



# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

Processo Administrativo n.º 283/2026

#### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (ar. 6º, XXIII, “a” e “i” da Lei n. 14.133/2021)

1.1. Contratação de serviço de sistema informatizado em formato SaaS para gerenciamento eletrônico de processos administrativos, em regime de **empreitada por preço global**, conforme as especificações constantes neste instrumento.

LOTE	ITEM	QTD	UNI	DESCRIÇÃO	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
01	01	01	SERV	IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO TREINAMENTO	1.716,67	1.716,67
	02	12	MÊS	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇOS E SISTEMA INFORMATIZADO EM FORMATO SAAS PARA GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS.	12.053,40	144.640,80
TOTAL GLOBAL R\$ 146.357,47						

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante no item 2 deste Termo de Referência, conforme artigo 22 da Resolução 004/2023 do CONSAMU.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados a partir da publicação do extrato do termo contratual no órgão oficial do CONSAMU, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.3.1 O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que atende a uma necessidade permanente da Administração e deve ser prestado de forma ininterrupta (24 horas por dia, 7 dias por semana), sendo essencial para o funcionamento regular do CONSAMU, especialmente no que

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

se refere ao gerenciamento eletrônico de processos administrativos, considerando o Estudo Técnico Preliminar;

1.4. A contratação prevista neste Termo de Referência destina-se ao atendimento de aproximadamente 200 usuários internos diretos, que utilizam o sistema de forma contínua e diária para execução de suas atividades operacionais e administrativas. Destaca-se, ainda, que a solução também atende, de forma indireta, mais de 1.300 funcionários da instituição, por meio de protocolos internos relacionados à gestão de pessoal, tais como solicitações de férias, requerimentos de cartão ponto, pedidos de uniformes, entre outros. Ademais, o sistema é utilizado para o atendimento de demandas externas, ampliando significativamente o seu alcance e relevância no suporte às atividades institucionais.

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Esta aquisição tem como fundamento legal a Lei Federal nº 14.133/2021, a qual dispõe sobre a modalidade de licitação obrigatória para contratação de serviços comuns, cujo critério de julgamento será o de menor preço, sucedido de prova de conceito.

2.2. A contratação de um sistema informatizado em formato SaaS (Software as a Service) para o gerenciamento eletrônico de processos administrativos justifica-se pela necessidade de modernização, eficiência, segurança e continuidade dos serviços atualmente prestados no CONSAMU. Historicamente, todos os processos administrativos do CONSAMU eram realizados de forma física, o que gerava altos custos com materiais (papel, impressões), armazenamento, logística e tempo de tramitação. Essa prática comprometia a agilidade e o controle das demandas internas, além de aumentar o risco de perda ou extravio de documentos. A adoção de um sistema informatizado permitiu eliminar esses entraves, garantindo uma gestão documental mais eficiente, segura e transparente. O sistema atualmente em uso atende plenamente às necessidades do CONSAMU. No entanto, como se trata de uma solução contratada por processo licitatório com prazo definido, não é possível sua renovação, tornando necessária a realização de um novo processo licitatório para garantir a continuidade dessa solução tecnológica

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

essencial. Além disso, cabe destacar que os processos seletivos promovidos pelo CONSAMU também eram realizados inteiramente de forma presencial, exigindo o deslocamento de candidatos de diversas cidades da região apenas para efetuar suas inscrições. Essa logística impunha custos aos candidatos, além de limitar o número de participantes e tornar o processo menos inclusivo. Com a adoção da plataforma atual, todo o fluxo da inscrição passou a ocorrer de forma digital, ampliando o acesso, reduzindo custos operacionais e tornando o processo seletivo mais ágil, democrático e eficiente. A escolha por uma solução em formato SaaS oferece ainda uma série de vantagens adicionais, como:

- Acessibilidade remota e em tempo real, permitindo o acompanhamento e a gestão dos processos por diferentes setores, situados em localidades diferentes;
- Redução de custos com infraestrutura, já que não há necessidade de funcionários locais nem de equipe interna dedicada à manutenção do sistema;
- Atualizações automáticas e suporte especializado, com responsabilidade do fornecedor, garantindo a evolução contínua da ferramenta;
- Alta escalabilidade e segurança da informação, com padrões atualizados e adequados às normativas vigentes;
- Conformidade com a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), promovendo a transformação digital e a eficiência da Administração Pública.

Dessa forma, a contratação de um sistema informatizado em nuvem se mostra não apenas necessária, mas estratégica, visando à continuidade dos ganhos obtidos com a transformação digital já implementada, o aprimoramento contínuo da gestão administrativa e a melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

2.3. A definição da solução ora proposta fundamenta-se nos relatórios de utilização extraídos da ferramenta atualmente em uso, os quais serviram como referência para compreender o perfil de uso, os módulos necessários e o volume de acessos. Para essa definição, foram consideradas informações provenientes de documentos internos e registros históricos de utilização, permitindo caracterizar de forma adequada as necessidades da Administração. Assim, a presente descrição baseia-se na experiência prática de uso da solução vigente, assegurando maior aderência às demandas institucionais.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 A solução deve ser totalmente disponibilizada na nuvem (cloud), dispensando a necessidade de instalação local de qualquer componente, com acesso remoto via navegador web, em ambiente seguro, responsivo e com alta disponibilidade. O sistema deverá oferecer funcionalidades como: protocolo digital, controle de tramitação, classificação e tipificação de processos, geração de documentos digitais, assinatura eletrônica, notificações automáticas, gestão de tarefas e prazos, além de ferramentas de consulta e relatórios gerenciais. A plataforma contratada deverá operar de forma estável, contínua e ininterrupta (24x7), garantindo o correto funcionamento do sistema, com realização periódica de manutenções preventivas programadas e, quando necessário, execução de manutenções corretivas, sempre com comunicação prévia, nos termos definidos contratualmente. Esclarece-se que não se trata de contratação de serviços com dedicação exclusiva de pessoal, porém a contratada deverá disponibilizar todos os canais adequados de suporte técnico, como:

- Atendimento via chamados eletrônicos (helpdesk),
- E-mail,
- Telefone,
- Chat on-line (preferencialmente) ou sistema próprio de tickets.

Deverão ser observados os seguintes prazos máximos para resolução de chamados, conforme o nível de criticidade:

- Demandas urgentes (alta criticidade ou impacto direto no funcionamento do sistema): até 24 horas corridas;
- Demandas não urgentes (sem impacto direto ou com solução alternativa disponível): até 72 horas corridas;
- Solicitações que envolvam adequações específicas ou evoluções da solução: até 10 (dez) dias úteis.

Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema, com controle de SLA (acordo de nível de serviço), permitindo o acompanhamento por parte da contratante, bem como relatórios periódicos de desempenho e atendimento. A solução deverá ainda observar as melhores práticas de segurança da informação, integridade dos dados, sigilo e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A contratação da empresa prestadora de serviços deverá observar os seguintes requisitos:

4.1.1. O licitante poderá ser o desenvolvedor da solução ou representante legalmente autorizado e cadastrado pelo desenvolvedor, desde que comprove vínculo formal de representação/comercialização.

4.1.2. A empresa deverá garantir a prestação de serviços de suporte técnico, manutenção evolutiva, corretiva e preventiva, bem como a realização de atualizações periódicas sem custos adicionais à contratante.

4.1.3. A empresa contratada deverá comprovar capacidade técnica operacional, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e porte ao objeto da contratação.

4.1.4. A solução ofertada deverá atender integralmente à Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), que estabelece princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública.

4.1.5. O sistema deverá estar hospedado em infraestrutura de nuvem que atenda aos requisitos de segurança da informação, com data centers com certificações reconhecidas e políticas claras de proteção de dados, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

4.1.6. Os documentos gerados e assinados digitalmente pelo sistema deverão seguir o padrão PaDES (PDF Advanced Electronic Signature), conforme definido pela ETSI (European Telecommunications Standards Institute) e em conformidade com as diretrizes do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI, vinculadas à Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil. A exigência do padrão PaDES garante que os arquivos PDF assinados digitalmente mantenham a validade jurídica, integridade, autenticidade e legibilidade de longo prazo (long-term validation – LTV), mesmo fora da plataforma em que foram gerados.

4.1.7. O sistema deverá obrigatoriamente utilizar assinatura digital com certificado ICP-Brasil, conforme definido pela Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### **Sustentabilidade**

4.2 *Não são aplicáveis critérios de sustentabilidade ao presente processo.*

#### **DA EXIGÊNCIA DE PROVA DE CONCEITO**

4.3 Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, após a análise dos documentos de habilitação, deverá submeter-se à Prova de Conceito – PoC, cuja realização será comunicada por meio do sistema, sendo facultada a participação dos demais interessados para acompanhamento.

4.3.1. Os representantes das demais empresas participantes não poderão se manifestar, sendo permitido apenas o acompanhamento da prova de conceito.

