ser utilizado na assinatura digital qualificada das edições publicadas;
- 12.160.** Possibilidade de criação de perfil de acesso para Administração Pública e publicação de edições, acessível através de menu, sem necessidade de autenticação complementar à realizada na plataforma;
- 12.161.** Possibilidade de condicionar a transmissão dos atos administrativos à aposição de assinatura eletrônica, viabilizando a efetivação da publicação do ato administrativo para o Diário Oficial;
- 12.162.** Possibilidade de envio de ato para publicação sem incluí-lo em edição específica, oportunizando ao servidor habilitado a validação e inserção deste em edição que entender pertinente;
- 12.163.** Possibilidade de publicação de edição ordinária do Diário Oficial, a ser efetivada por meio de envio automatizado, viabilizando a escolha da data na qual se pretende a publicização do ato, bem como a seleção de eventual caderno, seção e subseção da edição;
- 12.164.** Possibilidade de configuração de publicação manual de edição ordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;
- 12.165.** Possibilidade de configuração de publicação manual de edição extraordinária do Diário

Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;

12.166. Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, da estrutura, hierarquia e indexação das edições, em cadernos, seções e subseções;

12.167. Possibilidade de cadastro, pelo servidor habilitado, de outros servidores habilitados que serão responsáveis pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial da Administração Pública, através da inclusão de seus dados, quais sejam nome, e-mail, perfil e senha;

12.168. Possibilidade de alteração dos dados cadastrais do servidor habilitado responsável pela criação, estruturação e publicação das edições do Diário Oficial, quais sejam nome e e-mail, condicionada ao crivo do servidor habilitado administrador;

12.169. Possibilidade de criação, estruturação e publicação de edições eletrônicas do Diário Oficial, compostas por um ou mais atos administrativos produzidos e assinados no módulo de Atos Oficiais;

12.170. Possibilidade de contabilização dos atos administrativos recebidos e pendentes de vinculação a alguma edição do Diário Oficial;

12.171. Possibilidade de contabilização das edições pendentes de publicação no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram o seu conteúdo, viabilizando sua reestruturação, edição e exclusão das edições pendentes de publicação;

12.172. Possibilidade de contabilização das edições publicadas no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram seu conteúdo;

12.173. Possibilidade de listagem das últimas edições publicadas no Diário Oficial, acompanhadas de informações concernentes às datas de publicação, tipo - se ordinária ou extraordinária e à quantidade de atos administrativos que as integram, bem como o conteúdo destes;

12.174. Possibilidade de contabilização dos usuários ativos e inativos cadastrados para efetivação de publicações em Diário Oficial, listagem de seus respectivos nomes e e-mails, bem como de edição, inativação e ativação;

12.175. Possibilidade de acesso aos atos administrativos recebidos no Diário Oficial, viabilizando a listagem dos pendentes de publicação e daqueles já publicados, bem como a visualização individualizada de seus conteúdos;

12.176. Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e pendente de publicação, quais sejam data e hora de criação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato através de integração;

12.177. Possibilidade de acesso às informações referentes ao ato administrativo recebido e publicado, quais sejam número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, seção, data e hora de criação, data e hora da publicação, título, conteúdo, servidor público responsável pelo envio do ato administrativo;

12.178. Possibilidade de estruturação da edição do Diário Oficial através seleção, ordenação e vinculação de atos administrativos a cadernos, obrigatoriamente, bem como a seções e subseções, facultativamente, os quais estarão disponíveis para retificação enquanto a edição não for publicada;

12.179. Possibilidade de divisão dos tipos de edição do Diário Oficial em ordinária, quando esta for a primeira publicada do dia, ou extraordinária, quando tratar-se qualquer edição publicada após a primeira do dia;

12.180. Possibilidade de visualização do sumário da edição pendente de publicação, viabilizando a reordenação, inclusão e supressão de atos administrativos, bem como a listagem indexada dos cadernos, seções, subseções e atos administrativos;

12.181. Possibilidade de acesso às informações referentes às edições pendentes de publicação, quais sejam data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária -, bem como número de atos nela incluídos;

12.182. Possibilidade de alteração, remessa para a publicação ou exclusão das edições que se encontra pendentes de publicação;

- 12.183.** Possibilidade de acesso a informações referentes às edições publicadas, quais sejam data e hora de publicação, data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária - e número de atos nela incluídos;
- 12.184.** Irreversibilidade da publicação de edição no sistema de Diário Oficial, assegurando integridade e imutabilidade à edição publicada, bem como proteção dos princípios da legalidade e transparência, em aderência ao Art. 37 da CF.
- 12.185.** No acesso interno a cada edição, possibilidade de acesso individualizado aos atos administrativos vinculados a cada edição, bem como ao nome do servidor público responsável pela sua publicação;
- 12.186.** Publicada a edição do Diário Oficial, possibilidade de desencadeamento simultâneo da:
- 12.187.** Geração da edição em formato PDF, na qual todos os atos selecionados serão compilados conforme indexação configurada durante sua elaboração;
- 12.188.** Assinatura digital qualificada da edição do Diário Oficial através do certificado digital PFX ICP-Brasil e-CNPJ da Administração Pública;
- 12.189.** Disponibilização de versão compilada e assinada digitalmente na área externa (pública) do Diário Oficial;
- 12.190.** Possibilidade de acesso público ao Diário Oficial da Administração Pública, viabilizando o acesso público, amplo e irrestrito aos atos administrativos publicados, efetivando o princípio da publicidade, em aderência ao art. 37 da CF;
- 12.191.** Possibilidade de exibição imediata de página que contenha a listagem das edições publicadas na data do acesso, contendo informações que facilitem as suas identificações, tais quais data de publicação, número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, quantidade de atos administrativos que as integram, bem como a possibilidade de acesso à edição completa;
- 12.192.** Possibilidade de acesso a calendário mensal no qual haja destaque das datas que contenham edições publicadas, viabilizando ao usuário externo que se obtenha maior facilidade de acesso aos atos publicados;
- 12.193.** Possibilidade de navegação por meses e anos no calendário mensal do Diário Oficial, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em datas distantes, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;
- 12.194.** Possibilidade de acesso a calendário semanal no qual haja o apontamento das datas, dos dias da semana correspondentes e da respectiva quantidade de edições publicadas;
- 12.195.** Possibilidade de navegação semanal no calendário, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em semanas próximas, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;
- 12.196.** Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição de listagem com a relação de todos os atos administrativos nela incluídos;
- 12.197.** Selecionada uma edição do Diário Oficial, possibilidade de exibição do sumário com a relação dos seus cadernos, seções, subseções e atos administrativos a estes vinculados;
- 12.198.** Possibilidade de acesso individualizado a cada ato administrativo em tela em formato de PDF;
- 12.199.** Possibilidade de acesso à versão certificada da edição do Diário Oficial, composta por assinatura digital ICP - Brasil, através do arquivo em formato PDF;
- 12.200.** Possibilidade de realização de download da edição completa do Diário Oficial;
- 12.201.** Possibilidade de navegação pelas páginas do ato administrativo individualizado e da edição completa do Diário Oficial;
- 12.202.** Possibilidade de realização de busca textual no conteúdo das edições publicadas no Diário Oficial;
- 12.203.** Possibilidade de realização de busca avançada dos atos oficiais publicados, viabilizando o refinamento dos resultados apresentados com os seguintes critérios:
- 12.204.** Tipo da edição que se pretende a exibição, entre ordinária, extraordinária ou ambas;

- 12.205.** Local no qual deve ser feita a pesquisa, viabilizando a escolha entre a busca no título, no conteúdo do ato ou em ambos;
- 12.206.** Ordenação cronológica crescente, decrescente ou por relevância;
- 12.207.** Escolha de data de publicação por qualquer período, edições do dia, da última semana, do último mês ou do último ano;
- 12.208.** Exibição do resultado da busca com a relação de edições que atendam ao critério de busca, viabilizando o acesso à edição, ao tipo, ao sumário, à versão certificada, ao caderno, à seção, à subseção, bem como aos atos administrativos a ela vinculados e respectivas data e hora da criação.
- 12.209.** Viabiliza a troca de informações oficiais entre setores da Administração Pública, com numeração automática e sequencial;
- 12.210.** Geração automática de QR Code, facilitando a localização do documento;
- 12.211.** Elaboração do documento em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;
- 12.212.** Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia;
- 12.213.** Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos;
- 12.214.** Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos, inexistindo oportunidade de alteração da privacidade;
- 12.215.** Possibilidade de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;
- 12.216.** Seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor;
- 12.217.** Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;
- 12.218.** Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado;
- 12.219.** Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica;
- 12.220.** Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário;
- 12.221.** Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor;
- 12.222.** Exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos;
- 12.223.** Exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo.
- 12.224.** Envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados;
- 12.225.** O ofício é gerado pela Administração Pública e remetido de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS;
- 12.226.** Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação;
- 12.227.** Transparência nas movimentações e manutenção de todo o histórico na plataforma;
- 12.228.** Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
- 12.229.** Desnecessidade de o destinatário ser usuário da plataforma para ter acesso ao ofício ou tramitá-lo, bastando ser cadastrado nos contatos;
- 12.230.** Os ofícios acessados na parte externa da plataforma compartilham a mesma numeração atribuída ao ofício internamente;
- 12.231.** Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.
- 12.232.** Possibilidade de recebimento, análise e resposta das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, por meio de plataforma que viabiliza a adoção de medidas proativas e reativas, em aderência ao Art. 14, I, da Lei nº 13.460/2017;
- 12.233.** Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo

