



Termo de Referência (TR)

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Manaus/AM, 23 de outubro de 2024





Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
18/09/2024	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de contratação
14/10/2024	2.0	Segunda versão do documento	Equipe de contratação
22/10/2024	3.0	Terceira versão do documento	Equipe de contratação





SUMÁRIO

1	IDENTIFICAÇÃO DO ORGÃO	5
2	IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE.....	5
3	EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	6
4	IDENTIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO/DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO ...	6
5	FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO	8
6	ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	12
7	ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO.....	46
8	DA FORMA DE LICITAÇÃO	47
9	DO PRAZO E LOCAL DE ENTREGA.....	47
10	DA GESTÃO DO CONTRATO - FISCALIZAÇÃO	48
11	DO RECEBIMENTO DO SERVIÇO.....	48
12	DA VIGÊNCIA DO CONTRATO	49
13	DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO	49
14	DO REAJUSTE DE PREÇO	50
15	DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.....	51
16	DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE.....	53
17	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	54
18	ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO.....	55





19	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	55
20	ASSINATURAS - EQUIPE DE PLANEJAMENTO	55
21	SUPERVISÃO - ÁREA DEMANDANTE	57
22	APROVAÇÃO	57





TERMO DE REFERÊNCIA

1 IDENTIFICAÇÃO DO ORGÃO

1.1. Dados da Secretaria

Órgão/Entidade:	Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação – SEMEF
CNPJ:	04.312.658/0001-90
Endereço:	Av. Brasil, 2971 – Compensa I
Fone:	(92) 3672-7151
CEP:	69.036-110
Cidade:	Manaus – AM

1.2. Direção Maior

NOME: Clécio da Cunha Freire

CARGO: Secretário Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação

2 IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE

2.1 Documento de Formalização da Demanda (DFD)

Documento: Documento de Formalização de Demanda nº 2024.11209.17688.9.170548 “Contratação de empresa especializada para Implantação de Sistema de Gestão Estratégica”.

Data: 09/10/2024

2.2 Dados do Demandante

Nome: Alain Gian Ribeiro da Costa

Cargo: Subsecretário de Gestão - SUBGES/SEMEF

Unidade Administrativa: SUBGES/SEMEF

E-mail: alain.costa@manaus.am.gov.br





3 EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Membros da Equipe

FUNÇÃO	NOME	SETOR
Integrante Área Requisitante	Fábio Otino de Castro Freitas	DEGES/SUBGES/SEMEF
Integrante Área Técnica	Marcela Seixas Ferreira de Castro	DEMOP/SUBGES/SEMEF
Integrante Área Técnica	José Nogueira de Araújo Junior	DSIT/ SUBTI/SEMEF
Integrante Área Administrativa	Fatima Gusmão Affonso	GECON/DEPAD/SEMEF

3.2 Relacionamento – Contatos Técnicos

Nome: Fábio Otino de Castro Freitas

Cargo: Diretor do Departamento de Gestão Estratégica – SUBGES/SEMEF

Unidade Administrativa: SEMEF

E-mail: fabio.otino@manaus.am.gov.br

Telefone fixo: (92) 3672 – 1518/watts App: (92) 98166-0099

Nome: Marcela Seixas Ferreira de Castro

Cargo: Diretora do Departamento de Melhoria de Processos - SUBGES/SEMEF

Unidade Administrativa: SEMEF

E-mail: marcela.castro@manaus.am.gov.br

Telefone fixo: (92) 3672 – 1518 / watts App: (92) 98103-4567

Nome: José Nogueira de Araújo Junior

Cargo: ASS.TEC.TECN.INF.DA FAZ.MUN-SUPORTE

Unidade Administrativa: SEMEF

E-mail: jose.nogueira@manaus.am.gov.br

Telefone fixo: (92) 3672 – 1518 / watts App: (92) 99246-4499

4 IDENTIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO/DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

4.1 Título

4.1.1 Contratação de empresa especializada para Implantação de Sistema de Gestão Estratégica.





4.2 Identificação do Serviço que compõe a Solução/ Identificação do Objeto

4.2.1 O quadro a seguir detalha as características do serviço a ser contratado com informações sobre a unidade de medida e a quantidade de serviço a ser prestado:

Item	Descrição do Serviço	Unidade	Quant.
1	ID 518908 - SERVIÇOS DE PROCESSAMENTO DE DADOS , Características: especializado em software como Serviço (SaaS) para o Sistema de Gestão Estratégica, Característica Adicional: conforme Projeto Básico/Termo de Referência.	serviço	12

4.2.2 O prazo de vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, prorrogável por até 5 (cinco) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.3 Justificativa da Contratação

4.3.1 A contratação visa a aquisição de um Sistema de Gestão Estratégica na modalidade de Software como Serviço (SaaS) que atenda às necessidades da Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação – SEMEF. A solução deve ser capaz de integrar e automatizar processos críticos como planejamento estratégico, monitoramento de indicadores e metas, análise de dados, mapeamento de processos, gestão de documentos e gestão de riscos, com o objetivo de otimizar a gestão pública e facilitar a tomada de decisões;

4.3.2 A importância de um Sistema de Gestão Estratégica para a SEMEF reside na capacidade de transformar dados em informações estratégicas que suportem decisões assertivas, garantindo que todas as ações estejam alinhadas com os objetivos organizacionais e as metas governamentais. A falta de integração entre os diferentes sistemas e processos atualmente em uso dificulta o gerenciamento eficiente dos recursos e das informações, gerando retrabalho, atrasos e falta de clareza na avaliação de desempenho;

4.3.3 O novo sistema proposto deve permitir uma visão unificada e centralizada de todos os processos de gestão, assegurando que as informações sejam





precisas, atualizadas e acessíveis a todos os níveis de gestão. Com a adoção de tecnologias modernas e integradas, o sistema de gestão estratégica possibilitará um ambiente colaborativo e eficiente, onde gestores e tomadores de decisão possam agir rapidamente com base em dados confiáveis e análises preditivas.

5 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1 Contextualização

5.1.1 A contratação do Sistema de Gestão Estratégica é fundamental para modernizar e aprimorar a administração pública municipal. A crescente complexidade dos processos de gestão e a necessidade de otimização dos recursos exigem um sistema que integre todas as funções estratégicas da Prefeitura de Manaus. A implementação de um sistema unificado permitirá.

5.1.1.1 *Planejamento Estratégico Eficiente*: Ferramentas avançadas para criar, monitorar e ajustar planos e projetos estratégicos em tempo real, garantindo que as metas e objetivos sejam atingidos de forma alinhada e eficiente.

5.1.1.2 *Monitoramento de Indicadores de Desempenho*: Possibilidade de acompanhar e avaliar o desempenho de cada área ou projeto por meio de indicadores claros e objetivos, facilitando a identificação de gargalos e a tomada de decisões corretivas.

5.1.1.3 *Gestão de Documentos e Processos*: Automação e padronização de processos administrativos, garantindo segurança, rastreabilidade e conformidade com normas e regulamentos aplicáveis.

5.1.1.4 *Gestão de Riscos*: Ferramentas para identificar, avaliar e mitigar riscos estratégicos e operacionais, assegurando a continuidade das operações e a minimização de impactos negativos.

5.2 Necessidade/ Demanda

5.2.1 A SEMEF enfrenta desafios significativos relacionados ao gerenciamento de suas operações estratégicas devido à falta de uma ferramenta centralizada e integrada que suporte todas as atividades de planejamento, execução,





monitoramento e controle. A contratação de um sistema de gestão estratégica visa superar essas limitações, oferecendo uma solução robusta que:

5.2.1.1 Integre Dados de Diversas Fontes: Reúna informações provenientes de diferentes sistemas (financeiro, de pessoal, de atendimento ao público, etc.) em um único ambiente, facilitando a análise e a geração de *insights*;

5.2.1.12 Automatize Processos Críticos: Reduza o trabalho manual, minimizando erros e aumentando a eficiência operacional por meio da automação de fluxos de trabalho e da padronização de procedimentos;

5.2.1.3 Promova a Transparência e Prestação de Contas: Melhore a transparência da gestão pública por meio da disponibilização de *dashboards* interativos e relatórios detalhados, permitindo a fiscalização eficaz das ações governamentais.

5.3 Motivação

5.3.1 A contratação de um Sistema de Gestão Estratégica é motivada pela necessidade de uma transformação digital na gestão pública da SEMEF, abrangendo o atendimento aos demais órgãos da Prefeitura de Manaus, conforme atribuições da SEMEF em seu Regimento Interno, principalmente incisos XIII e XIV do artigo 2º, conforme Decreto nº 5.719, de 19 de outubro de 2023;

5.3.2 A solução deve ser capaz de consolidar todas as informações necessárias para a gestão, permitindo o acesso fácil a relatórios, indicadores e análises, com segurança e confiabilidade. Ao proporcionar uma visão integrada e abrangente das operações, o sistema permitirá uma gestão mais proativa e baseada em evidências, potencializando o alcance dos resultados pretendidos pela administração pública.

5.4 Benefícios Reais e Potenciais Esperados com a Contratação

5.4.1 A contratação de um Sistema de Gestão Estratégica trará diversos benefícios reais e potenciais para a SEMEF, incluindo:

5.4.1.1 *Melhoria na Eficiência Operacional*: Com a automação de processos e a integração de dados, a SEMEF poderá reduzir o tempo e o esforço necessários





para executar tarefas administrativas, aumentando a produtividade e reduzindo custos operacionais;

5.4.1.2 Tomada de Decisão Baseada em Dados: A disponibilidade de informações atualizadas e precisas permitirá que os gestores tomem decisões informadas e rápidas, melhorando a eficácia das políticas públicas e a alocação de recursos;

5.4.1.3 Transparência e Accountability: A implementação de *dashboards* e relatórios detalhados facilitará a prestação de contas e a transparência na gestão pública, promovendo a confiança da população e dos órgãos fiscalizadores;

5.4.1.4 Redução de Riscos: O sistema permitirá uma gestão proativa dos riscos, com a identificação e mitigação eficaz de ameaças potenciais, assegurando a continuidade das operações e a minimização de impactos negativos;

5.4.1.5 Alinhamento Estratégico: A integração de diferentes módulos do sistema permitirá o alinhamento das ações e estratégias organizacionais, garantindo que todas as unidades da Prefeitura de Manaus trabalhem de forma coordenada para alcançar os objetivos estratégicos.

5.5 Estimativa da Demanda

5.5.1 A solução para atender as necessidades será composta de hardware e software para suporte à execução e gestão dos sistemas estratégicos, sendo uma eficiente ferramenta para automatizar o planejamento estratégico ajudando nas atividades de gestão e facilitando os gerenciamentos online;

5.5.2 Deverá atender os requisitos funcionais especializados conforme demanda evolutiva da própria SEMEF, considerando a capacidade para realizar a gestão de indicadores, riscos, documentos, projetos estratégicos e gestão corporativa à vista.

5.5.3 O serviço de processamento de dados especializado em software como Serviço (SaaS) para o Sistema de Gestão Estratégica será prestado ao longo de 12 (doze) meses.





5.6 Parcelamento da Solução

5.6.1 A equipe de planejamento da contratação entende que o objeto a ser contratado não comporta o parcelamento, já que se trata de item único, cujo identificador pelo Sistema UGCM – Unidade Gestora de Compras Municipais possui a classificação ID-518908 – serviço de processamento de dados, que segue descrita no subitem 4.2.1, apresentando as características pretendidas agrupadas em um único identificador.

5.7 Estudo Técnico Preliminar

5.7.1 O presente Termo de Referência foi formulado conforme as análises e definições do Estudo Técnico Preliminar - Contratação de empresa especializada para Implantação de Sistema de Gestão Estratégica.

