



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

Contratação de sistema informatizado para gerenciamento eletrônico de documentos multiuso, com direito de uso de software integrado, de plataforma 100% web, de comunicação interna, externa, gestão documental e central de atendimento e acompanhamento de fluxos, abrangendo as áreas de interesse da Câmara de Vereadores de Balneário Pinhal/RS, pelo período de 12 meses, de acordo com as especificações e quantidades constantes neste termo de referência.

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

Considerando:

- 2.1 A necessidade de otimização e agilidade de processos através de uma plataforma via web para gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento de atividades com o objetivo de redução no tempo de resposta e resolução de solicitações internas e externas
- 2.2 O interesse na padronização de fluxos e documentação, utilizando somente um layout, uma sequência de numeração e a mesma identidade de documentos em todos os setores da Câmara.
- 2.3 A imprescindibilidade na redução de custos através do conceito de eliminação de papel diminuindo a quantidade de impressões e documentos físicos circulantes.
- 2.4 A possibilidade de acompanhamento das ações externas: movimentações, envios, recebimentos e abertura de documentos.
- 2.5 A criação de organograma oficial e lista de contatos atualizada, histórico de trabalho registrado e organizado.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

2.6 A necessidade de organização de tarefas e otimização do tempo para gerenciar atividades diárias, tendo controle de prazos de resolução e sequencia dos processos e projetos.

2.7 As decisões estratégicas através de dados em tempo real, oferecendo uma ferramenta rápida e prática para registro das atividades oficiais, internas e externas ao Poder Público contendo informações agrupadas as respostas dos documentos em um único local auxiliando no entendimento e a tomada de decisão baseada na cronologia dos fatos.

2.8 A necessidade de adotar práticas que oportunizem aumento na segurança do fluxo e na autenticação de documentos, garantindo proteção e confidencialidade dos documentos.

### **3. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

3.1 O serviço objeto deste termo de referência refere-se as funcionalidades do sistema descrito a seguir, acompanhadas das respectivas características. A plataforma requerida deverá ser de forma web, para uso em computador tablet e smartphone, com interface responsiva que se ajuste com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

Acesso seguro: servidor web com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.

Servidor de aplicação e banco de dados: arquitetura distribuída e data center certificado e localizado em território nacional.

Garantia de SLA (acordo de nível de serviço para atendimento e no mínimo 98% de disponibilidade e uptime do sistema – a serem publicamente disponibilizado em uma página de status. SLA para atendimento:

Até 2 horas – tempo para primeira resposta

Até 4 horas – retorno sobre problema constatado

**Av. Itália n. ° 2465 - Centro - CEP: 95.599-000**  
**Fone/Fax: 51 3682.2600 / 3682.2800 - Balneário Pinhal/RS**  
**E-mail: [contato@camarapinhhal.com.br](mailto:contato@camarapinhhal.com.br)**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

Até 24 horas – retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado

Cópia de segurança automatizadas (backups) sem necessidade de ação por parte da entidade e de reponsabilidade da contratada.

Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado.

E-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastrado para quem recebe.

Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens.

É necessário possuir possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa.

### 3.2 MÓDULOS NECESSÁRIOS

3.2.1 Memorando: comunicação interna oficial por meio do envio de memorandos padronizados entre setores.

3.2.2 Circular: Envio circular informativa para toda ou parte do órgão público com um clique.

3.2.3 Ouvidoria digital: Módulo para ouvidoria digital transparente e georreferenciada, com emissão de gráficos, quantitativo, indicadores e envio automático de e-mails, em conformidade com a Lei 13.460/17.

3.2.4 Protocolo eletrônico: Sistema de recebimento de solicitações de empresas e pessoas de forma 100% digital.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.2.5 Pedido de e-SIC: O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações do Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para os setores do Legislativo.

3.2.6 Ofício Eletrônico: Envio de Ofícios Eletrônicos de forma oficial.

3.2.7 Processo Seletivo Simplificado: Gerenciamento de inscrições para projetos, processos seletivos. Todos os registros devem estar em um único sistema que configure avisos automáticos por e-mail e SMS.

3.2.8 Processo Administrativo: Módulo que serve como uma pasta processual, onde diversos documentos, de diferentes módulos, podem ser anexados, mencionados e tramitados sob o mesmo número.