(manifestante) através da Central de Atendimento da Administração Pública;

12.234. Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (manifestante) atendido;

12.235. Possibilidade de registro de solicitações por meio de integração com e-mail setorial da Administração Pública, viabilizando que esta receba na plataforma a cópia exata da manifestação no e-mail setorial;

12.236. Possibilidade de criação automática de manifestação na plataforma com os dados do remetente, tais quais nome, e-mail, data e hora, após o recebimento do e-mail;

12.237. Possibilidade de envio das respostas e encaminhamentos externos das manifestações, que foram originados por meio da integração com o e-mail setorial, ao e-mail de origem;

12.238. Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: “Denúncia” viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; “Elogio” viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; “Reclamação” viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de governo; “Solicitação” viabiliza o pedido de adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e “Sugestão” viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibilização de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público;

12.239. Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas à exibição de ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de de pino;

12.240. Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo; de calendário, no qual são exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo;

12.241. Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de abertura, nome do usuário externo (manifestante) e marcadores aplicados;

12.242. Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.

12.243. Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;

12.244. Possibilidade de recategorização dos assuntos por setores previamente autorizados, viabilizando a retificação de eventual equívoco na classificação inicial da manifestação;

12.245. Exibição do registro da recategorização do assunto no próprio documento, exibindo data, hora, classificação anterior e atual, bem como o usuário responsável;

12.246. Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda;

12.247. Possibilidade de acesso, pelo setor destinatário da manifestação, à integralidade do seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);

12.248. Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (manifestante);

- 12.249.** Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado;
- 12.250.** Possibilidade de encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário, em aderência ao Art. 16 da Lei nº 13.460/2017;
- 12.251.** Após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, em aderência ao Art. 23 da Lei nº 13.460/2017;
- 12.252.** Através da avaliação realizada pelo usuário externo (manifestante), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;
- 12.253.** Na hipótese de reabertura da manifestação, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), cuja nota substituirá aquela inicialmente atribuída ao serviço;
- 12.254.** Módulo de controle de emissão de pareceres, com possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;
- 12.255.** Controle automático da numeração dos pareceres;
- 12.256.** Viabiliza a emissão de pareceres por setores e/ou servidores habilitados autorizados;
- 12.257.** Possibilidade de anexação de arquivos ao parecer.
- 12.258.** O Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão permite o recebimento de pedidos de acesso à informação feitos à Administração Pública, com base na Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- 12.259.** As solicitações de informações podem ser feitas diretamente pelo cidadão, através da internet, ou cadastradas por servidor habilitado (atendente), a partir de visita presencial, telefone ou correspondência;
- 12.260.** Possibilidade de resposta e/ou encaminhamento da demanda, internamente, para qualquer setor cadastrado que tiver ao menos um usuário ativo;
- 12.261.** Possibilidade de inclusão de anexos tanto durante a formalização inicial da solicitação quanto em qualquer uma das movimentações posteriores;
- 12.262.** Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos;
- 12.263.** Possibilidade de categorização das demandas por assunto;
- 12.264.** Possibilidade de divulgação, em canal web da Administração Pública, de gráfico contendo informações de quantidade total de demandas da LAI recebidas, bem como a divisão desta por assunto, setor, situação ou prioridade.
- 12.265.** Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto sucessão de atos autônomos ordenados e direcionados à consecução de determinado fim previsto em lei, consolidando atos eletrônicos de outros módulos, através de lista com assuntos pré-definidos;
- 12.266.** Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
- 12.267.** Possibilidade de configuração de campos personalizados no processo administrativo para o preenchimento de informações durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;
- 12.268.** Possibilidade de configuração do formato pretendido para as informações informaçãõ obtidas através de campos personalizados;
- 12.269.** Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;
- 12.270.** Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;

- 12.271.** Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma;
- 12.272.** Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos;
- 12.273.** Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando a inserção de dados dados íntegros na plataforma;
- 12.274.** Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;
- 12.275.** Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
- 12.276.** Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
- 12.277.** Possibilidade de referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado;
- 12.278.** Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
- 12.279.** Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;
- 12.280.** Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;
- 12.281.** Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
- 12.282.** Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de processo administrativos por setor;
- 12.283.** Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.
- 12.284.** Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida, sem pular etapas;
- 12.285.** Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
- 12.286.** Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
- 12.287.** Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;
- 12.288.** Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
- 12.289.** Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo;
- 12.290.** Possibilidade de ordenação dos anexos vinculados aos processos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia pela Administração Pública;
- 12.291.** Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
- 12.292.** Possibilidade de marcação dos anexos do processo como aprovados ou reprovados, bem como permissão, nesta última hipótese, a inclusão de observação textual a respeito do motivo da recusa;
- 12.293.** Possibilidade da geração de árvore de processos, ferramenta que viabiliza a conversão e concatenação de um processo administrativo da plataforma e seus anexos em arquivo compilado e

paginado, no formato PDF, através de composições múltiplas, favorecendo o envio de processos administrativos nato digitais para entidades, órgãos e ferramentas externos, inclusive de controle;

12.294. Geração do arquivo através da árvore de processos no formato PDF, posto que é formato de arquivo universal, compacto, complexo e completo, que preserva as fontes e o layout dos documentos da plataforma e pode ser compartilhado, visualizado e impresso por qualquer usuário;

12.295. Existência de tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF;

12.296. Existência de tecnologia de processamento assíncrono de dados e armazenamento, viabilizando que o servidor habilitado não necessite aguardar, estático, na tela de solicitação da árvore de processos e seja notificado quando finalizada a sua geração;

12.297. Possibilidade de geração de versão completa da árvore de processos do processo administrativo, na qual constem todos os despachos, anexos, menções, notas internas e documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um processo;

12.298. Possibilidade de geração de versão da árvore de processos com a exibição das assinaturas firmadas no arquivo, bem como a verificação de suas autenticidades, o que assegura integridade, conferência de autoria e segurança ao documento digital;

12.299. Possibilidade de geração de versão personalizada da árvore de processos, para a qual oportuniza-se a seleção dos gêneros de documentos desejados, entre despachos, anexos, menções, notas internas e documentos gerados, viabilizando a exibição cronológica de determinados atos integrantes de um processo administrativo;

12.300. Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em configuração comprimida, originando arquivo em formato PDF com o mesmo conteúdo da versão selecionada, porém de tamanho reduzido;

12.301. Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em arquivos fracionados e enumerados de acordo com a paginação do processo administrativo, viabilizando que as características técnicas dos documentos passem a abranger as limitações máximas de 5 (cinco) megabytes por arquivo fracionado e 500 (quinhentos) kilobytes por página integrante, desde que as propriedades dos documento comportem compressões dentro dos referidos limites, facilitando o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados nas prestações de contas aos órgãos de controle;

12.302. Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos de um documento incluindo as cópias integrais atualizadas dos documentos concebidos em decorrência daquele, permitindo a inserção e numeração na árvore de processos imediatamente após o ato que a criou;

12.303. Possibilidade de geração de mais de uma árvore de processos do mesmo documento da plataforma, em configuração igual atualizada ou diferente da disponibilizada previamente;

12.304. Possibilidade de download da última versão de cada uma das três configurações possíveis da árvore de processos, se existente, desde que o servidor habilitado esteja vinculado a algum dos setores envolvidos no documento;

12.305. Possibilidade de atualização da cópia integral do documento referenciado a cada geração da árvore de processos, sem prejuízo da manutenção da ordenação cronológica e íntegra dos processo administrativo, característica inerente à plataforma digital;

12.306. Existência de página de referência aos anexos em formato não compilável em PDF na árvore de processos;

12.307. Na hipótese de o documento sujeito à compilação conter hiperlink de menção a outro também existente na plataforma, possibilidade de inserção e numeração da cópia integral atualizada do documento mencionado na árvore de processos, imediatamente após o ato que o referenciou;

12.308. Possibilidade de geração da árvore de processos em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para a disponibilização da integralidade do processo, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação.