5.8 Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Organizacionais

5.8.1 Embora a Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação (SEMEF) ainda não tenha formalizado suas propostas de aquisição e contratação em um documento específico como o PCA, é importante destacar que a despesa para essa contratação está prevista na Lei Orçamentária Anual de 2024. A previsão está detalhada no Quadro de Detalhamento das Despesas (QDD/2024), publicado no Diário Oficial do Município nº 5735, Edição Extra II, de 29 de dezembro de 2023. Isso confirma a existência da dotação orçamentária necessária para a contratação prevista, de acordo com o planejamento do órgão.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS
Objetivos Estratégicos/Ações/Metas
Eixo Estratégico: EFICIÊNCIA DA GESTÃO Programa Finalístico: 0006 MODERNIZAÇÃO FAZENDÁRIA Ação: 2138 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM GESTÃO E FINANÇAS. Natureza da despesa: 33904093 - Locação de Software



**6 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO****6.1 Requisitos de Negócio****6.1.1 Planejamento e Gestão Estratégica**

- 6.1.1.1 Disponibilizar ferramenta de gerenciamento estratégico de indicadores compatível com as metodologias e conceitos BSC (Balance Score Card) e GPD (Gerenciamento por Diretrizes);
- 6.1.1.2 Disponibilizar uma estrutura de visualização de dados de indicadores em árvore, que permita a inserção de elementos como: Modelo, Perspectiva, Objetivos, Estratégias, Indicadores, Indicadores Modelo, Clones de Indicadores, Planos de Ação e Modelos de Planos de Ação;
- 6.1.1.3 Personalizar os elementos estratégicos (missão, visão, valores, fatores críticos de sucesso) conforme a estrutura da organização;
- 6.1.1.4 Permitir a visualização da estrutura de indicadores nas visões Estratégica, Operacional e Organizacional;
- 6.1.1.5 Permitir a construção automática de "Mapas Estratégicos" com base na estrutura de dados montada;
- 6.1.1.6 Permitir a exportação do "Mapa Estratégico" em arquivo .SVG;
- 6.1.1.7 Permitir definir um "Modelo" como protegido, permitindo sua edição apenas pelos usuários responsáveis ou com permissão de "super usuário";
- 6.1.1.8 Permitir a inserção de campos do tipo "atributo" para a inserção de dados pertinentes à modelos, perspectivas, objetivos e indicadores;
- 6.1.1.9 Disponibilizar barra de busca para pesquisa de itens na estrutura/árvore de elementos;
- 6.1.1.10 Exibir hierarquicamente os elementos importantes de perspectivas estratégicas (objetivos, indicadores e iniciativas);
- 6.1.1.11 Suportar ferramentas de análise para o planejamento estratégico como matriz SWOT, Mapa de Riscos, Ishikawa, entre outros;





- 6.1.1.12 Permitir a criação de uma estrutura flexível para a organização dos indicadores, suportando os mais diversos modelos e metodologias (perspectivas estratégicas, táticas e operacionais);
- 6.1.1.13 Permitir a revisão e edição das perspectivas estratégicas pelos responsáveis;
- 6.1.1.14 Garantir a segurança de acesso aos indicadores e níveis de perspectivas estratégicas por equipe funcional;
- 6.1.1.15 Permitir associar objetivos estratégicos aos indicadores e vice-versa;
- 6.1.1.16 Permitir a utilização do mesmo indicador em múltiplas perspectivas estratégicas;
- 6.1.1.17 Criar indicadores do nível estratégico ao nível operacional, abrangendo várias opções de frequência de medição (diário, semanal, mensal, trimestral, semestral, anual);
- 6.1.1.18 Permitir a criação de um formulário de aprovação de uma meta ou medição antes de sua publicação;
- 6.1.1.19 Permitir a criação de mapas estratégicos utilizando os elementos da perspectiva estratégica;
- 6.1.1.20 Personalizar a geração automática de eventos (incidentes, problemas ou workflows), conforme resultados dos indicadores;
- 6.1.1.21 Permitir configurar os indicadores quanto a Unidade (R\$, Horas, Registros, etc.), Precisão (casas decimais) e Direção (Diretamente ou Inversamente);
- 6.1.1.22 Permitir definir o tipo dos indicadores (KPI, Monitoramento ou Padrão);
- 6.1.1.23 Permitir configurar o semáforo dos indicadores, quanto a faixas (valores) e cores;
- 6.1.1.24 Permitir configurar o cálculo da performance do indicador, podendo trabalhar com: Último Valor, Valor Acumulado, Valor Médio e Desativado (para indicadores de monitoramento);
- 6.1.1.25 Permitir a utilização de fórmulas no indicador usando operações matemáticas, lógicas, condicionais, estatísticas e funções;





- 6.1.1.26 Permitir criar fórmulas no indicador para gerar valores de meta e/ou medição com valores de outros indicadores de diferentes perspectivas estratégicas;
- 6.1.1.27 Permitir a identificação dos riscos corporativos relacionados a objetivos estratégicos da organização;
- 6.1.1.28 Permitir acesso para comentários e associações aos indicadores, garantindo que somente usuários com permissão possam atualizar qualquer valor ou associação nos indicadores;
- 6.1.1.29 Visualizar o desempenho dos indicadores através de gráficos e diagramas;
- 6.1.1.30 Permitir a livre configuração dos diagramas de indicadores, possibilitando a alteração de: Título, subtítulo, estilo do gráfico, exibição de competências, escalas, intervalos, exibição de labels, exibição de regressão linear, orientação, entre outros;
- 6.1.1.31 Permitir o compartilhamento de painéis gerenciais;
- 6.1.1.32 Permitir a construção de Eventos de Análises Críticas de resultados;
- 6.1.1.33 Permitir vincular aos Eventos de Análise Crítica: Analista Responsável, Indicador de Benchmarking e Indicadores relacionados;
- 6.1.1.34 Permitir durante a realização da análise crítica, definir uma classificação para a análise: Crítico, Ruim, Desfavorável, Regular, Favorável ou Ótimo;
- 6.1.1.35 Permitir informar um conjunto de causas e situação atual do indicador em análise;
- 6.1.1.36 Permitir realizar a análise de causa raiz para o desempenho dos indicadores através da ferramenta de Ishikawa;
- 6.1.1.37 Permitir vincular um conjunto de ações à análise crítica utilizando o modelo 5W2H;
- 6.1.1.38 Disponibilizar campos específicos nas ferramentas de análise crítica, para inserção de informações de Tendência e Anexos;
- 6.1.1.39 Permitir a livre criação de Planos de Ação e se seu vínculo aos elementos do sistema (Objetivos e Indicadores);





- 6.1.1.40 Permitir que todos as alterações nos Planos de Ação sejam registradas na trilha de auditorias;
- 6.1.1.41 Permitir publicação de desempenho em dashboards configuráveis, permitindo gráficos (colunas, barras, linhas), listagens e mapas com de navegabilidade entre os níveis;
- 6.1.1.42 Permitir configurar limites de tolerância através de cores, ícones e valores percentuais baseados nos valores das metas;
- 6.1.1.43 Permitir a anexação de arquivos, em qualquer formato, de maneira a complementar as informações dos diagramas dos indicadores;
- 6.1.1.44 Permitir a impressão de um "Book" da estrutura, exibindo informações resumidas e dados sobre todos os elementos do modelo selecionado;
- 6.1.1.45 Permitir elaboração de relatórios de referência cruzada a partir de elementos do diagrama;
- 6.1.1.46 Permitir a exportação dos diagramas em formato imagem, no mínimo um dos seguintes: png, jpg, pdf, jpeg ou gif;
- 6.1.1.47 Possibilitar utilização de scripts ou função da ferramenta para alteração de atributos em todos os diagramas criados;
- 6.1.1.48 Permitir definir e acompanhar o planejamento e execução de um plano de ação associado a um indicador;
- 6.1.1.49 Administrar o ciclo de vida completo de uma ação, desde o cadastro, incluindo avaliação inicial, estimativas, controles e encerramento;
- 6.1.1.50 Disponibilizar ferramenta para o monitoramento de informações por parte dos gestores, agregando em um mesmo componente: cockpit estratégicos, visualização de mapa, indicadores, análises críticas, planos de ação e ações;
- 6.1.1.51 Definir um calendário para a ação que reflita as atividades do negócio;
- 6.1.1.52 Permitir que as ações possam ser vinculadas a mais de 1 (um) objetivo estratégico;
- 6.1.1.53 Permitir a alimentação manual dos indicadores e/ou via planilha eletrônica;





- 6.1.1.54 Permitir receber dados de fontes externas sem a necessidade de customização (CRM, ERP, sistemas legados);
- 6.1.1.55 Possuir notificação automática dos responsáveis dos indicadores para entrada manual dos resultados do período;
- 6.1.1.56 Permitir a visualização de valores históricos e cumulativos;
- 6.1.1.57 Permitir a interação dos usuários durante a etapa de monitoramento dos indicadores através de comentários e mensagens;
- 6.1.1.58 Permitir configurar notificações via e-mail aos usuários responsáveis;
- 6.1.1.59 Permitir a impressão da Ficha Técnica do Indicador, contendo as principais informações do indicador e suas associações;
- 6.1.1.60 Permitir a consulta de indicadores inativos;
- 6.1.1.61 Permitir o uso de valores estatísticos como média, amplitude, variância e desvio padrão de forma gráfica ou analítica;
- 6.1.1.62 Possuir ferramenta de análise que apresenta a relação de todos os planos de ação e ações do módulo, permitindo a visualização de cumprimento de datas e valores investidos;
- 6.1.1.63 Possuir ferramenta de análise que apresente em formato de lista a evolução do resultado de indicadores a partir do período selecionado;
- 6.1.1.64 Possuir ferramenta de análise que permita comparar e analisar vários indicadores graficamente;
- 6.1.1.65 Possuir ferramenta de análise que permita analisar os indicadores alinhados em suas respectivas Perspectivas, Objetivos e Temas estratégicos;
- 6.1.1.66 Possuir ferramenta de análise que permita analisar os resultados de um conjunto de indicadores em gráfico do tipo "Radar";
- 6.1.1.67 Possuir ferramenta de análise que permita visualizar em um mesmo painel, pelo menos 4 gráficos distintos de indicadores, podendo exportação para outros pontos do sistema;
- 6.1.1.68 Possuir ferramenta de análise que permita analisar o cronograma consolidado das Estratégias do Planejamento/Modelo selecionado;





6.1.1.69 Possuir ferramenta de análise Dupont para realização de matrizes de análises financeiras a partir de indicadores de desempenho;

6.1.1.70 Possuir ferramenta de análise Boxplot para realização de análise estatística de indicadores.

6.1.2 **Gestão de Análise de Dados**

6.1.2.1 Possuir interação e integração completa com o PowerBi da MS;

6.1.2.2 Permitir alocar e integrar painéis e dashboards com os demais módulos do sistema, sem a necessidade de configuração avançada ou URL externa;

6.1.2.3 Permitir integração com sistemas terceiros (ERPs e CRMs);

6.1.2.4 Permitir análise de dados em tempo real.

6.1.3 **Gestão à Vista**

6.1.3.1 Permitir o gerenciamento remoto do conteúdo das TVs, podendo definir uma programação específica para cada um deles e, inclusive, colocar o dispositivo em modo standby remotamente;

6.1.3.2 Permitir a exibição de conteúdos externos ao servidor através de URLs e portais;

6.1.3.3 Permitir programar mais de um dispositivo para exibir conteúdos diferentes, tendo cada uma sua respectiva programação;

6.1.3.4 Permitir gerar alertas (visuais e/ou sonoros) que aparecem durante a exibição da programação;

6.1.3.5 Permitir que cada canal, tenha uma própria programação de conteúdo;

6.1.3.6 Permitir que gráficos internos da própria aplicação seja disponibilizado na tela sem a necessidade de customização.