3.2.9 Ato Oficial: Criação, gerenciamento e publicação de Atos Oficiais da Administração Pública direto na plataforma.

3.2.10 Workflow avançado de processos: Controle de processos por meio de etapas e responsabilidades bem definidas, com medição de quanto tempo dura cada etapa.

### 33 Acesso à plataforma

#### 3.3.1 Acesso interno

3.3.1.1 O acesso interno à plataforma deverá se dar por meio de e-mail individual e senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.

3.3.1.2 Permitir ao usuário a recuperação de senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.

3.3.1.3 Possibilitar aos usuários utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

- 3.3.1.4 Possibilitar a 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.
- 3.3.1.5 Permitir ao administrador ter acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda o órgão;
- 3.1.6 Possuir cadastro único de usuários para acesso a todos os módulos permitidos através de plataforma integrada;
- 3 3.1.7 Possibilitar a parametrização de quais setores podem acessar determinados módulos, permitindo, também, a restrição de procedimentos de abertura ou tramitação de documentos.
- 3.3.1.8 O cadastro de novos usuários deverá ser 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.
- 3 3 1.9 Garantir o cadastramento de usuário com informações: nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (em caso não preenchimento, assegurar autogeração) e foto.
- 3.3.1.10 Permitir aos usuários a edição de seus dados de acesso (e-mail e senha) através de formulário específico. Não são editáveis pelo usuário Nome e CPF, garantindo a originalidade e rastreabilidade dos atos praticados.
- 3.3.1.11 Impedir a exclusão de cadastro de usuário, com permissão apenas de suspensão de acesso, mantendo assim o histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma.
- 3.3.1.12 Fotografar, caso presente, e visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.3.1.13 Disponibilizar ao usuário a possibilidade de inserção de informação no sistema indicando afastamento do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro.

3.3.1.14 Permitir ao usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta.

3.3.1.15 Disponibilizar ao usuário a configuração modo de visualização de Preferencial na plataforma em página de preferências da conta.

3.3.1.16 Disponibilizar ao usuário a configuração de e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação.

3.3.1.17 Permitir ao usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de telefones.

3.3.1.18 Disponibilizar ao usuário definição de configurações de quais situações deve receber notificações por e-mail de novos documentos ou tramites.

3.3.1.19 Possibilitar ao usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta.

3.3.1.20 Disponibilizar ao usuário a consulta em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que contenha 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;

3.3.1.21 Conter sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho.

3.3.1.22 Possibilitar ao administrador a condição de alterar o setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele tem acesso somente aos documentos do setor atual, porem todo o seu histórico continua no setor anterior).

3.3.1.23 Possibilitar a divisão de permissões por usuários por níveis de acesso:



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

Administrador Geral: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de todo o Órgão Público.

Administrador Local: Pode gerenciar subsetores e usuários a partir de um setor específico, independente do seu setor atual.

Nível 1: 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: Movimentar apenas documentos do setor atual.

Nível 3: Permitir somente visualização de documentos do setor atual.

3.3.1.24 Possibilitar que o usuário possa ser definido como Auditor, onde tem acesso para consultar e interagir em todos os documentos/setores do órgão público.

3.3.1.25 Permitir que o usuário seja definido para acessar relatórios gerenciais de todo Poder Público.

3.3.1.26 Disponibilizar aos usuários indicados a possibilidade de consultarem o mero de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso.

3.3.1.27 Permitir e disponibilizar a definição de um prazo para que os usuários se conectem com a plataforma, após esse período é necessário contatar o superior imediato para reativação na plataforma.

Acesso externo

3.3.2.1 Possibilitar cadastro e login no acesso externo:

3.3.2.1.1 Permitir que contatos externos possam se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.3.2.1.2 Contatos externos podem utilizar cadastros em redes sociais certificadas para acessar a ferramenta desde que seja obrigatório o preenchimento ou atualização de dados de cadastro do sistema do Município.

3.3.2.1.3 Possibilitar que contatos externos possam utilizar certificado 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.