12.309. Módulo que viabiliza à Administração Pública a instauração e tramitação de Processo Administrativo Disciplinar - PAD para apuração de possíveis irregularidades cometidas contra o interesse

público;

12.310. Possibilidade de configuração do destinatário inicial do processo a partir da seleção do tipo de infração em apuração no Processo Administrativo Disciplinar - PAD, garantindo agilidade e adequação na condução das investigações;

12.311. Possibilidade de configuração de campos em consonância com a legislação municipal regulamentadora do PAD, viabilizando o preenchimento de informações durante a condução da investigação pela Administração Pública;

12.312. Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior facilidade na inserção de dados pelos usuários envolvidos no PAD;

12.313. Possibilidade de validação automática da existência de CPF e CNPJ das partes, assegurando a inserção de dados íntegros no PAD;

12.314. Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e tramitação dos PAD;

12.315. Possibilidade de geração de documentos complementares dentro do PAD, incluindo referência na linha do tempo das apurações, com a capacidade de aproveitamento automático das informações prestadas nos autos do procedimento;

12.316. Possibilidade de inclusão de anexos nos atos administrativos do PAD, viabilizando a reunião de subsídios comprobatórios adicionais durante a apuração dos fatos;

12.317. Possibilidade de geração de numeração própria para o PAD, viabilizando a otimização, a transparência e a segurança no acesso aos autos;

12.318. Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos PAD, o que viabiliza a contagem de prazos de apresentação de documentos, defesas, julgamento, dentre outros atos vinculados ao devido processo legal.

12.319. 5.15 Processo Seletivo Simplificado

12.320. Módulo para cadastro de Processo Seletivo Simplificado, bem como para recebimento de inscrições, aplicações em vagas e/ou outras oportunidades fornecidas pela Administração Pública;

12.321. Possibilidade de discriminação dos requisitos da inscrição por meio de exibição do texto associado a cada do assunto;

12.322. Na Central de Atendimento, possibilidade de realização de cadastro ou login através da conta google do usuário externo (candidato), viabilizando a este dar continuidade ao processo e efetivar a inscrição;

12.323. Possibilidade de configuração de modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo Seletivo Simplificado, a ser disponibilizado, automaticamente, para preenchimento pelo usuário externo (candidato);

12.324. Possibilidade de configuração de campos personalizados para cada assunto, a serem preenchidos pelo usuário externo (candidato) no momento da efetivação da inscrição, viabilizando a adaptação da funcionalidade às necessidades específicas de cada tipo de Processo Seletivo Simplificado;

12.325. Possibilidade de envio de resposta por servidores habilitados aos usuários externos (candidatos) que realizaram inscrições;

12.326. Possibilidade de exportação de informações das inscrições realizadas em formato CSV.

12.327. Abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou através de cadastro realizado por servidor habilitado na plataforma;

12.328. Possibilidade de escolha pelo usuário entre a visualização dos protocolos nos formatos de lista ou calendário, este último baseado nos prazos;

12.329. Possibilidade de identificação, na lista, da existência de anexos ou prazos no protocolo, sem necessitar abrir o documento;

12.330. Possibilidade de escolha pelo usuário entre a ordenação por número do protocolo ou pela data da última movimentação nele realizada;

- 12.331.** Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática.
- 12.332.** Registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
- 12.333.** Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento;
- 12.334.** Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem;
- 12.335.** Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;
- 12.336.** Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado;
- 12.337.** Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (requerente), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo;
- 12.338.** O setor destinatário do protocolo tem acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);
- 12.339.** Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (requerente);
- 12.340.** Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações do protocolo, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado.
- 12.341.** Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado vinculado ao setor responsável pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste;
- 12.342.** Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de protocolo, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas.
- 12.343.** Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, o que será exibido no documento;
- 12.344.** Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, por qualquer setor com acesso ao documento, o que será registrado e exibido no próprio documento;
- 12.345.** Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete e da quantidade de dias antes do vencimento;
- 12.346.** Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de certificado ICP-Brasil, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
- 12.347.** Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de login Gov.br, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
- 12.348.** Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento;
- 12.349.** Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente;
- 12.350.** Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em

determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento;

12.351. Possibilidade de registro de interações por setor envolvido e usuário externo (requerente), viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;

12.352. Possibilidade de definição prévia de setores que terão autorização para alterar o assunto do protocolo, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda, o que será registrado e exibido no próprio documento, com informações de data e hora, bem como da classificação anterior;

12.353. Após a resolução do protocolo por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;

12.354. Através da avaliação realizada pelo usuário externo (requerente), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;

12.355. Na hipótese de reabertura do protocolo, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;

12.356. Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.

12.357. Possibilidade de protocolização de requerimentos pessoais, por servidores públicos, os quais serão direcionados exclusivamente ao setor de gestão de pessoas da Administração Pública, bem como haverá proteção de seu conteúdo, para que não haja identificação através de buscas e pesquisas, em aderência aos Arts. 2º; 3º; 5º, I; 6º, VII; e 7º, III, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

12.358. Possibilidade de registro de toda a tramitação do requerimento pessoal, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;

12.359. Possibilidade de acesso ao requerimento pessoal por meio de QR-Code, código externo ou por lista de documentos em trâmite no acesso externo do servidor público, disponibilizada após login do servidor público na plataforma;

12.360. Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha, pelo do servidor público, do tipo de requerimento pessoal que se pretende protocolizar, através de listagem;

12.361. Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o servidor público, imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor de gestão de pessoas destinatário do requerimento pessoal ou o subsetor deste, caso vinculado ao assunto selecionado;

12.362. Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de requerimento pessoal, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas;

12.363. Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo do servidor, o qual será exibido no documento;

12.364. Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo servidor público, através de login Gov.br;

12.365. Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do requerimento pessoal, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.

12.366. Plataforma organizada hierarquicamente em setores e subsetores, com possibilidade de ilimitados níveis de desconcentração, de acordo com a estrutura interna da Administração Pública;

12.367. Vinculação dos servidores habilitados na plataforma a um setor principal e possibilidade de serem associados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que permitir que

um usuário pertença a mais de um grupo”;

12.368. Os usuários Administrador e Nível 1, vinculados a setores integrados por subsetores, têm a possibilidade de trocar de setor e ter acesso às demandas próprias de sua hierarquia;

12.369. Característica multissetorial das demandas geradas na plataforma, de modo que cada setor envolvido tem a possibilidade de tramitar, encaminhar, definir estágio de andamento, bem como marcar como resolvida unitariamente naquele setor, não causando alteração da situação geral do documento;

12.370. Considera-se integralmente resolvida a demanda apenas quando todos os setores nela envolvidos a marcam como resolvida e arquivam a solicitação, em aderência ao Requisito nº 6.1.2 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema “tem que ter capacidade, sem limitações, de estabelecer o número necessário de trâmites nos fluxos de trabalho.”;

12.371. Possibilidade de rastreio do documento por meio de número gerado, chave pública (código) ou QR Code. O acesso aos documentos é restrito aos usuários devidamente autorizados para tanto, através do seu envio ou encaminhamento, bem como de entrega de chave pública para consulta;

12.372. Registro de todos os acessos aos documentos e seus despachos, restando disponível a listagem de quem, quando e a qual setor está vinculado o usuário que visualizou, proporcionando aos envolvidos transparência no trabalho realizado, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconizam, respectivamente, que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar na trilha de auditoria todas as alterações ocorridas neste fluxo” e “tem que registrar a tramitação de um documento em seus metadados. Os metadados referentes à tramitação devem registrar data e hora de envio e recebimento, e a identificação do usuário”;

12.373. Existência de caixa de entrada de documentos para cada setor da Administração Pública, na qual todos os documentos recebidos estarão disponíveis para os servidores habilitados vinculados;

12.374. Organização da caixa de entrada setor por abas ou equivalentes, de modo a refletir o status de cada documento no setor;

12.375. Os documentos da Administração Pública estarão presentes na caixa de entrada dos setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento;

12.376. Possibilidade de movimentação do documento por mais de um usuário dos setores envolvidos, concomitantemente, viabilizando à Administração Pública o respeito aos princípios da eficiência e da celeridade inerentes à tramitação eletrônica de documentos;

12.377. Disponibilização de documentos na caixa de entrada pessoal dos usuários diretamente associados àqueles, além da caixa de entrada do setor, onde constam todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;

12.378. Possibilidade de atribuição de responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, através da opção “aos cuidados”, quando do envio e tramitação de documento;

12.379. Possibilidade de envio de documento a mais de um setor ao mesmo tempo, através da opção “envio em cópia”;

12.380. Vinculação dos documentos ao setor, de modo que, na hipótese de um servidor público ser desativado ou transferido para outro setor, todo o histórico por ele produzido continua a integrar o setor, viabilizando a continuidade das demandas sem perda de informações;

12.381. Organização dos documentos e anexos do processo por ordem cronológica de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “árvore de documentos do processo”, em formato de arquivo PDF;

12.382. Estruturação e funcionamento da plataforma dividida em módulos, de modo a retratar a realidade documental da Administração Pública, os quais podem ser acessados por servidores habilitados e usuários externos devidamente autorizados, em aderência ao Requisito nº 6.1.5, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos

exclusivamente por usuário autorizado”;

12.383. Todos os módulos da plataforma se utilizam de um sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis, conforme descrição de cada módulo;

12.384. Possibilidade de restrição dos módulos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da Administração Pública;

12.385. Acesso à criação e à consulta de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao servidor habilitado, na mesma interface, através de um menu único de opções;

12.386. Cada módulo tem uma contagem própria dos documentos não lidos por servidores habilitados do setor;

12.387. Listagem das notificações internas, decorrentes de atualizações cadastrais ou de tramitação de documentos que envolvam pessoalmente o servidor habilitado, através de menu suspenso (dropdown);

