



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

PREGÃO ELETRÔNICO – EDITAL Nº 39/2025 – ComprasGov Edital nº 90039/2025
PROCESSO LICITATÓRIO Nº: 109/2025
UASG: 927317

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE, através de sua Gerência de Compras, Licitações e Contratos, torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local abaixo indicados, fará realizar licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, critério de julgamento **MENOR PREÇO GLOBAL**, modo de disputa **“ABERTO E FECHADO”** conforme as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

O procedimento licitatório obedecerá integralmente a Lei Federal nº 14.133/2021, o Decreto Municipal nº 8.989/2025, a Lei Complementar Municipal nº 47/2008, Lei Complementar nº 123/2006 e demais normas pertinentes.

ENVIO ELETRÔNICO DAS PROPOSTAS: a partir da publicação do edital no endereço eletrônico abaixo descrito até o dia e horário marcado para início da sessão.

DATA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 01/10/2025

HORÁRIO DE INÍCIO: 09h00min (horário de Brasília)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.gov.br/compras

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços em tecnologia da informação para fornecimento de solução de processos digitais, incluindo software de gestão de documentos, automação de fluxos de trabalho e integração entre setores, conforme descrições constantes no Anexo I – Termo de Referência deste Edital, tendo como critério de julgamento o **MENOR PREÇO GLOBAL**.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

1.2. Nos casos de divergências entre as especificações do objeto descritas na relação de itens do site www.gov.br/compras e as especificações do Edital, a licitante deverá considerar a descrição do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

1.3. A licitante vencedora deverá entregar o documento listado no item 7.3.1.21 do Termo de Referência para fins de assinatura do contrato.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

2.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do SAAE por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4.1. A não observância do disposto neste item poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Não poderão disputar esta licitação:



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

- a) aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- b) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- c) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- d) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
d.1. O impedimento será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- e) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- f) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- g) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- h) agente público do órgão ou entidade licitante;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

h.1. A vedação estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

i) pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

i.1. Considerando que é ato discricionário da Administração diante da avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto; e considerando que existem no mercado diversas empresas com potencial técnico, profissional e operacional suficiente para atender satisfatoriamente às exigências previstas neste edital, entende-se que é conveniente a vedação de participação de empresas em “consórcio”.

j) Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

a) está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos



Pregão n°	
FLS n°	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

b) não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

c) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

d) cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

a) nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

b) nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa/empresa de pequeno porte.

3.5. A falsidade da declaração de que trata o item 3.4. sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

3.6. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.7. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

3.8. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.9. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

- b) a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- c) os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.10. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

- a) valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
- b) percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.9 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.12. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.13. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

- a) valor ofertado unitário e total do item;
- b) Marca/fabricante/modelo, quando pertinente;
- c) Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.5. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.6. O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa)** dias, a contar da data de sua apresentação.

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

5.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro(a) e os licitantes.

5.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do objeto.

5.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.9. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 1,00 (um real).

5.10. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa Aberto e Fechado.

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.12. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.14. No caso de desconexão com o Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro(a) aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

a) Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#).

b) Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

c) A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

d) Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

e) No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

5.17. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

a) Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

a.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

a.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

a.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

a.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

b) Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

b.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

b.2. empresas brasileiras;

b.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

5.18. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro(a) poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.18.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.18.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.18.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

5.18.4. O Pregoeiro(a) solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada **do catálogo técnico/manual do objeto em questão conforme disposto no item 4.1.2 do Termo de Referência** e, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.18.5. É facultado ao Pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.19. Após a negociação do preço, o Pregoeiro(a) iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o(a) Pregoeiro(a) verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.4 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes>); e

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

6.2.1. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.3. Será exigida prova de conceito nos termos do item 4.2 do Termo de Referência.



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

6.3.1. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado pelo pregoeiro para executar a prova de conceito, visando aferir o atendimento dos requisitos e funcionalidades mínimas da solução de tecnologia da informação e comunicação, conforme disciplinado no item 4.2 do Termo de Referência.

6.3.2. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a realização da prova de conceito.

6.3.3. A prova de conceito será realizada por equipe técnica designada, responsável pela aferição do atendimento dos itens estabelecidos, e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes, mediante registro formal junto ao pregoeiro.

6.3.4. Todas as despesas decorrentes de participação ou acompanhamento da prova de conceito são de responsabilidade de cada um dos licitantes.

6.3.5. A equipe técnica elaborará relatório com o resultado da prova de conceito, informando se a solução apresentada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar está ou não de acordo com os requisitos e funcionalidades estabelecidas.

6.3.6. Caso o relatório indique que a solução tecnológica está em conformidade com as especificações exigidas, o licitante será declarado vencedor do processo licitatório e, caso indique a não conformidade, o licitante será desclassificado do processo licitatório.

6.3.7. Caso o relatório indique que a solução foi aprovada com ressalvas, as não conformidades serão listadas e o licitante terá prazo conforme item 4.2 do Termo de Referência, não prorrogáveis, para proceder aos ajustes necessários na solução e disponibilizá-la, para a realização de testes complementares, para aferição da correção ou não das inconformidades indicada.

6.3.8. Caso o novo relatório indique a não conformidade da solução ajustada às especificações técnicas exigidas, a licitante será desclassificada do processo licitatório.

6.3.9. Não será aceita a proposta da licitante que tiver a prova de conceito rejeitada, que não a realizar ou que não a realizar nas condições estabelecidas no item 4.2 do Termo de Referência.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

6.3.10. No caso de desclassificação do licitante, o pregoeiro convocará o próximo licitante, obedecida a ordem de classificação, sucessivamente, até que um licitante cumpra os requisitos e funcionalidades previstas na PoC.

6.3.11. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema e publicados no site oficial do SAAE no endereço eletrônico: www.saeitauna.com.br.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o Pregoeiro(a) verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.2 e 3.4. deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação, o Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- a) conter vícios insanáveis;
- b) não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- d) não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável;
- f) os critérios de aceitabilidade de preços descritos nos itens 4.1 e 7.1 do Termo de Referência também deverão ser observados.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

a) A inexecuibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do Pregoeiro(a), que comprove:

a.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

a.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

6.8.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

6.8.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital.

6.8.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexecuíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

6.10. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado por meio do sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.9.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

6.12. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

6.13. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

6.14. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro(a), ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.

6.15. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o(a) Pregoeiro(a) analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no item 7.3 do Termo de Referência e seus subitens (observado o item 1.3 deste Edital), necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia (simples, autenticada ou autenticação digital ou outra, na forma da lei)

7.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

7.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.7. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

7.7.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

7.8. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção.

7.9. A verificação pelo Pregoeiro(a), em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.9.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (duas) horas, contado da solicitação do(a) Pregoeiro(a).

7.10. A verificação no SICAF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.10.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

7.11. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência para:

- a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e
- b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.12. Na análise dos documentos de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.13. Os documentos que, por sua natureza, devem possuir prazo de validade e que não constarem esta data/prazo será considerado a validade de 90 (noventa dias) a partir da data de expedição.

7.14. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.9.1.

7.15. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.



Pregão n°	
FLS n°	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

- a) a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- b) o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo(a) Pregoeiro(a) durante o certame;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

9.1.5. fraudar a licitação;

9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

9.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

9.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar e



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

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

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 10% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **05 (cinco) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 1% a 10% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 5% a 10% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

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

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Itaúna, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta (quando exigida) em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.

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

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao SAAE.

10. DO CONTRATO

10.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, tendo início em __/__/____ e fim em __/__/____.

10.2. Por se tratar de fornecimento continuado conforme previsto no item 6.1.2 do termo de referência o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2. Publicada a homologação do processo, a licitante vencedora deverá assinar o Contrato no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da convocação para sua assinatura, podendo ser prorrogado o referido prazo em caso de situação justificável e aceita pela Administração.

a) A solicitação de prorrogação do prazo deverá ser anterior ao vencimento do prazo;

10.3. A recusa da licitante vencedora em assinar o Contrato, dentro do prazo estabelecido no subitem anterior, caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas na Lei nº 14.133/21 e nas sanções administrativas previstas neste Edital, observada a ampla defesa e o contraditório.

10.4. Será aceita assinatura digital do instrumento contratual, desde que seja possível a rastreabilidade do documento e validade da assinatura.

10.5. A assinatura digital será preferencialmente, a do portal gov.br, sendo admitida a utilização do token ou apenas a do gov.br sem certificado.

10.6. Reajuste Contratual: Após o interregno de um ano, contado da data do orçamento estimado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do índice INPC/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

concluídas após a ocorrência da anualidade, na forma da cláusula 6.6 (e seus subitens) do Termo de Referência.

10.7. Anteriormente à assinatura do Contrato a licitante vencedora deverá entregar o documento listado no item 7.3.1.21 do Termo de Referência.

11. DA FISCALIZAÇÃO

11.1. 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).

11.1.1 Fiscal do Contrato: Gerente de Informática, Sr. Marco Aurélio Alves Pinto – Mat. nº 2055.

11.1. Os funcionários responsáveis pela fiscalização do objeto deverão anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do objeto e determinar o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

11.1.2. Os fiscais do contrato deverão ainda observar o disposto no item 6.7 (e seus subitens) do Termo de Referência.

11.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/21.

11.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11.4. Os demais itens sobre fiscalização constam no termo de referência e devem ser observados.



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

12. GESTOR DO CONTRATO

12.1. O(a) **Gestor(a) do Contrato** é a Sr. **Pedro Neto Alves – Mat. nº 2240**, nomeado(a) pela Portaria nº 26 de 1º de abril de 2024, com capacidade gerencial e conhecimentos sobre o objeto para acompanhar o fornecimento e as instalações e infraestruturas necessárias para execução de contratos e de outros instrumentos hábeis, bem como promover as medidas necessárias para o alcance do seu objeto no interesse da Administração.

12.2. Atribuições do Gestor do Contrato:

12.2.2. Zelar pela observância dos termos constantes do Edital, Termo de Referência, bem como dos contratos ou instrumentos hábeis de substituí-los, e seus eventuais aditamentos, de modo a garantir a qualidade dos produtos fornecidos e o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelas partes.

12.2.3. Coordenar a atividade do fiscal do Contrato, solicitando-lhe todas as informações que entender necessárias e adotando as devidas providências para as questões que venha a tomar conhecimento;

12.2.3.1. Na falta do Fiscal de Contrato, o Gestor do Contrato assumirá as suas responsabilidades;

12.2.4. Manter registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, inclusive o controle do saldo contratual;

12.2.5. Encaminhar para pagamento as faturas ou notas fiscais atestadas pelo Fiscal do Contrato;

12.2.6. Comunicar e justificar formalmente à unidade demandante quanto a necessidade de:

- a)** alteração contratual, para melhor adequar seus termos, qualitativa ou quantitativamente, as necessidades do SAAE, em especial ao observar que o saldo contratual restante será insuficiente para atender as expectativas de utilização;
- b)** rescisão do instrumento de contrato, por perda do objeto ou conveniência da Administração, e



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

c) a necessidade de prorrogação contratual, com antecedência mínima de 02 (dois) meses, antes de seu vencimento, ou assim que for detectada a necessidade, em decorrência da inadequação ou insuficiência do atual para atender as expectativas do órgão ou em razão da impossibilidade de prorrogação do Contrato, inclusive inabilitação da empresa que a impeça de contratar com a Administração;

12.2.7. Submeter ao Diretor Geral, para providências cabíveis, pleitos da CONTRATADA referentes a reajustes, repactuação e reequilíbrio econômico-financeiro;

12.2.8. Elaborar documento, quando solicitado, acerca da capacidade técnica de fornecedores, executantes de obras e prestadores de serviço e submetê-lo à Comissão de Fiscalização e Acompanhamento de Obras, quando for de sua competência, com vistas a expedição de atestados ou instrumento correlatos;

12.2.9. Notificar formalmente a CONTRATADA quando forem constatados inadimplementos contratuais, para, dentro de um prazo razoável, elaborar manifestação e solução do problema;

12.2.10. Submeter os casos de inadimplementos contratuais à Autoridade Superior, mediante comunicação de ocorrência, sempre que, depois de notificada, a CONTRATADA não apresentar solução satisfatória dentro do prazo, ou quando a frequência dos registros prejudique a consecução do objeto da contratação;

12.2.11. Coordenar pesquisas mercadológicas, a serem executadas pela Gerência de Compras ou Fiscal do Contrato, para verificar a economicidade dos preços praticados e atestar a compatibilidade com os preços de mercado, com vistas a monitorar periodicamente os custos de contratação, e apoiar, sempre que solicitado, prorrogações contratuais, repactuações, reajustes e reequilíbrios econômicos financeiros;

12.2.12. Encaminhar para conhecimento e providências da Gerência Superior vinculada, questões relevantes que por motivos técnicos ou legais justificáveis, não puder solucionar;



Pregão nº	
FLS nº	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

12.2.13. Formalizar todo e qualquer entendimento com a CONTRATADA ou o seu preposto, assim como documentar por meio de Atas as reuniões realizadas com os mesmos;

12.3. A solicitação de que trata o subitem 12.2.10 deverá ser atendida no prazo máximo de 15 (quinze) dias antes do vencimento contratual;

12.4. As prorrogações e aditamentos somente poderão ser atendidas com autorização prévia e expressas do Diretor Geral.

13. DA ENTREGA DO OBJETO

13.1. O modelos de execução do objeto, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

14. DO PAGAMENTO

14.1. O pagamento será efetuado conforme condições previstas no item 6.5 do Termo de Referência.

14.1.2. A Licitante Vencedora deverá destacar na Nota Fiscal apresentada o valor referente ao IRRF para sua retenção, conforme Decreto Municipal nº 8.199/23 de 04 de abril de 2023.

15. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

15.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

15.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

15.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, através do e-mail: pregao@saaeitauna.com.br.

15.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

15.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação/autoridade competente, nos autos do processo de licitação.

15.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

16. DA PROTEÇÃO E TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO, DADOS PESSOAIS E/OU BASE DE DADOS

16.1. A futura Contratada obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão de licenciamento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.

16.2. A futura Contratada obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas suficientes visando a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não previstos.

16.3. A futura Contratada deve assegurar-se de que todos os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo.



Pregão n°	
FLS n°	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

16.4. A futura Contratada não poderá utilizar-se de informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

16.5. A futura Contratada não poderá disponibilizar e/ou transmitir terceiros, sem prévia autorização escrita, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

16.6. A futura Contratada fica obrigada a devolver todos os documentos, registros e cópias que contenham informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da rescisão contratual, restando autorizada a conservação apenas nas hipóteses legalmente previstas.

16.7. À futura Contratada não será permitido deter cópias ou backups, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste Edital, bem como no respectivo instrumento contratual.

16.8. A futura Contratada deverá eliminar os dados pessoais a que tiver conhecimento ou posse em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual tão logo não haja necessidade de realizar seu tratamento.

16.9. A futura Contratada deverá notificar, imediatamente, ao SAAE no caso de vazamento, perda parcial ou total de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

16.10. A notificação não eximirá a futura Contratada das obrigações e/ou sanções que possam incidirem razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

16.11. A futura Contratada que descumprir nos termos da Lei n° 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores, durante ou após a execução do objeto descrito no presente Edital e termo instrumento contratual fica obrigado a assumir total responsabilidade e ao ressarcimento por todo e qualquer dano e/ ou prejuízo sofrido, incluindo sanções aplicadas pela autoridade competente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

16.12. A futura Contratada fica obrigada a manter preposto para comunicação com a Contratante para os assuntos pertinentes à Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.

16.13. O dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em vigor após a extinção das relações entre a licitante vencedora e o SAAE, bem como, entre a licitante vencedora e os seus colaboradores, subcontratados, consultores e/ou prestadores de serviços sob pena das sanções previstas na Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, salvo decisão judicial contrária.

