

Proc. Administrativo 5- 35.227/2026

De: Cestore P. - STI-COMPRAS

Para: SSUP-PREG-1 - Pregoeiro 1 - A/C Ademir F.

Data: 21/10/2026 às 14:04:38

Setores envolvidos:

STI, STI-COMPRAS, GP-SEC, SSUP-DJUR, SSUP-PREG-1

PE -112-2026 - Contratação de empresa para prestação de serviços de locação de solução de gestão de processos digitais (plataforma 100% web em ambiente de nuvem), contemplando direito de uso de plataforma de processos digitais.

Segue o Termo de Referencia retificado conforme parecer no despcaho n.02.

—
Cestore da Silva Pereira

Secretaria de Tecnologia e Inovação

Anexos:

TR_Locacao_Solucao_Gestao_Processos.pdf



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Aplicação Legal:

O presente Termo de Referência fundamenta-se no art. 2º, inciso VII, da Lei Federal nº 14.133/2021, que define os serviços de tecnologia da informação e comunicação, caracterizando-se o objeto como prestação de serviços dessa natureza, destinados à modernização da gestão pública Municipal.

Área Requisitante	Responsável
Secretaria Municipal de Tecnologia e Inovação — STI	Rodrigo Ramos dos Santos

1.1 Base Legal

1.1.1 A fundamentação jurídica desta contratação se encontra fundamentada na Lei Federal nº 14.133/2021; no Decreto Municipal 14.464/2024; na Lei Ordinária Municipal 9.184/2024 e demais legislações aplicáveis.

1.1.2 A fundamentação jurídica desta contratação encontra-se na Lei Federal nº 14.133/2021; no Decreto Municipal 14.464/2024; na Lei Ordinária Municipal 9.184/2024 e demais legislações aplicáveis.

1.1.3 Considerando o disposto na Lei Ordinária Municipal nº 9.184, de 19 de novembro de 2024, por tratar-se de contratação habitual, a qual não se enquadra em nenhum dos incisos do artigo 3º da referida Lei, e embasada também no artigo 4º, esta unidade requisitante dispensou a elaboração do Estudo Técnico Preliminar, assim como da Análise de Riscos.

2. DEFINIÇÃO DO OBJETO

2.1 Descrição Geral

Contratação de empresa para prestação de serviços de locação de solução de gestão de processos digitais (plataforma 100% web em ambiente de nuvem), contemplando direito de uso de plataforma de processos digitais, comunicação interna e externa, protocolo, aprovação de projetos, assinatura eletrônica e gestão documental, e serviços de implantação, treinamento e suporte técnico, destinados à Secretaria Municipal de Tecnologia e Inovação.

2.2 Tabela de Itens

GRUPO ÚNICO DE IENS				
Item	Código	Quat.	Unidade	Descrição do Serviço
1.0 – IMPLANTAÇÃO (60 DIAS A CONTAR DA ORDEM DE SERVIÇOS)				



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

1.1	2.05.02.0153.7	01	Serviço	Serviço de implantação, parametrização, migração de dados e treinamento da solução, incluindo configuração de usuários, setores, fluxos e capacitação.
1.2	2.05.02.0155.3	01	Serviço	Serviço de implantação, parametrização, migração de dados e treinamento da solução de Publicações do Diário Oficial do Município.
2.0 LOCAÇÃO (APÓS IMPLANTAÇÃO)				
2.1	2.05.02.0154.5	10	Mês	Serviço de locação de solução para a modernização do sistema de controle de demandas com o fluxo de trabalho das Secretarias Municipais; fornecimento de aplicativo para atendimento à população, suporte, treinamento, parametrização, recurso 100% web com armazenamento em nuvem.
2.2	2.05.02.0156-1	10	Mês	Serviço de locação com fornecimento de licença de uso de plataforma de Publicações do Diário Oficial do Município.

2.3 Natureza do Serviço

O objeto desta contratação enquadra-se na categoria de serviços comuns, de que trata a Lei nº 14.133/2021, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado de tecnologia da informação.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Necessidade da Contratação

A presente contratação justifica-se pela necessidade de modernização e aprimoramento da gestão administrativa, diante da crescente demanda por maior eficiência operacional, controle processual, transparência administrativa e melhoria na prestação dos serviços públicos oferecidos à população. Atualmente, a Administração Pública enfrenta desafios relacionados à tramitação física de documentos, utilização de controles manuais, descentralização de informações entre setores e dificuldades no acompanhamento das demandas administrativas, fatores que impactam diretamente na agilidade dos processos internos, na produtividade das equipes e na comunicação institucional.