6.1.4 **Gestão de Projetos**

6.1.4.1 Trazer em seu conteúdo as melhores práticas na gestão de Projetos, Programas e Portfólios, seguindo as recomendações do PMBOK, PRINCE2 e outros;

6.1.4.2 Gerenciar o ciclo de vida do portfólio de projetos, sejam eles estratégicos, corporativos ou departamentais;





- 6.1.4.3 Gerenciar o ciclo de vida de programas, incluindo o planejamento, monitoramento e controle, execução e encerramento;
- 6.1.4.4 Gerenciar o ciclo de vida de um projeto, desde a solicitação, incluindo avaliação inicial, planejamento, monitoramento e controle, execução e encerramento;
- 6.1.4.5 Definir um calendário de projeto que reflita as atividades de negócio, dias úteis, dias não úteis e total de horas de trabalho;
- 6.1.4.6 Introduzir e editar atividade básica, custos, recursos e duração da atividade para planejamento de projetos;
- 6.1.4.7 Especificar dependências de atividade e marcos de projeto para representar a relação entre atividades e as grandes subdivisões de um projeto;
- 6.1.4.8 Apresentar e imprimir cronograma do projeto na forma de gráfico de Gantt;
- 6.1.4.9 Identificar as atividades no caminho crítico;
- 6.1.4.10 Introduzir e editar alocação de horas de recursos em atividades com valores planejados e realizados;
- 6.1.4.11 Introduzir e editar custos e receitas com valores planejados e realizados;
- 6.1.4.12 Criar, visualizar e imprimir relatórios básicos, como atividades, custos e listagens de recursos;
- 6.1.4.13 Permitir a criação da Estrutura Analítica do Projeto (WBS);
- 6.1.4.14 Permitir reportar o desempenho do projeto através de "Status Report" contendo informações como: Atividades em atraso e previstas, resumo dos marcos e atividades concluídas;
- 6.1.4.15 Permitir avaliar, aprovar e revisar demandas de projetos por parte dos usuários;
- 6.1.4.16 Permitir a criação de uma iniciativa (proposta de projeto/investimento) após aprovação da solicitação;
- 6.1.4.17 Fornecer ferramenta de planejamento de projeto após a aprovação da iniciativa;
- 6.1.4.18 Permitir configuração de critérios de avaliação de iniciativas (projetos) para comparação, tais como, alinhamento estratégico, riscos, benefícios planejados;
- 6.1.4.19 Permitir a criação de métricas financeiras para avaliar iniciativas, incluindo capital de investimento, orçamento, despesas programadas, NPV, ROI, break-even-point;
- 6.1.4.20 Permitir gerar gráficos configuráveis das iniciativas, tais como barra e linha;





- 6.1.4.21 Possuir ferramenta de discussão para auxiliar na avaliação da iniciativa;
- 6.1.4.22 Permitir gerenciar diferentes tipos de portfólios, com diferentes componentes de investimento, cenários e critérios de avaliação;
- 6.1.4.23 Permitir o monitoramento e acompanhamento de projetos, visualizando informações como tempo, custo e uso de recursos;
- 6.1.4.24 Permitir a criação de linhas de base do projeto e permitir a comparação de linhas de base com o projeto em andamento;
- 6.1.4.25 Manter um repositório de modelos de projetos (template), contendo atividades. Estes modelos poderão ser aplicados na criação de um novo projeto – que herdará as características do modelo utilizado;
- 6.1.4.26 Permitir a criação de um novo modelo de projeto (template) baseado em dados históricos de um projeto realizado;
- 6.1.4.27 Permitir a criação de painéis (Dashboards) personalizados de projetos, para o acompanhamento de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) e Avanço físico do projeto;
- 6.1.4.28 Permitir a análise de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) para os projetos e atividades isoladas;
- 6.1.4.29 Permitir o tratamento de programas, projetos, subprojetos, etapas e atividades e gráfico de Gantt integrado;
- 6.1.4.30 Vincular projetos a objetivos e indicadores empresariais e setoriais;
- 6.1.4.31 Indicar quando o projeto estiver atrasado em relação ao cronograma planejado ou revisado (reprogramado);
- 6.1.4.32 Permitir a inclusão de checklist de tarefas a ser preenchido durante a execução de atividades;
- 6.1.4.33 Permitir a visualização das colunas da estrutura do projeto de acordo com perfil de visualização previamente cadastrado;
- 6.1.4.34 Permitir filtrar as atividades na estrutura do projeto;
- 6.1.4.35 Permitir o compartilhamento do Status Report do projeto através de link;
- 6.1.4.36 Permitir realizar a avaliação de projetos;
- 6.1.4.37 Permitir o registro de atividades não vinculadas ao projeto;
- 6.1.4.38 Permitir importar e exportar projetos para MS Project;
- 6.1.4.39 Permitir a alocação de um ou mais recursos na execução de atividade, cada um com sua quantidade de horas estimada;
- 6.1.4.40 Permitir a definição de dependências entre atividades (do mesmo projeto);
- 6.1.4.41 Permitir a definição de dependências entre atividades de projetos distintos;
- 6.1.4.42 Permitir a definição de atrasos programados (lags) entre atividades;





- 6.1.4.43 Permitir copiar o cronograma de outros projetos ou modelo de projetos;
- 6.1.4.44 Permitir gerar o caminho crítico do projeto;
- 6.1.4.45 Permitir o gerenciamento de tarefas sumarizadas e marcos (milestones);
- 6.1.4.46 Permitir o gerenciamento de tarefas de entregas (deliverables);
- 6.1.4.47 Permitir a criação de atributos personalizados para entrada de dados nas atividades dos projetos;
- 6.1.4.48 Permitir a entrada de observações nas atividades;
- 6.1.4.49 Registrar encerramento de atividade com indicação de lição aprendida, objetivos e benefícios alcançados;
- 6.1.4.50 Permitir configurar um projeto ou atividade isolada como restritos;
- 6.1.4.51 Permitir gerar relatórios de serviços das horas reais dos recursos para faturamento contra clientes;
- 6.1.4.52 Permitir a verificação de eficácia de execução de atividade de projeto;
- 6.1.4.53 Permitir o cancelamento de atividades de projetos;
- 6.1.4.54 Permitir visualizar o histórico de execução da atividade;
- 6.1.4.55 Permitir visualizar anexos e documentos a serem vinculados na execução da atividade;
- 6.1.4.56 Permitir copiar atividades do projeto atual, outro projeto ou ainda modelo de projeto;
- 6.1.4.57 Permitir realizar a consulta e transferência das tarefas para outros usuários;
- 6.1.4.58 Permitir configurar arquivos/formulários a serem preenchidos na execução da atividade;
- 6.1.4.59 Permitir o planejamento de projetos em dias ou em horas;
- 6.1.4.60 Permitir designar relacionamentos de datas entre tarefas, por exemplo, início-a-início, início-a-término, término-a-início e término-a-término;
- 6.1.4.61 Permitir configurar datas limite para a realização das atividades;
- 6.1.4.62 Possuir uma ferramenta através da qual os recursos poderão informar o tempo trabalhado em cada atividade de projeto;
- 6.1.4.63 Permitir ao recurso entrar com observações para cada apontamento de horas realizado;
- 6.1.4.64 Fornecer visões comparativas entre o reprogramado e as demais linhas de base existentes, indicando atividades adiantadas e atrasadas;
- 6.1.4.65 Possuir funcionalidade de gerenciamento de problemas de projetos (incidentes, ocorrências, não conformidades), estabelecendo uma relação direta entre o projeto e seus problemas identificados;
- 6.1.4.66 Permitir o registro dos problemas identificados nos projetos;
- 6.1.4.67 Permitir criar planos de ação para tratamento dos problemas;





- 6.1.4.68 Permitir utilizar ferramenta de análise de causa de problemas (diagrama de Ishikawa, 5 Porquês);
- 6.1.4.69 Identificar atrasos nas soluções dos problemas;
- 6.1.4.70 Permitir a associação de projetos em programas;
- 6.1.4.71 Gerenciar a alocação em projetos tanto de recursos humanos como de outros recursos, como materiais e equipamentos;
- 6.1.4.72 Definir Estrutura Analítica de Projeto (EAP);
- 6.1.4.73 Permitir a alocação de recursos de diversas áreas funcionais aos projetos;
- 6.1.4.74 Permitir o cadastro e gerenciamento dos cursos e treinamentos, suas notas e necessidades futuras nos registros dos usuários;
- 6.1.4.75 Permitir vincular equipe a projeto;
- 6.1.4.76 Permitir vincular equipe a atividade de projeto;
- 6.1.4.77 Permitir informar valor de custo por recurso;
- 6.1.4.78 Permitir associar um recurso a um ou mais papéis;
- 6.1.4.79 Disponibilizar uma funcionalidade para a seleção de recursos para o preenchimento de alocações considerando tanto a disponibilidade como o perfil e as habilidades e conhecimentos específicos e competências;
- 6.1.4.80 Exibir uma visão global dos recursos, levando em conta todo o trabalho do recurso, informando que recursos têm superalocação ou subalocação;
- 6.1.4.81 Controlar o total de horas alocadas dos recursos para cada projeto;
- 6.1.4.82 Permitir a consulta das horas realizadas dos recursos;
- 6.1.4.83 Gerar informações comparativas dos custos realizados com os custos planejados;
- 6.1.4.84 Permitir a criação de custos e receitas com valores planejados e realizados;
- 6.1.4.85 Permitir o rastreamento de todos os custos reais incorridos durante um projeto;
- 6.1.4.86 Permitir anexar documentos e contratos aos projetos cadastrados.

6.1.5 **Gestão de Processos**

- 6.1.5.1 Permitir a inserção de um número ilimitado de processos, atividades, subprocessos modelados e subníveis de fluxos;
- 6.1.5.2 Permitir a automatização dos processos mapeados;
- 6.1.5.3 Permitir a ligação entre os subníveis por lógica de “drilldown”;





- 6.1.5.4 Permitir a partir do processo modelado, a seleção individual ou múltipla de processos, para publicação ou despublicação;
- 6.1.5.5 Possuir acesso à navegação em árvore no repositório de processos e entre seus elementos;
- 6.1.5.6 Permitir que as customizações dos painéis gerenciais possam ser feitas na interface da ferramenta, se valendo de recursos como drag-and-drop;
- 6.1.5.7 Permitir, a partir de um diagrama, a impressão de todo o seu conteúdo ou apenas parte do mesmo;
- 6.1.5.8 Permitir a pré-visualização do conteúdo do relatório/processo antes da impressão;
- 6.1.5.9 Possuir biblioteca de componentes ou objetos reutilizáveis por diferentes processos, tais como, glossário, papéis, atribuições, funções, cargos, especializações, artefatos, macroprocessos, processos, subprocessos, atividades, tarefas, eventos, formulários, regras de negócio, estrutura de dados, estrutura de aplicações e a estrutura organizacional;
- 6.1.5.10 Permitir documentar o processo, a partir do diagrama por elementos, propriedades/atributos gerando documento descritivo em formatos editáveis (.doc, .docx, .odt, .ods ou .xls) e não editáveis (.pdf);
- 6.1.5.11 Permitir assinar digitalmente os documentos associados aos processos de negócio;
- 6.1.5.12 Permitir anexação de arquivos, em qualquer formato, de maneira a complementar as informações do diagrama;
- 6.1.5.13 Permitir elaboração de relatórios de referência cruzada a partir de elementos do diagrama;
- 6.1.5.14 Permitir a exportação dos diagramas em formato imagem, no mínimo um dos seguintes: .png, .jpg, .pdf, .jpeg ou .gif;
- 6.1.5.15 Possibilitar utilização de scripts ou função da ferramenta para alteração de atributos em todos os diagramas criados;
- 6.1.5.16 Permitir manter histórico detalhado de todas as mudanças ocorridas nos processos e possuir funcionalidades para consulta e emissão de relatórios contendo no mínimo o teor da mudança, data, hora e autor;
- 6.1.5.17 Permitir navegação integrada entre processos, diagramas e documentações, em tempo de edição;
- 6.1.5.18 Permitir que múltiplos usuários, de diversas áreas da instituição, trabalhem no mesmo repositório simultaneamente, mantendo a integridade dos fluxos;