16.14. O não cumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta cláusula sujeitará Contratada a processo administrativo para apuração de responsabilidade e, consequente, sanção, sem prejuízo de outras.

16.15. A futura CONTRATADA fica ciente de que ocorrerá a publicação dos dados pessoais como nome completo e CPF de seus sócios representantes nos instrumentos jurídicos celebrados, que serão publicados em portal de transparência com acesso livre, para fins de cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

17.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo(a) Pregoeiro(a).

17.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

17.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

17.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.



Pregão n°	
FLS n°	Visto



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

17.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o SAAE não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

17.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

17.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

17.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as disposições deste Edital.

17.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico <https://www.saaeitauna.com.br>.

17.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- a) Anexo I - Termo de Referência;
- b) Anexo II – Modelo Proposta Comercial Detalhada;
- c) Anexo III – Termo de Confidencialidade;
- d) Anexo IV – Minuta de Termo de Contrato.

Itaúna, 01 de setembro de 2025

Thiago Zandona Vasconcellos – Mat. 2763
Gerente Superior Administrativo e Financeiro



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

PREGÃO ELETRÔNICO – EDITAL Nº 39/2025 – ComprasGov Edital nº 90039/2025

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. **OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços em tecnologia da informação para fornecimento de solução de processos digitais, incluindo software de gestão de documentos, automação de fluxos de trabalho e integração entre setores, conforme especificações constantes no Termo de Referência.

1.2. Detalhamento do objeto:

Item	Descrição	Quant.	Unid.	Marca	Valor Unitário	Valor Total Mensal
01	Serviço de locação de software - contratação de empresa especializada para locação de programas de informática (sistema SaaS integrado de gestão documental, protocolo externo e possibilidade de assinatura eletrônica através de certificado digital ICP-Brasil), englobando os serviços de instalação, implantação, treinamento, suporte técnico, manutenção corretivas e evolutivas.	12	Serviço Mensal			

1.3. Em caso de divergência entre as descrições e especificações constantes do CATMAT/CATSER e do presente Termo de Referência, prevalecem o descritivo deste Termo de Referência.

1.4. A solução deve ser baseada em tecnologia em nuvem (SaaS), com escalabilidade e atualizações automáticas, além de garantir conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e possibilidade de assinatura eletrônica através de certificado digital ICP-Brasil e integração ao GOV.br.

1.5. Trata-se de aquisição de bem comum, a ser contratada mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, haja vista que os padrões de desempenho e qualidade estão definidos objetivamente neste Termo de Referência, contemplando, inclusive, as especificações usuais de mercado e, portanto, apresentando-se em conformidade com o disposto no inciso XIII, do art. 6º da Lei nº 14.133/2021.

1.6. A solução deverá ser implementada na Sede Administrativa e Operacional do SAAE, situada à Rua Nonô Ventura, 394, Bairro de Lourdes, CEP 35.680-205, Itaúna/MG. A entrega e instalação da solução deverão ser precedidas de contato junto ao Setor de Informática desta Autarquia para programação do recebimento. Endereço eletrônico: informatica@saaeitauna.com.br.

1.7. A licitação ocorrerá com o critério de julgamento **Menor Preço Global**.

1.8. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, com possibilidade de prorrogação nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que os preços permaneçam vantajosos para a Administração.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. O SAAE Itaúna enfrenta desafios relacionados à gestão de documentos e fluxos de trabalho, que são majoritariamente manuais, resultando em ineficiências, demoras e possíveis falhas na comunicação entre setores. A contratação de uma solução digital visa modernizar e integrar os processos, garantindo maior agilidade, transparência e eficiência na gestão administrativa e operacional.

2.2. A digitalização dos processos internos contribuirá para a otimização do fluxo de trabalho, redução de custos operacionais (como papel, impressões e armazenamento físico) e aumento da produtividade dos servidores, alinhando-se ao planejamento estratégico do SAAE, que tem como uma de suas metas a modernização e a melhoria contínua dos serviços prestados à população. Além disso, a solução deve garantir conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando a segurança e a privacidade dos dados tratados.

2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratação Anual de 2025 conforme consta das informações básicas desse Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução proposta consiste na implementação de uma plataforma digital integrada para o SAAE Itaúna/MG, que permitirá a automação e a gestão eficiente dos processos internos da Autarquia. O SAAE conta atualmente com cerca de 300 servidores, o que demanda uma solução capaz de atender a esse porte de usuários, garantindo a disponibilidade, escalabilidade e segurança das informações. A plataforma deverá abranger funcionalidades como gestão de documentos, automação de fluxos de trabalho, integração entre setores e segurança dos dados. Baseada em tecnologia em nuvem (SaaS), a solução proporcionará escalabilidade, atualizações automáticas e acesso remoto, facilitando a operação e a manutenção do sistema.

3.2. A implementação incluirá o treinamento dos servidores, garantindo a correta utilização da plataforma, além de suporte técnico contínuo durante a implantação e ao longo da vigência do contrato. A empresa contratada deverá fornecer manuais de operação, atendimento especializado e atualizações regulares, assegurando que o SAAE tenha acesso às melhores práticas e tecnologias disponíveis. A solução deverá ser compatível com os sistemas existentes, permitindo a integração sem interrupções nas operações atuais.

3.3. A adoção da plataforma digital trará benefícios como a redução de custos operacionais, a eliminação de processos manuais e a melhoria na comunicação entre os setores. A digitalização dos processos permitirá maior transparência, agilidade e controle das atividades internas, contribuindo para a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços prestados à população. Além disso, o SAAE alinhará suas práticas às melhores práticas de gestão pública, promovendo a modernização e a sustentabilidade dos processos internos.

3.4. OBJETIVOS: A plataforma atenderá a objetivos estratégicos alinhados à legislação vigente e aos princípios constitucionais da Administração Pública, incluindo:

3.4.1. Fornecer uma plataforma web para gestão da comunicação, documentação, atendimento e atividades da Administração Pública, conforme Art. 37 da CF, Art. 3º (I, III, VIII, X, XXIII, XXVI), Art. 5º e Art. 14 da Lei nº 14.129/2021 e Arts. 1º e 3º da Lei nº 8.159/1991.

3.4.2. Otimizar e agilizar os processos de trabalho, em conformidade com Art. 37 da CF e Art. 3º (I, III, VIII, X, XXIII, XXVI) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.3. Intensificar o cumprimento do princípio da eficiência, utilizando plataforma padronizada para gerenciar atividades e processos, conforme Art. 37 da CF e Art. 3º (I, III, VIII, XXIII, XXVI) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.4. Reduzir a informalidade, oferecendo ferramenta prática para o registro das atividades oficiais, conforme Art. 3º (I, III, VIII, X, XXIII, XXVI) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.5. Reduzir o tempo de resposta e resolução das solicitações, conforme Art. 3º (I, III, IV, VIII, X) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.6. Padronizar layout e sequência de numeração de documentos em todos os setores, conforme Art. 3º (III, IV, VIII, X) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.7. Padronizar os documentos conforme a identidade visual da Administração Pública, conforme Art. 3º (VII, VIII) da Lei nº 14.129/2021 e Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.

3.4.8. Garantir a confidencialidade dos documentos oficiais, com práticas que aumentem a segurança na autenticação dos usuários, conforme Art. 3º (I, XXII) da Lei nº 14.129/2021 e Art. 3º da Lei nº 8.159/1991.

3.4.9. Reduzir impressões e uso de papel, conforme Art. 3º (I, III, VIII, X, XXVI) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.10. Melhorar a percepção e uso do documento eletrônico nos processos internos, conforme Art. 37 da CF e Art. 3º (I, III, VIII, XXVI) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.11. Garantir feedback das ações externas, com notificações automáticas, conforme Art. 37 da CF e Art. 3º (I, IV, VIII, IX, X) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.12. Criar organograma oficial e lista de contatos atualizada, conforme Art. 37 da CF e Art. 3º (I, III, IV, V, VIII, X) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.13. Constituir legado com histórico de trabalho, servindo de base para decisões, conforme Art. 13 da Lei nº 14.129/2021.

3.4.14. Permitir gerenciamento das atividades diárias, com controle de prazos e projetos, conforme Art. 37 da CF e Art. 3º (I, VIII, X) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.15. Agrupar respostas dos documentos em local único, facilitando decisões baseadas na cronologia dos fatos, conforme Art. 37 da CF e Art. 3º (I, VIII, X, XXVI) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.16. Centralizar canais de comunicação, integrando demandas do site, telefone e presencial em uma única plataforma, conforme Art. 37 da CF e Art. 3º (I, VIII, X, XXIII) da Lei nº 14.129/2021.

3.4.17. Criar sistema de notificação multicanal, assegurando transparência e retorno no atendimento, conforme Art. 37 da CF e Art. 3º (I, III, IV, VIII, X) da Lei nº 14.129/2021.

4. REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO

4.1. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

4.1.1. As licitantes deverão apresentar uma solução tecnológica que atenda aos requisitos de digitalização completa dos processos internos do SAAE, incluindo integração entre setores, gestão de documentos, automação de fluxos de trabalho e garantia de segurança dos dados. A solução deverá ser baseada em tecnologia em nuvem (SaaS), com funcionalidades escaláveis e atualizações automáticas.

4.1.1.1. A aceitação da proposta está sujeita à aprovação na Prova de Conceito, conforme disposto no item 4.2.

4.1.2. Visando à objetividade na conferência da proposta, a licitante vencedora deverá apresentar, juntamente com a proposta realinhada, o catálogo técnico/manual do objeto em questão para conferência.

4.1.3. Poderá ser solicitado a planilha de composição de custos unitários para a eventual análise de exequibilidade da proposta.

4.2. DA PROVA DE CONCEITO

4.2.1. A Prova Conceito se dará em até 05 (cinco) dias úteis após a realização da fase de lances e será realizada presencialmente, às 09:30 na sede do SAAE, no endereço Rua Nonô Ventura, 394, Lourdes, Itaúna-MG, na sala de Reuniões Adão José da Silva.

4.2.2. A licitante provisoriamente vencedora deverá realizar demonstração do software com uma base de dados já estruturada e bem definida, a título de amostra e para fins de verificação prévia da conformidade das características técnicas com as especificações técnicas deste Termo de Referência.

4.2.3. A licitante considerada REPROVADA na Prova Conceito será DESCLASSIFICADA do certame.

4.2.4. Para ser APROVADA na Prova Conceito, a licitante deverá atender obrigatoriamente 18 dos itens constantes no Anexo II deste Termo.

4.2.5. A licitante considerada APROVADA na Prova Conceito deverá disponibilizar a execução dos itens não atendidos e os demais constantes no Termo de Referência em até 30 dias após a migração de dados, conforme cronograma de instalação no item 5.3.

4.2.6. A licitante que não atender a quantidade de itens estabelecida no Anexo II será REPROVADA na Prova Conceito e, consequentemente, DESCLASSIFICADA do certame.

4.3. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA

4.3.1. Na Implantação deverá colher os requisitos necessários, analisar os processos internos, adequá-los da melhor forma à plataforma e capacitar os servidores sobre documentos eletrônicos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

4.3.13. Atender às exigências deste Termo de Referência e do Edital, bem como fornecer o objeto em conformidade com as normas legais, atendendo a quantidade e qualidade especificadas.

4.3.14. Ser a única responsável perante o SAAE, não podendo transferir ou ceder direitos ou obrigações, salvo por autorização expressa do SAAE.

4.3.15. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

4.3.16. Indicar preposto para representá-la durante a execução do Contrato.

4.3.17. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade da solução, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

4.3.18. Arcar com despesas de transporte, carga e descarga do objeto deste Termo de Referência, quando cabível.

4.3.19. Entregar o item em conformidade com as diretrizes estabelecidas neste Termo, observando as marcas e modelos ofertados na proposta vencedora, sujeitando-se a proponente às penalidades cabíveis.

4.3.20. Manter seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, devidamente identificados.

4.3.21. Executar a entrega do objeto utilizando-se dos mais elevados padrões de competência, integridade profissional e ética.

4.3.22. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede o horário combinado para a entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

4.3.23. Substituir, às suas expensas, o item fornecido em desconformidade com o descrito neste Termo, com as normas da ABNT e com outros regulamentos pertinentes.

4.3.24. Proceder ao pagamento de despesas com testes e ensaios, se necessária a comprovação da qualidade do objeto fornecido em atendimento às normas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

4.3.25. Assumir inteira responsabilidade pela qualidade do objeto ofertado, observando as normas e os regulamentos pertinentes ao objeto e os padrões de qualidade estabelecidos.

4.3.26. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

4.3.27. Arcar com todos os encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários, securitários e outros advindos da execução do objeto, quando este exigir, de forma a eximir o SAAE de qualquer ônus e responsabilidades.

4.3.28. Comunicar imediatamente à Contratante qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgáveis necessários para recebimento de correspondência.

4.4. DAS OBRIGAÇÕES DO SAAE

4.4.1. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

4.4.2. Aplicar penalidade à licitante vencedora, quando ocorrer o descumprimento de quaisquer das condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos.

4.4.3. Pagar a licitante vencedora, mediante dotação orçamentária própria, os preços estipulados na proposta vencedora, podendo o pagamento ser efetuado através de depósito na conta bancária que a licitante vencedora indicar ou através de boleto.

4.4.4. Notificar à licitante vencedora, por escrito, a ocorrência de eventuais falhas, imperfeições ou irregularidades verificadas nos itens, objeto desta licitação, fixando prazo para sua correção, reparação ou substituição.

4.4.5. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela licitante vencedora para o fiel cumprimento das obrigações da presente licitação e do Contrato.

4.4.6. Fiscalizar a execução do Contrato decorrente desta licitação e caso haja o descumprimento de quaisquer das condições nele estabelecidas, aplicar penalidade à licitante vencedora.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. ACEITABILIDADE DO OBJETO

5.1.1. A solução tecnológica fornecida deve estar em conformidade com as especificações técnicas descritas neste Termo de Referência, devendo ser entregue em condições plenamente operacionais, com todos os componentes necessários para sua implementação e funcionamento.

5.1.2. Não serão aceitas soluções com funcionalidades divergentes das especificadas ou que não atendam aos requisitos técnicos e de segurança descritos neste Termo de Referência. A solução deve ser exatamente conforme ofertada durante o processo licitatório, sem alterações de funcionalidades, escopo ou desempenho.

5.1.3. Caso se verifique entrega em desconformidade com as exigências deste Termo de Referência, o objeto será devolvido, ficando nesta hipótese todos os custos de retirada por conta da licitante vencedora, sem prejuízo das sanções cabíveis.

5.1.4. Se a solução estiver danificada, incompleta ou em estado inadequado para implementação, a mesma deverá ser substituída ou corrigida em sua totalidade, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a comunicação formal do SAAE, sob pena de rescisão contratual e aplicação de penalidades.

5.1.5. Caso haja descumprimento do prazo estabelecido para troca ou adequação da solução entregue em desconformidade, e a licitante não faça a troca e/ou adequação no prazo estabelecido, a licitante vencedora será penalizada conforme as disposições deste Termo de Referência.

5.1.6. O recebimento provisório ou definitivo da solução não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, incluindo eventuais falhas na implementação, integração ou funcionamento da plataforma.

5.1.7. A solução fornecida deve ser de primeira qualidade, em atendimento ao especificado neste Termo de Referência, e estar dentro dos padrões de aceitabilidade estabelecidos. Comprovada a inferioridade, alteração ou inadequação de qualquer componente da solução, a licitante vencedora responderá por danos causados oriundos da utilização da mesma.

5.1.8. A licitante vencedora é responsável pela garantia da qualidade do objeto fornecido, ou seja, pelo período de sua garantia contratual, que deve cobrir eventuais falhas técnicas, defeitos de funcionamento ou não conformidades com as especificações descritas neste Termo de Referência.