A adoção de solução tecnológica integrada promoverá a digitalização dos fluxos administrativos, a gestão eletrônica de documentos e a automatização de processos, proporcionando maior integração entre secretarias e departamentos, controle de demandas, rastreabilidade das informações, assinatura eletrônica com validade jurídica e atendimento digital ao cidadão. A implementação da solução permitirá maior padronização dos



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

procedimentos administrativos, controle de prazos e centralização das informações institucionais, promovendo mais segurança, celeridade e eficiência na execução das atividades públicas.

A contratação encontra respaldo nos princípios constitucionais da eficiência, economicidade, publicidade e transparência administrativa (art. 37 da CF), bem como nas diretrizes da Lei Federal nº 14.129/2021 (Governo Digital) e Lei Federal nº 8.159/1991 (Política Nacional de Arquivos Públicos).

3.2 Previsão no Plano de Contratações Anual (PCA)

Não houve previsão em plano de contratação anual, uma vez que a Prefeitura de Marília ainda não elaborou o referido plano para o exercício de 2026, sendo que a estimativa de valor foi devidamente considerada na previsão da LOA 2026.

3.3 Justificativa da Quantidade Solicitada

3.3.1 Os quantitativos indicados nesta seção constituem estimativas, elaboradas com base no histórico de utilização dos sistemas e na demanda atual dos setores administrativos e operacionais da Administração Municipal, e destinam-se exclusivamente ao dimensionamento técnico da proposta pelos licitantes.

3.3.2 O quantitativo de usuários foi definido considerando o uso atual dos setores administrativos e operacionais da Administração Municipal que interagem com processos internos e externos, conforme a estimativa abaixo:

- Processos criados (média dos últimos 12 meses): 32.000;
- Despachos criados (média dos últimos 12 meses): 130.000;
- Usuários internos previstos: 1.500.

3.3.3 Os referidos quantitativos servirão de parâmetro para a elaboração das propostas comerciais e técnicas, cabendo aos licitantes considerar, na composição de seus preços, a eventual variação desses volumes, sem que isso importe em majoração dos valores ofertados.

3.4 Justificativa para o Parcelamento

Esta licitação será realizada por Grupo Único de Itens. A solução de gestão de processos digitais, objeto desta contratação, é composta por plataforma, aplicativo e implantação, elementos interdependentes de um mesmo ecossistema tecnológico, que somente funcionam de forma adequada quando desenvolvidos, implantados e mantidos de maneira integrada.

O parcelamento do objeto em itens independentes não se mostra viável, uma vez que:

comprometeria a interoperabilidade entre os componentes da solução, podendo inviabilizar o funcionamento conjunto e ocasionar falhas de comunicação entre os sistemas; diluiria a responsabilidade técnica sobre o funcionamento da solução como um todo, dificultando a apuração de responsabilidades e a gestão contratual pela Administração; exigiria a integração de sistemas de fornecedores distintos, com custos adicionais e riscos de incompatibilidade técnica entre os módulos; a contratação integrada, por sua vez, assegura economia de escala, uniformidade tecnológica e unicidade de responsabilidade sobre a solução.

A opção pela contratação em Grupo Único de Itens é a que melhor atende ao interesse público, garantindo uma solução única e coesa, sob a responsabilidade integral de um único fornecedor, sem comprometer a



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

competitividade do certame, que permanece aberto à participação de todos os interessados aptos a fornecer a solução de forma integrada.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1 A definição técnica completa do presente objeto encontra-se disposta no **ANEXO I**, que fará parte integrante deste processo.

4.2. PROVA DE CONCEITO

4.2.1. Declarada a licitante provisoriamente vencedora da etapa de lances e negociação, será agendada a realização da Prova de Conceito (POC), destinada à verificação objetiva do atendimento das funcionalidades e características técnicas exigidas neste Termo de Referência. Após solicitação do(a) Pregoeiro(a), a empresa provisoriamente classificada em 1º lugar será convocada para a demonstração, devendo todos os licitantes ser notificados no chat do dia e do local indicados para sua realização. A sessão da Prova de Conceito deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da declaração do licitante provisoriamente vencedora, dentro do horário comercial, das 8h às 17h.