- 6.1.5.19 Permitir a associação entre os processos mapeados e suas atividades com objetos de dados (Ex. estrutura de dados e sistemas, riscos operacionais) ou objetos de negócio (Ex. estrutura organizacional, cargos e funções), inclusive com a criação de links para URL's externas nos elementos do diagrama e anexação de arquivos externos a objetos representados nos diagramas, permitindo também, a criação de links com programas executáveis;
- 6.1.5.20 Permitir a consolidação das informações de objetos que possuam o mesmo nome na base de dados de processos, possibilitando a geração de um único objeto para organização e otimização da base;
- 6.1.5.21 Permitir a construção de painéis executivos que permitam a visualização de indicadores de negócio com utilização de recursos gráficos de (colunas, barras, linhas) e relatórios;
- 6.1.5.22 Permitir o compartilhamento de painéis gerenciais;
- 6.1.5.23 Permitir a importação e exportação de diagramas, suportando no mínimo um dos seguintes formatos BPMN, XPD L ou JSON;
- 6.1.5.24 Permitir a modelagem de processos de negócio em diferentes níveis de abstração, considerando no mínimo: Cadeia de Valor, macroprocesso, processo, subprocesso, fluxo de atividades e processos transversais;
- 6.1.5.25 Permitir a criação de raias (lanes) para definição dos executores dos processos;
- 6.1.5.26 Permitir a simulação de processos para possibilitar análises dinâmicas de forma a avaliar diferentes cenários por meio de inserção de parâmetros tais como: turno de trabalho, intervalos durante o turno, custo e quantidade de recursos;
- 6.1.5.27 Possuir hyperlinks automáticos nos fluxogramas entre os itens dos macroprocessos e seus desdobramentos em subprocessos e atividades;
- 6.1.5.28 Permitir criação de semântica para validar conformidade da metodologia de trabalho da governança de processos;
- 6.1.5.29 Permitir alinhamento e redimensionamento de elementos do diagrama;
- 6.1.5.30 Permitir cópias editáveis de objetos e diagramas, permitindo que o usuário compartilhe o mesmo objeto em vários diagramas, preservando as informações dos elementos originais;
- 6.1.5.31 Permitir criar atributos customizados na forma de lista pré-definida, texto ou numérico e também pesquisar pelos diagramas filtrando por um ou mais atributos;
- 6.1.5.32 Permitir definição e controle de atributos, campos e propriedades obrigatórias do diagrama;





- 6.1.5.33 Permitir a ordenação dos diagramas considerando, no mínimo, às colunas de identificador único, título, data da criação e data da última alteração;
- 6.1.5.34 Permitir a pesquisa dos diagramas por identificador único, nome ou parte do nome, data (período de datas) ou outros atributos e no diagrama localizar elementos por nome;
- 6.1.5.35 Permitir o cálculo do lead-time dos processos e quantas vezes o processo foi finalizado;
- 6.1.5.36 Permitir o controle de versão de processos de forma que o administrador possa recuperar versões anteriores dos processos/modelos;
- 6.1.5.37 Permitir o gerenciamento de sugestões de melhoria nos processos/modelos homologados;
- 6.1.5.38 Permitir o gerenciamento de usuários e grupos de usuários (criar, editar, deletar) e atribuição de direitos de acesso, através de módulo de administração de usuário;
- 6.1.5.39 Permitir, com base nas informações mapeadas, a criação de modelos do tipo entidade e relacionamento, diagramas para modelagem de sistemas, de contexto, interfaces e diagramas da UML;
- 6.1.5.40 Possibilitar o versionamento dos processos, mantendo histórico de versões;
- 6.1.5.41 Permitir a configuração de notificações de início/término de atividade, alerta de vencimento e alerta de atraso para usuários e equipes cadastrados no sistema, realizando o envio da notificação via e-mail e possibilitando que sejam definidas estas configurações para os processos de negócio automatizados via workflow e suas respectivas atividades. Este recurso deve permitir a definição de recorrências para os alertas;
- 6.1.5.42 Permitir que os executores de cada etapa do fluxo sejam definidos dinamicamente, com base em valores preenchidos no formulário do processo durante a execução de etapas anteriores;
- 6.1.5.43 Possibilitar a criação de agendamentos para iniciar automaticamente workflows de processos de negócio, notificando usuários interessados quando estes agendamentos forem iniciados. Este recurso deve suportar recorrência para os agendamentos cadastrados;
- 6.1.5.44 Controlar a duração e prazos finais de execução das atividades de processos em execução, permitindo definir controles, que, quando alcançados, deve permitir alterar o executor, notificar outro interessado





que a exceção ocorreu, executar um processo de contingência e iniciar automaticamente um registro de não conformidade;

- 6.1.5.45 Possuir recurso drag and drop para facilitar a criação de layouts de formulários no cadastro de formulários;
- 6.1.5.46 Suportar os seguintes componentes: checkbox, radiobutton, lista de seleção, input (texto, número), data, grid, título, assinatura e imagem;
- 6.1.5.47 Permitir filtrar um campo de seleção a partir de um valor de outro campo;
- 6.1.5.48 Permitir a execução de gateways condicionais, considerando a implementação das regras para expressão condicional, duração de atividades dinâmicas e evolução para matriz de execução;
- 6.1.5.49 Possibilitar a execução de uma atividade automaticamente assim que um tempo pré-determinado for alcançado;
- 6.1.5.50 Permitir a criação de formulários com logotipos de empresas;
- 6.1.5.51 Permitir efetuar cálculos com os valores dos campos e mostrar o resultado em outro campo do formulário;
- 6.1.5.52 Permitir acessar informações de base de dados externa para preenchimentos de campos do formulário;
- 6.1.5.53 Permitir ao usuário bloquear e desbloquear o uso dos modelos de processo;
- 6.1.5.54 Possibilitar a integração com ferramentas BPMS, para a publicação e atualização de status de processos automatizados;
- 6.1.5.55 Possibilitar a identificação de integração entre diferentes diagramas/fluxos que representam diferentes processos, repercutindo esta integração nas simulações dos processos;
- 6.1.5.56 Possuir ferramenta de administração do repositório (alterar nome, criar, eliminar, importar e exportar);
- 6.1.5.57 Possuir funcionalidade de edição de textos para a documentação descritiva vinculada aos diagramas;
- 6.1.5.58 Possuir semáforos que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados e atividades;
- 6.1.5.59 Possuir identificador único por diagrama (mnemônico);
- 6.1.5.60 Permitir a integração com serviços de e-mail da organização, para notificação de usuários da ferramenta na execução do fluxo automatizado de governança de processos;
- 6.1.5.61 Possuir recurso de apresentação em tela cheia, sem limitar o desenho integral do diagrama;





- 6.1.5.62 Possuir recursos de editar, copiar, recortar, refazer, desfazer, colar e localizar os objetos modelados e quaisquer elementos do modelo, incluindo diagramas;
- 6.1.5.63 Possuir função para criação de relatórios customizados;
- 6.1.5.64 Permitir a rastreabilidade entre diagramas, links e documentação;
- 6.1.5.65 Conter e controlar sincronizadamente no repositório os diagramas e seus links para as suas respectivas documentações;
- 6.1.5.66 Possuir alerta no caso de exclusão ou mudança de status de diagrama que esteja sendo referenciado por outro;
- 6.1.5.67 Permitir a modelagem de processos suportando no mínimo os seguintes padrões Business Process Modeling Notation (BPMN) 2.0 ou superior e Valued Added Chain (VAC);
- 6.1.5.68 Permitir a customização de fluxos de processos de governança automatizados, através do qual podem ser customizados e executados os processos de aprovação, validação e publicação dos modelos de processos;
- 6.1.5.69 Possuir notação que permita a criação de objetos que representem a estrutura organizacional e que contemplem as pessoas, cargos, especializações, amplitude de comando, funções, competências, conhecimentos, habilidades, atitudes, força de trabalho que compõem essa estrutura, além das associações entre esses elementos;
- 6.1.5.70 Permitir estruturar toda a organização dentro do processo de negócio (diretoria, superintendências, departamentos, divisões e setor) com no mínimo 5 (cinco) níveis;
- 6.1.5.71 Permitir a vinculação da estrutura organizacional à cadeia de valor e arquitetura de processos;
- 6.1.5.72 Possuir recurso de colaboração entre os usuários para inclusão de comentários, sugestões e anotações de usuários nos diagramas;
- 6.1.5.73 Permitir a geração de relatórios a partir do conteúdo do repositório de processos;
- 6.1.5.74 Possuir funcionalidade para construção de diagramas de processos a partir de tabelas pré-configuradas;
- 6.1.5.75 Prover revisão ortográfica dos textos utilizados no diagrama de processos, de forma nativa, no mínimo na língua portuguesa (pt_BR);
- 6.1.5.76 Possibilitar modo de navegação nos diagramas e recurso de mostrar/esconder objetos;
- 6.1.5.77 Possibilitar a criação e execução de macros na ferramenta de modelagem;





- 6.1.5.78 Possuir recurso de geração automática de modelo de processo através de modelos de processos já existentes;
- 6.1.5.79 Possuir ferramenta para customização de símbolos;
- 6.1.5.80 Possuir ferramenta de Mapa de Calor das instâncias de processos existentes, destacando as atividades de acordo com critérios configuráveis;
- 6.1.5.81 Permitir a definição de métodos, com a criação de tipos de atributos, símbolos para atributos e objetos;
- 6.1.5.82 Permitir percorrer o diagrama passo a passo, visualizando as etapas percorridas e exibindo o resultado da execução do diagrama;
- 6.1.5.83 Permitir visualizações diferenciadas dos modelos, no mínimo com visualização das atividades do processo em formato de tabela, visualização simplificada do processo, visualização do processo sem informações de recursos que suportam as atividades;
- 6.1.5.84 Permitir a visualização do conteúdo de processos em formato de matrizes relacionando as informações contidas nos processos;
- 6.1.5.85 A solução deverá prover ferramenta de publicação flexível para customização dos parâmetros de layout;
- 6.1.5.86 Possibilitar o gerenciamento de todo ciclo de vida dos processos automatizados de governança do repositório de modelos de processos, através de funcionalidades de versionamento, identificação de instâncias executadas e acompanhamento visual de quais atividades foram executadas;
- 6.1.5.87 Permitir gestão do ciclo BPM (Business Process Management) (planejamento, análise, modelagem, implantação, simulação, monitoramento e controle);
- 6.1.5.88 Prover o registro da avaliação da maturidade de processos;
- 6.1.5.89 Prover cadastramento do plano de implementação de melhoria;
- 6.1.5.90 Prover associação de planos de ações aos processos, contendo: Descrição da ação, data da ação, data de início e fim estimadas, data da conclusão da ação;
- 6.1.5.91 Prover relatório com árvore que vincule a estrutura organizacional aos processos contendo as informações a eles associadas.
- 6.1.6 **Gestão de Riscos**
 - 6.1.6.1 Permitir a identificação dos riscos corporativos relacionados aos objetivos da organização;
 - 6.1.6.2 Permitir a identificação dos riscos, requisitos legais e controles