3.3.2.1.4 Possibilitar que contatos externos possam 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.

3.3.2.2 Possibilitar a 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.

3.3.2.3 Possuir 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;

3.3.2.4 Permitir que requerente possa incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;

3.3.2.5 Possibilitar aos usuários externos o acesso as informações disponíveis de um Documento, bem como seus anexos.

3.3.2.6 Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.3.2.7 Possibilidade de fazer acesso a documentos por chave pública ou número de identificação e ano do documento, acrescidos do documento pessoal do requerente (CPF ou CNPJ);

3.3.2.8 Contatos externos têm acesso para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas;

3.3.2.9 Após estar identificar, o contato deve ter disponibilizado o acesso a sua caixa pessoal, onde todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário deverão estar reunidos;

3.3.2.10 Contatos externos com procuração eletrônica terão acesso as demandas em nome dos outorgantes.

#### 3.4 Estruturação das informações

3.4.1 Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados gireis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial do Poder Público.

3.4.2 Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e também ser vinculados à setores secundários, atendendo assim a necessidade de quem atua mais de um setor.

3.4.3 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;

3.4.4 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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.4.5 Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR. O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.

3.4.6 Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos.

3.4.7 Cada setor do órgão Público deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados.

3.4.8 Essa caixa do setor deve ser organizada por abas ou equivalente, de modo refletir o status de cada documento no setor.

3.4.9 Os documentos deverão estar presentes no caixa de entrada dos setores, de acordo com os setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento.

3.4.10 Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pela caixa pessoal, além do caixa de entrada do setor, onde aparecem todos os documentos, independente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.

3.4.11 Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, bastando utilizar a opção aos cuidados.

3.4.12 É possível enviar um documento a mais de um setor ao mesmo tempo envio em cópia.

3.4.13 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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.4.14 Todos os documentos, inclusive seus anexos, do processo são organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado "árvore de documentos do processo" em formato de arquivo PDF.

**3.5 Divisão por módulos**

3.5.1 A plataforma deverá ter seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar realidade documental, sendo que os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados e configurados durante período de implantação;

3.5.2 Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal unificado, com canais disponíveis conforme descrição de cada módulo.

3.5.3 Os módulos podem ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição do Poder Público;

3.5.4 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;

3.5.5 Cada módulo deverá ter contagem própria de documentos não lidos por usuários do setor.

**3.6 Sistema de notificação multicanais**

3.6.1 Os canais disponíveis deverão ser E-mail e SMS, disponíveis conforme configuração módulo;

3.6.2 Disponibilidade de configuração das mensagens enviada em cada módulo, permitindo ao órgão público incluir informações relevantes que entender necessária;

3.6.3 As notificações emitidas em um documento deverão ser exibidas em forma de linha do tempo, juntamente às atualizações nos atendimentos/documentos,



## **ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

de forma a ficar claro os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.

3.6.4 As notificações externas por e-mail deverão ser rastreáveis, ou seja, o sistema aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.

3.6.5 A plataforma deverá notificar o usuário quando houver falha na entrega de qualquer notificação, informando o motivo detalhado da falha. O sistema também registra e exibe junto a notificação se a demanda acessada amente foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como informações técnicas sobre o dispositivo utilizado.

### **3.7 Organograma de setores**

3.7.1 Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.

3.7.2 Não há limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores alhos tanto quanto o necessário.

3.7.3 Informações sobre os usuários dentro de cada setor: nome, cargo, data de cadastro eia sistema e data que esteve última vez online.

3.7.4 Identificação visual dos usuários que estão on-line no momento.

3.7.5 Exibição de lista de telefones dos setores em lista própria, consolidando os dados ados pelos usuários.

3.7.6 Possibilidade de incorporação do organograma no site da organização.

### **3.8 Controle de prazos**

3.8.1 Possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis setor;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.8.2 Prazo pode ser para todos envolvidos, somente para um setor, ou apenas para usuário;

3.8.3 Exibir os documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de rio mensal, exibindo todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha;

3.8.4 Identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido;

3.8.5 Na listagem de documentos, possibilidade de exibir coluna específica;

3.8.6 Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

3.8.7 Possibilidade de editar um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

3.8.8 Possibilidade de excluir um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.

3.9 Status de leitura e rastreabilidade dos documentos

3.9.1 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 ou quando já foi lido pelo usuário;

3.9.2 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 o documento e quando;

3.9.3 Os usuários externos, ao acessarem documentos que estejam envolvidos, também tem seu acesso registrado, de modo a dar transparência aos envolvidos de quem viu cada parte do documento eletrônico;

3.9.4 Possibilidade de usuários externos terem acesso a quem leu as demandas internamente;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.9.5 Os documentos gerados possuem a funcionalidade de ter um QR-code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;

3.9.6 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.