4.2.2. A Prova de Conceito tem como finalidade assegurar que a solução ofertada atende às necessidades operacionais da Administração Pública, bem como comprovar, em ambiente de demonstração prática, a compatibilidade da plataforma com os requisitos técnicos, funcionais e operacionais previstos neste Termo de Referência.

4.2.3. A demonstração será realizada de forma remota, por intermédio da rede mundial de computadores, mediante compartilhamento de tela e disponibilização de link de acesso aos interessados, sendo acompanhada e avaliada por Comissão Técnica especialmente designada pela Administração Pública, composta por servidores das áreas demandantes e/ou profissionais tecnicamente habilitados. A sessão será realizada na Secretaria Municipal de Suprimentos, situada na Av. Santo Antônio, 2377, Bairro Somenzari, CEP 17506-040, em horário a ser definido e comunicado aos licitantes.

4.2.4. Será assegurado às demais licitantes o direito de acompanhar a sessão de demonstração, sendo vedadas interrupções durante sua realização, facultando-se manifestação posterior em ata.

4.2.5. A demonstração deverá ocorrer em tempo real, simulando integralmente o funcionamento da solução ofertada, mediante apresentação prática das funcionalidades constantes no roteiro de Prova de Conceito definido neste Termo de Referência, não sendo admitidas apresentações exclusivamente institucionais, protótipos, telas ilustrativas ou funcionalidades em desenvolvimento.

4.2.6. Durante a realização da Prova de Conceito, a Comissão Técnica poderá realizar questionamentos, solicitar esclarecimentos e requerer a execução prática de funcionalidades específicas, devendo a licitante responder imediatamente por meio de seus representantes técnicos.

4.2.7. Será vedada, durante a realização da prova, a correção de falhas identificadas no momento da demonstração, o desenvolvimento de novas funcionalidades, a utilização de recursos externos que descaracterizem o ambiente original da solução ou a apresentação de funcionalidades divergentes da solução efetivamente ofertada. Os requisitos técnicos e funcionais serão avaliados de forma objetiva, conforme roteiro de Prova de Conceito constante do ANEXO II, deste Termo de Referência, utilizando os critérios "ATENDE" e "NÃO ATENDE".



Prefeitura Municipal de Marília Estado de São Paulo

4.2.8. Para fins de aprovação, a licitante deverá comprovar o atendimento de todos os itens previstos no roteiro de Prova de Conceito (ANEXO II), considerados essenciais pela Administração Pública para atendimento das necessidades operacionais do Município. Os itens eventualmente não demonstrados na Prova de Conceito, mas constantes do escopo total da contratação, deverão ser integralmente entregues até a conclusão da implantação da solução, no prazo estabelecido neste Termo de Referência.

4.2.9. Ao final da sessão, a Comissão Técnica emitirá parecer conclusivo classificando a licitante como apta ou não apta, o qual servirá como subsídio para a continuidade do procedimento licitatório. Concluída a Prova de Conceito da licitante de menor preço, verificada a comprovação do atendimento de todos os itens pela equipe técnica, conforme o Termo de Referência constante do Edital, e aceita a sua demonstração, o(a) Pregoeiro(a) anunciará a licitante como vencedora do certame. Caso não seja possível o anúncio imediato do resultado da Prova de Conceito, em razão de sua complexidade, fica facultado ao(a) Pregoeiro(a) e à Equipe Técnica a divulgação e notificação do resultado no prazo de 03 (três) dias úteis contados da realização da sessão.

4.2.10. O não comparecimento da licitante para realização da Prova de Conceito, o descumprimento dos prazos estabelecidos ou o não atendimento aos requisitos previstos implicará sua desclassificação do certame, sendo convocada a licitante subsequente, obedecida a ordem de classificação. Se a licitante deixar de atender às exigências ou apresentá-las de forma parcial, conforme descrição das funcionalidades sistêmicas, o(a) Pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à Prova de Conceito da proponente na ordem de classificação e, assim, sucessivamente, até a apuração de proposta que atenda ao Termo de Referência.