4.3.2 A Prova de Conceito será realizada em 2 (duas) etapas:

##### **4.3.2.1 Primeira Etapa – Apresentação Técnica:**

Consistirá na apresentação detalhada da solução ofertada, na qual a licitante deverá demonstrar o atendimento aos requisitos mínimos de aceitabilidade previstos neste Termo de Referência, a qual ocorrerá de forma remota, considerando que a solução é disponibilizada em ambiente em nuvem. O licitante terá um prazo de 5 dias úteis após a habilitação prévia do licitante, devendo ser agendado previamente data e horário para realização da primeira etapa, com os fiscais de contrato, através do e-mail [administrativo@consamu.com.br](mailto:administrativo@consamu.com.br) ou telefone (45) 3036-7115.

##### **4.3.2.2 Segunda Etapa – Validação Operacional:**

Consistirá na disponibilização do sistema para uso em ambiente real pela Contratante, pelo período mínimo de 3 (três) dias úteis e o máximo de 10 (dez) dias úteis, durante o qual será avaliado o desempenho da solução, sua aderência aos fluxos operacionais e a efetiva utilização pelos usuários indicados pela Administração.

4.3.3 A licitante deverá disponibilizar o sistema plenamente funcional para início da segunda etapa no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da realização da primeira etapa.

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

4.3.4 A realização da Prova de Conceito ocorrerá em todas as suas etapas de forma remota, desde que garantidas as condições necessárias para avaliação integral da solução.

4.3.4.1. O licitante que estiver participando da prova de conceito será responsável por fornecer link de acesso a plataforma remota para apresentação. O link deverá ser encaminhado dentro do prazo estabelecido no item 4.3.2.1 para o e-mail [administrativo@consamu.com.br](mailto:administrativo@consamu.com.br) e dentro da plataforma onde ocorrerá a sessão.

4.3.5 É facultada a prorrogação dos prazos estabelecidos, mediante solicitação fundamentada apresentada antes do seu término, a critério da Administração.

4.3.6 No caso de não realização da Prova de Conceito, atraso injustificado ou demonstração em desconformidade com as exigências previstas neste Termo de Referência, a proposta será desclassificada.

4.3.7 Serão avaliados os requisitos e padrões mínimos de aceitabilidade conforme tabela abaixo:

ITEM	ITEM SOLICITADO	ATENDE	NÃO ATENDE
1	Acesso seguro à plataforma por login individual (CPF/e-mail), senha e certificados digitais (ICP-Brasil/e-CPF).		
2	Recuperação de senha e gestão de credenciais pelo próprio usuário.		
3	Cadastro único de usuários com controle de acesso integrado aos módulos.		
4	Gestão de perfis e níveis de permissão (administrador e níveis operacionais).		
5	Administração central com controle de usuários, setores e relatórios.		
6	Estrutura organizacional hierárquica com setores e subsetores ilimitados.		
7	Vinculação de usuários a setores principais e secundários (se necessário), com mobilidade entre eles.		
8	Parametrização de acessos e restrições por setor e usuário.		
9	Histórico de alterações cadastrais e rastreabilidade de ações dos usuários.		
10	Acesso externo com cadastro, login próprio, gov.br e certificados digitais.		
11	Acesso externo à plataforma com autenticação variada, permitindo abertura, acompanhamento e atualização de		

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA

	demandas, envio de anexos, consulta a documentos e atuação por procuração.		
12	Consulta e rastreamento de documentos por número, código ou QR-Code.		
13	Controle de tramitação de processos multi-setoriais, com definição possibilidade de atribuição de responsabilidades (“aos cuidados”).		
14	Registro completo de acessos, visualizações e movimentações de documentos.		
15	Alerta ao usuário em caso de falha no envio de notificações, com registro e exibição de informações técnicas		
16	Geração de organograma institucional e integração no site institucional.		
17	Gestão de prazos, atividades e calendário com alertas visuais de vencimento.		
18	Controle de leitura e status de documentos na caixa de entrada.		
19	Ferramentas avançadas de busca, incluindo OCR e filtros por termos e frases específicas com uso de aspas (“”).		
20	Editor de texto integrado com autosave, rascunhos, modelos de resposta e menções.		
21	Integração entre documentos por hiperlinks e notificações automáticas de menções.		
22	Menções de usuários através de digitação de caractere específico		
23	Disponibilidade de assinatura eletrônica e digital (ICP-Brasil), com validação de certificados, suporte a diferentes formatos (como PDF/PAdES), aplicação em documentos e anexos, possibilidade de coassinatura e escolha do tipo de assinatura no momento da operação.		
24	Gestão de fluxo de assinaturas com ordem, papéis dos signatários, notificações e acompanhamento.		
25	Controle e uso de contrassenha, com identificação dos usuários envolvidos, possibilidade de cancelamento e disponibilização de relatórios de utilização.		
26	Categorização de documentos por etiquetas (tags) e filtros associados.		
27	Gestão de anexos com suporte a múltiplos formatos e pré-visualização.		
28	Impossibilidade de exclusão de usuário. Apenas suspensão dos usuários.		
29	Gestão de processos seletivos, incluindo cadastro, acompanhamento e exportação de dados de inscrições em formato CSV		

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

30	Emissão de processos com numeração automática e sequencial		
31	Módulo Memorando		
32	Módulo Circular		
33	Módulo Ouvidoria		
34	Módulo Protocolo		
35	Módulo Ofício		
36	Módulo Processo Seletivo Simplificado		
37	Módulo Chamado técnico		
38	Módulo Assinatura Eletrônica em Lote		
39	Módulo Ato Oficial		
40	Módulo Processo Administrativo Disciplinar – PAD		
41	Processo Administrativo com Workflow		
42	Pedido de E-SIC (Lei de Acesso à Informação)		
43	Atas		

4.3.8 Os resultados das avaliações serão divulgados por meio do sistema.

4.3.9 Para fins de aprovação na Prova de Conceito, a solução deverá atender, no mínimo, a 70% (setenta por cento) dos requisitos avaliados, sendo admitida tolerância de até 30% (trinta por cento) de não atendimento, desde que tais itens não comprometam a usabilidade, a operacionalidade ou a continuidade dos serviços da Administração.

4.3.10 Os requisitos eventualmente não atendidos dentro do limite de tolerância estabelecido no item anterior deverão ser integralmente implementados pela Contratada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da assinatura do contrato, sem qualquer ônus adicional para a Administração.

4.3.11 Não será admitida a aprovação de solução que apresente falhas ou ausência de funcionalidades que impliquem prejuízo às rotinas operacionais, ainda que dentro do limite de tolerância estabelecido.

4.3.12 Caso a licitante não atenda aos critérios estabelecidos na Prova de Conceito, será convocado o próximo classificado, observando-se a ordem de classificação.

4.3.13 A licitante deverá disponibilizar, sem ônus para a Administração, todos os recursos necessários à realização da Prova de Conceito, incluindo acesso ao sistema, suporte técnico, manuais e demais documentos pertinentes.

4.3.14 Fica dispensada a realização da Prova de Conceito caso a solução ofertada seja a mesma atualmente utilizada pelo CONSAMU, desde que comprovada a identidade da solução e mantidas todas as condições de funcionamento já verificadas pela Administração.

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### ***Indicação de marcas ou modelos (41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021)***

4.4 Atualmente, o CONSAMU utiliza o sistema **1Doc** para o gerenciamento eletrônico de processos administrativos, o qual tem atendido de forma satisfatória às necessidades da instituição, proporcionando maior eficiência, controle e segurança nas rotinas internas. Ressalta-se que a menção a este sistema tem caráter meramente informativo e referencial, com o objetivo de ilustrar as funcionalidades e o nível de desempenho esperado da solução a ser contratada, sem configurar exigência de marca.

#### **Subcontratação**

4.5 É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

4.5.1 Será admitida a subcontratação parcial exclusivamente para atividades meio, como serviços de infraestrutura tecnológica (ex.: hospedagem em nuvem), não recaindo sobre as atividades essenciais do contrato. A empresa contratada continuará sendo inteiramente responsável pela execução do objeto contratual.

#### **Garantia da contratação**

4.6 Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

## **5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

5.4 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.4.1 Início da execução do objeto: 05 (cinco) dias (úteis) após o envio da nota de empenho pelo fiscal do processo. A execução do serviço deverá ser finalizada em até 15 (quinze) dias úteis após o início da execução.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

5.4.2 Considerando que a solução já se encontra pronta para uso e apenas necessita de parametrizações, customizações leves, importação de dados iniciais (se aplicável), validações funcionais e capacitação básica dos usuários. Por se tratar de serviço em nuvem, não há necessidade de instalação local ou aquisição de infraestrutura física. Dessa forma, os prazos propostos são razoáveis e proporcionais à natureza do objeto contratado, assegurando agilidade na entrega, continuidade dos serviços atualmente em uso e eficiência na transição entre sistemas, caso aplicável.

#### MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

5.5 Deverão ser fornecidos pela Contratada os materiais e equipamentos que porventura sejam necessários para a implantação e manutenção do sistema;

5.6 Caso haja necessidade de deslocamento da Contratada para atender as necessidades da Contratante, é de encargo da Contratada arcar com os eventuais custos, sendo estes advindos de hospedagem, transporte, diárias e demais gastos que podem vir a ocorrer.

## 6 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.4 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.5 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.6 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim, conforme art. 57 da Resolução 004/2023 do CONSAMU.

6.7 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

6.8 Sempre que necessário, após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros, conforme art. 56 da Resolução 004/2023 do CONSAMU.