12.388. Possibilidade de expansão da listagem das notificações internas para uma página específica, na qual seja possível a filtragem das atualizações que envolvam o servidor habilitado, pelas categorias que se seguem: fila de assinaturas pendentes, assinaturas solicitadas, menções, ações em e-mails rastreados, avisos do cadastro, troca de setor principal, alteração de setor secundário, exportação de documentos e utilização de contrassenha;

12.389. Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de SMS, quando aplicável ao módulo, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;

12.390. Possibilidade de definição da abrangência das notificações a serem recebidas no canal de e-mail, viabilizando ao servidor habilitado a escolha entre o recebimento de tudo o que chegar para o setor, apenas o que lhe seja diretamente direcionado, somente documentos marcados com aviso de urgência ou nenhuma notificação;

12.391. Possibilidade de definição quanto ao recebimento ou não de e-mail de notificação nas hipóteses de menção ao nome do servidor habilitado ou de solicitação de sua assinatura;

12.392. Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja falha na entrega deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

12.393. Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja entrega bem sucedida deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

12.394. Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização da abertura do e-mail deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

12.395. Possibilidade de personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização de clique em link integrante de e-mail aberto deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

12.396. Exibição de notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, à medida em que forem efetuadas atualizações, de forma a evidenciar a todos os envolvidos as informações a respeito de quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto, em aderência ao Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que registrar a tramitação de um documento a fim de que os usuários possam conhecer a situação de cada documento no fluxo”;

12.397. Rastreabilidade das notificações externas, por e-mail, de modo que o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado;

12.398. Possibilidade de comunicação, no documento, de eventual falha na entrega de notificações, informando detalhadamente o respectivo motivo;

12.399. Registro e exibição, junto à notificação, das características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.

12.400. Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários

configurados na plataforma pela Administração Pública;

12.401. Ausência de limite de criação de setores na estrutura, de modo que pode-se cadastrar tantos setores na raiz e setores filhos quantos forem necessários, de acordo com a desconcentração da Administração Pública;

12.402. Possibilidade de visualização de informações sobre os servidores habilitados integrantes de cada setor, tais como nome, cargo, data de cadastro no sistema e data que esteve online pela última vez;

12.403. Identificação visual dos usuários que estão online no momento;

12.404. Possibilidade de efetivação de busca pelo nome dos servidores habilitados;

12.405. Possibilidade de visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;

12.406. Exibição de lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários;

12.407. Possibilidade de incorporação do organograma no site da Administração Pública;

12.408. Possibilidade de desativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma;

12.409. Na hipótese de pretensão de desativação de setor vinculado à Administração Pública na plataforma, existência de condicionante de prévia realocação dos servidores habilitados dele integrantes;

12.410. Possibilidade de reativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma, anteriormente desativados;

12.411. Possibilidade de criação de múltiplos prazos e atividades nos documentos em trâmite, disponíveis no setor;

12.412. Possibilidade de definição de prazo para todos os envolvidos, para somente um setor ou apenas para o próprio servidor habilitado;

12.413. Possibilidade de exibição dos documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, através do qual são apresentados todos os prazos associados ao servidor habilitado atual ou ao setor ao qual está vinculado;

12.414. Identificação visual da circunstância na qual se encontram os prazos e atividades, por meio de informação sobre o seu vencimento, conforme os termos “com folga”, “vencendo” ou “vencido”;

12.415. Possibilidade de exibição de coluna específica na listagem de documentos;

12.416. Possibilidade de marcação de prazo e/ou atividade como realizado, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;

12.417. Possibilidade de edição de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;

12.418. Possibilidade de exclusão de um prazo e/ou atividade, o que ensejará a anotação, na linha do tempo do documento, do nome do servidor habilitado responsável;

12.419. Identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, evidenciando se cada documento já foi ou não lido pelo servidor habilitado, bem como informando se houve leitura por qualquer outro servidor habilitado do setor;

12.420. Os registros de acesso a cada documento ou demanda são consignados automaticamente e exibidos no próprio documento, viabilizando um histórico cronológico do acesso, aderente ao Requisito nº 7.4.1 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que o sistema tem que ser capaz de registrar, na trilha de auditoria, informações acerca do usuário, data e hora de acesso ou tentativa de acesso a documentos e ao sistema;

12.421. O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também tem as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;

12.422. Possibilidade de consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;

- 12.423.** Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;
- 12.424.** Vinculação de QR-code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade;
- 12.425.** Vinculação de QR-code aos documentos emitidos e assinados digitalmente, de modo viabilizar a verificação da validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em aderência ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;
- 12.426.** Existência de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, em aderência ao Requisito nº 4.2.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado”;
- 12.427.** Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito, seleção de um ou mais assuntos em lista pré-definida configurável, usuários internos ou externos envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador;
- 12.428.** Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, tais como “em aberto”, “parcialmente arquivado”, “em aberto e parcialmente arquivado” e “arquivado”, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;
- 12.429.** Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;
- 12.430.** Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);
- 12.431.** Possibilidade de realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas (“”);
- 12.432.** Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”;
- 12.433.** Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;
- 12.434.** Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
- 12.435.** Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto;
- 12.436.** Existência de corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;
- 12.437.** Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto;
- 12.438.** Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia;
- 12.439.** Possibilidade de salvamento automático do rascunho do documento em elaboração, viabilizando a continuação da edição em momento posterior, por qualquer servidor habilitado vinculado

ao setor do documento;

12.440. Possibilidade de edição de rascunho do documento por um único servidor habilitado do setor que iniciou sua elaboração por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da saída do anterior, desde que este não o tenha registrado definitivamente;

12.441. Possibilidade de salvamento de todas as informações constantes no rascunho do documento em elaboração, inclusive campos personalizados, assinantes e anexos;

12.442. Possibilidade de acesso aos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;

12.443. Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino, dentre outros campos adicionais) e de documento (data, numeração, assunto, dentre outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";

12.444. Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;

12.445. Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;

12.446. Possibilidade de referência a documentos existentes, criando um hyperlink automático entre os documentos mencionados;

12.447. Possibilidade de referência a documento eletrônico, por meio da digitação de caractere específico, o que viabiliza a criação de um link para que os envolvidos tenham acesso à leitura ao documento mencionado;

12.448. A referência a um documento implica em sua atualização automática, informando o documento no qual fora citado;

12.449. Possibilidade de referência a outro usuário no sistema, por meio de digitação do caractere específico, oportunidade na qual este é notificado da citação e passa a ter acesso automaticamente ao documento;

12.450. Possibilidade de referência a um usuário externo em um documento, através da digitação de caractere específico, e viabilidade de acesso à ficha do usuário referenciado pelos envolvidos na demanda;

12.451. Possibilidade de solicitação da assinatura de um servidor habilitado ou usuário externo, referenciando-o através digitação de caractere específico;

12.452. Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:

12.453. A Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública está fundamentada na Lei nº 14.063/2020, mormente pelo inciso II de seu Art. 4º, cumulada com regulamentação própria, e é admitida como forma de comprovação de autoria, bem como de ratificação da pessoalidade e intransferibilidade dos usuários da plataforma;

12.454. Geração automática de certificados no padrão X509 para cada servidor habilitado ou usuário externo, detentor de documento de identificação válido (CPF ou CNPJ), que for cadastrado na plataforma. Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma;

12.455. Preservação da integridade do formato arquivístico (PDF/A) nos documentos assinados através da plataforma, sejam nato digitais sejam aqueles anexados em formato PDF passível de conversão, em aderência à Orientação Técnica nº 4/2016 do CONARQ c/c à ISO nº 19005-2:2011;

12.456. Conformidade do certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES;

12.457. Vinculação dos certificados X509 à própria conta dos servidores habilitados ou usuários externos, os quais só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;

12.458. Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a

realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei nº 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;

12.459. Possibilidade de validação da integridade e autoria das assinaturas eletrônicas apostas em documentos da plataforma por meio da infraestrutura oficial do portal Gov.br, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;

12.460. Possibilidade de autenticação da tramitação dos documentos da plataforma por meio de inclusão automática de assinatura eletrônica qualificada com o certificado digital e-CNPJ ICP-Brasil da Administração Pública, o que viabiliza a validação da sua competência jurídico-administrativa através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital, mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI;

12.461. A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;

12.462. Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil):

12.463. Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001;

12.464. Possibilidade de validação das assinaturas eletrônicas qualificadas quanto à integridade e autoria, em documentos assinados por certificado ICP-Brasil na plataforma, através do Verificador de Conformidade do Padrão de Assinatura Digital mantido pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, aderente à MP 2.200-2 e à Lei nº 14.063/20;

12.465. Conformidade com as normas da ICP-Brasil para assinatura de documentos, mais especificamente a DOC-ICP-15;

12.466. Suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil, bem como a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas à cadeia da ICP-Brasil;

12.467. Possibilidade de execução de assinaturas eletrônicas com Certificado ICP-Brasil, no mínimo, nas versões mais recentes dos navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, bem como nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;

12.468. Possibilidade de verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;

12.469. Possibilidade de realização de co-assinatura eletrônica de documentos utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessitar da criação de login e senha, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;