4.2.11. Nome e qualificação da equipe técnica encarregada da Prova de Conceito:

Nome: Luís Gustavo Ferreira Firmino – Assistente Administrativo

Nome: Gustavo Henrique Marcheti – Analista de Dados

Nome: Daniele da Silva Palma Simplicio – Assistente Administrativo

Nome: Andrea Medeiros Paz – Assistente Administrativo

Nome: Ana Paula Cardoso dos Santos – Assistente Administrativo

Nome: Jairo Florêncio Carvalho Filho – Assistente Administrativo

Nome: Bruno Ferreira Batista – Arquiteto

4.2.12. A realização da Prova de Conceito observará os princípios do julgamento objetivo, isonomia, transparência e vinculação ao instrumento convocatório, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e entendimentos aplicáveis dos órgãos de controle.

4.2.13. JUSTIFICATIVA DA EXIGÊNCIA DA PROVA DE CONCEITO (POC)

A exigência de Prova de Conceito (POC) funda-se nos princípios da legalidade, da impessoalidade, da eficiência e da vinculação ao instrumento convocatório (arts. 5º e 63 da Lei Federal nº 14.133/2021), bem como no conceito de julgamento objetivo (art. 6º, inciso XXXV, da mesma lei), que impõe a avaliação das propostas por critérios objetivos previamente definidos no edital.



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

Tratando-se de contratação de solução de tecnologia da informação de elevada complexidade, a mera apresentação de documentação, atestados ou declarações não se revela suficiente para comprovar o funcionamento real da plataforma ofertada. A POC constitui, portanto, o instrumento idôneo para verificar, em ambiente de demonstração prática e em tempo real, a aderência da solução aos requisitos técnicos, funcionais e operacionais exigidos neste Termo de Referência, cujo detalhamento consta do roteiro de Prova de Conceito (ANEXO II). Com isso, mitiga-se o risco de contratação de solução ineficaz, parcialmente desenvolvida ou diversa da ofertada, evitando-se prejuízos à economicidade e à eficiência da contratação, e assegura-se tratamento isonômico aos licitantes, todos submetidos ao mesmo roteiro objetivo de avaliação, mediante os critérios "ATENDE" e "NÃO ATENDE".

A delimitação do escopo da demonstração às funcionalidades indicadas no roteiro compatibiliza o rigor da verificação técnica com a celeridade e a economicidade do certame, sem renúncia à integralidade do objeto: as funcionalidades não abrangidas pela POC permanecem vinculadas ao instrumento convocatório (art. 63) e constarão do contrato (art. 92), sujeitando-se à fiscalização durante toda a execução contratual (art. 117), com a aplicação das sanções cabíveis em caso de inadimplemento (arts. 111 e 155 e seguintes), inclusive a extinção unilateral por descumprimento (art. 137, inciso I). A realização da POC observará, por fim, os princípios do julgamento objetivo, da isonomia, da transparência e da vinculação ao instrumento convocatório, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e entendimentos aplicáveis dos órgãos de controle.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 Subcontratação

5.1.1 Não será admitida a subcontratação, total ou parcial, do objeto contratual, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133/2021, que condiciona a subcontratação ao limite autorizado pela Administração.

A vedação justifica-se pela especificidade técnica da solução, composta por módulos interdependentes, comunicação interna e externa, protocolo, aprovação de projetos, assinatura eletrônica e gestão documental, que compartilham dados e fluxos em plataforma única, 100% web, em ambiente de nuvem, de modo que a subcontratação comprometeria a interoperabilidade entre os módulos e a responsabilidade técnica pelo funcionamento integrado da solução; pela necessidade de tratamento seguro de dados e informações da Administração, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD); e pela exigência de continuidade, suporte técnico e atualização uniforme da plataforma, evitando-se, ainda, a participação de intermediários não qualificados.

5.2 Da Proposta

5.2.1 A proposta terá prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de sua apresentação, sendo de responsabilidade exclusiva do licitante mantê-la válida e em condições de execução durante todo esse período.