6.9 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

6.10 O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.10.1 O fiscal do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#)).

6.10.2 Identificada qualquer inexecução, irregularidade ou qualquer descumprimento de obrigações contratuais, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, na forma da Seção IV da Resolução 004/2023 do CONSAMU.

6.10.3 O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso, conforme arts. 65 e 66 da Resolução 004/2023 do CONSAMU.

6.10.4 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.10.5 O fiscal do contrato dará início ao procedimento de prorrogação contratual nos prazos e formas do art. 82 da Resolução 004/2023 do CONSAMU.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

6.10.6 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.11 O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.12 A contratada deverá disponibilizar um representante da empresa, bem como números de telefone e e-mail para atendimento e suporte, quando necessário.

---

## 7 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1 A avaliação da execução do objeto utilizará o Relatório de Fiscalização dos serviços.

7.1.1 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.1.1.1 não produzir os resultados acordados,

7.1.1.2 deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.1.3 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2 A utilização do Relatório de Fiscalização dos serviços não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

---

## 8 DO RECEBIMENTO

8.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 02 (dois) dias, pelos fiscais, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e art. 63, II, “a” da Resolução 004/2023 do CONSAMU.

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

8.2 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.2.1 O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.2.2 A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

8.2.3 O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.2.4 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.3 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.4 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório (art. 63, III, “b” do CONSAMU), por servidor ou comissão designada pela





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.4.1 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

8.4.2 Realizar o recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.4.3 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.4.4 Enviar a documentação pertinente ao setor financeiro para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

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

8.6 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

## 9 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto da contratação, conforme disposto neste instrumento e/ou no Termo de Referência.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

9.2 Quando houver glosa parcial do objeto, o contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

9.3 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o valor a pagar; e
- b) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.4 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o contratado providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o contratante;

9.5 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, podendo ser constatada por meio de consulta on-line aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

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

#### **10 PRAZO DE PAGAMENTO**

10.1 O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, após a entrega do documento fiscal com o atesto do fiscal do contrato para efetuar o pagamento.

10.2 O fiscal do contrato, antes do encaminhamento da nota fiscal para pagamento, deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

10.3 Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

10.4 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice INPC/IBGE de correção monetária.

## 11 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

11.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

### Exigências de habilitação

11.2 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

#### 11.2.1 Habilitação jurídica

- a) No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- b) Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);
- c) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- d) Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- e) No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- f) Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
- g) Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### 11.2.2 Habilitação fiscal, social e trabalhista

- a) Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – Cartão CNPJ;
- b) Certidão Negativa de Débitos e/ou Positiva com efeitos de Negativa - Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND RECEITA FEDERAL;
- c) Certificado de Regularidade do FGTS–CRF;
- d) Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- e) Prova de regularidade com a Fazenda Municipal, podendo ser realizada mediante apresentação de Certidão Negativa e/ou Positiva com efeitos de negativa de Tributos, relativos à sede ou domicílio do licitante.
- f) Prova da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa e/ou Positiva com efeitos de negativa de Débitos Trabalhista - CNDT, que pode ser obtida através do sítio: [www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao);
- g) Certidão Simplificada expedida pela junta comercial, com prazo de 90 (noventa) dias a contar da emissão da mesma, para comprovação da condição de ME/EPP/MEI, na forma de lei complementar nº 123; ou apresentar Declaração de enquadramento em regime de microempresa ou empresa de pequeno porte.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- h) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

#### 11.2.3 Qualificação Econômico-Financeira

- a) *Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor com data de emissão não superior a 90 (noventa) dias do início do certame;*

#### 11.2.4 Qualificação Técnica

Os critérios de habilitação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:

**11.2.4.1** Comprovação de aptidão para a prestação de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, em características e complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, ou por conselho profissional competente, quando aplicável.

O(s) atestado(s) deverá(ão) conter, no mínimo:

- Descrição dos serviços prestados, compatíveis com o objeto da licitação;
- Indicação dos módulos, funcionalidades ou tecnologias envolvidas;
- Período de execução (início e término ou em andamento);
- Informações que permitam aferir a capacidade operacional, como número de usuários, volume de dados, módulos implantados ou unidades atendidas, quando aplicável.

**11.2.4.2** A Administração poderá diligenciar para verificar a veracidade dos atestados, podendo solicitar documentos complementares, como contrato, notas fiscais ou informações de contato da contratante.

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA

11.2.4.3 Deverá ser comprovada experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação de serviços compatíveis com o objeto, admitido o somatório de atestados de períodos distintos.

11.2.4.4 Não serão aceitos atestados que não permitam verificar, de forma objetiva, a compatibilidade dos serviços prestados com o objeto da contratação.

## 12 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 146.357,47 (cento e quarenta e seis mil, trezentos e cinquenta e sete reais e quarenta e sete centavos), conforme custos unitários apostos na tabela do item 1.

## 13 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes desta aquisição correrão conforme as dotações especificadas abaixo:

PROJETO ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	
(X) 01.001.10.302.0001.2.002	Manutenção dos Serviços de Urgência e Emergência	
(X) 01.001.10.302.0002.2.004	Manutenção Contratos de Programa (upas)	
(X) 01.002.10.302.0002.2.005	Manutenção Contratos de Programa – Hospital Retaguarda	
(X) 01.003.10.302.0002.2.006	Manutenção Contratos de Programa – Hospital Palotina	
(X) 01.004.10.302.0002.2.007	Manutenção Contratos de Programa – Hospital Cafelândia	
DESPESA	DESCRIÇÃO	VALOR DA DESPESA R\$
3.3.90.40.06.00	locação de software.	146.357,47
FONTE DE RECURSO	ORIGEM/RECURSO	
(X) 001	Contrato de Rateio – Entes Consorciados	
(X) 003	Manutenção Contratos de Programa	





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### 14 RESPONSÁVEL

14.1. Os representantes do CONSAMU, fiscal e suplente, especialmente designados por documento oficial (Portaria) anexo ao processo serão os responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução deste serviço, oportunidade em que serão atestadas as notas fiscais/faturas.

Cascavel/PR, 24 de abril de 2025.

(Assinado Digitalmente)  
Barbara Frata  
Matrícula 17616  
Assessora

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### ANEXO I

1. A contratação da empresa prestadora de serviços deverá observar os seguintes requisitos:

1.1 A parametrização, adaptação, ajustes da solução no servidor e em todos os computadores determinados pelo CONSAMU. A configuração visa à carga de todos os parâmetros inerentes aos processos em uso pelo CONSAMU, e que atendam a legislação Estadual e Federal. Na implantação do sistema, deverão ser cumpridas, quando couber, as seguintes etapas:

- a) Entrega, instalação e configuração dos sistemas licitados;
- b) Adequação de relatórios, telas, layouts e logotipos;
- c) Estruturação de acesso e habilitações dos usuários;
- d) Adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pelo CONSAMU;
- e) Ajuste de cálculo, quando mais de uma fórmula de cálculo é aplicável simultaneamente, quando for o caso.

1.2 A contratada será integralmente responsável por sua equipe técnica, devendo zelar pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade na execução dos trabalhos, durante toda a vigência do contrato e dentro dos prazos estabelecidos. O descumprimento dessas obrigações poderá ser caracterizado como infração, sujeita às penalidades previstas neste edital;

1.3 A empresa contratada será responsável por quaisquer perdas, reproduções não autorizadas e/ou adulterações nas informações da contratante que ocorram enquanto estiverem sob sua guarda ou responsabilidade.

1.4 A empresa contratada e os membros de sua equipe deverão manter absoluto sigilo sobre os dados e informações relacionados ao objeto da prestação de serviços, bem como sobre quaisquer outras informações a que tenham acesso em razão da execução das atividades previstas no Contrato, sendo responsabilizados contratual e legalmente pelo descumprimento desta cláusula, inclusive após o encerramento do contrato.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

## 2. TREINAMENTO

2.1 A contratada deverá realizar treinamento com os funcionários do CONSAMU, apresentando Plano de Treinamento, o qual deverá ser executado durante o período da implantação do sistema. No treinamento deverão ser abordadas o uso das funções do sistema pertencente a sua área de responsabilidade, conhecimento sobre as parametrizações a serem usadas, uso das rotinas de segurança, de backup e gestores, rotinas de simulação e de processamento.

Requisitos mínimos do Treinamento aos usuários:

- a) Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
- b) Público alvo;
- c) Carga horária de cada módulo do treinamento.

2.2 A empresa também deverá oferecer um treinamento para o nível técnico, abordando noção básica de estrutura de arquivos, bancos de dados, elaboração de relatórios, tabelas, e deverá ser realizado dentro do prazo de implantação e **permitir que a equipe técnica do CONSAMU possa efetuar checklist de problemas ocorridos antes da abertura de chamado para suporte da contratada.**

2.3 O treinamento será realizado em local definido pelo CONSAMU (podendo ser on-line ou presencial), conforme cronograma acordado entre a contratante e a contratada. Caso haja necessidade, a contratante poderá solicitar alterações no cronograma de treinamento, incluindo recursos, instrutores e conteúdo, as quais devem ser seguidas pela contratada.