### 3.10 Busca avançada

3.10.1 Ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma.

3.10.2 Busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, pessoas ou setores envolvidos e situação geral, devendo estar indexado e disponível para busca instantaneamente.

3.10.3 Disponibilidade de realizar busca em todos os setores que usuário tiver acesso;

3.10.4 Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos para a plataforma que foram processados e identificados pela tecnologia de OCR (reconhecimento Óptico de Caracteres);

3.10.5 Disponibilidade de realizar busca avançada por termos e frases em específicos com o uso de aspas ("").

### 3.11 Editor de texto

3.11.1 Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;

3.11.2 Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;

3.11.3 Em todos os módulos do sistema deverá estar disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.11.4 Disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto e hiperlinks;

3.11.5 Disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia

3.12 Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil)

3.12.1 Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:

3.12.1.1 A Assinatura Eletrônica Avançada é amparada pela Lei 14.063/2020, especificamente no Artigo 4º, inciso II, os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria;

3.12.1.2 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;

3.12.1.3 O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES;

3.12.1.4 O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário e só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só poderão ser utilizados dentro da plataforma;

3.12.1.5 Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;

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

3.12.2.1 Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente a DOC-ICP-15;

3.12.2.2 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 a cadeia da ICP-Brasil;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.2.12.3 Possuir componente para execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil para no mínimo os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google em suas versões mais recentes, para no mínimo os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;

3.2.12.4 Possuir aplicativo móvel para permitir que usuários internos ou contatos externos possam carregar um certificado digital ICP-Brasil e assinar digitalmente documentos com suporte para no mínimo os sistemas operacionais móveis Android e iOS em suas versões mais recentes;

3.2.12.5 Possuir verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;

3.2.12.6 Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando o Digital ICP-Brasil na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;

3.2.12.7 Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira a sua senha, como método de confirmação de segurança.

3.12.3 Características gerais da assinatura eletrônica:

3.12.3.1 Após realizar a assinatura eletrônica, gerar automaticamente documento PDF -mato 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);

3.12.3.2. 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.

3.12.3.3 Disponibilidade de solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos nos em documentos ou interações. Esta solicitação é exibida para o



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

assinante em de notificação interna na plataforma e também através das notificações multicanais;

3.12.3.4 Disponibilidade de cancelar ou rejeitar a solicitação de assinatura realizada/recebida, registrando no documento o momento em que este cancelamento/recusa ocorreu;

3.12.3.5 Disponibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.

3.12.3.6 Disponibilidade de solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;

3.12.3.7 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.

3.12.3.8 A cada nova assinatura no documento é enviado um e-mail informando em estágio o documento se encontra, por exemplo: 1 de 5 assinaturas, 2 de 5 assinaturas.

3.12.3.9 Permite a indicação do papel dos signatários, como aprovador, contratante, contratada, etc.

3.12.3.10 Ser 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.

3.12.3.11 Disponibilidade de realização de assinatura digital em lote das solicitações recebidas;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.12.3.12 Deve possuir a funcionalidade de notificação onde o destinatário recebe o documento sem a necessidade de assinar.

3.12.3.13 A plataforma tem que ter a capacidade de registrar a ocorrência da leitura do(s) documento(s) constante na transação.

3.12.3.14 Permitir a criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura.

3.12.3.15 Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, como por exemplo: geração de token via e-mail.

3.12.3.16 Disponibilidade que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis.

3.12.3.17 Ao final do processo de assinatura todos os envolvidos recebem uma cópia por e-mail do respectivo documento assinado.

3.12.3.18 Possuir mecanismos que visem à segurança e prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via solução, possuindo, no mínimo:

- Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
- Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data e hora e IP;
- Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
- Validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil.

3.12.3.19 Disponibilidade de escolha do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada (ex. parte, testemunha, aprovador, etc);

3.12.3.20 Disponibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa Qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.12.3.21 Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos formato PDF, utilizando certificados digitais criando arquivos assinados no formato PAdES;

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

3.12.3.23 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.

3.12.3.24 Possibilidade do usuário assinar documentos eletronicamente através da Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).

3.12.3.25 Possibilidade de verificar a autenticidade das assinaturas realizadas no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico.

3.12.3.26 Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando caracter específico no momento da criação ou despacho de documentos.