5.1.8.1. A garantia deve incluir: Suporte técnico contínuo durante o período de garantia; Atualizações de software necessárias para manter a funcionalidade e segurança da solução; Correção de falhas identificadas durante o período de garantia.

5.1.8.2. A licitante deverá apresentar Certificações de Qualidade e Segurança da Informação, válidas e emitidas por entidades reconhecidas, que atestem o compromisso da empresa com boas práticas de gestão, segurança e conformidade, tais como:

- ISO 27001 – Sistema de Gestão de Segurança da Informação;
- ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, se aplicável.

5.2. DAS CONDIÇÕES E DOS PRAZOS DE ENTREGA DO OBJETO

5.2.1. A entrega do objeto deste Edital será feita da seguinte forma:

5.2.1.1. A solução tecnológica para processos totalmente digitais deverá ser entregue e implementada no prazo máximo de 60 dias após a assinatura do contrato, contando a partir da emissão da Ordem de Fornecimento pelo SAAE. A entrega incluirá: Instalação e configuração da plataforma digital; Integração com os sistemas existentes do SAAE; Treinamento dos servidores responsáveis pela utilização da solução.

5.2.1.2. A solução deverá ser entregue em etapas, conforme cronograma disposto no item 5.3, garantindo a fase de testes e a validação de cada funcionalidade antes da entrega final.

5.2.1.3. O objeto deverá ser entregue juntamente com a respectiva Nota Fiscal e documentação técnica completa, incluindo manuais de operação, procedimentos de segurança e políticas de backup e recuperação de dados.

5.2.2. O(s) licitante(s) vencedor(es) deve(m) realizar a entrega e implementação da solução na Sede da Autarquia, situada na Rua Nonô Ventura, 394, CEP-35680-205, Bairro de Lourdes, Itaúna/MG, de segunda a sexta-feira, das 07h:00 (sete) às 15h:00 (quinze) horas, exceto nos feriados.

5.2.3. O frete CIF, a carga e a descarga são de responsabilidade exclusiva da(s) licitante(s) vencedora(s), devendo esta(s) proceder(em) utilizando-se dos mais elevados padrões de competência, integridade profissional e ética.

5.2.4. Não serão aceitos os pedidos de prorrogação do prazo de entrega sem a devida justificativa.

5.2.4.1. Em caso de concessão de prorrogação do prazo, este não será superior a 03 (três) dias, salvo em casos excepcionais, que deverão ser justificados e juntados aos autos do processo.

5.2.5. Caso se verifique entrega em desconformidade com as exigências deste Termo de Referência, o objeto será devolvido, ficando nesta hipótese todos os custos de retirada por conta da licitante vencedora, sem prejuízo das sanções cabíveis.

5.2.5.1. Se a solução estiver danificada, incompleta ou em estado inadequado para implementação, a mesma deverá ser substituída ou corrigida em sua totalidade, num prazo máximo de 02 (dois) dias úteis após a comunicação formal do SAAE, sob pena de rescisão contratual e aplicação de penalidades.

5.3. CRONOGRAMA DE INSTALAÇÃO:

5.3.1. A solução tecnológica para processos totalmente digitais deverá ser entregue e implantada na Sede do SAAE, em prazo não superior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de assinatura do Contrato, considerando os prazos abaixo:

5.3.2. 30 (trinta) dias para instalação e configuração do Sistema, contados a partir da data de assinatura do Contrato. Neste período, a licitante vencedora deverá:

- a)** Realizar a instalação e configuração da plataforma digital;
- b)** Garantir que a instalação e integração não interrompam as atividades normais do SAAE.

5.3.3. 30 (trinta) dias para treinamento dos servidores, contados a partir da finalização da migração de dados. Neste período, a licitante vencedora deverá:

- a)** Realizar treinamentos presenciais e/ou virtuais para os servidores do SAAE, abrangendo todos os módulos e funcionalidades da solução;

b) Fornecer manuais de operação e materiais de apoio para facilitar a utilização da plataforma;

c) Capacitar os servidores para a gestão e manutenção do sistema, garantindo a autonomia do SAAE após o término do contrato.

5.3.4. 30 (trinta) dias para implantação assistida, contados a partir da finalização da migração de dados. Nesta fase, a licitante vencedora deverá:

a) Prestar suporte técnico contínuo durante a fase de implantação assistida, garantindo o funcionamento adequado da solução;

b) Acompanhar a utilização da plataforma pela equipe do SAAE, esclarecendo dúvidas e resolvendo eventuais problemas que surgirem;

c) Realizar ajustes e correções necessários para garantir a plena operacionalidade do sistema.

5.3.5. A licitante vencedora deverá efetuar a instalação do software, com acompanhamento da equipe técnica do SAAE, esclarecendo as dúvidas que surgirem durante este processo. A equipe do SAAE terá participação ativa em todas as etapas, garantindo que a solução atenda às necessidades da Autarquia.

5.4. SUPORTE TÉCNICO:

5.4.1. A licitante vencedora deverá fornecer suporte técnico contínuo durante todo o período contratual, incluindo:

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

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

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

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

5.4.6. Possibilidade de acompanhamento do atendimento por mais de um atendente de suporte, viabilizando eventual trabalho colaborativo.

5.4.7. Possibilidade de escalção do atendimento para níveis cada vez mais especializados de suporte, conforme a necessidade da demanda, através dos quais poderá haver a resolução imediata, a análise e simulação da demanda, bem como a criação de chamado para o setor de tecnologia.

5.4.8. Possibilidade de acesso a atendimento já iniciado e pendente de resolução, através de número de registro de chamado.

5.4.9. Recebimento de e-mail pelo usuário ao final do atendimento, no qual este poderá manifestar sua concordância ou discordância quanto à solução apresentada e avaliar ou reabrir o atendimento, respectivamente.

5.4.10. Possibilidade de avaliação do atendimento em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), bem como de inclusão de comentário.

5.4.11. No e-mail de resumo da finalização do atendimento, há a disponibilização de informações a respeito do atendente, da data e da hora do início e fim do atendimento.

5.4.12. Possibilidade de acesso ao histórico de todos os atendimentos recebidos pelo suporte, divididos por status, através tanto do e-mail, no qual são enviados os históricos de todos os atendimentos, quanto da plataforma.

5.4.13. Suporte de segunda a sexta das 7h às 19h.

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

5.4.14.1. Até 30 minutos - tempo para primeira resposta;

5.4.14.2. Até 8 horas - retorno sobre problema constatado;

5.4.14.3. Até 48 horas - retorno sobre prazo de resolução/adaptação de problema constatado;

5.4.15. Tabela (Cronograma):

Fase	Descrição das atividades	Início	Prazo Final
------	--------------------------	--------	-------------

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

1ª fase	Instalação, configuração da plataforma digital integrada e preparação do ambiente computacional	Após assinatura do contrato e emissão da ordem de serviço	Até 30 dias
2ª fase	Treinamento dos servidores, fornecimento de manuais de operação, materiais de apoio e capacitação para gestão da plataforma	Após conclusão da 1ª fase	Até 30 dias
3ª fase	Implantação assistida: suporte técnico contínuo, acompanhamento do uso da plataforma pelos servidores, realização de ajustes e correções necessários	Concomitante ao final da 2ª fase	Até o prazo final do contrato (acompanhamento durante o período inicial de operação, dentro dos 60 dias previstos)

5.5. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.5.1. Não será exigida a prestação de garantia para a contratação resultante da licitação.

5.6. DA SUBCONTRATAÇÃO

5.6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitado, salvo casos excepcionais, mediante autorização prévia e expressa do SAAE. Nesses casos, a empresa Contratada permanece integralmente responsável pela qualidade, prazos e conformidade dos serviços prestados, inclusive aqueles realizados por subcontratados.

5.6.1.1. Todos os subcontratados deverão atender aos mesmos requisitos técnicos e legais exigidos no contrato original, sendo a contratada a única responsável pela coordenação e supervisão das atividades subcontratadas, sem prejuízo da fiscalização.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, PAGAMENTO E GESTÃO DO CONTRATO**6.1. DO CONTRATO:**

6.1.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do instrumento contratual.

6.1.2. Considerando a essencialidade da solução para a automação, gestão eficiente e continuidade dos processos administrativos, operacionais, financeiros, contábeis e de atendimento ao cidadão no âmbito do SAAE Itaúna/MG, o contrato poderá ser prorrogado

nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstrada a vantajosidade dos preços para a Administração.

6.1.3. Alteração Contratual: O contrato poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer fatos estipulados no Art. 124 da Lei n.º 14.133/21 e suas alterações.

6.1.4. Rescisão Contratual: O contrato poderá ser rescindido, conforme as disposições dos artigos 137 e 138 da Lei nº 14.133/21.

6.1.5. A licitante vencedora, após convocação formal, deverá assinar o contrato no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

6.1.6. prazo para assinatura é prorrogável uma única vez, por igual período, desde que a prorrogação seja solicitada antes de seu vencimento.

6.1.7. Será aceita assinatura digital do instrumento contratual, desde que seja possível a rastreabilidade do documento e validade da assinatura.

6.1.8. A assinatura digital será preferencialmente, a do portal gov.br, sendo admitida a utilização do token ou apenas a do gov.br sem certificado.

6.1.9. Decorrido o prazo e não comparecendo a licitante vencedora para a contratação, será ela havida como desistente.

6.1.10. A recusa da licitante vencedora em assinar o Contrato, dentro do prazo estabelecido no subitem 6.1.4 e/ou 6.1.5, caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas na Lei nº 14.133/21 e nas sanções administrativas previstas neste Termo e no Edital, observada a ampla defesa e o contraditório.

6.1.11. Ocorrendo a hipótese contemplada no item 6.1.9, serão convocados, sucessivamente, para a contratação, as licitantes remanescentes classificadas imediatamente depois do desistente, a ser efetuada nos mesmos moldes e prazos do primeiro classificado.

6.1.12. A licitante contratada não poderá ceder o contrato no todo ou em parte a qualquer pessoa física ou jurídica, salvo autorização expressa do SAAE, nos casos previstos em lei;

6.1.13. Farão parte integrante do contrato as condições previstas neste Termo de Referência e seus anexos, bem como a proposta apresentada pelo adjudicatário.

6.1.14. 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.

6.1.15. 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.

6.1.16. 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.

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

6.1.18. Após a assinatura do contrato, o SAAE 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.

6.2. DA FISCALIZAÇÃO

6.2.1. O recebimento e a fiscalização ficarão a cargo do Gerente de Informática, Sr. Marco Aurélio Alves Pinto – Mat. nº 2055.

6.2.1.1. O funcionário responsável pelo recebimento deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas ao fornecimento e determinar o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

6.2.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/21.

6.2.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome

dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

6.3. GESTOR DO CONTRATO/ATA

6.3.1. O Gestor do Contrato será o Sr. Pedro Neto Alves – Mat. nº 2240, nomeado(a) pela Portaria nº 26 de 1º de abril de 2024, ou servidor(a) designado(a), com capacidade gerencial e conhecimentos sobre o objeto para acompanhar o fornecimento e as instalações e infraestruturas necessárias para execução de contratos e de outros instrumentos hábeis, bem como promover as medidas necessárias para o alcance do seu objeto no interesse da Administração.

6.3.2. Atribuições do Gestor do Contrato/Ata:

6.3.2.1. Zelar pela observância dos termos constantes do Edital, projeto básico, bem como dos contratos ou instrumentos hábeis de substituí-los, e seus eventuais aditamentos, de modo a garantir a qualidade dos produtos fornecidos e o fiel cumprimento das obrigações assumidas pelas partes.

6.3.2.2. Coordenar a atividade do fiscal do Contrato/Ata, solicitando-lhe todas as informações que entender necessárias e adotando as devidas providências para as questões que venha a tomar conhecimento;

a) Na falta do Fiscal de Contrato, o Gestor do Contrato/Ata assumirá as suas responsabilidades;

6.3.2.3. Manter registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, inclusive o controle do saldo contratual;

6.3.2.4. Encaminhar para pagamento as faturas ou notas fiscais atestadas pelo Fiscal do Contrato/Ata;

6.3.2.5. Comunicar e justificar formalmente à unidade demandante quanto a necessidade de:

a) alteração contratual, para melhor adequar seus termos, qualitativa ou quantitativamente, as necessidades do SAAE, em especial ao observar que o saldo contratual restante será insuficiente para atender as expectativas de utilização;

b) rescisão do instrumento de contrato, por perda do objeto ou conveniência da Administração, e

c) a necessidade de prorrogação contratual, com antecedência mínima de 02 (dois) meses, antes de seu vencimento, ou assim que for detectada a necessidade, em decorrência da inadequação ou insuficiência do atual para atender as expectativas do órgão ou em razão da impossibilidade de prorrogação do Contrato/Ata, inclusive inabilitação da empresa que a impeça de contratar com a Administração;

6.3.2.6. Submeter ao Diretor Geral, para providências cabíveis, pleitos da contratada referentes a reajustes, repactuação e reequilíbrio econômico-financeiro;

6.3.2.7. Elaborar documento, quando solicitado, acerca da capacidade técnica de fornecedores, executantes de obras e prestadores de serviço e submetê-lo à Comissão de Fiscalização e Acompanhamento de Obras, quando for de sua competência, com vistas a expedição de atestados ou instrumento correlatos;

6.3.2.8. Notificar formalmente a Contratada quando forem constatados inadimplementos contratuais, para, dentro de um prazo razoável, elaborar manifestação e solução do problema;

6.3.2.9. Submeter os casos de inadimplementos contratuais à Autoridade Superior, mediante comunicação de ocorrência, sempre que, depois de notificada, a Contratada não apresentar solução satisfatória dentro do prazo, ou quando a frequência dos registros prejudique a consecução do objeto da contratação;

6.3.2.10. Coordenar pesquisas mercadológicas, a serem executadas pela Gerência de Compras ou Fiscal do Contrato/Ata, para verificar a economicidade dos preços praticados e atestar a compatibilidade com os preços de mercado, com vistas a monitorar periodicamente os custos de contratação, e apoiar, sempre que solicitado, prorrogações contratuais, repactuações, reajustes e reequilíbrios econômicos financeiros;

6.3.2.11. Encaminhar para conhecimento e providências da Gerência Superior vinculada, questões relevantes que por motivos técnicos ou legais justificáveis, não puder solucionar;

6.3.2.12. Formalizar todo e qualquer entendimento com a Contratada ou o seu preposto, assim como documentar por meio de Atas as reuniões realizadas com os mesmos;

6.3.3. A solicitação de que trata o subitem 6.2.2.11 deverá ser atendida no prazo máximo de 15 (quinze) dias antes do vencimento contratual;

6.3.4. As prorrogações e aditamentos somente poderão ser atendidas com autorização prévia e expressas do Diretor Geral.

6.4. DO RECEBIMENTO

6.4.1. O objeto será recebido provisoriamente no ato da entrega e implantação, mediante apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta vencedora.

6.4.2. A solução, ou partes dela, poderá ser rejeitada, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, caso apresente inconformidade com as especificações técnicas, funcionais ou de segurança previstas neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigida ou substituída no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da notificação à contratada, às suas expensas e sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

6.4.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração, após a verificação da conformidade técnica, funcionalidade e estabilidade da solução implantada, mediante termo detalhado de aceitação.

6.4.4. O prazo para o recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências adicionais para aferir o atendimento integral às exigências contratuais.

6.4.5. Em caso de controvérsia quanto à execução da solução — envolvendo, por exemplo, funcionalidades, integração, desempenho ou segurança — deverá ser observado o disposto no art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para

emissão da nota fiscal referente à parcela incontroversa, para fins de liquidação e pagamento.

6.4.6. O prazo destinado à solução, pela contratada, de inconsistências na implantação da solução ou de correção de documentos fiscais ou de cobrança verificados pela Administração durante a análise prévia à liquidação da despesa, não será computado para efeito do prazo de recebimento definitivo.