## 3. SUPORTE TÉCNICO

3.1 O suporte técnico deverá esclarecer possíveis dúvidas e questionamentos surgidos durante a utilização do sistema, assim como orientar os servidores sobre a utilização do sistema.

3.2 Durante a elaboração de atividades técnicas, caso surjam dúvidas referentes a utilização do sistema por parte dos usuários, o suporte deverá prestar o devido auxílio.

3.3 A contratada deverá prestar suporte na recuperação da base de dados sempre que esta for comprometida em decorrência de erros operacionais, interrupções no fornecimento de energia elétrica ou falhas em equipamentos.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

3.4 O atendimento poderá ser realizado através de telefone, e-mail, internet, serviços remotos ou presencialmente nas dependências da contratante. Tal atendimento deverá ser realizado por atendente com competência técnica, ou direcionar o atendimento.

#### 4. MANUTENÇÃO

4.1 A contratada será responsável pela execução contínua dos serviços de manutenção legal e corretiva do sistema contratado ao longo de toda a vigência do contrato, abrangendo, obrigatoriamente, as seguintes atividades:

- a) **Manutenção corretiva:** Sempre que forem identificados pelos usuários problemas de funcionalidade, como o funcionamento do sistema em desacordo com as especificações previamente estabelecidas, relacionadas a telas, regras de negócio, relatórios ou integrações, a contratada deverá atender à solicitação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar do registro da ocorrência.
- b) **Manutenção legal:** Em caso de alterações na legislação, no plano de contas, na estrutura do banco de dados ou em outros elementos que impactem o funcionamento do sistema, deverá ser elaborada uma programação específica para implementação das adequações necessárias. Essa programação deverá garantir a continuidade da operação do sistema, sem causar prejuízos, durante toda a vigência contratual.

4.2 A contratada será responsável por implementar soluções de atualização dos softwares utilizados pelo sistema, de forma automatizada. Caso não existam, será de responsabilidade da contratada a atualização, sem ocorrência de quaisquer ônus adicionais à contratante, durante toda a vigência do contrato.

#### 5. MIGRAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO

5.1 A migração do sistema compreenderá a transferência integral, segura e auditável de todas as bases de dados, documentos, históricos, parametrizações, cadastros e demais informações oriundas dos sistemas atualmente em uso pela Administração, incluindo dados estruturados e não estruturados, quando aplicável.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

5.1.1. A Contratada deverá garantir a integridade, consistência, rastreabilidade e confidencialidade dos dados migrados, responsabilizando-se integralmente por eventuais perdas, corrupções ou inconsistências decorrentes do processo de migração, devendo adotar mecanismos de validação, auditoria e reconciliação das informações.

5.1.2 A Contratada deverá elaborar e apresentar, previamente ao início da migração, Plano de Migração detalhado, contemplando, no mínimo:

- I – metodologia de extração, transformação e carga dos dados (ETL);
- II – cronograma completo das etapas de migração;
- III – estratégias de validação e conferência dos dados migrados;
- IV – definição de critérios de aceite e homologação;
- V – plano de contingência e rollback em caso de falhas;
- VI – estratégia de operação assistida e suporte pós-implantação;

5.2 A migração e a implantação dos novos sistemas deverão ser concluídas em um prazo único e máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de início da migração. Ao final desse período, os sistemas deverão estar em pleno funcionamento, com as bases de dados convertidas, validadas e compatibilizadas com o novo ambiente, prontas para uso pela Contratada.

5.3 Durante o período de migração, a Contratada deverá garantir a continuidade operacional dos serviços, podendo ser exigida a execução em regime de coexistência entre o sistema legado e o novo sistema, sem prejuízo às atividades da Administração.

5.4 Esse prazo é considerado essencial, uma vez que os serviços prestados pelos sistemas em questão são de natureza fundamental para a continuidade das atividades-fim da organização. A indisponibilidade ou interrupção prolongada desses serviços pode comprometer significativamente a operação e os resultados da entidade, justificando, assim, a necessidade de um cronograma célere e eficiente.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

## ANEXO II

### REQUISITOS TÉCNICOS APLICÁVEIS AOS SISTEMAS

#### 1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

- 1.1. A solução como um todo deve funcionar em ambiente nuvem, não sendo necessário infraestrutura própria de servidores. Para utilização é necessário apenas conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.
- 1.2. A interface deverá ser responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.
- 1.3. 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.
- 1.4. A plataforma deverá ter tempo médio de carregamento completo para usuário final igual ou inferior à 5 segundos, a ser aferido por ferramenta específica de monitoramento;
- 1.5. Garantia de disponibilidade de no mínimo 99% do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status.
- 1.6. Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, com encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação;
- 1.7. E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe;
- 1.8. Por se tratar de um serviço de internet, é necessário 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 (captcha).
- 1.9. Deverá ser fornecido sempre a última versão do sistema, devendo a atualização ocorrer sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores.

#### 2. VISÃO GERAL (acesso interno)

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





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 2.2. Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.
- 2.3. Usuários podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.
- 2.4. Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta.
- 2.5. Administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização;
- 2.6. Cadastro único de usuários para acesso a todos os módulos permitidos através de plataforma integrada;
- 2.7. Possibilidade de parametrizar quais setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos;
- 2.8. Cadastro de novos usuários poderá 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;
- 2.9. Cadastro de usuário com informações: nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, gênero, data de nascimento, senha (caso não seja preenchida, será autogerada) e foto.
- 2.10. Os usuários podem editar seus dados de acesso (e-mail e senha) através de formulário específico. Não são editáveis pelo usuário Nome e CPF, visando garantir a originalidade e rastreabilidade dos atos praticados.
- 2.11. Não deve ser possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma;
- 2.12. Foto, caso presente, deverá ser visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 2.13.** Disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro;
- 2.14.** Disponibilidade do usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferencias da conta;
- 2.15.** Disponibilidade do usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferencias da conta;
- 2.16.** Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;
- 2.17.** Disponibilidade do usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização; Disponibilidade do usuário definir configurações de quais situações deverá receber notificações por e-mail de novos documentos ou tramites;
- 2.18.** Disponibilidade do usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta;
- 2.19.** Disponibilidade do usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;
- 2.20.** 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; Administrador poderá alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele terá acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continuará no setor anterior);
- 2.21.** Possibilidade da divisão de permissões por usuários por níveis de acesso:
- Administrador Geral: Acessar somente documentos do seu setor, porém poderá gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a organização.
  - Administrador Local: Poderá gerenciar subsetores e usuários a partir de um setor específico, independente do seu setor atual.
  - Nível 1: Poderá movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Poderá também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- Nível 2: Somente movimentará documentos do setor atual.
  - Nível 3: Somente visualizará documentos do setor atual.
- 2.22. O usuário poderá ser definido como Auditor, onde tem acesso para consultar e interagir em todos os documentos/setores da organização.
- 2.23. O usuário poderá ser definido para acessar relatórios gerenciais de toda organização.
- 2.24. Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso.
- 2.25. Disponibilidade de definição de um prazo para que os usuários se conectem a plataforma, após esse período é necessário contactar o superior imediato para reativação na plataforma.
- 2.26. Acesso a plataforma (externo) deverá oferecer:
- Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:
    - Contatos externos poderão se cadastrar, bem como recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.
    - Contatos externos poderão utilizar cadastros em redes sociais certificadas para acessar a ferramenta. Caso o endereço de e-mail não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.
    - Contatos externos poderão 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.
    - Contatos externos podem utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma. Caso o CPF não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.
- 2.27. Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha. O documento ficará atribuído ao cadastro da pessoa, sem vincular o setor onde ela está vinculada.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 2.28. 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;
- 2.29. Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;
- 2.30. Usuários externos terão acesso as informações disponíveis de um documento, bem como seus anexos.
- 2.31. Área externa do sistema, onde estarão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;
- 2.32. 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);
- 2.33. Contatos externos terão acesso para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas;
- 2.34. Após estar identificado, o requerente tem a disponibilidade de acessar a sua caixa pessoal, onde todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário estarão reunidos;
- 2.35. Contatos externos com procuração eletrônica têm acesso as demandas registradas em nome dos outorgantes.

### 3. Estrutura das informações

- 3.1. Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização.
- 3.2. Os usuários internos da plataforma deverão ser vinculados a um setor principal e também poderão ser vinculados à setores secundários, atendendo assim a necessidade de quem atua em mais de um setor.
- 3.3. Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso as demandas de sua hierarquia;
- 3.4. 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





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquivam a solicitação.

- 3.5. Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. 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.
- 3.6. Todos os acessos aos documentos e seus despachos deverão ser registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando.
- 3.7. Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados. Essa caixa do setor deve ser organizada por abas ou equivalente, de modo refletir o status de cada documento no setor.
- 3.8. Os documentos estarão presentes no caixa de entrada dos setores, de acordo com os setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento.
- 3.9. Usuários vinculados aos documentos deverão ter acesso a eles pela caixa pessoal, além da caixa de entrada do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a um usuário em específico ou estarem sem atribuição individual.
- 3.10. Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, bastando utilizar a opção aos cuidados;
- 3.11. Possibilidade de enviar um documento a mais de um setor ao mesmo tempo utilizando a opção envio em cópia.
- 3.12. 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.
- 3.13. Todos os documentos, inclusive seus anexos, do processo deverão ser organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização em formato de arquivo PDF que poderá ser solicitado pelo requerente.