- existentes no mapeamento de processos (fluxo de processo);
- 6.1.6.3 Suportar multicamada na estrutura de riscos (ex. setor, processo, subprocesso) e associação de arquivos de fora da aplicação;
 - 6.1.6.4 Permitir a avaliação dos riscos utilizando matriz de riscos;
 - 6.1.6.5 Possuir relatórios e consultas gráficas para apresentar a avaliação dos riscos e seus critérios;
 - 6.1.6.6 Permitir a associação dos riscos de um indicador, e apresentar visualmente a avaliação do risco potencial e residual;
 - 6.1.6.7 Pontuar os riscos de acordo com a seu impacto e com a probabilidade de ocorrência;
 - 6.1.6.8 Permitir uma abordagem na identificação dos principais riscos da organização baseado nos processos mapeados;
 - 6.1.6.9 Possuir uma maneira sistemática e estruturada de alinhamento do risco com os processos;
 - 6.1.6.10 Possuir a habilidade de identificar e avaliar os riscos mais significantes para o alcance dos objetivos e processos;
 - 6.1.6.11 Possuir a habilidade de criar um relatório de riscos que descreve os riscos chave, como eles estão sendo gerenciados e monitorados, o tratamento dos problemas principais, e os responsáveis;
 - 6.1.6.12 Possuir relatórios gráficos e com identificações visuais dos objetivos estratégicos e a avaliação dos riscos para cada critério de avaliação;
 - 6.1.6.13 Suportar o mapeamento de riscos de acordo com um framework flexível (ex: COSO) para garantir uma terminologia e metodologia de acordo com as necessidades da organização;
 - 6.1.6.14 Permitir que riscos identificados em um processo específico sejam visualizados e desdobrados através da estrutura do processo.
 - 6.1.6.15 Avaliar os riscos quantitativa e qualitativamente;
 - 6.1.6.16 Permitir a gestão dos riscos sob várias categorias de impacto diferentes (processos, econômica, imagem, ambiental, produtos, etc);
 - 6.1.6.17 Permitir a definição da metodologia de avaliação de pontuação do risco





na organização;

- 6.1.6.18 Classificar os riscos de acordo com a severidade para a organização e com a probabilidade da ocorrência no processo;
- 6.1.6.19 Permitir uma abordagem estratégica na identificação dos principais objetivos da organização e dos riscos existentes para o alcance desses objetivos;
- 6.1.6.20 Permitir que os riscos podem ser facilmente identificados e associados a um processo;
- 6.1.6.21 Permitir que os nomes e tipos de riscos sejam armazenados em um repositório único, garantindo um conjunto de riscos padronizados para a organização;
- 6.1.6.22 Permitir a definição de equipes responsáveis pela avaliação;
- 6.1.6.23 Manter o cadastro e acompanhamento das alterações (revisonamento) dos objetos e dos planos de risco;
- 6.1.6.24 Permitir a abertura de eventos (Incidentes, Problemas, Workflows) caso as consequências do risco superem o esperado, possibilitando a identificação das causas, análise, planos de ação e verificação da eficácia. Estes registros devem ser mantidos para histórico e entrada da nova avaliação do risco futuramente;
- 6.1.6.25 Permitir que os riscos possam ser associados a mais de um processo, podendo ser analisados e documentados individualmente para cada processo;
- 6.1.6.26 Permitir o cálculo automático do Risco Residual;
- 6.1.6.27 Permitir a associação de anexos e documentos controlados ao risco;
- 6.1.6.28 Permitir a análise de risco dos processos mapeados;
- 6.1.6.29 Permitir a gestão de riscos laborais, identificando e analisando perigos e danos significativos;
- 6.1.6.30 Permitir a gestão dos riscos relacionados ao planejamento estratégico (Scorecards);
- 6.1.6.31 Permitir a habilidade de desenvolver ou adotar um framework para a





gestão de riscos (COSO ERM e ISO 31000);

- 6.1.6.32 Permitir a associação de tratamentos e plano de ação no momento da criação da análise de risco;
- 6.1.6.33 Permitir a visualização da Matriz de Risco de todos os riscos de um plano de risco;
- 6.1.6.34 Permitir a associação do risco no momento que está cadastrando um evento, ou seja, um incidente, problema ou workflow;
- 6.1.6.35 Permitir registrar uma justificativa, anexo ou documento para cada resultado da avaliação do risco;
- 6.1.6.36 Permitir realizar o cadastro e gerenciamento dos controles de riscos da organização;
- 6.1.6.37 Permitir que os controles possam ser associados a mais de um risco, podendo ser avaliados individualmente;
- 6.1.6.38 Permitir que os nomes e tipos de controles sejam armazenados em um repositório único, garantindo um conjunto de controles padronizados para a organização;
- 6.1.6.39 Permitir que os controles sejam compartilhados entre riscos, processos e entidades;
- 6.1.6.40 Permitir registrar comentários sobre o controle durante a avaliação de auditoria do mesmo;
- 6.1.6.41 Permitir a construção de questionários para a avaliação dos controles durante a realização das auditorias;
- 6.1.6.42 Permitir configurar livremente o mapa de riscos (escalas e cores) de acordo com as necessidades da organização;
- 6.1.6.43 Permitir realizar o cadastro e gerenciamento dos fatores de riscos da organização;
- 6.1.6.44 Permitir que os fatores de riscos possam ser associados a mais de um risco na organização;
- 6.1.6.45 Permitir que os nomes e tipos de fatores de riscos sejam armazenados em um repositório único, garantindo um conjunto de fatores





padronizados para a organização;

- 6.1.6.46 Permitir que os fatores de riscos sejam compartilhados entre riscos, processos e entidades;
- 6.1.6.47 Permitir criação e monitoramento de múltiplos planos de ação vinculados aos riscos;
- 6.1.6.48 Permitir monitoramento de prazos de execução esperados e reais das ações;
- 6.1.6.49 Permitir definir responsabilidades e equipe para o monitoramento e tratamento das ações;
- 6.1.6.50 Permitir ao gestor fácil acesso a todos os planos de ação de sua área de responsabilidade;
- 6.1.6.51 Prover ferramenta de Burndown para acompanhamento das ações concluídas sobre todas as auditorias geradas;
- 6.1.6.52 Permitir inserir campos adicionais na estrutura de riscos (ex. processos e subprocessos) sem alteração no código. Esses campos devem ser disponibilizados nos relatórios;
- 6.1.6.53 Fornecer ferramenta de acompanhamento consolidado dos riscos (Biblioteca), permitindo visualizar hierarquicamente os riscos da organização, ordenados por média, bem como suas propriedades, fatores e controles associados.

6.1.7 **Gestão de Documentos**

- 6.1.7.1 Disponibilizar módulo de gerenciamento eletrônico de documentos compatível com os padrões ISO 9000;
- 6.1.7.2 Disponibilizar ferramenta de repositório de documentos, que permita definir uma estrutura em "árvore" de pastas e subpastas em "N" níveis, para o armazenamento dos documentos;
- 6.1.7.3 Permitir definir 'Autorizações' às pastas do repositório, permitindo que somente usuários selecionados possam visualizar a documentação associada à pasta;
- 6.1.7.4 Permitir a definição de usuários responsável e equipes, vinculados as





pastas do repositório, para eventual edição/manutenção;

- 6.1.7.5 Permitir a inserção de campos customizados às pastas (atributos) que permitam a inserção de informações adicionais à pasta;
- 6.1.7.6 Disponibilizar editor para organização da estrutura de pastas que permita: Adicionar, Editar, Mover, Excluir, Duplicar e Organizar (alterar ordem de exibição das pastas);
- 6.1.7.7 Permitir exportar diretamente do repositório a lista mestra de documentos composta pelos documentos da pasta selecionada;
- 6.1.7.8 Permitir a exportação da lista mestra de documentos nos formatos PDF, XLS e CSV;
- 6.1.7.9 Permitir a visualização em lista do conjunto de documentos vinculados à pasta, informando ao menos: Código, Título, Versão, Status, Tipo, Categoria, Elaborador, Vigência, Validade, Data de Versão, Data de Criação, Tamanho e Autorização;
- 6.1.7.10 Permitir ao selecionar documentos e pastas, a visualização em abas de: Resumo, Conteúdo (visualização de conteúdo de documentos), Histórico (de versões), Anotações, Anexos, Mensagens, Eventos (informações das etapas de workflow de aprovação) e Portfólio (Consolidado de documentos acessados, não acessados e confirmados);
- 6.1.7.11 Permitir o download de documentos do portfólio seguindo definições de permissão de acesso pré-estabelecidas;
- 6.1.7.12 Permitir a construção ilimitada de categorias de documentos, que contenham Classificação, Título, Definição de pasta do repositório, responsável e Numeração (Código);
- 6.1.7.13 Permitir definir a validade de um documento, informando quantos meses após a publicação de um documento ocorrerá seu vencimento;
- 6.1.7.14 Permitir definir o número máximo de versões publicadas por documento;
- 6.1.7.15 Permitir definir quantos dias antes do vencimento dos documentos, serão disparadas notificações nas agendas dos usuários;





- 6.1.7.16 Possibilitar a obrigatoriedade de inserção de justificativa de revisão, inserção de Normas e Requisitos e Informações gerais, ao criar ou revisar documentos.;
- 6.1.7.17 Permitir a construção de um workflow customizado de aprovação de documentos que contenha pelo menos as etapas de: Configuração, Elaboração, Revisão, Verificação, Aprovação, Conversão e Distribuição;
- 6.1.7.18 Permitir definir na categoria dos documentos, solicitação de aprovação de usuários responsáveis, para ações como: Exclusão e Obsolescência de documentos;
- 6.1.7.19 Permitir inserir usuários únicos ou equipes em cada uma das etapas do workflow de aprovação;
- 6.1.7.20 Permitir definir quantos dias os documentos pertencentes a categoria terá à disposição em cada etapa do workflow, antes de serem considerados "Em atraso";
- 6.1.7.21 Permitir a seleção de obrigatoriedade o aval/aprovação de qualquer um dos usuários vinculados a qualquer uma das etapas do workflow;
- 6.1.7.22 Permitir a seleção de obrigatoriedade de notificação de qualquer um dos usuários vinculados a qualquer uma das etapas do workflow;
- 6.1.7.23 Permitir a seleção de obrigatoriedade de inserção de assinatura digital nas etapas de Verificação e Aprovação de documentos da categoria;
- 6.1.7.24 Disponibilizar um campo "Informações" na categoria de documentos que permita a inserção de textos, hyperlinks, imagens, tabelas e vínculos de itens do próprio sistema (outros módulos);
- 6.1.7.25 Permitir a definição de grupos de usuários não participantes do fluxo de aprovação do documento, que precisam ser notificados via e-mail da passagem dos documentos pelas etapas (permitir definir quais) do workflow;
- 6.1.7.26 Permitir definir quais responsabilidades terão permissão de editar documentos já publicados: Elaborador, Configurador, Administrador de Documentos, Responsável da Categoria ou Nenhum (Bloqueio





completo);