6.4.7. O recebimento provisório ou definitivo não exime a contratada da responsabilidade civil pela integridade, segurança e conformidade da solução implantada, tampouco da responsabilidade ético-profissional pela execução adequada do contrato, nos termos legais e contratuais.

6.5. DO PAGAMENTO

6.5.1. O pagamento será realizado mensalmente, no prazo de até 10 (dez) dias contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela licitante na proposta vencedora. O pagamento será efetuado após a aceitação formal da solução pelo SAAE, mediante comprovação de que a plataforma foi implementada conforme as especificações técnicas e funcionais descritas neste Termo de Referência.

6.5.2. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

6.5.3. Em caso de atraso na entrega ou não conformidade com as especificações técnicas, o pagamento correspondente ficará retido até a regularização da situação pela Contratada.

6.5.4. A licitante vencedora deverá destacar na Nota Fiscal apresentada o valor referente ao IRRF para sua retenção, conforme Decreto Municipal nº 8.199/23 de 04 de abril de 2023.

6.5.5. Cronograma de Pagamento:

Descrição	Periodicidade	Condições de Pagamento	Prazo de pagamento
Solução para processos totalmente digitais, incluindo Instalação, Treinamento e Capacitação, Software de gestão de documentos, automação de fluxos de trabalho e integração entre setores.	Parcela Mensal	Mediante a apresentação da Nota Fiscal.	10 dias após apresentação da Nota Fiscal.

6.6. DO REAJUSTE

6.6.1. O preço inicialmente contratado será fixo e irrevogável no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

6.6.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, o preço inicial será reajustado, mediante a aplicação, pela Contratante, do índice INPC/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

6.6.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

6.6.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

6.6.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

6.6.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

6.7. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

6.7.1. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

6.7.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- I – advertência: quando a licitante der causa à inexecução parcial do Contrato e desde que quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave
- II – multa: de 1% até 10% (dez por cento) aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no item 6.7.1, observado o item 6.7.3.
- III - impedimento de licitar e contratar: será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do item 6.7.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito do Município, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar: será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do item 6.7.1., bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do referido item que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

6.7.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;

V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

6.7.4. As sanções de advertência; impedimento de licitar e contratar; e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção de multa.

6.7.5. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

6.7.8. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo

ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

6.7.9. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora de até 10% (dez por cento) observado o item 6.7.3.

6.7.10. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste Termo.

6.7.11. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada.

6.7.12. As penalidades serão registradas no SICAF.

6.8. DA PENALIDADE DE MULTA

6.8.1. A licitante ficará sujeita à advertência e multa nos seguintes casos, calculada da seguinte forma:

- a) De 1% (um por cento) sobre o valor total da parcela, por dia de atraso na entrega do material, não se admitindo atraso superior a 02 (dois) dias;
 - a.1) O atraso superior ao estabelecido nesta alínea será tido como inexecução total ou parcial, conforme o caso.
- b) De até 3% (três por cento) sobre o valor da Proposta/Contrato/Ata, por infração a qualquer cláusula ou condição deste Edital, Termo de Referência e/ou instrumento contratual, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;
- c) De até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato/Ata caso seja fornecido material em desconformidade com o especificado neste Edital e Termo de Referência;
- d) De até 5% (cinco por cento) do valor do Contrato/Ata, pela recusa em corrigir ou substituir qualquer material rejeitado, caracterizando-se a recusa, caso a correção ou substituição não se efetivar dentro do prazo de 02 (dois) dias úteis, independentemente das demais sanções cabíveis;

- e) Será de até 10% (dez por cento), caso venha desistir da proposta, deixando de entregar o material, calculada a multa sobre o valor global da Proposta.
- f) Será de 10% (dez por cento) sobre o valor do Contrato/Ata no caso de rescisão por ato unilateral da administração, motivado por culpa da Contratada, inclusive pelo descumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas, garantida defesa prévia, independentemente das demais sanções cabíveis.
- g) Será de até 10% (dez por cento) sobre o valor remanescente do Contrato/Ata de no caso de inexecução parcial;
- h) Será de até 10% (dez por cento), sobre o valor global do Contrato/Ata em caso de inexecução total.

6.8.1.1. São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais: Não atendimento às especificações técnicas previstas no Termo de Referência ou em Contrato/Ata de Registro de Preços; Retardamento imotivado de fornecimento de bens/execução dos serviços de suas parcelas; Paralisação de fornecimento de bens/execução dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao SAAE; Entrega/execução de mercadoria/serviços falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso ou em desconformidade, como se verdadeira ou perfeita fosse; Alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida/serviço executado.

6.8.1.2. O valor das multas aplicadas, após regular processo administrativo, será descontado do pagamento devido pelo SAAE à licitante vencedora. Se os valores não forem suficientes, a diferença deverá ser paga pela licitante vencedora no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da aplicação da sanção, podendo a Administração cobrá-las judicialmente com os encargos correspondentes, caso necessário.

6.8.1.3. No caso de não recolhimento dos valores das multas porventura aplicadas, dentro de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada automaticamente ou ajuizada a dívida acrescida de juros moratórios de 0,5% ao mês.

6.8.1.4. As multas conforme o item 6.8.1 serão aplicadas a cada infração cometida.

6.8.1.5. Serão considerados motivos de força maior para isenção de multa:

- a) Greve generalizada dos empregados da licitante vencedora;
- b) Acidente que implique em retardamento na execução dos serviços sem culpa por parte da licitante vencedora;
- c) Calamidade pública

6.9. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

6.9.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

7. FORMA DE CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A contratação será realizada por meio de Pregão Eletrônico, modalidade apropriada para a aquisição de bens e serviços comuns, conforme os artigos 6º, XLI, e 29 da Lei nº 14.133/2021. O certame será aberto à participação de empresas de qualquer porte, incluindo microempresas (ME), empresas de pequeno porte (EPP), médias e grandes empresas, garantindo **Ampla Concorrência** e a obtenção da melhor proposta para a Administração.

No presente caso, embora o valor estimado para o certame não ultrapasse o teto legal para exclusividade, entendemos que a reserva de cotas não se aplica, conforme o disposto no art. 49, III da Lei Complementar nº 123/2006. A escolha pela ampla concorrência leva em consideração a busca por preços mais competitivos e vantajosos para o SAAE. Empresas de maior porte, com maior escala de produção, podem oferecer preços mais acessíveis, permitindo ao SAAE obter o melhor custo-benefício, sem comprometer a qualidade do serviço. A não exclusividade assegura que o processo de aquisição seja conduzido de forma ampla e competitiva, permitindo ao SAAE Itaúna selecionar fornecedores que possam garantir o fornecimento constante e adequado da solução, com base na melhor proposta técnica e comercial, e não apenas pela categoria



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

do fornecedor. No entanto, serão assegurados os benefícios da referida legislação, como o empate ficto e as regras diferenciadas para apresentação dos documentos de habilitação

Não poderão participar da licitação, empresas que estejam reunidas em consórcio e que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, ou ainda, qualquer que seja sua forma de constituição. A vedação de empresas em consórcio se dá em razão do objeto do processo licitatório não ser complexo, podendo ser executado de forma individual, sem prejuízo à sua competitividade.

7.1. CRITÉRIO DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS

7.1.1. O critério de julgamento adotado será o de **Menor Preço Global**, conforme o artigo 47 da Lei nº 14.133/2021. Esse critério visa selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, com base no menor valor ofertado para o fornecimento da solução completa da plataforma digital integrada, abrangendo todos os serviços de implantação, configuração, treinamento, suporte técnico e manutenção, considerando tratar-se de objeto único, integrado e padronizado, cuja contratação exige interoperabilidade, continuidade e controle técnico unificado para a gestão digital dos processos administrativos, operacionais e de atendimento do SAAE Itaúna/MG.

7.1.2. A proposta será desclassificada caso o preço unitário do item seja superior ao preço unitário previsto neste edital.

7.1.3. O valor de referência será divulgado após a fase de lances e negociação.

7.1.4. No caso de propostas em que o valor unitário do item exceda o valor de referência, deverá o Pregoeiro possibilitar à licitante detentora da melhor oferta, a oportunidade de adequar o preço unitário do item.

7.1.5. Na análise de aceitabilidade da oferta, o Pregoeiro considerará a conformidade do preço do grupo e do preço unitário levando em conta os fatores mercadológicos sobre o caso concreto.

7.2. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.



7.3. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

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

Habilitação jurídica

7.3.1.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

7.3.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

7.3.1.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

7.3.1.4. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

7.3.1.5. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

7.3.1.6. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

7.3.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

7.3.1.8. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

7.3.1.9. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

7.3.1.10. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

7.3.1.11. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

7.3.1.12. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual e/ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

7.3.1.13. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

7.3.1.14. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

7.3.1.15. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

7.3.1.16. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#)).

Qualificação Técnica

7.3.1.17. A licitante deverá comprovar, por meio de Atestado de Capacidade Técnica-Operacional, sua aptidão para o fornecimento de solução de plataforma digital integrada para processos totalmente digitais, em conformidade com o objeto desta licitação.

7.3.1.18. Serão aceitos Atestados emitidos por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que comprove o fornecimento do objeto.

- **JUSTIFICATIVA:** A exigência de capacidade técnica-operacional nos termos estabelecidos visa garantir o mínimo de segurança do futuro contrato, na medida em que a implementação de uma solução digital envolve complexidade técnica e a necessidade de integração com sistemas existentes. Ademais, a exigência do atestado também tem como objetivo garantir a qualidade, segurança e conformidade regulatória da solução, protegendo assim a integridade dos dados e processos da Autarquia.

7.3.1.19. O Atestado deverá conter a identificação do ente público ou privado emitente do Atestado, com o nome legível e função do seu subscritor e a indicação da quantidade fornecida, a(s) Nota(s) Fiscal(is), período a que se refere, e/ou Contrato e/ou processo licitatório a que se refere.

7.3.1.20. O SAAE se reserva no direito de solicitar a qualquer momento a cópia do Contrato de Fornecimento e/ou a Nota Fiscal, aos quais se referem o(s) Atestado(s) apresentado(s).

Demais Documentos

7.3.1.21. A licitante deverá apresentar:

a) Termo de Confidencialidade, conforme disposto no Anexo do Edital para fins de assinatura do contrato;

8. DA PROTEÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES

8.1. A futura CONTRATADA assume o compromisso de proteger, manter em sigilo e

garantir a confidencialidade de todas as informações, dados pessoais e bases de dados acessados durante a execução do contrato, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e suas regulamentações.

8.2. A CONTRATADA deve implementar medidas técnicas e administrativas para prevenir acessos não autorizados, vazamentos, perdas ou alterações indevidas, assegurando que colaboradores, consultores e subcontratados também cumpram essas obrigações. É proibido o uso ou compartilhamento desses dados para fins alheios ao contrato, sem autorização prévia. Ao término do contrato, a CONTRATADA deve devolver ou eliminar todos os dados, exceto nos casos previstos em lei, e notificar imediatamente o SAAE em caso de vazamentos ou perdas.

8.3. O descumprimento dessas obrigações sujeita a CONTRATADA a sanções administrativas, responsabilização por danos e ressarcimento de prejuízos, incluindo penalidades aplicáveis pela autoridade competente. O dever de sigilo permanece válido mesmo após o término do contrato, e a CONTRATADA deve designar um preposto para tratar de assuntos relacionados à LGPD. Além disso, dados pessoais dos sócios representantes serão publicados em portal de transparência, conforme exigido pela Lei de Acesso à Informação.

9. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Nos termos do art. 24 da Lei nº 14.133/2021, o valor estimado da contratação poderá ser mantido sob sigilo, desde que devidamente justificado. Para a presente contratação de solução para processos digitais, o SAAE de Itaúna/MG optou por manter em sigilo o valor global estimado, divulgando apenas os quantitativos e as especificações técnicas dos serviços e módulos. A medida busca evitar que os licitantes formulem suas propostas com base exclusiva no preço de referência da Administração, incentivando a apresentação de valores fundamentados em análises próprias de custo, estrutura técnica e capacidade de atendimento.

9.2. A confidencialidade do orçamento visa proteger o processo licitatório de distorções de mercado, especialmente em um cenário onde há diferenças significativas entre modelos de negócio, estruturas de suporte e recursos tecnológicos utilizados pelas

empresas fornecedoras de sistemas ERP. O sigilo temporário do valor estimado favorece a formação de propostas mais realistas e competitivas, refletindo efetivamente as condições técnicas e econômicas atuais do setor, contribuindo assim para a eficiência, economicidade e exequibilidade do contrato a ser firmado.

9.3. O valor estimado será divulgado após o encerramento da fase de lances e negociação, em conformidade com os princípios da transparência e da eficiência. Essa prática assegura à Administração Pública o recebimento de propostas mais competitivas, protegendo o interesse público e viabilizando a contratação mais vantajosa para o fornecimento de insumo essencial ao serviço de abastecimento de água.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes desta licitação serão custeadas com recursos previstos no orçamento do exercício de 2025 e subsequentes, conforme a dotação orçamentária nº 04.122.0041.2806/3.3.90.40.00.00 (ficha 19), ou outra que vier a substituí-la.

Itaúna, 30 de junho de 2025.

SETOR DEMANDANTE:
Documento lido e aprovado por: Thiago Zandona Vasconcellos Gerente Sup. Adm. Financeiro – Mat. nº 2763
EQUIPE DE PLANEJAMENTO:
Documento elaborado por: EQUIPE DE INFORMÁTICA E PROTOCOLO: Marco Aurélio Alves Pinto Gerente de Informática – Mat. nº 2055



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

Paloma Antunes Guimarães

Chefe de Setor de Recepção e Protocolo – Matrícula nº 2715

APÊNDICE I**DETALHAMENTO DO OBJETO****1. FUNCIONALIDADES OBRIGATÓRIAS**

1.1.1. Memorando: Controle da comunicação interna oficial por meio do envio de Memorandos padronizados entre setores.

1.1.2. Circular: Envio de circulares informativos para toda ou parte da organização.

1.1.3. Ouvidoria Digital: Módulo para Ouvidoria Digital com emissão de gráficos, quantitativo, indicadores e envio automático de e-mails, em conformidade com a Lei 13.460/17.

1.1.4. Pedido de e-SIC: Módulo para cadastro, recebimento de pedidos de LAI e e-SIC.

1.1.5. Ofício Eletrônico: Envio de Ofícios Eletrônicos de forma oficial, sem impressão ou custos de remessa e postagem.

1.1.6. Processo Administrativo com workflow: Processos Administrativos com possibilidade de referenciação, anexação e tramitação de diversos documentos sob o mesmo número e com possibilidade de configuração de etapas de workflow.

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

1.1.8. Carta de Serviços: Disponibilizar Carta de Serviços pública contendo todos os serviços oferecidos pelo município com suporte a descrição através de editor de texto e configuração de setor responsável pelo serviço.

1.1.9. Aplicativo Móvel para Atendimento: Aplicativo nativo mobile Atendimento para iOS e Android - recebimento de demandas da população.

1.1.10. Assinatura eletrônica em lote: Possibilidade de assinatura eletrônica de vários documentos de uma vez.

1.1.11. Chamado Técnico: Solução para controle de emissão e resolução de chamados técnicos.

1.1.12. Parecer: Emissão de pareceres em relação a documentos e processos internos

1.1.13. Processo Administrativo Disciplinar – PAD: Instauração e tramitação de Processo Administrativo Disciplinar - PAD para apuração de possíveis irregularidades cometidas contra o interesse público.

1.1.14. Processo Seletivo Simplificado: Gerenciamento de inscrições e candidaturas para eventos, processos seletivos e entrevistas de emprego.

1.1.15. Protocolo Eletrônico do Cidadão: Manutenção e consulta de protocolos gerados através de solicitações diversas efetuadas pela população.

1.1.16. Requerimento pessoal: Registro e acompanhamento de requerimentos pessoais feitos pelo servidor público à Administração Pública.