#### 4. Sistema de Notificação Multicanais

- 4.1. Os canais disponíveis deverão ser E-mail e SMS, estando disponíveis conforme configuração de cada módulo;

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 4.2. Disponibilidade de configuração das mensagens enviada em cada módulo, permitindo a organização incluir informações relevantes que entender necessária;
- 4.3. As notificações emitidas em um documento deverão ser exibidas em forma de linha do tempo, juntamente com as atualizações nos atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.
- 4.4. As notificações externas por e-mail deverão ser rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.
- 4.5. A plataforma deverá notificar o usuário quando houver falha na entrega de qualquer notificação, informando o motivo detalhado da falha.
- 4.6. O sistema também registra e exibe junto a notificação se a demanda acessada externamente foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como informações técnicas sobre o dispositivo utilizado.

#### 5. Organograma de Setores

- 5.1. Organograma dinâmico criado a partir dos setores e usuários presentes no sistema.
- 5.2. Não deverá haver limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário.
- 5.3. Nos setores presentes no organograma deverão constar informações sobre os usuários dentro de cada setor, como: nome, cargo, data de cadastro no sistema e última vez online.
- 5.4. Deverá haver um mecanismo para identificação visual dos usuários que estão on-line no momento.
- 5.5. Deverá ser disponibilizada aba para exibição de lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários.
- 5.6. Possibilidade de incorporação do organograma no site da organização.

#### 6. Controle de Prazos





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 6.1. O sistema deverá oferecer a possibilidade de criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor. Os prazos podem ser para todos os usuários envolvidos, somente para um setor, ou apenas para próprio usuário;
- 6.2. Deverá haver uma aba que mostre os documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, exibindo todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha;
- 6.3. O sistema deverá oferecer possibilidade de identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido;
- 6.4. Na listagem de documentos, possibilidade de exibir coluna específica;
- 6.5. Possibilidade de marcar um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
- 6.6. Possibilidade de editar um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;
- 6.7. Possibilidade de excluir um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.
- 6.8. Status de Leitura e Rastreabilidade dos Documentos;
- 6.9. O sistema deverá oferecer sistema de identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor, demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário;
- 6.10. Os registros de acesso a cada documento ou demanda deverão ser registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, visando criar um histórico de quem acessou tal documento e quando;
- 6.11. Os usuários externos, ao acessarem documentos que estejam envolvidos, também deverão ter seu acesso registrado, de modo a dar transparência aos envolvidos de quem viu cada parte do documento eletrônico;
- 6.12. Possibilidade de usuários externos terem acesso a quem leu as demandas internamente;
- 6.13. Os documentos gerados possuem a funcionalidade de ter um QR-Code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade;

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

6.14. Documentos emitidos e assinados digitalmente também deverão possuir um QR-code, de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.

#### 7. Busca Avançada

- 7.1. O sistema deverá ofertar uma ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma.
- 7.2. A busca poderá ocorrer através de termos, período de emissão do documento, tipo de documento, pessoas ou setores envolvidos e situação geral, devendo estar indexado e disponível para busca instantaneamente.
- 7.3. Disponibilidade de realizar busca em todos os setores que usuário tiver acesso;
- 7.4. Disponibilidade de realizar busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foram processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres), sendo que esta indexação deve ocorrer em tempo menor ou igual à 15 minutos;
- 7.5. Disponibilidade de realizar busca avançada por termos e frases em específicos com o uso de aspas ("").

#### 8. Editor de Texto

- 8.1. O sistema deverá ter em sua funcionalidade editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
- 8.2. Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;
- 8.3. Em todos os módulos do sistema deverá estar disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente;
- 8.4. Deverá ser ofertada disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto, e hyperlinks;
- 8.5. Deverá ser ofertada disponibilidade de exibir o editor de texto em tela cheia;
- 8.6. Durante a realização de um rascunho, deverá ocorrer salvamento automático do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento deverão ser salvas, incluindo campos adicionais, assinantes e anexos;
- 8.7. O rascunho deverá ser editável por um usuário do setor por vez, com liberação automática em caso de desconexão do autor no documento.
  - 8.8. Os rascunhos salvos ficam disponíveis na caixa do setor, em aba específica;
  - 8.9. O sistema deverá ofertar suporte a variáveis de conteúdo dos usuários (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais) e dos documentos (data, numeração, assunto e outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
  - 8.10. O sistema deverá oferecer a possibilidade de utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
  - 8.11. Ao redigir um texto, deverá haver a possibilidade de menção de documentos, criando um hiperlink automaticamente entre os documentos mencionados, possibilitando o acesso direto ao documento citado. A menção dos documentos deve ser realizada pela digitação de caractere específico;
  - 8.12. Ao redigir um texto, deverá haver a possibilidade de mencionar outro usuário no sistema, por meio da digitação do caractere específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento.
  - 8.13. O sistema deverá apresentar possibilidade de solicitar a assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema de menção por meio da digitação de caractere específico;
  - 8.14. O sistema deverá apresentar possibilidade de referenciar um contato externo em um documento por meio da digitação de caractere específico, permitindo que os envolvidos tenham acesso a ficha do contato referenciado;
9. Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil)
- 9.1. Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada, deverá ser ofertado:

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA

- A Assinatura Eletrônica Avançada é amparada pela Lei 14.063/2020, especificamente no Artigo 4o II, em conjunto a instrumento a ser publicado pela organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria.
- Não exigir instalação de nenhum plug-in, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização;
- 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 deverão ser vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma, em conformidade com a Medida Provisória 2.200-2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub- autoridade certificadora;
- O certificado X509 deverá estar em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES e é gerado pela sub-autoridade certificadora, pertencente à raiz certificadora da plataforma;
- O certificado X509 dos usuários e contatos deverão ser mantidos vinculados à própria conta do usuário e serão ativados em caso de digitação e validação da senha e terão validade para utilização no contexto de uso da plataforma pela organização.

9.2. Para o sistema de Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil), deverá ser ofertado:

- Estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente: DOC-ICP-15; DOC-ICP-15-01; DOC-ICP-15-02; DOC-ICP-15-03;
- Apresentar suporte os seguintes formatos de documentos assinados: PAdES (.PDF);
- Apresentar suporte a repositórios para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil e dispositivos criptográficos (totens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil;
- Apresentar componente para execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil para os navegadores Internet Explorer, Firefox, e Chrome, em suas versões mais recentes, nos sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- Apresentar aplicativo móvel para permitir que usuários internos ou contatos externos possam assinar documentos digitalmente com certificados ICP-Brasil com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS;
- Possibilidade da verificação da validade do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital.
- Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;

#### 9.3. Características gerais da assinatura eletrônica:

- Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através da Central de Verificação, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados utilizados.
- Disponibilidade de solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em documentos ou interações. Esta solicitação deverá ser exibida para o assinante em formato de notificação interna na plataforma e também através das notificações multicanais;
- Disponibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.
- Disponibilidade de solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;
- 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 signatária sequenciais ou vice-versa.
- A cada nova assinatura no documento, deverá ser enviado um e-mail informando em qual estagio o documento se encontra, por exemplo: 1 de 5 assinaturas, 2 de 5 assinaturas.
- Permitir a indicação do papel dos signatários, como aprovador, contratante, contratada, etc.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA

- Capacidade 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.
- Disponibilidade de realização de assinatura digital em lote de solicitações recebidas;
- Deve possuir a funcionalidade de notificação onde o destinatário recebe o documento sem a necessidade de assinar.
- A plataforma deverá oferecer a possibilidade de registrar a ocorrência da leitura do (s) documento (s) constante na transação.
- Permissão de criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura.
- Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, como por exemplo: geração de toque via e-mail.
- Disponibilidade que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis.
- Ao final do processo de assinatura todos os envolvidos deverão receber uma cópia por e-mail do respectivo documento assinado.
- Possuir mecanismos que visem à segurança e prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via solução, possuindo, no mínimo:
  - 9.3.1. O sistema deverá possuir certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
  - 9.3.2. Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data e hora e IP;
  - 9.3.3. Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
  - 9.3.4. Validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil.
    - Disponibilidade de solicitação de assinatura para usuários internos ou usuários externos (contatos);
    - Disponibilidade de escolha do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada (ex. parte, testemunha, aprovador, etc.);
    - Disponibilidade de escolha da ação do envolvido na sequência de assinatura (assinante ou visualizar);

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- Disponibilidade de criação/edição/suspensão de lista de assinantes, onde o fluxo de assinatura é salvo e fica disponível para reutilização;
- Disponibilidade de exibição, na lista de documentos, de informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;
- Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais individuais, por meio de cadeia própria, criando arquivos assinados no formato PAdES;
- Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura.
- Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com Certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da mesma sub-autoridade certificadora, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento e no mesmo padrão e local para conferência.
- Possibilidade de o usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).
- Possibilidade de escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP- Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP-Brasil).
- Possibilidade de pré-visualizar documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação.
- Possibilidade de visualizar os dados de assinatura do usuário no momento que documentos e/ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica.
- Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.
- Possibilidade de verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica.
- Disponibilidade de acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES) através da Central de Verificação.