12.470. A efetivação da assinatura eletrônica está condicionada à inserção da senha pelo usuário, como método de confirmação de segurança;

12.471. Características gerais da assinatura eletrônica:

12.472. Composição de filas de assinaturas, as quais viabilizam que os documentos a serem subscritos sejam identificados e segmentados por tamanho, propiciando o tratamento das filas de arquivos pequenos, médios e grandes de forma diferenciada e assíncrona, trazendo agilidade para o processo;

12.473. Após a inclusão da assinatura eletrônica, a plataforma gera, automaticamente, documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas eletrônicas incluídas), compreendendo página de verificação das assinaturas (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), aderente ao Requisito nº 7.5.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza como altamente desejável que um sistema “seja capaz de receber atualizações tecnológicas quanto à plataforma criptográfica de assinatura digital”;

- 12.474.** Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual são exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica PAdES é uma marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema "tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais" e "de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais", bem como é altamente desejável que "possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital";
- 12.475.** Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais;
- 12.476.** Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento;
- 12.477.** Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de "pendente" ou "assinado" nas notificações, viabilizando ao usuário o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;
- 12.478.** Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial, viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento;
- 12.479.** Possibilidade de coexistência, em um único documento, de fluxos de subscrição simultâneos e sequenciais, de forma que contemple a aposição da assinatura concomitante ou subsequentemente às demais;
- 12.480.** A cada nova assinatura no documento, é enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das "x" assinaturas esperadas, "y" já foram efetuadas;
- 12.481.** Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, contratante, contratada, dentre outros;
- 12.482.** Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil), bem como da dispensa de assinatura de documentos anexos;
- 12.483.** Existência de funcionalidade de notificação de que o destinatário recebeu documento no qual não há necessidade de assinatura;
- 12.484.** Capacidade de registro da ocorrência de leitura do(s) despacho(s) constante(s) no documento;
- 12.485.** Possibilidade de criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura;
- 12.486.** Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, a exemplo de geração de token via e-mail;
- 12.487.** Possibilidade de a assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis;
- 12.488.** Possibilidade de configuração de quais envolvidos receberão cópia do documento assinado, por e-mail, ao final do processo de assinatura;
- 12.489.** Existência de mecanismos que visam à segurança e à prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via plataforma, possuindo, no mínimo:
- 12.490.** Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
- 12.491.** Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data, hora e IP;
- 12.492.** Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
- 12.493.** Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, "no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da

assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;

12.494. Possibilidade de escolha da atribuição do assinante no documento, através de lista pré-determinada, tais como “parte”, “testemunha”, “aprovador”, dentre outros;

12.495. Possibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa do estágio em que se encontra o documento;

12.496. Possibilidade de assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexados em formato PDF, utilizando certificados digitais e criando arquivos assinados no formato PAdES;

12.497. Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante e políticas de assinatura;

12.498. Possibilidade de co-assinatura de documentos previamente assinados no formato PAdES, com certificado ICP-Brasil ou através de outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo todas as subscrições existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;

12.499. Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF);

12.500. Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;

12.501. Possibilidade de solicitação de assinatura por meio de busca, utilizando caractere específico no momento da criação ou do despacho de documentos;

12.502. Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em painel específico, viabilizando ao assinante, de forma facilitada, o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura;

12.503. Existência de registro de ações relacionadas à assinatura no documento (solicitação, assinatura, cancelamento e recusa), exibindo, em ordem cronológica, quando cada ação ocorreu;

12.504. Possibilidade de exibição de lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em “listar assinaturas”. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

12.505. Possibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que servidor habilitado autorizado redija e envie documento em nome de outro servidor habilitado;

12.506. Para utilização da funcionalidade da contrassenha, através da geração de uma senha automática, o servidor habilitado autorizador deve permitir que outros servidores habilitados formalizem documentos em seu nome;

12.507. Os documentos gerados através da funcionalidade da contrassenha serão visualmente identificáveis, através de caracterização dos servidores habilitados em autorizador e digitador;

12.508. A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo servidor habilitado autorizador e pode ser cancelada antes de sua utilização total;

12.509. O servidor habilitado autorizador tem acesso a relatório com todos os documentos emitidos em seu nome através de contrassenha;

12.510. Possibilidade de cada setor adotar uma categorização própria para os documentos, por meio da criação de etiqueta digital;

12.511. A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, por meio das quais os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;

12.512. Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cor da letra e do fundo, propiciando visualmente a localização de documentos;

12.513. Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;

- 12.514.** As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;
- 12.515.** A categorização dos documentos pelas etiquetas do setor só fica visíveis para os servidores habilitados a ele vinculados;
- 12.516.** Possibilidade de inserção de etiquetas digitais em lote nos documentos em trâmite em qualquer uma das abas ou equivalentes da caixa de entrada do setor, viabilizando que o servidor habilitado de cada setor gerencie as etiquetas digitais de forma mais célere e eficiente;
- 12.517.** Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
- 12.518.** Ao clicar sobre uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e são retornados todos os documentos a ela vinculados;
- 12.519.** Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento;
- 12.520.** Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
- 12.521.** Os arquivos anexados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
- 12.522.** Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
- 12.523.** Exibição do tamanho do anexo na plataforma;
- 12.524.** Possibilidade de pré-visualização, através de exibição de miniatura, dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado à tela;
- 12.525.** Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este será exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;
- 12.526.** Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;
- 12.527.** Os contatos podem ser dos tipos contato/pessoa física; contato/setor de pessoa jurídica, tais como financeiro e suporte; bem como contato/pessoa jurídica;
- 12.528.** Possibilidade de estabelecimento de regras de preenchimento de dados, por perfil de contato externo, viabilizando a escolha quanto ao acionamento e à obrigatoriedade dos campos de cadastro de contatos externos na plataforma;
- 12.529.** Possibilidade de definição de obrigatoriedade de preenchimento de, no mínimo, um dado entre os de e-mail, CPF, CNPJ e número de celular, viabilizando a unicidade das informações disponibilizadas nos cadastros realizados pelos contatos externos;
- 12.530.** Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de até dez campos complementares para o preenchimento de dados pelos contatos externos, viabilizando à Administração Pública a personalização das informações constantes em seus registros;
- 12.531.** Possibilidade de configuração do nome do campo complementar e sua respectiva explicação, viabilizando à Administração Pública o acesso aos dados que melhor se adequem às suas necessidades;
- 12.532.** Possibilidade de configuração do formato pretendido para disponibilização da informação requerida através do campo complementar, viabilizando à Administração Pública a escolha do melhor meio para acesso às informações pretendidas;
- 12.533.** Possibilidade de configuração dos locais nos quais a informação deverá ser requerida através de campo complementar, viabilizando a escolha do melhor meio para colher as informações pretendidas, se no cadastro realizado internamente, se no cadastro realizado diretamente pelo contato externo ou se através de ambos;
- 12.534.** Possibilidade de configuração da obrigatoriedade de preenchimento de cada campo complementar criado;
- 12.535.** Contatos podem ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);

- 12.536.** Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;
- 12.537.** Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
- 12.538.** Ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas;
- 12.539.** Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;
- 12.540.** Possibilidade de inclusão de símbolo oficial da Administração Pública e definição de cor predominante nas interfaces de acesso interno e externo da plataforma, com vistas a dar uniformidade e consistência à sua identidade visual;
- 12.541.** Possibilidade de inclusão de imagens como plano de fundo da interface de acesso interno da plataforma;
- 12.542.** Funcionalidade que viabiliza à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;
- 12.543.** Possibilidade de cadastro e acesso à plataforma, pelo usuário externo, por meio de login na Central de Atendimento, bem como através de conta google, certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login GOV.BR, do Governo Federal;
- 12.544.** Na hipótese de determinado CPF ou CNPJ vinculado à conta google, ao certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) ou ao login GOV.BR, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
- 12.545.** Exibição, para o usuário externo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
- 12.546.** Integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;
- 12.547.** Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- 12.548.** Possibilidade de protocolização, por meio do acesso externo da Central de atendimento, de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;
- 12.549.** Possibilidade de o usuário externo registrar protocolo eletrônico, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivamente presencial da Administração Pública;
- 12.550.** Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos, através do acesso externo da Central de Atendimento;
- 12.551.** Após a resolução do documento por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, através da Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;
- 12.552.** Através da avaliação realizada pelo usuário externo, possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no documento;
- 12.553.** Na hipótese de reabertura do documento, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;
- 12.554.** Possibilidade de subscrição, em conjunto, de um documento, através da assinatura

eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessidade de efetivação de acesso, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;

12.555. Possibilidade configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;

12.556. Possibilidade de configuração de verificação da autenticidade de certidões disponibilizadas através da plataforma, por meio da inserção da informação do respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento;

12.557. Possibilidade de acesso aos documentos protocolizados autonomamente pelo usuário externo ou através de servidor habilitado, seja por meio de QR-Code, código externo ou pela lista de protocolos, disponibilizada após login.