- 6.1.7.27 Permitir habilitar a conversão PDF de documentos diretamente no repositório;
- 6.1.7.28 Disponibilizar visualizador PDF nativo na aplicação;
- 6.1.7.29 Permitir a inserção de campos customizados à categoria (atributos) que permitam a inserção de informações adicionais à mesma;
- 6.1.7.30 Permitir duplicar categorias de documentos para reaproveitamento de informações;
- 6.1.7.31 Disponibilizar uma aba 'Resumo' para cada categoria de documentos, com informações gerais da categoria, detalhamento do workflow de aprovação e listagem de documentos associados à mesma;
- 6.1.7.32 Permitir a construção de catálogos de documentos de acesso público, que poderão ser disponibilizados através de hyperlinks no site ou intranet da organização;
- 6.1.7.33 Disponibilizar ferramenta de controle de eventos, que permita transferir ou remover a responsabilidade de um evento de um colaborador, permitindo um gerenciamento eficiente dos documentos;
- 6.1.7.34 Permitir a deleção de documentos em massa por Categoria;
- 6.1.7.35 Permitir a construção de "templates" PDF, possibilitando a construção de capas, cabeçalhos e rodapés a serem aplicados aos documentos com conversão PDF;
- 6.1.7.36 Permitir a conversão automática de documentos tipo .doc para PDF;
- 6.1.7.37 Disponibilizar ferramenta para visualizar e recuperar documentos excluídos;
- 6.1.7.38 Permitir a construção dinâmica de listas mestras de documentos, com seleção dos campos informativos através de recurso tipo drag-and-drop;
- 6.1.7.39 Disponibilizar ferramenta nativa para carga e importação de documentos legados da organização;
- 6.1.7.40 Disponibilizar ferramenta de "Portfólio" de documentos, que permita definir e monitorar a leitura de um conjunto de documentos, que possam





ser definidos a nível de usuário, função e estrutura organizacional (unidade, departamento e setor);

- 6.1.7.41 Permitir controlar a leitura dos documentos por parte dos usuários, através de legenda: Documento Não acessado, Documento Acessado, Leitura Confirmada;
- 6.1.7.42 Permitir que os usuários possam confirmar a leitura e entendimento dos documentos em seu portfólio;
- 6.1.7.43 Disponibilizar ferramenta de gerenciamento de cópias físicas impressas de documentos;
- 6.1.7.44 Permitir a inserção da informação "Cópia Controlada" no rodapé dos documentos distribuídos;
- 6.1.7.45 Permitir a seleção e impressão múltipla de documentos controlados;
- 6.1.7.46 Permitir o monitoramento de cópias entregues e recolhidas de documentos;
- 6.1.7.47 Permitir a definição de cópias "Extraviadas" no sistema;
- 6.1.7.48 Permitir a exclusão em massa de registros de cópias controladas;
- 6.1.7.49 Permitir a impressão de fichas de recebimento e recolhimento de documentos;
- 6.1.7.50 Disponibilizar ferramenta de busca e localização de documentos, permitindo realizar busca por título, código e palavras-chave;
- 6.1.7.51 Disponibilizar ferramenta de busca por conteúdo de documentos;
- 6.1.7.52 Permitir construir, editar e salvar filtros de busca de documentos, associando os mesmos aos usuários logados ou setor;
- 6.1.7.53 Disponibilizar ferramenta de monitoramento que permita a visualização e acompanhamento de todos os documentos da organização, incluindo documentos: Em configuração, Em Elaboração, Em Revisão, em conversão, em leitura, Vencidos, A vencer, aguardando vigência, em verificação, em aprovação, obsoletos e Aguardando Obsolescência;
- 6.1.7.54 Disponibilizar o recurso de 'Subscrição' que permita notificar um conjunto de usuários que devem ser notificados sempre que uma nova





versão de um documento for disponibilizada no repositório;

- 6.1.7.55 Disponibilizar componente de confecção de novos documentos, respeitando o conjunto de regras e autorizações definidos na categoria dos documentos;
- 6.1.7.56 Permitir criar novos documentos a partir de templates pré configurados;
- 6.1.7.57 Permitir criar documentos do tipo "Registro" (Livros, Revistas, DVD), que não possuirão conteúdo, sendo apenas para controle eletrônico de sua guarda;
- 6.1.7.58 Disponibilizar durante a criação de um novo documento um campo para referenciar um documento "Pai";
- 6.1.7.59 Permitir realizar a associação de documentos, implementado uma regra para que sempre que uma nova versão de um documento seja solicitada, os documentos associados também sejam obrigatoriamente versionados;
- 6.1.7.60 Permitir definir durante o cadastro de um documento, uma data de liberação para que o documento só fique a disposição no repositório ao atingir a data definida (Enquanto isso o documento ficará sob o status: Aguardando vigência);
- 6.1.7.61 Disponibilizar um campo "Normas" que permita vincular normas técnicas e requisitos quando for pertinente;
- 6.1.7.62 Permitir o envio automático de aviso de correio eletrônico para as pessoas definidas no fluxo de revisão, verificação e aprovação, com links para o documento a ser revisado ou aprovado;
- 6.1.7.63 Permitir definir usuários com status restrito a consulta/leitura, para que os mesmos tenham acesso somente à versão vigente dos documentos, evitando ocorrência de não conformidades em razão de acesso ao banco de documentos em desuso/obsoletos;
- 6.1.7.64 Possuir rastreabilidade de "login" de usuário, com a finalidade de registrar os eventos de elaboração, revisão, aprovação, exclusão e alteração de documentos;





6.1.7.65 Permitir transferir ou remover responsabilidade de acordo com a necessidade dos gestores.

6.1.8 Gestão de Auditoria

- 6.1.8.1 Permitir integração com sistema de registro de não conformidade sem a necessidade de ser cadastrado novamente a constatação;
- 6.1.8.2 Permitir relacionar e cadastrar todos os auditores habilitando em quais normas esse auditor poderá atuar;
- 6.1.8.3 Permitir cadastrar normas e itens;
- 6.1.8.4 Permitir agrupar auditorias por programas, relacionando os auditores, papéis de atuação e normas;
- 6.1.8.5 Permitir criar checklist templates e importar e alterar caso necessário a cada auditoria;
- 6.1.8.6 Permitir cadastrar as entidades que serão auditados;
- 6.1.8.7 Permitir criar escalas e relacionar as auditorias e itens que serão avaliados;
- 6.1.8.8 Permitir criar papéis que serão usados nas auditorias.

6.1.9 Gestão de Pesquisas e Formulários

- 6.1.9.1 Permitir o cadastro das entidades (unidades) participantes da pesquisa;
- 6.1.9.2 Permitir a definição hierárquica das entidades que deverão estar dispostas em árvore (tree) possibilitando 'N' níveis de ligação;
- 6.1.9.3 Permitir a definição de um responsável e equipe para cada entidade;
- 6.1.9.4 Permitir o cadastro de distintos "Grupos de Opções de Resposta" que poderão ser vinculados às pesquisas de acordo com a necessidade (Ex. Bom, Muito Bom, Excelente);
- 6.1.9.5 Permitir definir quais opções de resposta deverão ter inserção de justificativa obrigatória;
- 6.1.9.6 Permitir definir quais opções de resposta deverão ter pontuação computada nos cálculos da pesquisa;
- 6.1.9.7 Permitir o cadastro de palavras-chave vinculado às respostas de uma pesquisa visando facilitar a busca e construção de relatórios;
- 6.1.9.8 Permitir a construção de pesquisas com resultado percentual;
- 6.1.9.9 Permitir a construção de pesquisas com resultado pontuado;
- 6.1.9.10 Permitir a construção de pesquisas públicas;





- 6.1.9.11 Permitir a construção de pesquisas anônimas;
- 6.1.9.12 Permitir a recorrência de realização das pesquisas através da definição de periodicidade;
- 6.1.9.13 Possibilitar ao menos as seguintes periodicidades de realização de pesquisas: Diário, Semanal, Bimensal, Mensal, Bimestral, Trimestral, Semestral, Anual e Eventual;
- 6.1.9.14 Permitir a definição de permissões de acesso aos dados da pesquisa.
- 6.1.9.15 Permitir a livre categorização das pesquisas por pastas no formato árvore (tree);
- 6.1.9.16 Permitir a alimentação automática de resultados percentuais de pesquisas em indicadores de monitoramento;
- 6.1.9.17 Permitir a divisão da pesquisa em tópicos;
- 6.1.9.18 Permitir a definição de pesos aos tópicos de uma pesquisa;
- 6.1.9.19 Permitir a definição em caráter informativo de um quantitativo estimado de participantes de uma pesquisa;
- 6.1.9.20 Permitir o vínculo de mais de uma entidade (unidade) a uma mesma pesquisa;
- 6.1.9.21 Permitir responder os tópicos de uma pesquisa com pelo menos os seguintes formatos: Simples (apenas uma opção), Múltiplo (possibilita marcar mais de uma opção) e Texto (campo para inserir sugestão, críticas ou justificativas);
- 6.1.9.22 Permitir a visualização prévia de formulários de pesquisa antes da publicação;
- 6.1.9.23 Permitir a definição de tópicos de preenchimento obrigatório;
- 6.1.9.24 Fornecer ferramenta de gerenciamento e liberação de ocorrências de pesquisas;
- 6.1.9.25 Permitir a impressão dos formulários de pesquisa para disponibilização a usuários sem acesso a computadores;
- 6.1.9.26 Permitir o acesso e realização de pesquisas anônimas através de senhas;
- 6.1.9.27 Disponibilizar aplicação para realizar o gerenciamento de senhas de pesquisas;
- 6.1.9.28 Permitir a impressão de senhas para posterior distribuição aos usuários;
- 6.1.9.29 Permitir o envio do link de um formulário eletrônico, bem como a senha de acesso, para o e-mail dos participantes;
- 6.1.9.30 Disponibilizar aplicação para a tabulação de pesquisas preenchidas em formulários de papel;





- 6.1.9.31 Possibilitar o preenchimento de pesquisas anônimas diretamente dentro do sistema sem vincular o login do usuário logado à pesquisa;
- 6.1.9.32 Permitir responder pesquisas através de aplicação própria a ser disponibilizada em computadores e totens públicos e voltada à clientes e público em geral;
- 6.1.9.33 Disponibilizar aplicação de monitoramento para a gestão e inspeção de pesquisas concluídas e em andamento;
- 6.1.9.34 Disponibilizar ferramenta de consulta cruzada permitindo estratificar o cruzamento de perguntas e respostas;
- 6.1.9.35 Disponibilizar ferramenta de análise gráfica que agrupe tópicos e opções de respostas bem como seus respectivos percentuais;
- 6.1.9.36 Disponibilizar relatório de resultados completos e detalhados de pesquisa;
- 6.1.9.37 Disponibilizar relatório de resultados segmentados de pesquisa;
- 6.1.9.38 Disponibilizar relatório de resultados por palavras chave de pesquisa;
- 6.1.9.39 Disponibilizar relatório de resultados consolidado por entidades (unidades);
- 6.1.9.40 Disponibilizar relatório de resultados individuais (respostas por usuários das entidades participantes);
- 6.1.9.41 Permitir realização de enquetes rápidas compostas por um único tópico (pergunta);
- 6.1.9.42 Permitir definir o tempo em que a enquete ficará disponível para preenchimento (data início / data fim).
- 6.1.10 Gestão por competências**
 - 6.1.10.1 Permitir o cadastro da estrutura organizacional: Unidade, Departamentos e Setores;
 - 6.1.10.2 Permitir o cadastro de diferentes funções;
 - 6.1.10.3 Permitir o cadastro de categorias de qualificações;
 - 6.1.10.4 Permitir o cadastro de qualificações;
 - 6.1.10.5 Possibilitar a construção de escalas de avaliações distintas a serem vinculadas às competências;
 - 6.1.10.6 Permitir associar competências a objetivos estratégicos;
 - 6.1.10.7 Permitir associar em massa competências às funções;
 - 6.1.10.8 Permitir inserir descritivos a cada competência criada;
 - 6.1.10.9 Disponibilizar checkbox para vincular automaticamente uma ocorrência a todas as funções cadastradas na organização;
 - 6.1.10.10 Permitir o cadastro de categorias de evidências;
 - 6.1.10.11 Permitir o cadastro de evidências;