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.
- Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando caractere específico no momento da criação ou despacho de documentos.
- Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura.
- Disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinatura na linha do tempo, dentro de cada documento.
- Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho deverão ser exibidas as mesmas informações da central de verificação;

#### 10. Contrassenha

- 10.1. Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário;
- 10.2. Para o uso dessa funcionalidade, o usuário deverá autorizar, através de uma senha automaticamente gerada pelo sistema, para que outros usuários a formalizem documentos em seu nome;
- 10.3. Os documentos gerados com esta funcionalidade deverão ser visualmente identificados para fácil compreensão, identificando o usuário autorizador e o usuário digitador;
- 10.4. A contrassenha gerada deve ter número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso.
- 10.5. O usuário autorizador deverá ter acesso a relatório com os documentos emitidos com em seu nome com contrassenha.

#### 11. Sistema de Marcadores/ tags

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





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 11.2. As etiquetas digitais deverão funcionar como gavetas virtuais, onde os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
- 11.3. As etiquetas podem ser configuradas, definindo cor na letra e fundo e emojis, facilitando visualmente a localização de documentos;
- 11.4. Um documento deverá poder ser classificado em mais de uma etiqueta simultaneamente;
- 11.5. As etiquetas do setor devem estar disponíveis somente para usuários daquela pasta;
- 11.6. A categorização dos documentos por meio de etiqueta deverá estar disponível para visualização dos usuários do setor, onde a etiqueta foi criada;
- 11.7. 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;
- 11.8. Ao clicar sob uma etiqueta, automaticamente deverá ser mostrada a busca e retornado todos os documentos vinculados;
- 11.9. Disponibilidade de organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento;

#### **12. Hospedagem Segura de Anexos**

- 12.1. Em cada documento ou atualização, deverá haver a possibilidade de serem enviados anexos em diferentes formatos;
- 12.2. Os anexos enviados deverão ficar hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente. O acesso se dará somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
- 12.3. Deverá ser disponibilizado pelo sistema demonstração da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
- 12.4. Deverá ser disponibilizado pelo sistema exposição do tamanho do anexo na ferramenta;
- 12.5. Exibição em miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado a tela;
- 12.6. Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, deverá ser exibida a imagem de forma otimizada, visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### 13. Gerenciamento de Contratos e Organizações

- 13.1. Possibilidade de gerenciar contatos internamente na ferramenta;
- 13.2. Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.
- 13.3. Contatos podem ser associados, de modo a permitir que tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome dos contatos associados (procuração eletrônica);
- 13.4. Quando o contato possuir contatos associados (procuração eletrônica), deverá ser exibida lista de quais contatos este é o procurador;
- 13.5. O sistema deverá oferecer ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
- 13.6. O sistema deverá oferecer ferramenta para unificação de contatos repetidos para higienização da base de pessoas e organizações;
- 13.7. Disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

#### 14. Personalização da Interface do Sistema

- 14.1. Possibilidade de inclusão da logo da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual da organização;
- 14.2. Possibilidade de inclusão de fotos como fundo da tela de login;

#### 15. EAD – Sistema de Treinamento de Usuários

- 15.1. Deverá ser disponibilizado material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;
- 15.2. A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo deverá controlar quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;
- 15.3. A plataforma de ensino a distância (EAD) deve ser integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 15.4. A plataforma de ensino a distância (EAD) deve controlar a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;
- 15.5. A plataforma de ensino a distância (EAD) deve possibilitar que o usuário assista novamente as aulas;
- 15.6. A plataforma de ensino a distância (EAD) deve aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao termino, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;
- 15.7. Caso o usuário obtenha nota mínima definida pela organização, deve ser emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).
- 15.8. A plataforma é capaz de medir o progresso nas aulas de capacitação de cada usuário individualmente, mostrando os seguintes indicadores: progresso, data de conclusão e nota na prova de conclusão do curso.

## 16. Relatórios de Produtividade

### 16.1. Informações gerenciais

- O gestor público deverá ficar atento a alguns fundamentos que norteiam o bom desempenho de sua atividade no setor público. Os cinco princípios básicos da Administração Pública estão presentes no artigo 37 da Constituição Federal de 1988 e condicionam o padrão que as organizações administrativas devem seguir. São eles: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.
- Quando se busca o gerenciamento eletrônico de documentos, todos os itens acima ganham destaque, com ênfase na publicidade e eficiência, onde por eficiência entende-se: Esse princípio exige que a atividade administrativa seja exercida de maneira perfeita, com rendimento funcional. A eficiência exige resultados positivos para o serviço público e um atendimento satisfatório, em tempo razoável.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- De acordo com a utilização da plataforma, deverão ser gerados automaticamente indicadores e estes serão apresentados aos gestores, contendo, no mínimo os seguintes itens:
  - porcentagem de resolução de documentos do setor.
  - nota média dada para as resoluções e despachos do setor.
  - porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor.
  - assiduidade dos usuários na plataforma, separados individualmente por setores
  - quantificar por usuário o volume de documentos resolvidos atribuídos ao setor em que está lotado.
- Poderão ser escolhidos quais tipos de documentos vão para este indicador.
- Deverá ser disponibilizado dentro da plataforma acesso a uma página específica com um gráfico evolutivo dos setores, em formato de listagem, organizados hierarquicamente.
- Também deverá ser disponibilizado capacidade de comparar a média de todos os setores com um setor em específico.
- Permite também visualizar setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, possibilitando identificar gargalos em processos da organização.

#### 16.2. Informações sobre consumo de recursos

- Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mensal, com no mínimo informações de quantidade de usuários, documentos gerados, volume total de anexos e documentos assinados;
- Disponibilidade de acompanhar a economia estimada de recursos utilizados na tramitação física de documentos;
- Disponibilidade de acompanhar o número de impressões mensais;
- Disponibilidade de calcular o gasto total realizado com impressões baseado no preço da impressão/folha fornecido pela organização.

#### 16.3. Informações de auditoria

- Usuários delegados poderão consultar a relação de eventos ocorridos dentro da plataforma, de modo a poder auditar as ações realizadas;
- Permissão para exportar informações dos eventos em formato de dados (ex. CSV).





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### 17. Serviços Oferecidos

##### 17.1. Implantação

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

##### 17.2. Suporte

17.2.1. Suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat.

17.2.2. O suporte funciona de segunda a sexta das 7h às 19h.

17.2.3. SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento via ferramenta online de suporte:

- Até 30 minutos: tempo para primeira resposta;
- Até 8 horas: retorno sobre problema constatado;
- Até 24 horas: retorno sobre prazo de conserto/adaptação de problema constatado;

##### 17.3. Condições gerais

17.3.1. Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros.

17.3.2. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

17.3.3. Todos os dados são exclusivamente de propriedade da contratante e serão disponibilizados na integralidade ao término do contrato em formato digital e sem qualquer custo adicional. A contratada se responsabiliza pelo mantimento e guarda seguros destes dados durante a vigência do contrato.

17.3.4. Em caso de rescisão contratual, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos.

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

17.3.5. O código fonte do programa é de exclusiva propriedade da Contratada e não será disponibilizado em nenhum momento.

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

#### MÓDULOS

O sistema deverá ter seu funcionamento dividido em módulos. Os módulos a serem utilizados pela contratante englobam:

- Memorando;
- Circular;
- Ouvidoria;
- Protocolo;
- Ofício;
- Processo Seletivo;
- Chamado Técnico;
- Assinatura Eletrônica em Lote;
- Ato Oficial;
- Processo Administrativo Disciplinar – PAD;
- Processo Administrativo com Workflow;
- Pedido de E-SIC (Lei de Acesso à Informação);
- Atas.

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### ANEXO III

#### 1. MEMORANDO

- 1.1. Viabiliza a troca de informações oficiais entre setores que compõem a contratante, com numeração automática e sequencial;
- 1.2. Geração automática de QR Code, facilitando a localização do documento;
- 1.3. Elaboração do documento em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto, com possibilidade de utilização de tela cheia;
- 1.4. Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos;
- 1.5. Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual somente o remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos, inexistindo a possibilidade de alteração da privacidade;
- 1.6. Possibilidade de gerar folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;
- 1.7. Seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor;
- 1.8. Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;
- 1.9. Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado;
- 1.10. Possibilidade de gerar documentos em formato PDF para assinatura eletrônica;
- 1.11. Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário;
- 1.12. Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor;
- 1.13. Exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 1.14. Exibição das ações realizadas no documento, em formato de linha do tempo.

## 2. CIRCULAR

- 2.1. Documento de comunicação interna, em caráter informativo, entre setores da Administração Pública;
- 2.2. Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;
- 2.3. Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma;
- 2.4. Possibilidade de definição de prioridade “Urgente”, o que viabiliza a exibição da priorização na lista de documentos do setor;
- 2.5. Rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;
- 2.6. Possibilidade de os servidores habilitados responderem à circular através de resposta aberta, visualizável por todos os envolvidos, ou restrita, à qual somente servidores vinculados ao setor remetente poderão visualizar;
- 2.7. Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;
- 2.8. Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas;
- 2.9. Possibilidade de arquivamento ou de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;
- 2.10. Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;
- 2.11. Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos;
- 2.12. Possibilidade de definição de data para arquivamento automático da circular;
- 2.13. Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento.