12.558. Disponibilização de material de treinamento em formato de vídeo, organizado por módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

12.559. Controle das aulas assistidas na ferramenta de ensino a distância (EAD) disponibilizada para apresentação do material em vídeo, viabilizando a verificação do percentual de acesso ao conteúdo programático pelo servidor habilitado;

12.560. Integração da ferramenta de ensino a distância (EAD) com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do servidor habilitado no(s) curso(s) em que estiver matriculado;

12.561. A ferramenta de ensino a distância (EAD) controla a ordem através da qual as aulas são assistidas, visando a garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

12.562. Possibilidade de o usuário assistir novamente às aulas na ferramenta de ensino a distância (EAD);

12.563. Ao final do curso, a ferramenta de ensino a distância (EAD) viabiliza a aplicação de avaliação de aprendizado, com questões objetivas, gabarito previamente informado e exibição de nota ao término;

12.564. Caso o servidor habilitado obtenha nota mínima definida pela Administração Pública, será emitido certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, no qual constará o conteúdo programático apresentado e a respectiva carga horária;

12.565. Capacidade de aferição do progresso no treinamento de cada servidor individualmente, mostrando indicadores de progresso, data de conclusão e nota obtida na prova de conclusão do curso.

12.566. Informações gerenciais

12.567. De acordo com a utilização da plataforma, automaticamente são gerados indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo, no mínimo, os seguintes itens:

12.568. Indicador de eficiência de cada setor da Administração Pública, consubstanciado nas informações da porcentagem de resolução de documentos, na quantidade de documentos recebidos, bem como na quantidade de resolvidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.

12.569. Indicador de qualidade de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na nota média atribuída às resoluções e aos despachos dos documentos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.

12.570. Indicador de engajamento dos servidores habilitados de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na porcentagem de leitura dos documentos recebidos, desde o início até a data definida pelo interessado, limitada à atual.

12.571. Indicador de assiduidade dos servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública, consubstanciado na representação gráfica, por cores, da quantidade de tempo desde o último acesso à plataforma, a qual será dividida por indicativos de que o acesso nunca ocorreu, bem como de que não o fez há mais de 45 (quarenta e cinco) dias, duas semanas, uma semana, três

dias ou dois dias.

12.572. Para o indicador de assiduidade, possibilidade de acesso à informação da quantidade de acessos realizados pelo servidor habilitado, da data e hora da última ação realizada naquele setor, bem como da data e hora do cadastro.

12.573. Para o indicador de assiduidade, possibilidade de visualização dos servidores que foram suspensos da plataforma em decorrência do transcurso de 90 (noventa dias) de inatividade.

12.574. Possibilidade de acesso à quantidade de servidores habilitados integrantes de cada setor da Administração Pública e detalhamento de dados específicos destes, tais como cargo, nível na plataforma, último acesso e data de cadastro.

12.575. Possibilidade de exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em PDF.

12.576. Possibilidade de escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores.

12.577. Acesso a página específica com gráfico evolutivo dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista.

12.578. Possibilidade de comparação da média de todos os setores com a de um setor em específico.

12.579. Possibilidade de visualização de setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública.

12.580. Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários

12.581. Relatório de progresso dos servidores habilitados inscritos no EAD - Sistema de Treinamento de Usuários, consubstanciado na porcentagem da evolução, data e hora de conclusão, média final, bem como possibilidade de acesso ao certificado de conclusão individualizado.

12.582. Quantitativo de documentos

12.583. Relatório quantitativo de documentos por setor da Administração Pública, através de escolha do tipo de documento, do período a ser considerado, do tipo de contagem - apenas documentos emitidos pelo setor ou todos os documentos em trâmite no setor -, do setor, bem como se devem ser exibidos os setores inativos ou não.

12.584. Acessos diários

12.585. Possibilidade de geração de relatório de acessos diários, através da escolha do usuário, do tipo de período (dia, semana ou mês), o qual será disponibilizado em formato CSV.

12.586. Geração assíncrona de relatório de informação dos acessos diários efetuados pelos servidores habilitados, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.

12.587. Possibilidade de acesso aos últimos 5 (cinco) relatórios de acessos diários gerados por até 7 (sete) dias após sua disponibilização.

12.588. Estatística

12.589. Relatório de números precisos de utilização da plataforma, no qual são exibidas informações da data de início e a respectiva quantidade em dias e meses em que a plataforma está em operação na Administração Pública, bem como o número de:

12.590. Total de usuários e por nível de acesso;

12.591. Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho);

12.592. Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;

12.593. Anexos e seu tamanho total;

12.594. Acessos.

12.595. Informações sobre consumo de recursos

12.596. Possibilidade de geração de relatório do consumo detalhado mensal com, no mínimo, informações de quantidade de servidores habilitados (cadastros e acessos), usuários externos (cadastros e acessos), documentos gerados (emissões, despachos e total), volume anexos (tamanho e média de tamanho) e assinaturas realizadas (emitidas, verificadas e login certificado).

- 12.597.** Possibilidade de acompanhamento e gerenciamento da economia estimada de recursos.
- 12.598.** Possibilidade de acompanhamento do número de impressões que seriam realizadas na tramitação física de documentos.
- 12.599.** Possibilidade de cálculo do gasto total que seria realizado com impressões de documentos físicos, baseado no preço da impressão por folha informado pela Administração Pública.
- 13.600.** Informações de auditoria
- 13.601.** Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, viabilizando a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis”.
- 13.602.** Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado, do tipo de evento ou todos, de setores ou todos, bem como de usuários ou todos.
- 13.603.** Disponibilização de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora e de sua descrição, bem como do detalhamento do sistema operacional, do tipo de dispositivo, do IP (Internet Protocol) e da versão do navegador utilizado.
- 13.601.** Disponibilização automática do relatório, viabilizando celeridade e segurança na análise dos dados vinculados aos eventos ocorridos na plataforma.
- 13.602.** Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV.
- 13.603.** Gráficos de utilização
- 13.604.** Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de informações (dashboard) a respeito da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por setor, por usuário e por situação.
- 13.605.** Possibilidade de personalização do relatório de gráficos, através da escolha do módulo, do tipo de período (mês semana e dia) e da abrangência dos assuntos, dentre todos ou algum em específico.
- 13.606.** Na hipótese de haver relatório pronto com as mesmas características escolhidas, este poderá ser acessado imediatamente pelo servidor habilitado.
- 13.607.** Na hipótese de não haver relatório de gráficos pronto para as características escolhidas, haverá a possibilidade de solicitação de sua geração, que será realizada de forma assíncrona, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.
- 13.608.** Relatório georreferenciado
- 13.609.** Disponibilização do relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo de documento, situação, assunto, setor, bem como período entre anos.
- 13.610.** Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma.
- 13.611.** No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram “em aberto”, nos períodos de até 20 dias após sua emissão, entre o 20º a 30º dia após sua emissão e de mais de 30 trinta dias após sua emissão.
- 13.612.** No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que foram “resolvidos”, nos períodos de até 30 dias após sua emissão e de mais de 30 dias após sua emissão.
- 13.613.** No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que encontram-se “em aberto” e “resolvidos”.
- 13.614.** Possibilidade de acesso, através de clique em cada pino, a informações como o assunto

do documento, sua situação, o endereço da demanda, bem como é viabilizado o acesso à íntegra do documento, a depender do nível de acesso do servidor habilitado.

13.615. Implantação

13.616. Tem como objetivo colher os requisitos necessários, analisar os processos internos, adequá-los da melhor forma à plataforma e capacitar os servidores sobre documentos eletrônicos.

13.617. Condições gerais

13.618. Confidencialidade: Ausência de utilização das informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio ou de terceiros, exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro.

13.619. Ausência de repasse do conhecimento adquirido a partir das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por seu intermédio e obrigando-se a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

13.620. Responsabilidade da CONTRATADA pela manutenção e guarda segura de todos os dados gerados ou anexados durante a vigência do contrato.

13.621. Armazenamento redundante dos dados da Administração Pública, de modo que hajam duas ou mais cópias dos mesmos dados em servidores localizados em, no mínimo, três locais físicos distintos e autônomos, assegurando integridade e segurança às informações.

13.622. Possibilidade de consulta às informações das últimas cópias de dados realizadas automaticamente pela plataforma, viabilizando à Administração Pública o acesso às propriedades técnicas inerentes ao armazenamento dos seus dados.

13.623. Possibilidade de acesso à informação da quantidade aproximada de arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.

13.624. Possibilidade de acesso à informação do tamanho aproximado dos arquivos vinculados à Administração Pública na plataforma, até o mês anterior à consulta.

13.625. Em caso de rescisão ou término do contrato, disponibilização de um acesso por tempo determinado para a CONTRATANTE realizar a cópia dos arquivos dos servidores da CONTRATADA. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma em formato CSV, bem como seus anexos no formato original.

13.626. Os arquivos disponibilizados para cópia da CONTRATANTE ficarão disponíveis por 30 dias corridos, período após o qual todos os dados da CONTRATANTE serão excluídos dos servidores da CONTRATADA.

13.627. O código fonte do sistema informatizado é de exclusiva propriedade da CONTRATADA e não será disponibilizado em nenhum momento para a CONTRATANTE.