1.1.17. Zeladoria com Integração ao E-mail Setorial: Disponibilização de canal de contribuição da sociedade para com a Zeladoria Pública, oportunizando a participação social na preservação do patrimônio público e na qualidade de vida da população.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

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

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

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

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

2.5. Servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, visando uma latência igual ou inferior a 50 milissegundos

- 2.6.** Plataforma com tempo médio de carregamento completo para o usuário final igual ou inferior a 5 (cinco) segundos, o que pode ser aferido por ferramenta específica de monitoramento, aderente ao Art. 3º, IV, da Lei nº 14.129/2021.
- 2.7.** Garantia de disponibilidade de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de estabilidade do sistema, o que poderá ser demonstrado em página pública de status, aderente ao Art. 37 da CF.
- 2.8.** Realização regular de testes de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, no intervalo máximo de 3 (três) meses, visando a garantir a segurança da aplicação, através de metodologia baseada em padrão de mercado e geração de relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas, apontamento de eventuais vulnerabilidades encontradas e recomendações de correções, aderente ao Art. 3º, V, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).
- 2.9.** Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, encriptação TLS e autenticação nos padrões SPF e DKIM, além de envio dos e-mails por meio de IP dedicado e controle de reputação, aderente ao Art. 21, VII; Art. 42 e Art. 43 da Lei nº 14.129/2021.
- 2.10.** E-mails enviados com possibilidade de descadastramento automatizado para quem recebe, aderente ao Art. 42, §2º, da Lei 14.129/2021.
- 2.11.** Por se tratar de plataforma WEB, para a inserção de informações na plataforma, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs, o qual aplica ferramentas que demandam prova de que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens (captcha), aderente ao Art. 3º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) c/c Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) c/c Art. 21, VI da Lei nº 14.129/2021.
- 2.12.** Fornecimento da última versão do sistema e atualização sem interrupção da disponibilização da plataforma, aderente ao Art. 29, §1º, VI, da Lei 14.129/2021. Há a possibilidade de ocorrência de intervalos programados de manutenção nos servidores.
- 2.13. Acesso interno à plataforma**

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

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

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

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

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

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

2.13.7. Possibilidade de parametrização da concessão de acesso de setores a determinados módulos, bem como de restrição de procedimentos de abertura e tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que “o acesso a documentos, a

dossiês/processos ou classes, tem que ser concedido se a permissão requerida para a operação estiver associada a pelo menos um dos grupos aos quais pertença o usuário”;

2.13.8. A funcionalidade de cadastro de servidor habilitado na plataforma é disponibilizada apenas aos usuários Administradores, responsáveis diretos do setor que o novo usuário integrará e seus superiores hierárquicos.

2.13.9. Somente administradores autorizados têm que ser capazes de criar, alterar, remover ou revogar permissões associadas a papéis de usuários, grupos de usuários ou usuários individuais”;

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

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

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

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

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

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

- 2.13.16.** Possibilidade de o servidor habilitado configurar na plataforma o período em que estiver em férias ou afastado do trabalho por motivos de licença maternidade, licença paternidade, dentre outros;
- 2.13.17.** Possibilidade de escolha, pelo servidor habilitado, entre os editores de texto básico e avançado, através de menu de preferências da conta;
- 2.13.18.** Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, do modo de visualização de anexos preferenciais, através de menu de preferências da conta;
- 2.13.19.** Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de e-mail secundário, que ficará vinculado aos e-mails de notificação, através de menu de preferências da conta;
- 2.13.20.** Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, das situações que deverão ocasionar notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites
- 2.13.21.** Possibilidade de inclusão, pelo servidor habilitado, do número de seu telefone celular;
- 2.13.22.** Possibilidade de definição, pelo servidor habilitado, quanto à exibição ou não do número de seu telefone celular na página de telefones da Administração Pública;
- 2.13.23.** Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, da identificação dos servidores cadastrados como administradores, através de menu de preferências da conta;
- 2.13.24.** Possibilidade de consulta, pelo servidor habilitado, de todo o seu histórico de mudança na plataforma, desde o cadastro, incluindo informações de cada ocorrência, tais como nome, setor, data, hora, setor principal e identificação de quem realizou a alteração, através da página de preferências de conta, aderente aos princípios transparência, eficiência e moralidade previstos no Art. 37 da CF;
- 2.13.25.** Integração automática entre as respostas enviadas por e-mails e a plataforma, de modo que aquelas incorporem imediatamente o documento em formato de despacho;
- 2.13.26.** Possibilidade de o Administrador promover a alteração do setor ao qual o servidor habilitado está vinculado, oportunidade na qual este passa a ter acesso somente aos documentos do novo e atual setor. Ainda assim, o histórico do servidor habilitado continua, também, no setor anterior;
- 2.13.27.** Possibilidade de segmentação das permissões dos servidores habilitados por níveis de acesso, aderente ao Requisito nº 7.2.14 do e-ARQ Brasil, instituído pela

Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “pode permitir que alguns usuários estipulem que outros usuários, papéis ou grupos de usuários podem ter acesso aos documentos sob sua responsabilidade. Essa permissão deve ser atribuída pelo administrador, de acordo com a política de segurança do órgão ou entidade.”;

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

2.13.29. Administrador Local: Possibilidade de gerenciamento de subsectores e servidores habilitados a partir de um setor específico, independentemente de ser o setor ao qual estiver atualmente vinculado;

2.13.30. Nível 1: Possibilidade de movimentação de documentos do setor, bem como de cadastramento de novos servidores públicos e de subsectores subordinados hierarquicamente ao setor ao qual está vinculado.

2.13.31. Possibilidade de acesso e interação a todos os documentos de todos os subsectores subordinados ao setor atual;

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

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

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

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

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

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

2.14. Acesso externo à plataforma

2.14.1. Possibilidades de cadastro e login no acesso externo:

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

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

2.14.4. Possibilidade de o usuário externo utilizar-se de certificado digital emitido pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma; Na hipótese de o CPF ou CNPJ vinculado ao ICP-Brasil não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral, com informações adicionais;

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

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

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

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

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

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

2.14.11. Possibilidade de acesso, pelo usuário externo, às informações vinculadas a um documento, bem como aos seus anexos, prestigiando os princípios da publicidade e transparência, aderente ao Art. 37 da CF;

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

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

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

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

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

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

2.15. Aplicativo Móvel para Atendimento

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



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

- 2.15.2.** Solicitação de acesso à localização do dispositivo na tela inicial, viabilizando a listagem das Administrações Públicas mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;
- 2.15.3.** Possibilidade de escolha da Administração Pública da qual busca-se atendimento, dentre as habilitadas e ordenadas por proximidade no aplicativo, para realizar a solicitação;
- 2.15.4.** Configuração e inclusão de identidade visual (símbolo oficial, cores e fundo de tela), viabilizando a personalização do aplicativo de acordo com a Administração Pública selecionada;
- 2.15.5.** Aplicativo totalmente integrado à plataforma web, de modo que a administração dos serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;
- 2.15.6.** Possibilidade de utilização, pelo usuário externo, do login “gov.br” (Governo Federal) para acesso ao aplicativo. Caso o CPF não esteja associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
- 2.15.7.** Possibilidade de utilização, pela pessoa física ou jurídica, dos dados de acesso já cadastrados na Central de Atendimento ou de realização de cadastro pelo próprio aplicativo;
- 2.15.8.** Efetivada a conexão no aplicativo, serão exibidos os documentos vinculados ao usuário externo na Inbox, em duas abas diferentes, quais sejam: “Em aberto”, na qual constará aqueles que estão pendentes de resolução na entidade; e “Arquivado”, na qual constará os documentos que já foram resolvidos pela Administração Pública;
- 2.15.9.** Exibição, no aplicativo, da sigla do setor vinculado a cada servidor habilitado que tenha interagido no documento e seus despachos, viabilizando ao usuário externo o acesso à informação transparente quanto aos setores nos quais tramitaram suas solicitações, em aderência ao Art. 3º, III, IV e V, da Lei nº 12.527/2011;
- 2.15.10.** Possibilidade de o usuário externo editar os seus dados através do menu “Minha Conta”;
- 2.15.11.** O aplicativo mantém a conexão do usuário externo mesmo após o fechamento do aplicativo, visando a reduzir o esforço na formalização de solicitações;

- 2.15.12.** Na consulta dos documentos vinculados ao usuário, a plataforma irá exibir o conteúdo, as tramitações e os anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
- 2.15.13.** Possibilidade de interação em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;
- 2.15.14.** Possibilidade de abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;
- 2.15.15.** Possibilidade de escolha e configuração dos módulos da plataforma que ficarão disponíveis para consulta no aplicativo;
- 2.15.16.** Os módulos configurados para ficarem disponíveis no aplicativo estarão acessíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente;
- 2.15.17.** Possibilidade de o usuário externo navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;
- 2.15.18.** Possibilidade de o Administrador definir assuntos em destaque, os quais serão exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;
- 2.15.19.** A seleção de assunto para a criação do documento no aplicativo, viabiliza a exibição da descrição relacionada ao assunto, bem como a aplicação das regras de identificação e obrigatoriedade de anexos e campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma realizada na Central de Atendimento;
- 2.15.20.** Finalizado o preenchimento do documento, este será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor recebeu a demanda;
- 2.15.21.** As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização da demanda serão feitas pelos canais de comunicação previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);
- 2.15.22.** Possibilidade de o usuário consultar o organograma completo da Administração Pública selecionada, bem como as informações de contato;
- 2.16. Assinatura eletrônica em lote**

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

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

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

2.16.4. 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;

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

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

2.16.7. 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.

2.17. Ato Oficial

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

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

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

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

2.17.5. 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;

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

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

2.17.8. 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;

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

2.18. Carta de Serviços

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

2.18.2. Possibilidade de busca e identificação de serviços disponibilizados pela Administração Pública através da inteligência artificial - IA, viabilizando que esta acesse todos os dados dos serviços cadastrados e forneça resultados com termos que tenham sentidos exatos e semelhantes;

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

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

- 2.18.5.** Possibilidade de configuração de perfis de usuários externos aos quais poderão estar vinculados os serviços presentes na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.18.6.** Possibilidade de configuração de categorias nas quais determinados serviços relacionados a uma temática comum poderão ser agrupados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.18.7.** Possibilidade de atribuição de ícone específico para cada categoria de serviços configurada na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.18.8.** Possibilidade de criação, edição e suspensão de serviços cadastrados na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §§ 1º, 2º e 4º, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.18.9.** Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do nome do serviço prestado pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.18.10.** Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de inclusão do assunto ao qual é vinculado na plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.18.11.** Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de definição dos meios através da quais poderá ser requisitada a sua prestação na plataforma, se digital, presencialmente ou por ambos, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.18.12.** Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação do módulo por meio do qual poderá ser requisitada a sua prestação através do acesso externo da plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e VI, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.18.13.** Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinado perfil de usuários externos cadastrado previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.18.14.** Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, possibilidade de vinculação a determinada categoria de serviços cadastrada previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;

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

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

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

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

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

2.18.20. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de previsão do prazo máximo para a efetivação da sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, IV, da Lei nº 13.460/2017;

2.18.21. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização da forma através da qual é viabilizada a sua prestação pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, V, da Lei nº 13.460/2017;

2.18.22. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de descrição dos locais e formas através dos quais o usuário externo poderá apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço, aderente ao Art. 7º, §2º, VI, da Lei nº 13.460/2017;

2.18.23. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017;

2.18.24. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações a respeito da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017;

2.18.25. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017;

2.18.26. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de caracterização de informações quanto aos procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, IV, da Lei nº 13.460/2017;

2.18.27. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, possibilidade de inclusão de informações quanto aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários externos, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação, aderente ao Art. 7º, §3º, V, da Lei nº 13.460/2017;

2.18.28. Possibilidade de ordenação automatizada dos serviços mais acessados na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;

2.18.29. Possibilidade de realização de busca dos serviços cuja prestação se pretende pelo seu título, pelo órgão responsável pela sua prestação, pelo perfil que lhe foi atribuído, pela categoria ao qual está vinculado e por ordem alfabética, e na Carta de Serviços, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;

2.19. Chamado Técnico

2.19.1. Possibilidade de abertura de chamados técnicos (tickets), a serem encaminhados a setores específicos da Administração Pública;

2.19.2. 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 Administração Pública;

2.19.3. Possibilidade de configuração de abertura de chamados técnicos por usuários externos e encaminhamento destes aos setores responsáveis;

2.19.4. Possibilidade de um servidor habilitado vinculado a setor destinatário de demandas, realizar a abertura de chamado técnico em nome de outro usuário;

2.19.5. Possibilidade de inclusão de resposta e encaminhamento do chamado técnico para outros setores da Administração Pública;

2.19.6. Possibilidade de cadastro de assuntos específicos para os chamados técnicos e configuração de roteamento automático, viabilizando a distribuição de demandas para setores pré-definidos;

2.19.7. Possibilidade de vinculação do número de patrimônio, caso aplicável, no momento da abertura do chamado técnico;

2.19.8. Possibilidade de geração de folha de rosto na abertura do chamado técnico;

2.19.9. Possibilidade de anexação de arquivos no chamado técnico e em suas respectivas movimentações;

2.19.10. 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.

2.20. Circular

2.20.1. Documento de comunicação interna, em caráter informativo, entre setores da Administração Pública;

2.20.2. Possibilidade de redação da circular em tela, através de formatador de texto próprio;

2.20.3. Possibilidade de seleção da integralidade dos setores da Administração Pública, de determinados setores e subsetores ou de um setor em específico do organograma;

2.20.4. Possibilidade de definição de prioridade “Urgente”, o que viabiliza a exibição da priorização na lista de documentos do setor;

2.20.5. Rastreabilidade automática da circular, informando data e hora em que cada servidor habilitado efetuou a leitura;

2.20.6. 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;

2.20.7. Possibilidade de anexar múltiplos arquivos à circular ou às suas movimentações;

2.20.8. Possibilidade de inclusão de atividade ou prazo na circular com vistas ao controle de datas;

2.20.9. Possibilidade de arquivamento ou de arquivamento e interrupção das notificações decorrentes das novas movimentações na circular recebida;

2.20.10. Possibilidade de encaminhamento de circular para setor não envolvido previamente na sua tramitação;

2.20.11. Possibilidade de leitura das respostas abertas por todos os setores envolvidos;

2.20.12. Possibilidade de definição de data para arquivamento automático da circular;

2.20.13. Possibilidade de marcação da circular como meramente informativa, oportunidade na qual não serão admitidas respostas ou encaminhamento.