## 3. OUVIDORIA

- 3.1. Possibilidade de registro de manifestação diretamente pelo usuário externo (manifestante) através da Central de Atendimento da Administração Pública;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 3.2. Possibilidade de registro de manifestação por servidor habilitado, oportunizando o atendimento presencial, bem como através de canais adicionais como telefone e redes sociais, o que será vinculado ao nome do usuário externo (manifestante) atendido;
- 3.3. Possibilidade de identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: “Denúncia” viabiliza comunicação da ocorrência de ato ilícito e da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa de apuração por órgãos da Administração Pública, a exemplo da denúncia de ausência de conclusão de obra objeto de convênio cujos repasses foram efetuados; “Elogio” viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a prestação de um serviço público ou a atendimento recebido, a exemplo de registro de elogio ao atendimento realizado por servidora pública da biblioteca de um órgão; “Reclamação” viabiliza a demonstração de insatisfação quanto a determinado serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e/ou na fiscalização deste, a exemplo da reclamação quanto à tentativa mal sucedida de protocolização de pedido em determinada Secretaria de governo; “Solicitação” viabiliza o pedido de adoção de providências pelos órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo de comunicação da falta de um medicamento e requerimento de diligências para a solução do problema; e “Sugestão” viabiliza o registro de ideia ou proposta de melhoria na prestação de serviços públicos por órgãos e entidades vinculados à Administração Pública, a exemplo e sugestão de disponibilização de serviço de fotocópia próximo ao balcão de atendimento de um órgão público;
- 3.4. Possibilidade de indicação do método de entrada do atendimento pelo servidor habilitado (atendente), quais sejam telefone, correspondência, e-mail, rede social, atendimento social ou site;
- 3.5. Possibilidade de inclusão de geolocalização da demanda na tela da manifestação, com vistas a exibir ferramenta de mapa interativo, viabilizando busca por endereço, digitação de coordenada geográfica, bem como apontamento e/ou ajuste desta através de pino;
- 3.6. Possibilidade de exibição das manifestações recebidas pelo setor nos formatos de listagem, com ordenação por número, última atividade e prazo em calendário, no qual são exibidas as manifestações com seu prazo final de resposta; e em formato pinos em mapa geográfico interativo;
- 3.8 Possibilidade de realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.
- 3.9 Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

3.10 Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento;

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

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

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

3.14. O setor destinatário da manifestação tem acesso integral ao seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);

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

3.16. Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, deverá haver a possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado;

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

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





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

3.19. Na hipótese de reabertura da manifestação, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), cuja nota substituirá aquela inicialmente atribuída ao serviço;

3.20. Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, deverá haver a possibilidade de escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: “Sem sigilo”, quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail, telefone ou endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; “Sigilosa”, quando o manifestante se identifica, mas solicita o sigilo sobre sua identificação, oportunidade na qual somente a Ouvidoria terá acesso aos tais dados, ao passo que os setores envolvidos apenas visualizarão o conteúdo da manifestação; e “Anônimo”, quando o manifestante não se identifica e não informa um meio de contato, oportunidade na qual poderá acompanhar a demanda através do comprovante de protocolização (código externo).

#### 4. PROTOCOLO

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

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

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

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

4.5. Possibilidade de identificação pelo usuário da forma de abertura do protocolo. Tendo sido realizada por servidor habilitado (atendente), sua identificação será automática.

4.6. Registro no próprio documento de todas as movimentações relacionadas ao protocolo, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;

4.7. Possibilidade de acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo ou por lista de protocolos, disponibilizada após login do usuário externo (requerente) na Central de Atendimento;

4.8. Possibilidade de configuração de assuntos, de modo a permitir a hierarquização dos serviços disponíveis e facilitar a escolha do tipo de demanda através de listagem;

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 4.9. Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da organização respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;
- 4.10. Possibilidade de configuração de setor da organização como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado;
- 4.11. Exibição de comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (requerente), imediatamente após a inclusão da demanda, no qual constará o setor destinatário do protocolo;
- 4.12. O setor destinatário do protocolo tem acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da organização ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);
- 4.13. Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da organização, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (requerente);
- 4.14. Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações do protocolo, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado.
- 4.15. Possibilidade de um servidor habilitado vinculado ao setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas e apenas um servidor habilitado vinculado ao setor responsável pode reverter a conclusão, permitindo que o usuário externo (requerente) novamente se manifeste;
- 4.16. Possibilidade de configuração de vinculação de anexos identificados por assunto de protocolo, os quais podem ser obrigatórios ou opcionais, bem como podem ser aceitos em extensões de arquivos específicas.
- 4.17. Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, o que será exibido no documento;
- 4.18. Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, por qualquer setor com acesso ao documento, o que será registrado e exibido no próprio documento;
- 4.19. Possibilidade de configuração individual de alertas de vencimento dos prazos do documento, possibilitando ao usuário a indicação da forma do lembrete e da quantidade de dias antes do vencimento;
- 4.20. Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de certificado ICP-Brasil, para protocolos vinculados a determinados assuntos;
- 4.21. Possibilidade de definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo usuário externo (requerente), através de login Gov.br, para protocolos vinculados a determinados assuntos;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 4.22. Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento;
- 4.23. Possibilidade de inclusão de mapa interativo de localização em determinados assuntos, para coleta do georreferenciamento da demanda, viabilizando a busca de informações e o apontamento exato da demanda através de pino ou marcador equivalente;
- 4.24. Possibilidade de configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, viabilizando que estes acompanhem e interajam no documento através da central de Atendimento;
- 4.25. Possibilidade de registro de interações por setor envolvido e usuário externo (requerente), viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
- 4.26. Possibilidade de definição prévia de setores que terão autorização para alterar o assunto do protocolo, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda, o que será registrado e exibido no próprio documento, com informações de data e hora, bem como da classificação anterior;
- 4.27. Após a resolução do protocolo por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;
- 4.28. Através da avaliação realizada pelo usuário externo (requerente), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no protocolo eletrônico;
- 4.29. Na hipótese de reabertura do protocolo, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (requerente), cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;
- 4.30. Possibilidade de o servidor habilitado receber documentos ou itens na forma física e gerar comprovante com as informações do protocolo, para confirmação de recebimento pelas partes envolvidas.





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### 5. OFÍCIO

- 5.1. Possibilita o envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados;
- 5.2. O ofício é gerado pela Administração Pública e remetido de forma oficial e segura ao seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS;
- 5.3. Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma, através de resposta do destinatário ao e-mail de notificação;
- 5.4. Transparência nas movimentações e manutenção de todo o histórico na plataforma;
- 5.5. Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;
- 5.6. Desnecessidade de o destinatário ser usuário da plataforma para ter acesso ao ofício ou tramitá-lo, bastando ser cadastrado nos contatos;
- 5.7. Os ofícios acessados na parte externa da plataforma compartilham a mesma numeração atribuída ao ofício internamente;
- 5.8. Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.

#### 6. PROCESSO SELETIVO

- 6.1 Módulo para cadastro de Processo Seletivo Simplificado, bem como para recebimento de inscrições, aplicações em vagas e/ou outras oportunidades fornecidas pela organização;
- 6.2 Possibilidade de discriminação dos requisitos da inscrição por meio de exibição do texto associado a cada do assunto;
- 6.3 Na Central de Atendimento, possibilidade de realização de cadastro ou login através da conta google do usuário externo (candidato), viabilizando a este dar continuidade ao processo e efetivar a inscrição;
- 6.4 Possibilidade de configuração de modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo Seletivo Simplificado, a ser disponibilizado, automaticamente, para preenchimento pelo usuário externo (candidato);
- 6.5 Possibilidade de configuração de campos personalizados para cada assunto, a serem preenchidos pelo usuário externo (candidato) no momento da efetivação da inscrição, viabilizando a adaptação da funcionalidade às necessidades específicas de cada tipo de Processo Seletivo Simplificado; Possibilidade de envio de resposta por servidores habilitados aos usuários externos (candidatos) que realizaram inscrições;
- 6.6 Possibilidade de exportação de informações das inscrições realizadas em formato CSV.