13.628. Adequação do tratamento de dados pessoais nos termos da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade e à autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; o desenvolvimento econômico, tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

13.629. Suporte de atendimento simplificado, personalizado e humanizado aos usuários, cidadãos e servidores habilitados da Administração Pública, através de ferramenta intuitiva de atendimento via chat, acessível na própria plataforma, e e-mail.

13.630. Possibilidade de visualização dos atendentes do suporte que estão disponíveis para atendimento.

13.631. Possibilidade de escolha do assunto a ser abordado no atendimento, viabilizando o recebimento automático de artigo da central de ajuda da plataforma a respeito do tema e, consequentemente, eventual autoatendimento pelo usuário.

13.632. Enquanto estiver aberto, há a possibilidade de inclusão de outro usuário no mesmo atendimento, viabilizando que mais de uma pessoa tenha acesso e interaja com o suporte a respeito de determinada demanda.

- 13.633.** Possibilidade de acompanhamento do atendimento por mais de um atendente de suporte, viabilizando eventual trabalho colaborativo.
- 13.634.** Possibilidade de escalação do atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade da demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia.
- 13.635.** Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através de número de registro de chamado.
- 13.636.** Recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto à solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respectivamente.
- 13.637.** Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário.
- 13.638.** No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento.
- 13.639.** Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte, divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quanto da plataforma.
- 13.640.** Suporte de segunda a sexta das 7h às 19h.
- 13.641.** SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento via ferramenta online de suporte:
- 13.642.** Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;
- 13.643.** Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;
- 13.644.** Até 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de problema constatado;

13. DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

- 13.1.** A contratação de licença de software e suporte técnico para tramitação e gestão de documentos deve considerar todas as etapas do ciclo de vida do projeto, desde o planejamento até a operação e encerramento.
- 13.2.** A primeira fase é o planejamento, onde se identificam as necessidades da organização e se definem os requisitos. Nessa etapa, realiza-se a análise de requisitos, o levantamento das demandas específicas para a tramitação e gestão documental e a avaliação das soluções disponíveis no mercado. A partir disso, são comparados funcionalidades, custos e benefícios de diferentes softwares. Elabora-se o projeto, que abrange a definição do escopo, orçamento, cronograma e análise de riscos, além de estudos de conformidade com legislações pertinentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e normas licitatórias.
- 13.3.** Na fase de seleção e contratação, decide-se o modelo de aquisição, seja licença permanente, assinatura no modelo SaaS (Software as a Service) ou aluguel. Caso necessário, inicia-se um processo licitatório, com elaboração de edital, documentação técnica e avaliação transparente das propostas, priorizando o equilíbrio entre custo e benefício. Após análise técnica e financeira, formaliza-se o contrato, detalhando prazos de entrega, suporte técnico, níveis de serviço (SLA) e penalidades.
- 13.4.** Com a contratação concluída, parte-se para a implementação do software. Nessa etapa, realiza-se a instalação do sistema no ambiente da organização e, se necessário, integra-se com outras soluções já existentes. O software é customizado para atender às necessidades específicas, e os colaboradores são treinados para utilizá-lo corretamente. Testes de funcionalidade, segurança e desempenho são conduzidos para validar a solução antes de sua entrega definitiva.
- 13.5.** A seguir, inicia-se a fase de operação e utilização, com o uso diário do sistema para gerenciar a tramitação e o armazenamento de documentos. Há o monitoramento constante do desempenho e o suporte técnico contínuo, com base no SLA, para resolução de incidentes e dúvidas dos usuários. Além disso, são realizadas manutenções de rotina, como atualizações do software para garantir a segurança e o desempenho.
- 13.6.** Na etapa de monitoramento e melhoria contínua, o desempenho da solução é avaliado periodicamente. Métricas são analisadas para verificar a eficiência e a produtividade, enquanto relatórios

gerenciais são gerados para apoiar decisões estratégicas. Auditar os processos garante conformidade com os padrões organizacionais e normativos, e, sempre que necessário, são implementadas melhorias ou novas versões do software para acompanhar a evolução das demandas.

13.7. Por fim, ocorre o encerramento ou renovação do contrato. Nessa etapa, avalia-se o desempenho da solução ao longo de sua utilização, verificando os resultados obtidos e os benefícios proporcionados. Com base nessa análise, decide-se pela renovação do contrato ou pela busca de uma nova solução que possa agregar ainda mais valor aos processos organizacionais.

13.8. Com a execução eficiente de todas essas fases, espera-se um ganho significativo na eficiência da tramitação e gestão de documentos, com redução de erros humanos, maior rastreabilidade das informações, conformidade legal e melhoria na produtividade. A contratação de suporte técnico garante estabilidade e performance contínua, enquanto o monitoramento e as melhorias contínuas asseguram a evolução do sistema para atender às necessidades da organização.

14. DO LOCAL, HORÁRIO E PRAZOS PARA ENTREGA/EXECUÇÃO

14.1. O acesso ao software se dará via internet, sendo que o acesso ao sistema deverá ser liberado em **até 7 dias após a assinatura do contrato**.

14.2. O objeto deste Termo de Referência será dado como recebido de acordo com a Lei Federal 14.133/21, conforme:

- a) Provisoriamente, na realização dos serviços, acompanhado da devida Nota Fiscal, para efeito de posterior verificação, devendo neste momento ser realizada conferência inicial e se identificada à conformidade com o documento que o acompanha, a Nota Fiscal é assinada;
- b) Definitivamente, após a verificação das especificações técnicas, da qualidade e da quantidade dos serviços e, conseqüente aceitação. Caso confirmada a conformidade com as especificações técnicas, a Nota Fiscal será atestada pela área responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução;

15. DO REAJUSTE

15.1. Os preços inicialmente contratados/registrados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **janeiro de 2025**.

15.2. O preço registrado poderá ser atualizado, a pedido do FORNECEDOR, a cada 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado deste processo, adotando-se, para tanto, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (IPCA) como índice de reajustamento de preço.

15.3. O reajuste será concedido mediante apostilamento, conforme o art. 136 da Lei n.º 14.133/21.

15.4. Não serão admitidos apostilamentos com efeitos financeiros retroativos à data da sua assinatura.

16. DO RECEBIMENTO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

16.1. O objeto será recebido provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega/execução, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

16.2. O município reserva-se o direito de não receber o objeto fornecido que não estiver em conformidade com as exigências apresentadas no Edital, Termo de Referência e instrumento contratual.

16.3. O objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 3 dias úteis (**ou prazo a constar na notificação**), a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

16.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que se refere à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

16.5. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato/ata.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes à: quantidade, marca, fabricante, valores, isenções, entre outros, conforme o caso.

17.2. Realizar a entrega do objeto utilizando-se de transporte, ferramentas, materiais e mão de obra próprios e/ou às suas custas, salvo quando a especificação do objeto explicitamente constar de forma diferente.

17.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do produto, de acordo com os artigos 12, 13, 18 e 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

17.4. O dever previsto no subitem anterior implica na obrigação de, a critério da Administração, substituir, às suas expensas, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o produto com avarias ou defeitos ou com prazo de validade diversa ao exigido no presente Termo.

17.5. Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente dispensa de licitação.

17.6. Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

17.7. Manter, durante toda a vigência do Contrato/Ata de Registro de Preços, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na dispensa de licitação.

17.8. Manter, durante toda a vigência do Contrato/Ata de Registro de Preços, seus dados atualizados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), conforme legislação vigente.

17.9. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

17.10. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de ata de registro de preços.

17.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

17.12. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do fornecimento.

18. DAS OBRIGAÇÕES DO MUNICÍPIO

18.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste edital e seus anexos, disponibilizando local, data e horário.

18.2. Acompanhar o fornecimento, podendo recusá-lo caso não esteja de acordo com as normas e exigências presentes no Edital e no Termo de Referência.

18.3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do fornecimento para com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

18.4. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

18.5. Promover, através do fiscal indicado, o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à fornecedora e à Administração, as ocorrências que exijam, a seu ver, medidas corretivas por parte daquela.

18.6. Comunicar a Contratada, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas, fixando prazo para a sua correção.

18.7. Efetuar o pagamento a Contratada, no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo

e forma estabelecidos neste edital e seus anexos

18.8. Efetuar as eventuais retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal e fatura fornecida pelo Contratado, no que couber

18.9. Ressarcir a Contratada, nos casos de extinção de contrato por culpa exclusiva da Administração, pelos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, além de devolver a garantia, quando houver, e efetuar os pagamentos devidos pela execução do contrato até a data de extinção e pelo custo de eventual desmobilização.

18.10. Adotar providências necessárias para a apuração das infrações administrativas, quando se constatar irregularidade que configure dano à Administração, além de remeter cópias dos documentos cabíveis ao Ministério Público competente, para a apuração dos ilícitos de sua competência.