- 6.1.10.12 Permitir a duplicação de evidências;
- 6.1.10.13 Permitir a vincular em massa, evidências à qualificações;
- 6.1.10.14 Disponibilizar em componente tipo "árvore" a visualização do conjunto de cargos, qualificações e evidências da organização;
- 6.1.10.15 Permitir o cadastro de ciclos de avaliação de competências;
- 6.1.10.16 Permitir a inserção de diferentes conjuntos de avaliadores: Cliente/Fornecedor, Autoavaliação, Superior, Equipe, Pares, Consensual;
- 6.1.10.17 Permitir definir a data de abrangência e período de avaliação do ciclo;
- 6.1.10.18 Permitir a inserção de título, categoria e responsável no ciclo de avaliação;
- 6.1.10.19 Permitir a abertura e encerramento automáticos dos ciclos de avaliação;
- 6.1.10.20 Permitir a definição de faixas percentuais e de cores customizáveis nos ciclos de avaliação;
- 6.1.10.21 Permitir definir a obrigatoriedade de inclusão de ações PDI durante a avaliação dos colaboradores;
- 6.1.10.22 Permitir a definição de ações seguindo o modelo 5W2H, inserindo responsabilidades, datas estimadas e realizadas e orçamento;
- 6.1.10.23 Permitir duplicar ciclos de avaliação;
- 6.1.10.24 Permitir importar colaboradores de ciclos de avaliação já realizados;
- 6.1.10.25 Permitir visualizar o resumo por etapas da avaliação de cada colaborador, incluindo status, data da avaliação e resultado final;
- 6.1.10.26 Permitir visualizar os percentuais atingidos no ciclo de avaliação, consolidados por cargos e qualificações;
- 6.1.10.27 Permitir a realização de anotações e envio de mensagens relacionadas as avaliações de competências dos usuários;
- 6.1.10.28 Permitir o mapeamento de funções associadas aos ciclos de avaliação.
- 6.1.10.29 Permitir definir pesos distintos à competências do ciclo em diferentes cargos;
- 6.1.10.30 Permitir a construção de um diário de bordo para gestores e usuários, com informações acessíveis no momento da avaliação de desempenho;
- 6.1.10.31 Permitir o cadastro de ações default para inclusão no PDI dos colaboradores;
- 6.1.10.32 Disponibilizar ferramentas de cruzamento de dados e análise como Nine Box, Quadrante e Sextante, Radar de Cargos, Horas de Treinamento, Evolução das Ações PDI e Históricos por Cargo;
- 6.1.10.33 Disponibilizar relatórios completos por Colaborador, Estrutura Organizacional, Cargos, melhores e Piores resultados, Ações de PDI,





resultado por Competências, comparativo entre Ciclos e Comparativo entre Competências;

- 6.1.10.34 Permitir a capacitação das competências vinculadas aos cargos dos colaboradores de forma manual e individualizada;
- 6.1.10.35 Permitir a capacitação das competências vinculadas aos cargos dos colaboradores de forma automática, de acordo com os resultados obtidos nos ciclos de qualificações;
- 6.1.10.36 Permitir aos colaboradores a visualização de seus relatórios de resultados, históricos, treinamentos e ações de PDI em ferramenta de acesso exclusivo do colaborador;
- 6.1.10.37 Permitir cadastrar categorias de Cursos;
- 6.1.10.38 Permitir o cadastro de Cursos, provendo a inserção de: Título, Código, Instituição, Responsável, Instrutor, Duração Prevista, Investimento Total, Abrangência, Descrição e anexos;
- 6.1.10.39 Permitir qualificar automaticamente competências de acordo com o resultado e/ou presença obtidos nos treinamentos;
- 6.1.10.40 Permitir o cadastro de Turmas de Treinamento;
- 6.1.10.41 Permitir associar sessões às Turmas de Treinamento;
- 6.1.10.42 Permitir associar participantes às Turmas de Treinamento;
- 6.1.10.43 Permitir a construção de certificados customizáveis para entrega aos participantes;
- 6.1.10.44 Disponibilizar uma ferramenta de monitoramento para visualizar de forma consolidada o conjunto de ciclos de avaliação, turmas de treinamento e carreira de colaboradores;
- 6.1.10.45 Disponibilizar ferramenta de "Banco de Talentos" para listar colaboradores qualificados e não qualificados em cada cargos, visando facilitar o processo de escolha e substituição de colaboradores.
- 6.1.11 **Gestão de Ocorrências**
 - 6.1.11.1 Permitir o cadastro e gerenciamento completo de ocorrências e não-conformidades;
 - 6.1.11.2 Permitir a construção de um workflow flexível e customizado de tratamento para cada categoria de não-conformidades;
 - 6.1.11.3 Permitir o cadastro de diferentes tipos e categorias de formulários, como: Helpdesk, SAC, Ouvidoria, Banco de Ideias, Canal de Denúncias, entre outros;
 - 6.1.11.4 Disponibilizar uma estrutura do tipo "árvore" para visualização e gerenciamento das diferentes categorias e tipos de ocorrências;





- 6.1.11.5 Possibilitar ao nível de categorias, definir um responsável, numeração, situação, descrição e anexos;
- 6.1.11.6 Permitir definir a cada tipo de ocorrência um workflow (fluxo) próprio de tratamento;
- 6.1.11.7 Permitir ao configurar um novo Tipo de Ocorrência, a definição de um ID, Numeração, Situação, Responsável e Equipe;
- 6.1.11.8 Permitir definir autorizações específicas a cada tipo de ocorrência, disponibilizando a visualização de ocorrências de determinado tipo apenas aos usuários definidos;
- 6.1.11.9 Disponibilizar campos do tipo "atributo" para informações adicionais referentes a cada tipo de ocorrência;
- 6.1.11.10 Disponibilizar um workflow de tratamento de ocorrências, que possua pelo menos as etapas de: Cadastro, Aceite, Análise, Aprovação, Execução e Verificação;
- 6.1.11.11 Permitir a definição de um usuário ou grupo de usuários em cada etapa do workflow de acordo com as necessidades da organização;
- 6.1.11.12 Permitir a construção de Listas de Entrada para vinculação aos campos dos Tipos de Ocorrências;
- 6.1.11.13 Disponibilizar ferramenta de reclassificação de ocorrências, que permita alteração de valor nos campos das ocorrências de forma retroativa;
- 6.1.11.14 Disponibilizar ferramenta de transferência de categoria, permitindo alterar a categoria de tipos de ocorrências selecionadas;
- 6.1.11.15 Disponibilizar ferramenta de contagem de ocorrências que permita a alimentação automática de indicadores;
- 6.1.11.16 Disponibilizar ferramenta administrativa para gestores, que permita a visualização de todos os tipos de ocorrências sob sua responsabilidade, possibilitando o monitoramento de informações e extração de relatórios relativos a cada tipo de ocorrência;
- 6.1.11.17 Possibilitar aos usuários favoritar os tipos de ocorrência mais acessados facilitando o registro de ocorrências;
- 6.1.11.18 Permitir aos usuários responsáveis a conversão de tipos de ocorrências durante o fluxo de tratamento;
- 6.1.11.19 Permitir aos usuários devolver ocorrências para as etapas anteriores conforme necessidade, inserindo justificativas para a ação;
- 6.1.11.20 Possuir a habilidade de criar tarefas ou atividades relacionadas à conformidade para monitorar a responsabilidade e o cumprimento das mesmas;





- 6.1.11.21 Enviar alertas e notificações pelo sistema e/ou e-mail, periodicamente ou em caso de mudanças e trocas de etapas do workflow;
- 6.1.11.22 Permitir definir e acompanhar o planejamento e a execução de planos de ação vinculados a não-conformidades;
- 6.1.11.23 Permitir inserir um número indefinido de ações dentro dos planos de ações vinculados a ocorrências;
- 6.1.11.24 Oferecer ferramentas de análise, como Ishikawa (Diagrama Espinha de Peixe), 5W2H e Pareto (ou similares a estas ferramentas) para identificação e análise de causa raiz;
- 6.1.11.25 Permitir a associação de tipos de ocorrências à indicadores, possibilitando a alimentação automática de indicadores de desempenho;
- 6.1.11.26 Permitir inserir a evidência objetiva do resultado na etapa de verificação, definindo uma ocorrência como efetiva ou não efetiva;
- 6.1.11.27 Possibilitar a abertura automática de uma nova ocorrência em caso de status "não efetivo" para a ocorrência;
- 6.1.11.28 Permitir "salvar e fechar" um formulário possibilitando aos usuários finalizarem o preenchimento do mesmo posteriormente;
- 6.1.11.29 Permitir aos gestores um fácil acesso a todas as ocorrências e planos de ação relacionados com sua área;
- 6.1.11.30 Permitir a construção de formulários com campos dinâmicos para associar a cada tipo/categoria de ocorrências;
- 6.1.11.31 Permitir a automação no preenchimento das informações em formulários de ocorrências mediante customização;
- 6.1.11.32 Permitir que os usuários possam inserir comentários, mensagens e notificações durante o processo de preenchimento dos formulários de ocorrências;
- 6.1.11.33 Suportar na construção dos formulários os seguintes componentes: radio button, lista de seleção, input tipo texto, número, data, grid, fieldset, título e imagem;
- 6.1.11.34 Permitir a inclusão de campos "dinâmicos" nos formulários, que serão exibidos de acordo com as opções selecionadas em campos anteriores;
- 6.1.11.35 Permitir definir campos no formulário como sendo de preenchimento obrigatório;
- 6.1.11.36 Permitir a inserção de ações de disposição (corretivas) durante a etapa de cadastro da não-conformidade;
- 6.1.11.37 Disponibilizar a função "Inspeccionar", exibindo as informações preenchidas em todas as etapas do tratamento da ocorrência.





- 6.1.11.38 Possibilitar encerrar ou ignorar ocorrências de acordo com a necessidade dos usuários;
- 6.1.11.39 Disponibilizar ferramenta de gerenciamento da carga de trabalho (workload) de colaboradores, permitindo visualizar quantas ocorrências os usuários têm sob sua responsabilidade em cada etapa do workload.
- 6.1.11.40 Permitir a transferência de ocorrências entre usuários, independente da etapa, visando o balanceamento de carga de trabalho entre os mesmos;
- 6.1.11.41 Permitir a construção de análise de Pareto de ocorrências, permitindo vincular as análises criadas à dashboards e painéis;
- 6.1.11.42 Permitir a construção de análise de diagrama de ocorrências, permitindo vincular as análises criadas à dashboards e painéis;
- 6.1.11.43 Oferecer ferramentas de busca e localização de ocorrências através de filtros específicos, incluindo serial, título e descrição;
- 6.1.11.44 Possibilitar a definição de permissões de acesso distintas para cada categoria de ocorrências (Autorizações);
- 6.1.11.45 Notificar, de forma automática, via e-mail os responsáveis por ações pendentes de execução nos fluxos de tratamento das não-conformidades;
- 6.1.11.46 Permitir anexação e visualização de arquivos externos às não-conformidades, como documentos de texto, pdf, planilhas, apresentações, vídeos etc;
- 6.1.11.47 Permitir "favoritar" conjuntos de ocorrências, criando filtros para facilitar a busca por parte de gestores e responsáveis;
- 6.1.11.48 Permitir Salvar, Editar, Duplicar e Excluir filtros de favoritos, disponibilizando os mesmos ao nível de usuário, unidade, departamento ou setor;
- 6.1.11.49 Disponibilizar relatório gerencial de "Ocorrências Devolvidas" durante as etapas dos fluxos de tratamento;
- 6.1.11.50 Disponibilizar relatório gerencial de "Listagem de Ocorrências" permitindo a visualização de um conjunto de ocorrências através de filtros específicos;
- 6.1.11.51 Disponibilizar relatório gerencial de "Listagem de Ações" permitindo a visualização de uma listagem de ações cadastradas vinculadas a ocorrências de acordo com filtros específicos.