Site: [www.consamu.com.br](http://www.consamu.com.br)

Sede Administrativa: Rua Uruguai, nº 283

Bairro Alto Alegre | CEP 85.805-010 | Cascavel – PR





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

#### 7. CHAMADO TÉCNICO

- 7.1. Possibilidade de abertura de chamados técnicos (tickets), a serem encaminhados a setores especificados pela Contratante;
- 7.2. Possibilidade de utilização em rotinas de solicitação de consertos e manutenções de equipamentos, de demandas de Tecnologia da Informação - TI, bem como de aplicação em outros fins que interessem à Contratante;
- 7.3. Possibilidade de configuração de abertura de chamados técnicos por usuários externos e encaminhamento destes aos setores responsáveis;
- 7.4. Possibilidade de um servidor habilitado vinculado a setor destinatário de demandas, realizar a abertura de chamado técnico em nome de outro usuário;
- 7.5. Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros setores da Administração Pública;
- 7.6. Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de roteamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos;
- 7.7. Possibilidade de vinculação do número de patrimônio, caso aplicável, no momento da abertura do chamado técnico;
- 7.8. Possibilidade de geração de folha de rosto na abertura do chamado técnico;
- 7.9. Possibilidade de anexação de arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações;
- 7.10. Possibilidade de inserção de tabelas no corpo do texto do chamado técnico, bem como de efetivação de formatação simples, tais como negrito, itálico, sublinhado, listas, links e alinhamento.
- 7.11. Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no documento, de modo que a demanda só possa ser encaminhada na ordem preestabelecida, sem pular etapas;
- 7.12. Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 7.13. Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
- 7.14. Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;
- 7.15. Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
- 7.16. Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo;

#### 8. ASSINATURA ELETRÔNICA EM LOTE

- 8.1. Possibilidade de realizar assinatura eletrônica em lote, permitindo que o usuário subscreva, em tela específica, todos os documentos nos quais sua assinatura tenha sido solicitada, assim como listagem de todas as assinaturas pendentes;
- 8.2. Possibilidade de realizar assinatura eletrônica em lote por meio de uma listagem com campos do tipo checkbox, permitindo que, ao selecionar os itens desejados, as assinaturas sejam processadas em formato de fila;
- 8.3. Representação em tela da situação de cada assinatura, de modo que, em caso de falha, apareça o indicativo respectivo e, ato contínuo, o servidor habilitado seja encaminhado para uma nova tentativa, viabilizando a transparência e eficiência quanto ao que efetivamente não fora assinado e, conseqüentemente, a sanção de tal ausência;
- 8.4. Assinatura eletrônica em lote nos formatos de assinatura eletrônica avançada nativa ou assinatura eletrônica qualificada ICP-Brasil;
- 8.5. Assinatura em lote com os mesmos padrões da assinatura eletrônica individual, diferindo apenas na possibilidade de realização de várias assinaturas simultaneamente;
- 8.6. Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, viabilizando a escolha dos documentos que estão pendentes de assinatura ou a exibição dos documentos que já foram assinados.

#### 9. ATO OFICIAL





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 9.1. Módulo voltado à elaboração e assinatura eletrônica em atos oficiais, tais como leis, decretos, portarias, editais, comunicados, atas, contratos, dentre outros;
- 9.2. Possibilidade de configuração dos setores e perfis de servidores habilitados competentes para elaborar documentos;
- 9.3. Possibilidade de cadastramento de assuntos específicos para a classificação dos documentos e eventual configuração de roteamento automático destes para setores pré-definidos;
- 9.4. Possibilidade de configuração de modelos de documentos, com base em arquivos no formato .docx para cada tipo de assunto, assegurando que os arquivos gerados em formato PDF/A estejam em conformidade com os padrões da Contratante;
- 9.5. Possibilidade de aposição de assinatura eletrônica avançada e qualificada, com certificado digital ICP - Brasil, pelos servidores habilitados em documentos ou em arquivos em formato PDF a eles anexados, mantendo a compatibilidade com o formato PDF/A após assinatura;
- 9.6. Possibilidade de configuração de permissão co-assinatura de documentos por usuários externos, inclusive através de certificado digital ICP - Brasil;
- 9.7. Possibilidade de configuração de permissão de consulta a documentos por usuários externos;
- 9.8. Possibilidade de configuração do método de numeração dos documentos, tais quais a numeração automática geral, aplicável para todos os tipos de documentos; ou a numeração automática por assunto; ou por atribuição de numeração manual;
- 9.9. Possibilidade de geração de QR-Code identificador para cada documento criado.

#### 10. PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR – PAD

- 10.1. Módulo que viabiliza à Administração Pública a instauração e tramitação de Processo Administrativo Disciplinar - PAD para apuração de possíveis irregularidades cometidas contra o interesse público;
- 10.2. Possibilidade de configuração do destinatário inicial do processo a partir da seleção do tipo de infração em apuração no Processo Administrativo Disciplinar - PAD, garantindo agilidade e adequação na condução das investigações;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 10.3. Possibilidade de configuração de campos em consonância com a legislação/resolução regulamentadora do PAD, viabilizando o preenchimento de informações durante a condução da investigação pela Administração Pública;
- 10.4. Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior facilidade na inserção de dados pelos usuários envolvidos no PAD;
- 10.5. Possibilidade de validação automática da existência de CPF e CNPJ das partes, assegurando a inserção de dados íntegros no PAD;
- 10.6. Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e tramitação dos PAD;
- 10.7. Possibilidade de geração de documentos complementares dentro do PAD, incluindo referência na linha do tempo das apurações, com a capacidade de aproveitamento automático das informações prestadas nos autos do procedimento;
- 10.8. Possibilidade de inclusão de anexos nos atos administrativos do PAD, viabilizando a reunião de subsídios comprobatórios adicionais durante a apuração dos fatos;
- 10.9. Possibilidade de geração de numeração própria para o PAD, viabilizando a otimização, a transparência e a segurança no acesso aos autos;
- 10.10. Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos PAD, o que viabiliza a contagem de prazos de apresentação de documentos, defesas, julgamento, dentre outros atos vinculados ao devido processo legal.

#### 11. PROCESSO ADMINISTRATIVO COM WORFLOW

- 11.1. Possibilidade de criação de Processo Administrativo, enquanto sucessão de atos autônomos ordenados e direcionados à consecução de determinado fim previsto em lei, consolidando atos eletrônicos de outros módulos, através de lista com assuntos pré-definidos;
- 11.2. Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
- 11.3. Possibilidade de configuração do formato pretendido para as informações informação obtidas através de campos personalizados;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA

- 11.4. Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
- 11.5. Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
- 11.6. Possibilidade de referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado; Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
- 11.7. Possibilidade de geração automática do número do processo, por assunto ou em sequência à numeração geral, além da viabilidade de utilização de padrão customizado da Administração Pública;
- 11.8. Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos; Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de processos administrativos por setor;
- 11.9. Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.
- 11.10. Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida, sem pular etapas;
- 11.11. Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
- 11.12. Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
- 11.13. Possibilidade de configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;
- 11.14. Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
- 11.15. Possibilidade de definição de SLA ideal para cada etapa, de modo que as informações de tempo decorrido e tempo ideal fiquem visíveis para todos os envolvidos no processo;





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

- 11.16. Possibilidade de ordenação dos anexos vinculados aos processos ou despachos da plataforma, durante a elaboração destes e previamente à efetivação de seu envio definitivo, viabilizando ganho de organização e eficácia pela Administração Pública;
- 11.17. Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
- 11.18. Possibilidade de marcação dos anexos do processo como aprovados ou reprovados, bem como permissão, nesta última hipótese, a inclusão de observação textual a respeito do motivo da recusa;
- 11.19. Possibilidade da geração de árvore de processos, ferramenta que viabiliza a conversão e concatenação de um processo administrativo da plataforma e seus anexos em arquivo compilado e paginado, no formato PDF, através de composições múltiplas, favorecendo o envio de processos administrativos nato digitais para entidades, órgãos e ferramentas externos, inclusive de controle;
- 11.20. Geração do arquivo através da árvore de processos no formato PDF, posto que é formato de arquivo universal, compacto, complexo e completo, que preserva as fontes e o layout dos documentos da plataforma e pode ser compartilhado, visualizado e impresso por qualquer usuário;
- 11.21. Existência de tecnologia avançada de dados e armazenamento para geração de tamanhos diversos de documentos, viabilizando a realização de download da árvore de processos, uma vez gerada, em formato PDF;
- 11.22. Existência de tecnologia de processamento assíncrono de dados e armazenamento, viabilizando que o servidor habilitado não necessite aguardar, estático, na tela de solicitação da árvore de processos e seja notificado quando finalizada a sua geração;
- 11.23. Possibilidade de geração de versão completa da árvore de processos do processo administrativo, na qual constem todos os despachos, anexos, menções, notas internas e documentos, viabilizando a exibição cronológica e transparente da integralidade dos atos que compõem um processo;
- 11.24. Possibilidade de geração de versão da árvore de processos com a exibição das assinaturas firmadas no arquivo, bem como a verificação de suas autenticidades, o que assegura integridade, conferência de autoria e segurança ao documento digital;
- 11.25. Possibilidade de geração de versão personalizada da árvore de processos, para a qual oportuniza-se a seleção dos gêneros de documentos desejados, entre despachos, anexos, menções,





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

notas internas e documentos gerados, viabilizando a exibição cronológica de determinados atos integrantes de um processo administrativo; Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos em configuração comprimida, originando arquivo em formato PDF com o mesmo conteúdo da versão selecionada, porém de tamanho reduzido;

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

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

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

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

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

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

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

11.33. Possibilidade de geração da árvore de processos em arquivos de tamanhos viáveis para download, mediante a criação de pasta comprimida com tantos arquivos quanto necessários para





# TERMO DE REFERÊNCIA – LEI 14.133/21

## PREGÃO ELETRÔNICO

### SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE

### MÃO-DE-OBRA

a disponibilização da integralidade do processo, em paginação sequencial e com viabilidade de tramitação.