2.21. Memorando

2.21.1. Viabiliza a troca de informações oficiais entre setores da Administração Pública, com numeração automática e sequencial;

2.21.2. Geração automática de QR Code, facilitando a localização do documento;

2.21.3. Elaboração do documento em tela, utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;

2.21.4. Possibilidade de elaboração do documento em tela cheia;

2.21.5. Possibilidade de movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, viabilizando a distinção entre respostas e encaminhamentos;

2.21.6. Possibilidade de envio de comunicação privada, através da qual apenas remetente e destinatário têm acesso ao documento, seus despachos e anexos, inexistindo oportunização de alteração da privacidade;

2.21.7. Possibilidade de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;

2.21.8. Seleção do setor destinatário conforme organograma cadastrado e possibilidade de busca por nome ou sigla do setor;

2.21.9. Possibilidade de anexar múltiplos arquivos ao memorando ou às suas movimentações;

2.21.10. Possibilidade de utilização de modelos de documentos disponíveis em repositório da Administração Pública ou de setor a ela vinculado;

2.21.11. Possibilidade de geração do documento em formato PDF para assinatura eletrônica;

2.21.12. Possibilidade de vinculação de múltiplos prazos ao documento para controle em calendário;

2.21.13. Possibilidade de listagem dos setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a relação a cada movimentação que abarque novo setor;

2.21.14. Exibição do status de resolução do documento nos setores envolvidos;

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

2.22. Ofício Eletrônico

2.22.1. Envio de documentos oficiais para usuários externos, com e-mails rastreados;

2.22.2. 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;

2.22.3. Possibilidade de recepção de respostas a ofícios na plataforma através da Central de Atendimento ou de resposta do destinatário ao e-mail de notificação;

2.22.4. Transparência nas movimentações e manutenção de todo o histórico na plataforma;

2.22.5. Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma;

2.22.6. Desnecessidade de o destinatário ser usuário da plataforma para ter acesso ao ofício ou tramitá-lo, bastando ser cadastrado nos contatos;

2.22.7. Os ofícios acessados na parte externa da plataforma compartilham a mesma numeração atribuída ao ofício internamente;

2.22.8. Possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.

2.23. Ouvidoria com Integração ao E-mail Setorial

2.23.1. Módulo desenvolvido para viabilizar o cumprimento das atribuições da ouvidoria pública no recebimento, análise e encaminhamento das manifestações às autoridades competentes, acompanhando seu trâmite com vistas à promoção da participação do usuário dos serviços públicos na Administração Pública e proposição de aperfeiçoamentos, dentre outras, em aderência ao Art. 13 da Lei nº 13.460/2017;

2.23.2. Possibilidade de recebimento, análise e resposta das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, por meio de plataforma que viabiliza a adoção de medidas proativas e reativas, em aderência ao Art. 14, I, da Lei nº 13.460/2017;

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

2.23.4. 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;

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

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

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

2.23.8. 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;

2.23.9. “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;

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

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

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

2.23.13. 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.

2.23.14. 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;

2.23.15. 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;

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

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

2.23.18. 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;

- 2.23.19.** Possibilidade de acesso, pelo setor destinatário da manifestação, à integralidade do seu conteúdo e movimentações, podendo encaminhá-la para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (manifestante);
- 2.23.20.** Possibilidade de a ouvidoria solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, em aderência ao Art. 16, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017;
- 2.23.21.** 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);
- 2.23.22.** Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, possibilidade de o setor escolher entre acompanhar cada uma das próximas movimentações, quando este será devolvido à caixa de entrada do setor, ou somente ser notificado quando for novamente instado;
- 2.23.23.** Possibilidade de a ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;
- 2.23.24.** Possibilidade de encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário, em aderência ao Art. 16 da Lei nº 13.460/2017;
- 2.23.25.** Após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), diretamente por e-mail ou através da visualização do protocolo na Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, em aderência ao Art. 23 da Lei nº 13.460/2017;
- 2.23.26.** 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;
- 2.23.27.** 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;

2.23.28. Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, 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).

2.24. Parecer

2.24.1. Módulo de controle de emissão de pareceres, com possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;

2.24.2. Controle automático da numeração dos pareceres;

2.24.3. Viabiliza a emissão de pareceres por setores e/ou servidores habilitados autorizados;

2.24.4. Possibilidade de anexação de arquivos ao parecer.

2.25. Pedido de e-SIC

2.25.1. O Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão permite o recebimento de pedidos de acesso à informação feitos à Administração Pública, com base na Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação - LAI);

2.25.2. As solicitações de informações podem ser feitas diretamente pelo cidadão, através da internet, ou cadastradas por servidor habilitado (atendente), a partir de visita presencial, telefone ou correspondência;

2.25.3. Possibilidade de resposta e/ou encaminhamento da demanda, internamente, para qualquer setor cadastrado que tiver ao menos um usuário ativo;

2.25.4. Possibilidade de inclusão de anexos tanto durante a formalização inicial da solicitação quanto em qualquer uma das movimentações posteriores;

2.25.5. Funcionalidades similares às demais estruturas de documentos;

2.25.6. Possibilidade de categorização das demandas por assunto;

2.25.7. Possibilidade de divulgação, em canal web da Administração Pública, de gráfico contendo informações de quantidade total de demandas da LAI recebidas, bem como a divisão desta por assunto, setor, situação ou prioridade.

2.26. Processo Administrativo com Workflow

2.26.1. 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;

2.26.2. Possibilidade de configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;

2.26.3. Possibilidade de configuração de campos personalizados no processo administrativo para o preenchimento de informações durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;

2.26.4. Possibilidade de configuração do formato pretendido para as informações informação obtidas através de campos personalizados;

2.26.5. Possibilidade de escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;

2.26.6. Possibilidade de inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos personalizados da plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;

2.26.7. Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de preenchimento automático de dados de localização por meio da inserção do número do Código de Endereçamento Postal (CEP), desde que vinculado a outros campos personalizados de localização cadastrados na plataforma;

2.26.8. Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos;

- 2.26.9.** Possibilidade de configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando a inserção de dados íntegros na plataforma;
- 2.26.10.** Possibilidade de realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;
- 2.26.11.** Possibilidade de utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
- 2.26.12.** Possibilidade de geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
- 2.26.13.** Possibilidade de referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado;
- 2.26.14.** Possibilidade de inclusão de anexos nos atos do processo;
- 2.26.15.** Possibilidade de configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;
- 2.26.16.** 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;
- 2.26.17.** Possibilidade da inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
- 2.26.18.** Possibilidade de restrição de abertura e tramitação de processos administrativos por setor;
- 2.26.19.** Possibilidade de configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.
- 2.26.20.** Possibilidade de configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida, sem pular etapas;

- 2.26.21.** Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
- 2.26.22.** Possibilidade de configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
- 2.26.23.** 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;
- 2.26.24.** Possibilidade de inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
- 2.26.25.** 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;
- 2.26.26.** 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;
- 2.26.27.** Possibilidade de download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
- 2.26.28.** 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;
- 2.26.29.** 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;
- 2.26.30.** 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;

2.26.31. 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;

2.26.32. 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;

2.26.33. 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;

2.26.34. 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;

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

2.26.36. 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;

2.26.37. 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 do documento comportem compressões dentro dos referidos limites, facilitando o manejo dos arquivos pelos servidores habilitados nas prestações de contas aos órgãos de controle;

2.26.38. Possibilidade de geração de qualquer versão da árvore de processos de um documento incluindo as cópias integrais atualizadas dos documentos concebidos em

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

decorrência daquele, permitindo a inserção e numeração na árvore de processos imediatamente após o ato que a criou;

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

2.26.40. 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;

2.26.41. 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 do processo administrativo, característica inerente à plataforma digital;

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

2.26.43. 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;

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

2.27. Processo Administrativo Disciplinar - PAD

2.27.1. 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;

2.27.2. 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;

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

2.27.4. 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;

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

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

2.27.7. 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;

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

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

2.27.10. 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.

2.28. Processo Seletivo Simplificado

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

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

2.28.3. 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;

2.28.4. 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);

2.28.5. 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;

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

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

2.29. Protocolo Eletrônico do Cidadão

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

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

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

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

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

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

2.29.7. 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;

2.29.8. 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;

- 2.29.9.** Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assuntos para o setor da Administração Pública respectivamente responsável pelo seu atendimento e resolução;
- 2.29.10.** Possibilidade de configuração de setor da Administração Pública como central de distribuição de demandas, quanto aos assuntos sem direcionamento automático cadastrado;
- 2.29.11.** 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;
- 2.29.12.** O setor destinatário do protocolo tem acesso integral ao conteúdo da demanda e suas movimentações, podendo encaminhá-lo para outro setor da Administração Pública ou responder diretamente ao usuário externo (requerente);
- 2.29.13.** Possibilidade de resolução unilateral da demanda por determinado setor da Administração Pública, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja alguma tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (requerente);
- 2.29.14.** 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.
- 2.29.15.** 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;
- 2.29.16.** 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.
- 2.29.17.** Possibilidade de configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, o que será exibido no documento;

- 2.29.18.** Possibilidade de inclusão, alteração ou conclusão de prazos, por qualquer setor com acesso ao documento, o que será registrado e exibido no próprio documento;
- 2.29.19.** 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;
- 2.29.20.** 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;
- 2.29.21.** 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;
- 2.29.22.** Possibilidade de configuração de assuntos para atendimento exclusivo pelo balcão interno, os quais não serão exibidos na Central de Atendimento;
- 2.29.23.** 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;
- 2.29.24.** 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;
- 2.29.25.** Possibilidade de registro de interações por setor envolvido e usuário externo (requerente), viabilizando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
- 2.29.26.** 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;
- 2.29.27.** 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;

2.29.28. 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;

2.29.29. 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;

2.29.30. 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.

2.30. Requerimento pessoal

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.31. Zeladoria com Integração ao E-mail Setorial

2.31.1. Módulo desenvolvido para viabilizar a contribuição da sociedade para com a Zeladoria Pública, responsável pela manutenção e conservação de espaços e serviços públicos, visando a garantir a preservação do patrimônio público, a qualidade de vida da população e o bom funcionamento da cidade.

2.31.2. A zeladoria viabiliza o recebimento de exposições e solicitações dos cidadãos, bem como a análise, a orientação, o encaminhamento às áreas responsáveis pela resolução da demanda, a resposta ao usuário externo (solicitante) e a conclusão da demanda;

2.31.3. Possibilidade de registro de solicitação de zeladoria diretamente pelo usuário externo através da Central de Atendimento da Administração Pública;

2.31.4. Possibilidade de registro de solicitação de zeladoria 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 (solicitante) atendido;

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

- 2.31.6.** Possibilidade de criação automática da solicitação de zeladoria na plataforma com os dados do remetente, tais quais nome, e-mail, data e hora, após o recebimento do e-mail;
- 2.31.7.** Possibilidade de envio das respostas e encaminhamentos externos das solicitações de zeladoria, que foram originados por meio da integração com o e-mail setorial, ao e-mail de origem;
- 2.31.8.** Possibilidade de registro solicitação no âmbito da limpeza urbana, viabilizando a análise, pela Administração Pública, de apontamentos a respeito da coleta e destinação adequada de resíduos sólidos, da varrição de ruas e calçadas e da manutenção de lixeiras públicas;
- 2.31.9.** Possibilidade de registro solicitação diversas de manutenção do sistema de saneamento da cidade, viabilizando a identificação quanto à necessidade de instalação, manutenção e reparo de tubulações e afins em espaços de uso comum;
- 2.31.10.** Possibilidade de inclusão de geolocalização da solicitação 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 ferramenta apontadora do local no mapa;
- 2.31.11.** Possibilidade de filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de data de abertura e nome do usuário externo (solicitante);
- 2.31.12.** Possibilidade de tramitação interna da solicitação por setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (solicitante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos;
- 2.31.13.** Possibilidade de configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha, pelo usuário externo (solicitante), da temática da demanda por meio de lista, permitindo a ordenação das atividades disponíveis;
- 2.31.14.** Possibilidade de configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da Administração Pública responsável pela zeladoria pública ou outro relacionado;
- 2.31.15.** Possibilidade de salvamento de histórico completo das edições e recategorizações dos assuntos vinculados à zeladoria pública, exibindo data, hora, classificação anterior e atual, bem como o usuário responsável;

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

2.31.17. Possibilidade de encaminhamento da solicitação para outro setor da Administração Pública ou de responder diretamente ao usuário externo (solicitante);

2.31.18. Possibilidade de resolução unilateral da demanda pelo setor responsável pela zeladoria pública ou setor vinculado, de modo que continue com status em aberto e tramitando em setores nos quais haja tarefa pendente ou que ainda estejam atendendo o usuário externo (solicitante);

2.31.19. Possibilidade de destinação de resposta única para ao usuário externo (solicitante) e marcação da manifestação como resolvida para todos os setores que estejam envolvidos na demanda;

2.31.20. Possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (solicitante), diretamente por e-mail ou através da visualização da solicitação na Central de Atendimento, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;

2.31.21. Através da avaliação realizada pelo usuário externo (solicitante), possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos na solicitação;

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

2.32. Estruturação das informações

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.33. Divisão por módulos

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

programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;

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

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

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

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

2.34. Sistema de notificação multicanal

2.34.1. Os canais de notificação disponíveis para configuração na plataforma são o e-mail, a notificação interna e o SMS, este último disponível especificamente nos módulos de protocolo e ouvidoria;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.35. Organograma de setores

2.35.1. Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.35.12. Controle de prazos

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

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

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

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

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

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

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

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

2.35.21. Possibilidade de configuração de cômputo de prazo automático em dias úteis, considerando inclusive os horários de funcionamento, para os módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

2.35.22. Possibilidade de configuração dos dias considerados úteis, feriados ou de ponto facultativo pela Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

2.35.23. Possibilidade de configuração do horário de funcionamento da Administração Pública, o que repercutirá diretamente no cômputo dos prazos automáticos dos módulos de Ouvidoria e de Pedido de e-SIC da plataforma;

2.36. Status de leitura e rastreabilidade dos documentos

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

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

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

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

2.36.5. Possibilidade de consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;

2.36.6. Vinculação de QR-code a cada documento gerado, facilitando a rastreabilidade;

2.36.7. Vinculação de QR-code aos documentos emitidos e assinados digitalmente, de modo viabilizar a verificação da validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original, em aderência ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que ser capaz de verificar a validade da assinatura digital no momento da captura do documento”;

2.37. Busca avançada

2.37.1. Existência de ferramenta para busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma, em aderência ao Requisito nº 4.2.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que o conteúdo dos documentos em forma de texto possa ser pesquisado”;

2.37.2. Possibilidade de busca por termos, período de emissão do documento, tipo de documento, assunto em texto escrito, seleção de um ou mais assuntos em lista pré-definida configurável, usuários internos ou externos envolvidos, bem como setores participantes, todos indexados e disponíveis para pesquisa, em aderência ao Requisito nº 4.2.6 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza

que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de todas as formas de identificação implementadas”, incluindo identificador, título, assunto, datas, interessado, autor/redator/originador;

2.37.3. Possibilidade de busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem dos documentos pelas circunstâncias nas quais se encontrem, tais como “em aberto”, “parcialmente arquivado”, “em aberto e parcialmente arquivado” e “arquivado”, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;

2.37.4. Possibilidade de realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;

2.37.5. Possibilidade de realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres);

2.37.6. Possibilidade de realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas (“”);

2.37.7. Possibilidade de localização dos documentos por tipologia documental, número e ano, em aderência ao Requisito nº 4.2.5 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema “tem que permitir que um documento ou dossiê/processo possa ser recuperado por meio de um número identificador”;

2.37.8. Possibilidade de busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;

2.38. Editor de texto

- 2.38.1.** Editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;
- 2.38.2.** Possibilidade de formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor e alinhamento do texto;
- 2.38.3.** Existência de corretor ortográfico em todos os módulos da plataforma, o qual destaca visualmente as palavras digitadas incorretamente;
- 2.38.4.** Possibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, bem como inclusão de imagens e hyperlinks no corpo do texto;
- 2.38.5.** Possibilidade de exibição do editor de texto em tela cheia;
- 2.38.6.** Possibilidade de salvamento automático do rascunho do documento em elaboração, viabilizando a continuação da edição em momento posterior, por qualquer servidor habilitado vinculado ao setor do documento;
- 2.38.7.** Possibilidade de edição de rascunho do documento por um único servidor habilitado do setor que iniciou sua elaboração por vez, restando automaticamente liberado para um novo editor no momento da saída do anterior, desde que este não o tenha registrado definitivamente;
- 2.38.8.** Possibilidade de salvamento de todas as informações constantes no rascunho do documento em elaboração, inclusive campos personalizados, assinantes e anexos;
- 2.38.9.** Possibilidade de acesso aos rascunhos salvos em aba específica da caixa do setor;
- 2.38.10.** Possibilidade de inclusão de variáveis de conteúdo (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino, dentre outros campos adicionais) e de documento (data, numeração, assunto, dentre outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";
- 2.38.11.** Possibilidade de inclusão, diretamente no editor de texto, de modelos de resposta para o setor ou para toda a Administração Pública, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;
- 2.38.12.** Possibilidade de pré-visualização, durante a edição do documento, da aparência que este terá em formato PDF, na hipótese de ser efetivamente protocolizado;