6.2 Requisitos de Garantia do serviço

- 6.2.1 A CONTRATADA deverá garantir que o *software* entregue estará em conformidade com a descrição fornecida e com as especificações acordadas conforme TR – Termo de Referência, devendo funcionar conforme o prometido e atender às funcionalidades descritas;
- 6.2.2 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA o termo de garantia integral de funcionamento do sistema;
- 6.2.3 A garantia consiste na reparação das eventuais falhas, mediante a reparação de bugs que se apresentem, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os mesmos, porém a garantia mínima deverá ser de 12 meses;
- 6.2.4 A solução deverá ser fornecida de forma completa de atualizações e correções de bugs durante um período de 12 meses;
- 6.2.5 Durante a vigência do Contrato, a empresa fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas qualidades solicitadas e nos prazos estipulados.

6.3 Requisitos da Garantia do contrato

- 6.3.1 A **CONTRATADA** prestará a garantia de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, podendo optar por uma das modalidades previstas no art. 96, §1º, incisos I, II e III da Lei n.º 14.133/21 ou depósito na Conta Corrente da Prefeitura Municipal de Manaus (Banco do Brasil – 001; Agência 3663-7; Conta Corrente 5350-3);
- 6.3.2 Caso o valor do contrato seja alterado, em conformidade com o disposto no art. 124 da Lei Federal n.º 14.133/21, a **CONTRATADA** deverá complementar a garantia apresentada, nos mesmos moldes daquela escolhida anteriormente, no prazo de 03 (três) dias do recebimento pela **CONTRATADA** do consequente aviso, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sob pena de rescisão administrativa do Contrato;





6.3.3 A garantia contratual prestada será restituída (e/ou liberada) à **CONTRATADA** após o cumprimento de todas as obrigações contratuais e a expedição do Termo de Recebimento Definitivo da obra ou serviço e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme dispõe o art. 100 da Lei Federal nº 14.133/2021, sem prejuízo da responsabilidade técnica prevista no artigo 618 do Código Civil Brasileiro;

6.4 Requisitos Legais

- 6.4.1 A equipe de planejamento da contratação declara que o presente Termo de Referência segue o regramento definido pela nova Lei nº. 14.133, de 01/04/2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, de 01/04/2021;
- 6.4.2 O Decreto Municipal nº 5.525, de 28/03/2023, que regulamenta a Lei nº. 14.133 no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- 6.4.3 O Decreto Municipal nº 5.953, de 30/07/2024, que regulamenta o procedimento administrativo de realização de pesquisa de preços no âmbito da Administração Pública Municipal;
- 6.4.4 Lei nº8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.

6.5 Requisitos Temporais

- 6.5.1 A **CONTRATADA** deverá cumprir rigorosamente os prazos acordados, contados da data de assinatura do contrato.

7 ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

7.1 Metodologia de apuração de custos

- 7.1.1 A definição do preço estimado da contratação da solução foi elaborada tendo como base o disposto pelo subitem 8.1 do presente Termo de Referência que estabelece que a contratação poderá se dar por





inexigibilidade de licitação, conforme Art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021;

7.1.2 Para tanto, foram utilizados contratos celebrados com a empresa detentora da solução e outros órgãos públicos. Assim para a elaboração do preço médio da contratação foi adotado o fluxo definido em procedimentos similares para a modalidade por inexigibilidade de licitação, em que o preço médio é encontrado a partir de contratos similares já celebrados pela **CONTRATADA** com outros entes públicos.

7.2 Preço estimado da contratação

7.2.1 Do resultado da metodologia de apuração dos custos, conforme pesquisa de preços apresentada no Estudo Técnico Preliminar – ETP, a Equipe de Planejamento da Contratação declara que adota o valor definido pelo ETP, cujo preço estimado global corresponde ao valor de R\$ 229.080,00 (duzentos e vinte e nove mil e oitenta reais).

8 DA FORMA DE LICITAÇÃO

8.1 A contratação será realizada por inexigibilidade de licitação, conforme o art. 74, inciso I da Lei nº 14.133/2021;

8.2 O objeto do presente Termo de Referência trata-se de uma solução de propriedade exclusiva permitindo a contratação por inexigibilidade de licitação, conforme Art. 74 da Lei nº 14.133/2021;

8.3 Importante registrar que as soluções existentes no mercado não atendem na íntegra as necessidades da administração, sem possibilidade de integração e interoperabilidade com a solução existente.

9 DO PRAZO E LOCAL DE ENTREGA

9.1 O prazo para entrega do software é de 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do contrato;

9.2 O serviço contratado será entregue no prédio sede da CONTRATANTE,





localizado na Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa.

10 DA GESTÃO DO CONTRATO - FISCALIZAÇÃO

- 10.1** A gestão contratual, em todos os seus termos, será realizada pela Comissão de Acompanhamento e Fiscalização da **CONCEDENTE**, a ser designada através de Portaria do Secretário da SEMEF, publicada no Diário Oficial do Município;
- 10.2** A Comissão de Fiscalização anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a utilização do software, determinando o que for necessário à regulamentação das possíveis falhas observadas;
- 10.3** A Comissão para Acompanhamento e Fiscalização, após a instalação dos softwares, rejeitará o que estiver em desacordo com as especificações e responsabilidades assumidas neste Termo de Referência, comunicando à CONTRATADA as deficiências porventura constatadas, para imediata correção do identificado, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 10.4** As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante da **CONCEDENTE** deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes;
- 10.5** A gestão do contrato, em sua totalidade, será regida pelo disposto neste Termo de Referência.

11 DO RECEBIMENTO DO SERVIÇO

- 11.1** A **CONTRATANTE** atestará o pleno atendimento aos serviços efetivamente executados e em acordo com suas especificações;
- 11.2** Na hipótese da não aprovação dos serviços por parte da **CONTRATANTE**, esta deverá informar à **CONTRATADA** os problemas encontrados que geraram a não aceitação dos mesmos. A **CONTRATADA**, por sua vez, a partir dessa comunicação quanto ao não aceite, terá um prazo de 10 (dez) dias corridos para que sejam corrigidas as inconsistências detectadas;





- 11.3** O objeto do presente Termo de Referência será recebido provisoriamente, mediante emissão de Termo de Recebimento Provisório, em até 2 (dois) dias úteis após recebimento dos serviços descritos neste Termo de Referência;
- 11.4** A emissão de Termo de Recebimento Definitivo dar-se-á após a comprovação da totalidade dos serviços contratados, em conformidade com os serviços descritos neste Termo de Referência, em até 10 (dez) dias úteis após o Recebimento Provisório;
- 11.5** O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança na prestação dos serviços, nem ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo Contrato.

12 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 12.1** Para a prestação dos serviços será formalizado Contrato entre as partes, de acordo com a Lei Federal nº 14.133, de 01/04/2021;
- 12.2** O Contrato de serviço de natureza continuada vigorará pelo período de 12 (doze) meses, a partir da data de assinatura do Contrato, prevalecendo a forma avençada entre as partes na negociação;
- 12.3** Enquanto houver necessidade pública a ser atendida através de contratação efetivada mediante assinatura de termo aditivo e persistindo o interesse público e a necessidade vantajosa da contratação o Contrato poderá ser prorrogado nos termos dos artigos 106 e 107, da Lei Federal nº 14.133, de 01/04/2021.

13 DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO

- 13.1** A equipe de planejamento envolvida na elaboração do presente Termo de Referência esteve atenta para as prudências necessárias na fase de planejamento e de instrução do processo administrativo, sobretudo aos cuidados exigidos quanto às condições de contratação e pagamento;
- 13.2** Para o efetivo pagamento a **CONTRATADA** deverá apresentar Nota Fiscal, Requerimento, Recibo (1 via), e a comprovação da regularidade fiscal





e trabalhista com a apresentação de Certidão Negativa de Débitos relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS); Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa; Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**;

13.3 A **CONTRATANTE** deverá efetuar o pagamento após a aceitação definitiva do serviço (Nota Fiscal atestada pela **CONTRATANTE**), mediante depósito em conta corrente, por meio de Ordem Bancária, desde que não haja fator impeditivo a que a **CONTRATADA** tenha dado causa;

13.4 A Prefeitura de Manaus reverterá 1% (um por cento) do valor total do pagamento, realizado ao fornecedor ao Fundo Municipal de Empreendedorismo e Inovação – FUMIPEQ, em consonância com o Inciso I, do art. 2º da Lei Municipal nº 2.476, de 09/07/2019, bem como 0,5% (cinco décimos por cento) dos pagamentos realizados pelo Município de Manaus relativo ao fornecedor ou ao prestador, exceto os realizados por meio de convênios com o Estado ou a União, transferindo os recursos para o Fundo Manaus Solidária – FMS, em consonância com o art. 2º e seus incisos do Decreto Municipal nº 3.729/2017, e Inciso I do art. 8º da Lei Municipal nº 2.218, de 04/05/2018 c/c com o artigo 15 da Lei Municipal nº 2.389, de 04/01/2019 e alterações pela Lei nº 3.066, de 01/06/2023.

14 DO REAJUSTE DE PREÇO

14.1 Os preços dos serviços de natureza contínua a serem contratados serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses;

14.2 A periodicidade de reajuste do contrato de prestação de serviços, quando couber, será anual e deverão ser precedidos de solicitação pela **CONTRATADA**, por escrito, até 30 (trinta) dias antes do vencimento dos 12 (doze) meses vigentes;

14.3 Após transcorrido o período de 12 (doze) meses do contrato, a





CONTRATADA, em cumprimento ao disposto no subitem anterior, poderá requerer reajuste dos preços com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC/IBGE a ser aplicado a partir da data do orçamento estimado pela Gerência de Aquisição e Contratação – GECON/SEMEF.

15 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 15.1 Fornecer solução, equipamentos, implantação, capacitação da equipe e suporte técnico;
- 15.2 Prestar os serviços na forma ajustada no Contrato, comprometer-se a cumprir o estabelecido neste Termo de Referência e demais documentos anexos, que integram o contrato para todos os fins;
- 15.3 A **CONTRATADA** deverá respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso as dependências da **CONTRATANTE**;
- 15.4 A **CONTRATADA** se responsabiliza por todas as despesas decorrentes do objeto deste Termo de Referência tais como salários, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, comerciais, seguros de acidentes, tributos, indenizações, vale-transporte, vale-refeição e outros benefícios exigidos. A inadimplência da **CONTRATADA** para com estes encargos, não transfere a **CONTRATANTE** a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato;
- 15.5 A **CONTRATADA** deverá acatar as orientações da **CONTRATANTE**, emanadas pela Comissão de Acompanhamento e Fiscalização dos serviços, sujeitando-se a ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- 15.6 Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela **CONTRATANTE**, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
- 15.7 Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento do objeto nos termos da legislação vigente;
- 15.8 Responsabilizar-se integralmente pelo fornecimento da documentação necessária solicitada pela **CONTRATANTE**;
- 15.9 Responsabilizar-se pela observância de toda a legislação pertinente direta