3.12.3.27 Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em painel específico, permitindo ao assinante de forma facilitada acompanhar os documentos que dependem da assinatura;

3.12.3.28 Registrar as ações relacionadas a assinatura (solicitação, assinatura e cancelamento/recusa} no documento, de modo a exibir de maneira temporal, quando cada ação ocorreu;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.12.3.29 Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação;

3.13 Contrassenha .

3.13.1 Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário. Neste caso, o criador autoriza, através de uma senha automaticamente gerada, outros usuários a formalizarem documentos em seu nome;

3.13.2 Os documentos gerados com esta funcionalidade serão visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador;

3.13.3 A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso.

3.13.4 O usuário autorizador tem acesso a relatório com os documentos emitidos com em seu nome com contrassenha.

3.14 Sistema de classificação e busca por etiqueta digital

3.14.1 Possibilidade de todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;

3.14.2 A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, onde os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;

3.14.3 As etiquetas podem ser configuradas, definindo cor na letra e fundo e emojis, facilitando visualmente a localização de documentos;

3.14.4 Um documento pode ser classificado em mais de uma etiqueta simultaneamente;

3.14.5 As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta,



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.14.6 A categorização dos documentos por meio de etiqueta também só aparece para usuários do setor onde a etiqueta foi feita;

3.14.7 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;

3.14.8 Ao clicar sob uma etiqueta, automaticamente deverá ser mostrada a todos os documentos vinculados;

3.14.9 Disponibilidade de organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a - completa da etiqueta ao atribuir em um documento;

3.15 Hospedagem segura de anexos

3.15.1 Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;

3.15.2 Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;

3.15.3 Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;

3.15.4 Exposição do tamanho do anexo na ferramenta;

3.15.5 Exibição em miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem em tamanho melhor adaptado a tela);

3.15.6 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 formato de galeria;

3.16 Gerenciamento de contatos e organizações

3.16.1 Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

3.16.2 Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.

3.16.3 Contatos podem ser associados, de modo a permitir que tenham poderes de criar ou em documentos que estejam em nome dos contatos associados (procuração eletrônica),

3.16.4 Quando o contato possuir contatos associados (procuração eletrônica), exibir lista de contatos este é o procurador;

3.16.5 Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;

3.16.6 Ferramenta para unificação de contatos repetidos para higienização da base de - e organizações;

3.16.7 Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização

3.17 - Personalização da interface do sistema

3.17.1 Possibilidade de inclusão de logo do Poder Legislativo e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual do Poder Legislativo;

3.17.2 Possibilidade de inclusão de fotos como fundo da tela de login;

### 3 18 GERAÇÃO DE RELATÓRIOS

3 8.1 Informações gerenciais

3:3.2 Deverão ser gerados relatórios 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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

- assiduidade dos usuários na plataforma, separados individualmente por setores
- quantificar por usuário o volume de documentos resolvidos atribuídos ao setor em que está lotado. :

3.18.3 Podendo-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador.

8 18.4 Acesso a urna página específica com um gráfico evolutivo dos setores, em formato de listagem, organizados hierarquicamente.

8.18.5 Capacidade de comparar a média de todos os setores com um setor em específico.

8.18.6 Permite também visualizar setores com demandas em aberto em determinado tipo documento, possibilitando identificar gargalos em processos da organização.

3.19 Informações sobre consumo de recursos

3.19.1 Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mensal, com no mínimo informações de quantidade de usuários, documentos gerados, volume total de anexos e documentos assinados;

3.19.2 Disponibilidade de acompanhar a economia estimada de recursos utilizados na tramitação física de documentos;

3.19.3 Disponibilidade de acompanhar o número de impressões mensais;

3.19.4 Disponibilidade de calcular o gasto total realizado com impressões baseado no preço da impressão/folha fornecido pela organização.

#### **4 SERVIÇOS CONTEMPLADOS**

4.1 Suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat. O suporte de segunda a sexta das 7h às 19h.

#### **5 DA CONTRATAÇÃO**

5.1 Da realização de prova de conceito



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

5.2 A prova de conceito, proof of concept ou POC já é aplicada diante de um objeto complexo, ou seja, busca verificar se a solução apresentada pelo licitante atente às exigências do ato convocatório, no que se refere à suas características, qualidade, funcionalidade, desempenho, níveis de serviços entre outros. Assim, a Prova de Conceito destina-se a permitir que a Administração confirme a efetiva adequação da proposta ao licitante ao objeto exigido no processo licitatório.