2.38.13. Possibilidade de referência a documentos existentes, criando um hiperlink automático entre os documentos mencionados;

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

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

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

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

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

2.39. Assinatura Eletrônica Avançada e Assinatura Eletrônica Qualificada (padrão ICP-Brasil)

2.39.1. Para o sistema de Assinatura Eletrônica Avançada:

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

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

2.39.1.3. Preservação da integridade do formato arquivístico (PDF/A) nos documentos assinados através da plataforma, sejam nato digitais sejam aqueles anexados em formato



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

PDF passível de conversão, em aderência à Orientação Técnica nº 4/2016 do CONARQ c/c à ISO nº 19005-2:2011;

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

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

2.39.1.6. Possibilidade de integração com a Plataforma de Autenticação Digital do Cidadão - Login Único do Governo Federal, condicionada à liberação de credenciais de produção após a homologação final pela Secretaria de Governança Digital - SGD do Ministério da Economia - ME, viabilizando a realização de Assinatura Eletrônica Avançada através do assinador Gov.br, o que assegura segurança técnica e jurídica aos processos eletrônicos, em aderência ao Art. 4º da Lei nº 14.063/2020, c/c Art. 4º do Decreto nº 10.543/2020, c/c Portaria SEDGGME nº 2.154/2021;

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

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

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

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

2.39.2.1. Possibilidade de aposição de Assinatura Eletrônica Qualificada nos documentos da plataforma, através do certificado ICP-Brasil, a qual evidencia-se como o tipo de assinatura eletrônica “que possui nível mais elevado de confiabilidade a partir de

suas normas, de seus padrões e de seus procedimentos específicos”, nos termos do Art. 4º, inciso III e §1º, da Lei nº 14.063/2020, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, cumulada com a Medida Provisória nº 2.200-2/2001;

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

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

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

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

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

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

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

2.39.3. Características gerais da assinatura eletrônica:

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

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

2.39.3.3. Possibilidade de acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, por meio do qual são exibidas informações técnicas e validação da integridade dos certificados digitais utilizados. A assinatura eletrônica PAdES é uma marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza, respectivamente, que um sistema “tem que ser capaz de recuperar informação contida em marcas d'água digitais” e “de armazenar documentos arquivísticos digitais que contenham marcas d'água digitais”, bem como é altamente desejável que “possua arquitetura capaz de receber atualizações tecnológicas no que se refere à plataforma de geração e detecção de marca d'água digital”;

2.39.3.4. Possibilidade de solicitação da assinatura de documentos ou de interações por outros servidores habilitados e/ou por usuários externos, os quais serão notificados no ambiente interno da plataforma e através das notificações multicanais;

2.39.3.5. Possibilidade de cancelamento e rejeição de solicitação de assinatura, o que implicará no respectivo registro cronológico do andamento no documento;

2.39.3.6. Possibilidade de listagem das assinaturas pendentes em documentos, através da exibição do status de “pendente” ou “assinado” nas notificações, viabilizando ao usuário o acompanhamento dos documentos que dependem da sua assinatura eletrônica;

2.39.3.7. Possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de maneira sequencial, viabilizando a definição da ordem através da qual as assinaturas poderão ser apostas no documento;

- 2.39.3.8.** Possibilidade de coexistência, em um único documento, de fluxos de subscrição simultâneos e sequenciais, de forma que contemple a aposição da assinatura concomitante ou subsequentemente às demais;
- 2.39.3.9.** A cada nova assinatura no documento, é enviado um e-mail informando o estágio em que se encontra o fluxo de subscrição definido, apontando que das “x” assinaturas esperadas, “y” já foram efetuadas;
- 2.39.3.10.** Possibilidade de indicação das atribuições dos signatários, tais como aprovador, contratante, contratada, dentre outros;
- 2.39.3.11.** Possibilidade de definição, em um único fluxo, de exigência de aposição de assinatura eletrônica avançada e de assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil), bem como da dispensa de assinatura de documentos anexos;
- 2.39.3.12.** Existência de funcionalidade de notificação de que o destinatário recebeu documento no qual não há necessidade de assinatura;
- 2.39.3.13.** Capacidade de registro da ocorrência de leitura do(s) despachos(s) constante(s) no documento;
- 2.39.3.14.** Possibilidade de criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura;
- 2.39.3.15.** Utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, a exemplo de geração de token via e-mail;
- 2.39.3.16.** Possibilidade de a assinatura dos documentos ser realizada em dispositivos móveis;
- 2.39.3.17.** Possibilidade de configuração de quais envolvidos receberão cópia do documento assinado, por email, ao final do processo de assinatura;
- 2.39.3.18.** Existência de mecanismos que visam à segurança e à prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via plataforma, possuindo, no mínimo:
- 2.39.3.19.** Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
- 2.39.3.20.** Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data, hora e IP;
- 2.39.3.21.** Criptografia dos documentos armazenados no sistema;

2.39.3.22. Possibilidade de validação de assinaturas com certificado digital padrão ICP-Brasil, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;

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

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

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

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

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

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

2.39.3.29. Possibilidade de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento através de código alfanumérico em endereço eletrônico público específico, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura

digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;

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

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

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

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

2.40. Contrassenha

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

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

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

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

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

2.41. Sistema de classificação e busca por etiqueta digital

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

- 2.41.2.** A etiqueta digital funciona como gavetas virtuais, por meio das quais os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;
- 2.41.3.** Possibilidade de configuração das etiquetas, através da definição da cor da letra e do fundo, propiciando visualmente a localização de documentos;
- 2.41.4.** Possibilidade de classificação de um documento com mais de uma etiqueta, simultaneamente;
- 2.41.5.** As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para os servidores habilitados a ele vinculados;
- 2.41.6.** As categorizações dos documentos pelas etiquetas do setor só ficam visíveis para os servidores habilitados a ele vinculados;
- 2.41.7.** Possibilidade de inserção de etiquetas digitais em lote nos documentos em trâmite em qualquer uma das abas ou equivalentes da caixa de entrada do setor, viabilizando que o servidor habilitado de cada setor gerencie as etiquetas digitais de forma mais célere e eficiente;
- 2.41.8.** Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis através da etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
- 2.41.9.** Ao clicar sobre uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e são retornados todos os documentos a ela vinculados;
- 2.41.10.** Possibilidade de organização das etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuí-la a um documento;
- 2.42. Hospedagem segura de anexos**
- 2.42.1.** Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos;
- 2.42.2.** Os arquivos anexados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, posto que disponíveis somente por meio de link seguro, com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
- 2.42.3.** Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
- 2.42.4.** Exibição do tamanho do anexo na plataforma;
- 2.42.5.** Possibilidade de pré-visualização, através de exibição de miniatura, dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado à tela;

2.42.6. Quando o anexo estiver em formato de imagem, ao clicá-lo, este será exibido de forma otimizada, visando ao carregamento rápido e a possibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;

2.43. Gerenciamento de contatos e organizações

2.43.1. Possibilidade de gerenciamento de contatos internamente na plataforma;

2.43.2. Os contatos podem ser dos tipos contato/pessoa física; contato/setor de pessoa jurídica, tais como financeiro e suporte; bem como contato/pessoa jurídica;

2.43.3. Possibilidade de estabelecimento de regras de preenchimento de dados, por perfil de contato externo, viabilizando a escolha quanto ao acionamento e à obrigatoriedade dos campos de cadastro de contatos externos na plataforma;

2.43.4. Possibilidade de definição de obrigatoriedade de preenchimento de, no mínimo, um dado entre os de e-mail, CPF, CNPJ e número de celular, viabilizando a unicidade das informações disponibilizadas nos cadastros realizados pelos contatos externos;

2.43.5. Possibilidade de configuração, pelo servidor habilitado, de até dez campos complementares para o preenchimento de dados pelos contatos externos, viabilizando à Administração Pública a personalização das informações constantes em seus registros;

2.43.6. Possibilidade de configuração do nome do campo complementar e sua respectiva explicação, viabilizando à Administração Pública o acesso aos dados que melhor se adequem às suas necessidades;

2.43.7. Possibilidade de configuração do formato pretendido para disponibilização da informação requerida através do campo complementar, viabilizando à Administração Pública a escolha do melhor meio para acesso às informações pretendidas;

2.43.8. Possibilidade de configuração dos locais nos quais a informação deverá ser requerida através de campo complementar, viabilizando a escolha do melhor meio para colher as informações pretendidas, se no cadastro realizado internamente, se no cadastro realizado diretamente pelo contato externo ou se através de ambos;

2.43.9. Possibilidade de configuração da obrigatoriedade de preenchimento de cada campo complementar criado;

2.43.10. Contatos podem ser associados, de modo a permitir que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);

2.43.11. Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;

2.43.12. Ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;

2.43.13. Ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas;

2.43.14. Possibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;

2.44. Personalização da interface do sistema

2.44.1. Possibilidade de inclusão de símbolo oficial da Administração Pública e definição de cor predominante nas interfaces de acesso interno e externo da plataforma, com vistas a dar uniformidade e consistência à sua identidade visual;

2.44.2. Possibilidade de inclusão de imagens como plano de fundo da interface de acesso interno da plataforma;

2.45. Central de Atendimento

2.45.1. Funcionalidade que viabiliza à Administração Pública a disponibilização, em página da web, de portal de informações acerca dos serviços públicos de interesse dos usuários, sejam externos ou servidores públicos, bem como a centralização de consulta de autenticidade de documentos, de assinatura eletrônica, de protocolização eletrônica e de informações acerca do recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação recebidos;

2.45.2. Possibilidade de cadastro e acesso à plataforma, pelo usuário externo, por meio de login na Central de Atendimento, bem como através de conta google, certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) e do login GOV.BR, do Governo Federal;

2.45.3. Na hipótese de determinado CPF ou CNPJ vinculado à conta google, ao certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e eCNPJ) ou ao login GOV.BR, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;

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

2.45.5. Integração total e automática da Central de Atendimento com o Aplicativo Móvel para Atendimento, de modo que a administração dos dados cadastrais, dos serviços disponíveis em cada módulo e dos documentos vinculados aos usuários respeita as mesmas parametrizações em ambos os canais de atendimento;

2.45.6. Possibilidade de configuração de inclusão de texto explicativo e link que viabilizam o acesso à Política de Privacidade da Administração Pública na Central de Atendimento, aderente ao Art. 50 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

2.45.7. Possibilidade de protocolização, por meio do acesso externo da Central de atendimento, de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;

2.45.8. Possibilidade de o usuário externo registrar protocolo eletrônico, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivamente presencial da Administração Pública;

2.45.9. Possibilidade de o usuário externo registrar manifestação na ouvidoria digital, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento;

2.45.10. Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, possibilidade de acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos, através do acesso externo da Central de Atendimento;

2.45.11. Após a resolução do documento por todos os setores envolvidos, haverá a possibilidade de avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, através da Central de Atendimento, em formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala;

2.45.12. Através da avaliação realizada pelo usuário externo, possibilidade de realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no documento;

2.45.13. Na hipótese de reabertura do documento, possibilidade de realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;

2.45.14. Possibilidade de subscrição, em conjunto, de um documento, através da assinatura eletrônica qualificada, utilizando certificado digital ICP-Brasil na Central de Atendimento, sem necessidade de efetivação de acesso, aderente ao Art. 5º, §1º, III, da Lei nº 14.063/2020;

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

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

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

2.46. Sistema de Treinamento de Usuários

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

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

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

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

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

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

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

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

2.47. Relatórios

2.47.1. Informações gerenciais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.47.10. Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários

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

2.47.11. Quantitativo de documentos

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

2.47.12. Acessos diários

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

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

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

2.47.13. Estatística

2.47.13.1. Relatório de números precisos de utilização da plataforma, no qual são exibidas informações da data de início e a respectiva quantidade em dias e meses em que a plataforma está em operação na Administração Pública, bem como o número de: Total de usuários e por nível de acesso; Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho); Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;

2.47.13.2. Anexos e seu tamanho total;

2.47.13.3. Acessos.

2.47.14. Informações sobre consumo de recursos

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

2.47.14.2. Possibilidade de acompanhamento e gerenciamento da economia estimada de recursos.

2.47.14.3. Possibilidade de acompanhamento do número de impressões que seriam realizadas na tramitação física de documentos.

2.47.14.4. Possibilidade de cálculo do gasto total que seria realizado com impressões de documentos físicos, baseado no preço da impressão por folha informado pela Administração Pública.

2.47.15. Informações de auditoria

2.47.15.1. Possibilidade de geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da plataforma, viabilizando a auditoria das ações realizadas, aderente ao Requisito nº 7.4.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “tem que assegurar que as informações da trilha de auditoria estejam disponíveis para inspeção, a fim de que uma ocorrência específica possa ser identificada e todas as informações correspondentes sejam claras e compreensíveis”.

2.47.15.2. Possibilidade de personalização do relatório de eventos através de escolha do período a ser abarcado, do tipo de evento ou todos, de setores ou todos, bem como de usuários ou todos.

2.47.15.3. Disponibilização de relatório consolidado com a identificação de cada evento ocorrido na plataforma, através da informação de seu código específico, do número do acesso, do nome do usuário, da data, da hora e de sua descrição, bem como do detalhamento do sistema operacional, do tipo de dispositivo, do IP (Internet Protocol) e da versão do navegador utilizado.

2.47.15.4. Disponibilização automática do relatório, viabilizando celeridade e segurança na análise dos dados vinculados aos eventos ocorridos na plataforma.

2.47.15.5. Possibilidade de exportação de informações dos eventos no formato CSV.

2.47.16. Gráficos de utilização

2.47.16.1. Possibilidade de geração de relatório de gráficos de manuseio da plataforma, consubstanciado na disponibilização de um painel de informações (dashboard) a respeito

da utilização dos módulos da plataforma, por meio de gráficos e tabelas demonstrativos de dados por assunto, por setor, por usuário e por situação.

2.47.16.2. Possibilidade de personalização do relatório de gráficos, através da escolha do módulo, do tipo de período (mês semana e dia) e da abrangência dos assuntos, dentre todos ou algum em específico.

2.47.16.3. Na hipótese de haver relatório pronto com as mesmas características escolhidas, este poderá ser acessado imediatamente pelo servidor habilitado.

2.47.16.4. Na hipótese de não haver relatório de gráficos pronto para as características escolhidas, haverá a possibilidade de solicitação de sua geração, que será realizada de forma assíncrona, viabilizando a navegação sem comprometimento da solicitação, bem como a notificação da sua finalização em local específico e visível na plataforma.

2.47.17. Relatório georreferenciado

2.47.17.1. Disponibilização do relatório georreferenciado nas modalidades de calor ou com pinos, consubstanciado na geolocalização dos documentos tramitados na plataforma, integralmente ou configuráveis por tipo de documento, situação, assunto, setor, bem como período entre anos.

2.47.17.2. Possibilidade de interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma.

2.47.17.3. No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram “em aberto”, nos períodos de até 20 dias após sua emissão, entre o 20º a 30º dia após sua emissão e de mais de 30 trinta dias após sua emissão.

2.47.17.4. No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que foram “resolvidos”, nos períodos de até 30 dias após sua emissão e de mais de 30 dias após sua emissão.

2.47.17.5. No relatório de mapa de pinos, há a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram “em aberto” e “resolvidos”.

2.47.17.6. Possibilidade de acesso, através de clique em cada pino, a informações como o assunto do documento, sua situação, o endereço da demanda, bem como é



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

viabilizado o acesso à íntegra do documento, a depender do nível de acesso do servidor habilitado.