18.11. Emitir decisão sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do contrato.

18.12. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

19. DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

19.1. As boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição se pautam em alguns pressupostos e exigências, que deverão ser observados pela Contratada, que deverá fazer uso racional do consumo de energia e água, sempre que possível, adotando medidas para evitar o desperdício, além das seguintes medidas, conforme o caso aplicável:

- a)** Colaborar com as medidas de redução de consumo e uso racional da água,
- b)** Dar preferência à aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água e que apresentem eficiência energética e redução de consumo.
- c)** Repassar a seus empregados todas as orientações referentes à redução do consumo de energia e Água;
- d)** Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução dos serviços, quando for o caso;
- e)** Proporcionar treinamento periódico aos empregados sobre práticas de sustentabilidade, em especial sobre redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e destinação de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- f)** Proibir quaisquer atos de preconceito de raça, cor, sexo, crenças religiosas, orientação sexual ou estado civil na seleção de colaboradores no quadro da empresa;
- g)** Conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços, como exige a Lei nº 9.985/00;
- h)** Destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e/ou insumos que forem utilizados pela empresa na prestação dos serviços, inclusive os potencialmente poluidores, tais como, pilhas, baterias, lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis, pneumáticos inservíveis, produtos e componentes eletroeletrônicos que estejam em desuso e sujeitos à disposição final, considerados lixo tecnológico;
- i)** Priorizar a aquisição de bens que sejam constituídos por material renovável, reciclado, atóxico ou biodegradável;
- j)** Colaborar para a não geração de resíduos e, secundariamente, a redução, a reutilização, a reciclagem, o tratamento dos resíduos sólidos e a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos.

20. DO PAGAMENTO

20.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato/Ata de Registro de Preços. Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que

devidamente regularizados.

20.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

20.3. A Nota Fiscal deverá ser emitida pela empresa, obrigatoriamente com o número de CNPJ apresentado nos documentos de habilitação, na proposta e no próprio Contrato.

20.4. O faturamento deverá ser realizado em nome do PREFEITURA MUNICIPAL DE MARZAGÃO/GO, CNPJ nº 01.174.580/0001-04, AV BERNARDO SAYAO - CENTRO.

20.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista (CNDs Federal, Trabalhista e Certificado de Regularidade do FGTS).

20.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta conforme dispostos no art. 68 da lei 14.133 para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Termo de Referência.

20.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

20.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta conforme dispostos no art. 68 da lei 14.133 para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Termo de Referência.

20.9. Constatando-se, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

20.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

20.11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

20.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação fiscal.

20.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade, emergência ou calamidade pública ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

20.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

20.13.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Municipal 1302/09 e 1495/12 em conformidade com a LC nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

20.14. A detentora fica obrigada a constar no corpo ou rodapé quando das emissões das notas fiscais, informação relativo ao regime tributário de enquadramento ao simples nacional, se for o caso, caso não seja optante ao regime, estas deverão vir indicadas de percentual de alíquota e o valor de retenção do Imposto de Renda (IR), para que essa municipalidade possa proceder com a retenção obrigatória de competência municipal do Imposto de Renda na fonte, com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, observando as disposições do Decreto Municipal nº 376/2023, disponível em: https://www.controlemunicipal.com.br/ingq/sistema/arquivos/111/280823141925_decreto3762023_pdf.pdf.

20.15. As dúvidas/esclarecimentos sobre pagamento poderão ser tratadas pela contratada junto a Secretaria Municipal de Finanças, através do e-mail financas@novaaurora.pr.gov.br.

21. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

21.1. As despesas provenientes deste processo correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

Órgão	Unidade	Natureza da despesa	Despesa	Fonte de recurso
03	01	3.3.90.40.00	1502	100

21.2. Para efeitos de controle de gastos previamente verificou-se que, cabe dentro do limite previsto no Decreto 12.343/2024, valor atualizado com base no valor estabelecido no art. 75 da Lei 14.133/2021, valor atual de limite de R\$ 62.725,59 (sessenta e dois mil setecentos e vinte e cinco reais e cinquenta e nove centavos).

21.3. A presente contratação encontra-se dentro do limite orçamentário anual de gastos, em que pese, tanto pelo código da despesa indicada, especificamente no sub elemento de despesa para contabilização do objeto, quanto pelo(s) código(s) de subclasses do CNAE, sendo:

- a)** 63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet

22. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO/ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

22.1. O prazo de vigência da contratação será de **12 (doze) meses**, contados da data de publicação do extrato no Diário Oficial Municipal, e poderá ser prorrogado, respeitada a vigência máxima decenal, desde que comprovado o preço vantajoso, conforme art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

23. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

23.1. A gestão do fornecimento caberá ao servidor **Felipe Almeida Serra**, que deverá coordenar as atividades relacionadas a fiscalização, bem como aos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros.

23.2. A fiscalização do contrato caberá aos(as) servidores(as) **Regina Vicente Guimaraes** e como fiscal-adjunto a servidor **Sara Fernandes Vieira de Jesus**, que deverá realizar o acompanhamento do contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e avaliar se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação ou execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estipulados no termo de referencia, para efeito de pagamento conforme o resultado pretendido pela Administração e o monitoramento dos aspectos administrativos exclusivamente dos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento.

23.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

23.4. O(s) fiscal(is) do Contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do fornecimento, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

23.5. As comunicações, notificações, interpelações ou esclarecimentos relativos à fiscalização ou execução do contrato poderão se dar por intermédio do e-mail informado pela licitante na proposta, cabendo à vencedora manter o cadastro atualizado para tal finalidade, salientando ainda que os prazos serão considerados pela administração à partir da data do envio da mensagem independente de recibo ou confirmação de leitura.

23.6. Compete ao gestor e ao(s) fiscal(is) do contrato/ata de registro de preços conhecerem as normas, as regulamentações e os padrões estabelecidos pela Secretaria de Administração Geral, Órgão de Controle Interno e demais legislações correlatas, quanto às suas atribuições e responsabilidades.

24. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

24.1. O licitante e o contratado que incorram em infrações sujeitam-se às sanções administrativas previstas no art. 156 da Lei Federal 14.133, de 2021, sem prejuízo de eventuais implicações penais nos termos do que prevê o Capítulo II-B do Título XI do Código Penal.

24.2. O licitante ou o contratado, será responsabilizado administrativamente, nos termos da lei, pelas seguintes infrações:

- a)** dar causa à inexecução parcial ou total do contrato/ata de registro de preços;
- b)** deixar de entregar a documentação exigida;
- c)** não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- d)** não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- e)** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado;
- f)** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a contratação ou prestar declaração falsa durante a fase de julgamento ou na execução do contrato;
- g)** fraudar a licitação/contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- h)** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- i)** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação/contratação;
- j)** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

24.3. A Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou contratados as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civis e criminais:

- a)** advertência;
- b)** multa;
- c)** impedimento de licitar e contratar;
- d)** declaração de idoneidade para licitar ou contratar.

24.4. A sanção será aplicada mediante a natureza, a gravidade e a reprovabilidade da infração cometida, assim, a Administração considerará:

- a)** a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b)** as peculiaridades do caso concreto;
- c)** as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d)** os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- e)** a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

24.5. A advertência será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

24.6. A multa não será inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133/21.

24.6.1. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente;

24.6.2. Na aplicação de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

24.7. É cabível a aplicação de multa cumulativamente com todas as outras sanções dispostas nos incisos do artigo 156 da Lei 14.133/21.

24.8. Multa de mora diária de até 0,3% (três décimos por cento), calculada sobre o valor global do contrato ou da parcela em atraso, até o 30º (trigésimo) dia de atraso na entrega; a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia, a multa de mora será convertida em compensatória, aplicando-se, no mais, o disposto na Lei 14.133/21.

24.9. O impedimento de licitar e contratar será aplicado ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, quando não se justificar

a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

24.10. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/21, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no § 4º do art. 156, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

24.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e a declaração de inidoneidade para licitar ou contratar requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

24.11.1. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação;

24.11.2. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

24.12. A prescrição ocorrerá em 5 (cinco) anos, contados da ciência da infração pela Administração, e será:

- a)** interrompida pela instauração do processo de responsabilização a que se refere o caput do art. 158 da Lei 14.133/21;
- b)** suspensão pela celebração de acordo de leniência previsto na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- c)** suspensão por decisão judicial que inviabilize a conclusão da apuração administrativa.

24.13. Nos casos não previstos no instrumento convocatório/termo de referência, inclusive sobre o procedimento de aplicação das sanções administrativas, deverão ser observadas as disposições da Lei 14.133/21.

24.14. A aplicação das sanções não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

24.15. Para procedimentos que ensejem a abertura de Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade (PAAR), serão aplicadas as disposições do Decreto Municipal nº 438/2024.

Aprovação:

O presente Termo de Referência, já assinado pelo(s) responsável(is) por sua elaboração, fica devidamente aprovado pela autoridade competente da Secretaria demandante, abaixo designada, tendo em vista que a elaboração do documento foi realizada de acordo com a real necessidade da Administração Pública do Município de Nova Aurora, bem como com os instrumentos legais pertinentes.

MAYÃN FERNANDES PEREIRA DE MELO
DEPARTAMENTO DE COMPRAS