5.3 A realização de prova de conceito ou a apresentação de amostra deve ocorrer na fase externa da licitação e apenas em relação ao licitante classificado em primeiro lugar, conforme determina o Tribunal de Contas da União (TCU) no Acórdão 2763/2013:

*"Enunciado: A prova de conceito, meio para avaliação dos produtos ofertados, pode ser exigida do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, mas não pode ser exigida como condição para habilitação, por inexistência de previsão legal".*

## **6 CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DO OBJETO**

6.1 Os serviços deverão iniciar, de forma a ser programada em conjunto com o legislativo, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos a contar do recebimento da Autorização dos serviços, em horário de expediente normal da Câmara.

## **7 DA ESTIMATIVA DE PREÇO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA PARA A DESPESA**

7.1 O preço estimado anual do contrato é de R\$21.600,00 (vinte e um mil e seiscentos reais), a ser pago em parcelas mensais até o dia 15 de cada mês.

7.1 As despesas resultantes do presente processo licitatório serão cobertas pelas seguintes orçamentárias:

3390 39 00 00 00 00 OUTR.SERVIC.TERCEIR.PESSOA JURID



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

## **8 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

8.1 Pelo inadimplemento das obrigações as licitantes, conforme a infração, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

8.1.1. A recusa pelo fornecedor em entregar o objeto adjudicado acarretará a multa de 10% (por cento) sobre o valor total da proposta.

8.1.2. O atraso que exceder ao prazo fixado para a entrega, acarretará a multa de 0,5 (zero cinco por cento), por dia de atraso, limitado ao máximo de 10% (dez por cento), sobre o valor total que lhe foi adjudicado.

8.1.3. O não-cumprimento de obrigação acessória sujeitará o fornecedor a multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total da obrigação.

8.1.4. Nos termos do artigo 156 da Lei nº 14.133/2021, o licitante, sem prejuízo das sanções legais e contratuais, poderá ficar, pelo prazo de até 06 (seis) anos impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e descredenciado do Cadastro do Município, nos casos de:

- a) ausência de entrega de documentação exigida para habilitação;
- b) apresentação de documentação falsa para participação no certame;
- c) retardamento da execução do certame, por conduta reprovável;
- d) não-manutenção da proposta escrita ou lance verbal, após a adjudicação;
- e) comportamento inidôneo;
- f) cometimento de fraude fiscal;
- g) a execução do contrato;
- h) falhar na execução do contrato.

8.2 Na aplicação das penalidades previstas no Edital, o Município considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

do licitante ou contratado, podendo deixar de aplica-las, se admitidas as suas justificativas, nos termos do que dispõe a Lei nº 14.133/21.

8.3 As penalidades serão registradas no cadastro do contratado, quando for o caso.

8.4 Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente de liquidação qualquer financeira que for imposta ao fornecedor em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

### **9 DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS**

9.1 Será admitida a repactuação dos pregos dos serviços contratados, desde que seja o interregno mínimo de um ano.

9.2 O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir da data do orçamento a que a proposta se referir vigente a época da apresentação da proposta.

9.3 As repactuações a que a CONTRATADA fazer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato, também serão objeto de preclusão com o encerramento do Contrato.

9.4 O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a de quaisquer das hipóteses previstas no art. 104, da Lei 14.133/2021.

### **10 CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS**

10.1 Na cotação dos preços deverão ser observados os valores estimados pela Administração;

10.2 Não se considerará oferta de vantagem não prevista neste edital, preços ou baseadas nas propostas dos demais licitantes;

10.3 Não serão aceitas propostas alternativas e com preços incompatíveis com os estimados pelo órgão;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER LEGISLATIVO DE BALNEÁRIO PINHAL**

10.4 Serão desclassificadas as propostas que:

- a) contenham vícios ou ilegalidades;
- b) apresentem as especificações técnicas exigidas neste Termo de Referência;
- c) apresentarem preços finais superiores ao valor máximo mensal estabelecido pelo órgão ou entidade contratante no instrumento convocatório;
- c) apresentarem preços que sejam manifestamente inexequíveis e não vierem a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço.

Balneário Pinhal, 05 de dezembro de 2025.

**Bruna Maiocchi Pedroso**