APÊNDICE II**PROVA DE CONCEITO**

A Prova de Conceito tem como finalidade validar, em ambiente controlado, que a solução tecnológica proposta cumpre os critérios estabelecidos no Termo de Referência do Edital. Essa iniciativa visa demonstrar a capacidade da plataforma em digitalizar, integrar e automatizar os processos internos da Autarquia, garantindo benefícios como a redução de custos operacionais, a melhoria na comunicação entre setores, o atendimento à LGPD e o desempenho conforme os padrões do mercado.

Escopo da PoC

Ambiente de Demonstração:

- Plataforma em nuvem (SaaS) já configurada com um banco de dados estruturado, simulando processos reais (preferencialmente espelhado com o ambiente de produção do SAAE) para simular os fluxos reais de utilização.
- Pré-População do banco de dados com informações ilustrativas, para facilitar a visualização dos processos.

Item	Descrição	Atendido	Não Atendido
1	Criação de usuários internos e definição de permissões, e auditoria de procedimentos realizados.		
2	Demonstração completa do módulo de Memorando com numeração automática		
3	Demonstração completa do módulo de Circular com numeração automática		
4	Criação de processo através de Workflow e posterior demonstração da abertura e fluxo de tramitação de documentos via Workflow		
5	Funcionamento da Ouvidoria Digital com emissão de gráficos e indicadores		
6	Cadastro, recebimento e resposta de Pedidos de e-SIC		
7	Geração de Ofícios Eletrônicos com QR Code e integração de anexos		
8	Criação, gerenciamento e publicação de Ato Oficial		
9	Disponibilização da Carta de Serviços com editor de texto e configuração		

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

10	Demonstração do Aplicativo Móvel para Atendimento		
11	Execução da Assinatura Eletrônica única e em Lote (avançada e qualificada ICP-Brasil)		
12	Registro e acompanhamento de Chamados Técnicos		
13	Emissão de Pareceres e controle de sua numeração e anexos		
14	Instanciação e tramitação de Processo Administrativo Disciplinar (PAD)		
15	Gerenciamento de Processo Seletivo Simplificado		
16	Funcionamento do Protocolo Eletrônico do Cidadão com definição de quais serviços ele terá acesso e exemplificação.		
17	Registro e acompanhamento de Requerimentos Pessoais		
18	Demonstração do Módulo de Zeladoria com integração ao e-mail setorial		
19	Integração com Gov.br e validação dos certificados		
20	Sistema de Notificações Multicanais (e-mail, SMS, alertas internos)		

Para ser APROVADA na Prova Conceito, a licitante deverá atender obrigatoriamente 18 (dezoito) dos itens acima.

Observações:

- A Prova de Conceito será realizada em ambiente controlado, com a participação da equipe técnica do SAAE e representantes da licitante.
- A licitante deverá fornecer acesso à plataforma e suporte técnico durante a execução dos testes.
- O resultado da Prova de Conceito será documentado e utilizado como critério para a aceitação final da proposta.

Marco Aurélio Alves Pinto
Gerente de Informática – Mat. nº 2055

Paloma Antunes Guimarães
Chefe de Setor de Recepção e Protocolo – Mat. nº 2715



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

PREGÃO ELETRÔNICO – EDITAL Nº 39/2025 – ComprasGov Edital nº 90039/2025
ANEXO II

MODELO PROPOSTA COMERCIAL

AO (À)

SR. (A) PREGOEIRO (A) OFICIAL

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE DE ITAÚNA/MG

Empresa: _____, situada na
_____, nº _____, Bairro _____, cidade de
_____ inscrita no CNPJ sob o nº _____, e inscrição
estadual nº _____, vem por intermédio deste instrumento apresentar sua
proposta comercial a(o) PREGÃO ELETRÔNICO Nº 39/2025, nos seguintes termos:

1.1.

Item	Descrição	Quant.	Unid.	Marca	Valor Unitário	Valor Total Mensal
01	Serviço de locação de software - contratação de empresa especializada para locação de programas de informática (sistema SaaS integrado de gestão documental, protocolo externo e possibilidade de assinatura eletrônica através de certificado digital ICP-Brasil), englobando os serviços de instalação, implantação, treinamento, suporte técnico, manutenção corretivas e evolutivas.	12	Serviço Mensal			

1 – O prazo de validade da presente proposta é de 90 (noventa) dias, contados da data de abertura da licitação;

2 – Declaramos estar de acordo com todas as normas e especificações do Edital de Pregão Eletrônico nº 39/2025 e respectivo Termo de Referência;

3 – O valor total da proposta engloba todos os custos como: mão de obra, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, benefícios estabelecidos em convenção, em dissídio ou em acordo coletivo, equipamentos de proteção, ferramentas e



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

equipamentos, tributos incidentes e demais despesas diretas e indiretas necessárias à prestação de serviços objeto da licitação;

4 – O preço proposto é de nossa exclusiva responsabilidade, não nos assistindo o direito de pleitear, na vigência do contrato a ser firmado, nenhuma exceção, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto;

5 – Indica para assinatura do Contrato o (s) (seu) (s) representante (s) legais Sr (a).

_____ CPF _____ CI _____ Residente à Rua/AV _____ Cidade de _____.

6 – Telefone de contato: (____) _____. Endereço Eletrônico: _____.

Local e Data:

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa.

Nº DO RG/ Nº DO CPF

CARGO/FUNÇÃO DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA LICITANTE

NOME DA EMPRESA LICITANTE

(Emitir em papel timbrado oficial da licitante)



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

PREGÃO ELETRÔNICO – EDITAL Nº 39/2025 – ComprasGov Edital nº 90039/2025

ANEXO III

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO DA INFORMAÇÃO

PROCESSO LICITATÓRIO			
OBJETO			
N.º do CONTRATO			
CONTRATADA			
CNPJ		Telefone(s)	

O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO, com sede em Itaúna - MG, inscrito no CNPJ sob o nº 21.260.443/0001-91, doravante denominado CONTRATANTE e a Empresa _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr _____, (cargo) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ____/____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é

_____, mediante condições estabelecidas pelo SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO.

Parágrafo segundo: A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO.

Parágrafo Quarto: O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso da SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO.

I. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES da SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

Parágrafo Sexto: O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

I. Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

I. A CONTRATADA deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

II. A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na RESCISÃO DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES da SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA – PROTEÇÃO DE DADOS

As Partes deverão realizar o tratamento de todos os dados pessoais exclusivamente de acordo com o determinado no presente instrumento e/ou por solicitação da outra Parte, sendo expressamente vedado o tratamento de dados para outros fins, ainda que anonimizados, sem a prévia e expressa autorização da outra Parte, devendo as Partes cumprir e observar, cuidadosamente, o regime legal da proteção de dados pessoais, principalmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018 - LGPD) Constituem obrigações das Partes no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais:

- I. Manter registros das operações de tratamento e das medidas técnicas e organizacionais que garantam a segurança de todos os dados pessoais;
 - II. Adotar padrões de segurança da informação internacionalmente reconhecidos, incluindo aqueles descritos em normas legais e regulamentares aplicáveis;
 - III. Adotar medidas de governança no tratamento, como atribuição de papéis e responsabilidades aos profissionais envolvidos na gestão de dados;
 - IV. Auxiliar a outra Parte, a qualquer tempo, na elaboração de relatórios de impacto de proteção de dados, respostas às intimações, questionamentos e demais expedientes advindos das autoridades competentes e/ou dos titulares dos dados; e
 - V. Caso utilize serviços de terceiros para o tratamento dos dados ou, seja necessário o compartilhamento internacional dos dados, deverá previamente informar à outra Parte, assegurando que o receptor dos dados adote os mesmos padrões de Compliance de segurança deste instrumento, em atendimento à legislação brasileira, responsabilizando-se pelos danos causados aos titulares dos dados e ao SAAE.
- Em caso de incidente de proteção de dados pessoais, as Partes deverão comunicar a outra Parte em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do evento, provendo informações, relatórios técnicos e outras formas de suporte, devendo as Partes arcar com todos os prejuízos e penalidades impostas à outra Parte decorrentes deste evento. Caso as Partes possam vir a ser consideradas controladoras de dados nos termos da Lei nº 13.709/2018 em razão deste Acordo, deverá, por sua conta e risco, estar em integral conformidade com a referida norma legal, isentando a outra Parte de qualquer dano e prejuízo advindo de tratamento considerado irregular.
- Na ocorrência do disposto na cláusula acima, se qualquer das Partes receber reclamação, notificação ou comunicação de uma autoridade supervisora e/ou de um titular, relacionada com:
- I. o processamento dos dados pessoais do Acordo como controladora; ou
 - II. um descumprimento em potencial das leis de proteção de dados; deverá, na medida do permitido por lei, encaminhar imediatamente referido expediente à outra Parte e



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

disponibilizar para esta cooperação e assistência razoáveis para a resolução da demanda.

CLAUSULA DÉCIMA – DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Comarca de Itaúna - MG, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a CONTRATADA assina o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Cidade/UF, ____ de _____ de 2025.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa

Cargo

CPF nº

Gestor do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>

Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula

<<Cargo/Função>>

<<Setor/Departamento>>



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

PREGÃO ELETRÔNICO – EDITAL Nº 39/2025 – ComprasGov Edital nº 90039/2025
ANEXO IV

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº
...../....., QUE CELEBRAM ENTRE SI O
SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E
ESGOTO - SAAE E A EMPRESA
.....

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE**, criado como entidade autárquica municipal pela Lei nº 722, de 02 de dezembro de 1964, com sede na Rua Nonô Ventura, 394, na cidade de Itaúna, Bairro Lourdes, Minas Gerais, CEP: 35.680-205, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 21.260.443/0001-91, inscrição estadual isento, neste ato representado pelo Diretor Geral, Sr. Nilzon Borges Ferreira, nomeado pela Portaria nº ., de de de 20..., publicada no DOU de de de, portador da Matrícula Funcional nº, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico - Edital nº 39/2025 mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO ([art. 92, I e II](#))

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços em tecnologia da informação para fornecimento de solução de processos digitais, incluindo software de gestão de documentos, automação de fluxos de trabalho e integração entre setores, conforme descrições constantes no Termo de Referência – Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico nº 39/2025.

Item	Descrição	Quant.	Unid.	Marca	Valor Unitário	Valor Total Mensal
01	Serviço de locação de software - contratação de empresa especializada para locação de programas de informática (sistema SaaS integrado de gestão documental, protocolo externo e possibilidade de assinatura eletrônica através de certificado digital ICP-Brasil), englobando os serviços de instalação, implantação, treinamento, suporte técnico, manutenção corretivas e evolutivas.	12	Serviço Mensal			

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.2.1. O Termo de Referência;

1.2.2. O Edital de pregão eletrônico nº 39/2025;

1.2.3. A Proposta do contratado;

1.2.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

10.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, tendo início em ____/____/____ e fim em ____/____/____.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

10.2. Por se tratar de fornecimento continuado conforme previsto no item 6.1.2 do termo de referência o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.2.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para os seguintes requisitos:

- a) Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- d) Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
- e) Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

10.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

10.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

10.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

10.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS ([art. 92, IV, VII e XVIII](#))



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

3.2. Fiscal do Contrato: Gerente de Informática, Sr. Marco Aurélio Alves Pinto – Mat. nº 2055.

3.3. Gestor do Contrato: Sr. **Pedro Neto Alves – Mat. nº 2240**, nomeado(a) pela Portaria nº 26 de 1º de abril de 2024.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitado.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (art. 92, V)

5.1. O valor total da contratação é de R\$..... (.....)

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO ([art. 92, V e VI](#))

6.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de 10 (dez) dias contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela CONTRATADA na proposta vencedora.

6.2. A CONTRATADA deverá destacar na Nota Fiscal apresentada o valor referente ao IRRF para sua retenção, conforme Decreto Municipal nº 8.199/23 de 04 de abril de 2023.

6.3. O pagamento seguirá as regras constantes no item 6.5 do Termo de Referência.

6.3. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE ([art. 92, V](#))

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 25/07/2025.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, o preço inicial será reajustado, mediante a aplicação, pela Contratante, do índice INPC/IBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE ([art. 92, X, XI e XIV](#))

- 8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 8.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 8.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 8.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 8.5. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.
- 8.6. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 8.7. Cientificar o órgão de representação judicial da Autarquia para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 8.8. Emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
 - 8.8.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 8.9. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- 8.10. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 8.11. São obrigações do Contratante ainda o disposto no item 4.4 do Termo de Referência.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO ([art. 92, XIV, XVI e XVII](#))

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

9.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

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



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

- 9.1.16.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.1.17.** Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);
- 9.1.18.** Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);
- 9.1.19.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.1.20.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.1.21.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- 9.1.22.** Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica conforme descrito no Termo de Referência;
- 9.1.23.** Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 9.1.24.** Cumprir ainda o disposto no item 4.3 do Termo de Referência.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO ([art. 92, XII](#))



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

10.1. Não será exigida a prestação de garantia para a contratação resultante da licitação.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (art. 92, XIV)

11.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas nos itens 6.7 e 6.8 do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (art. 92, XIX)

12.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

12.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

12.3. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do CONTRATADO:

12.4. ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

12.5. poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

12.6.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

13.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

13.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

13.6.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ([art. 92, VIII](#))

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos próprios da Autarquia a ser atendida na dotação orçamentária nº: 04.122.0041.2806 3.3.90.40.00.00 dos anos de 2025 e 2026.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS ([art. 92, III](#))

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021,



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA PROTEÇÃO E TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO, DADOS PESSOAIS E/OU BASE DE DADOS

17.1. A Contratada obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão de licenciamento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da Lei n.º 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.

17.2. A Contratada obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas suficientes visando a segurança, a proteção, a confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não previstos.

17.3. A Contratada deve assegurar-se de que todos os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo.

17.4. A Contratada não poderá utilizar-se de informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

17.5. A Contratada não poderá disponibilizar e/ou transmitir terceiros, sem prévia autorização escrita, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

17.6. A Contratada fica obrigada a devolver todos os documentos, registros e cópias que contenham informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da rescisão contratual, restando autorizada a conservação apenas nas hipóteses legalmente previstas.

17.7. À Contratada não será permitido deter cópias ou backups, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

17.8. A Contratada deverá eliminar os dados pessoais a que tiver conhecimento ou posse em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual tão logo não haja necessidade de realizar seu tratamento.

17.9. A Contratada deverá notificar, imediatamente, a Contratante no caso de vazamento, perda parcial ou total de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

17.10. A notificação não eximirá a Contratada das obrigações e/ou sanções que possam incidirem razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

17.11. A Contratada que descumprir nos termos da Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores, durante ou após a execução do objeto descrito no presente instrumento contratual fica obrigado a assumir total responsabilidade e ao ressarcimento por todo e qualquer dano e/ ou prejuízo sofrido, incluindo sanções aplicadas pela autoridade competente.

17.12. A Contratada fica obrigada a manter preposto para comunicação com a Contratante para os assuntos pertinentes à Lei nº 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.

17.13. O dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em vigor após a extinção das relações entre a Contratada e a Contratante, bem como, entre a Contratada e os seus colaboradores, subcontratados, consultores e/ou prestadores de serviços sob pena das sanções previstas na Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, salvo decisão judicial contrária.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE ITAÚNA/MG

17.14. O não cumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta cláusula sujeitará Contratada a processo administrativo para apuração de responsabilidade e, consequente, sanção, sem prejuízo de outras.

17.15. A Contratada fica ciente de que ocorrerá a publicação dos dados pessoais como nome completo e CPF de seus sócios representantes nos instrumentos jurídicos celebrados, que serão publicados em portal de transparência com acesso livre, para fins de cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO ([art. 92, §1º](#))

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Itaúna/MG para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Itaúna, ____ de _____ de 20__.

CONTRATANTE: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE

Nilzon Borges Ferreira – Masp. 2710
Diretor Geral do SAAE

CONTRATADA: _____

Testemunhas:

Pela Contratante

Pela Contratada

CPF n.º

CPF n.º