5.2.2 O licitante não poderá ofertar proposta com quantitativos, módulos ou funcionalidades inferiores aos previstos neste Termo de Referência. A proposta deverá contemplar, de forma integral, o direito de uso da plataforma de gestão de processos digitais, disponibilizada 100% web, em ambiente de nuvem, incluindo os módulos de comunicação interna e externa, protocolo, aprovação de projetos, assinatura eletrônica e gestão documental, bem como os quantitativos estimados de processos, despachos e usuários internos, a implantação, a migração de dados, o treinamento e o suporte técnico, conforme especificado neste Termo de Referência.



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

5.3 Das Garantias

5.3.1 Garantia da Proposta

5.3.1.1 Conforme disposto na Lei nº 14.133/2021, art. 58, será exigida, no momento da apresentação da proposta, a comprovação do recolhimento de quantia a título de garantia de proposta, como requisito de pré-habilitação, a quantia de 1% (um por cento) do valor estimado para a contratação, e caberá ao contratado, de acordo com o art. 96, § 1º, optar por uma das modalidades apresentadas em seus incisos I (caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural), II (seguro-garantia), III (fiança bancária emitida por banco ou financeira autorizados pelo BACEN) ou IV (título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total).

5.3.1.2 A garantia de proposta será devolvida aos licitantes no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato ou da data em que for declarada fracassada a licitação.

5.3.1.3 Independentemente da escolha de uma das modalidades de garantias elencadas no § 1º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, somente será aceita a garantia da proposta que:

5.3.1.3.1 Esteja efetivamente concretizada até a data e hora de encerramento para entrega das propostas iniciais.

5.3.1.3.2 Esteja a partir do referido momento, inteiramente apta a ser executada por esta Administração, caso necessário.

Justificativa: A presente contratação exigirá a prestação de garantia da proposta, na forma do art. 58 da Lei Federal nº 14.133/2021, que faculta à Administração exigir a garantia da proposta como requisito de pré-habilitação, limitada a 1% (um por cento) do valor estimado da contratação, e do art. 96 da referida Lei, que disciplina a prestação de garantia nas contratações. A exigência é consistente com a contratação de solução de gestão de processos digitais, disponibilizada em plataforma 100% web, em ambiente de nuvem, contemplando os módulos de comunicação interna e externa, protocolo, aprovação de projetos, assinatura eletrônica e gestão documental, cuja estimativa de valor alcança montante expressivo para os cofres municipais, sem que importe restrição desproporcional à competitividade, uma vez que a garantia poderá ser prestada em qualquer das modalidades admitidas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021 (caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária), em percentual que será fixado no instrumento convocatório, observados os limites legais.

5.3.2 Garantia da Contratação

5.3.2.1 Será exigida prestação de garantia, nos percentuais e nas condições previstos nos arts. 96 a 102 da Lei nº 14.133/2021, cabendo ao contratado optar por uma das modalidades previstas no art. 96, § 1º, da referida lei (caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização). Objetivando assegurar a regularidade, segurança e eficácia no processo da contratação do objeto descrito na descrição geral, será exigida a garantia de 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, conforme art. 98 da Lei nº 14.133/2021.

5.3.2.2 A garantia escolhida pela CONTRATADA poderá ser substituída por outra no decorrer da execução do Contrato, com anuência do CONTRATANTE.

5.3.2.3 A garantia escolhida pela CONTRATADA deverá ser complementada sempre que houver defasagem em relação ao valor inicial. Em caso de prorrogação do prazo de vigência do contrato a ser firmado, a garantia



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

deverá ser renovada, mantendo-se os mesmos percentuais sobre o valor residual do contrato, devendo cobrir o prazo prorrogado acrescido de 30 (trinta) dias corridos.

5.3.2.4 Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

5.3.2.5 O prazo de vigência da apólice do seguro-garantia deverá ser igual ou superior ao prazo estabelecido no contrato e deverá acompanhar as modificações referentes à vigência deste mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

5.3.2.6 O seguro-garantia continuará em vigor mesmo se o contratado não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas.

5.3.2.7 A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

5.3.2.8 A garantia depositada poderá, a critério da Prefeitura Municipal de Marília, ser utilizada para cobrir eventuais multas ou o não cumprimento de obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA.

5.3.2.9 A exigência se justifica pela natureza do objeto, consistente em serviço essencial e de caráter continuado, destinado à gestão de processos digitais da Administração Municipal, cujos processos serão tratados e tramitados em ambiente virtual, o que torna a solução indispensável ao funcionamento regular da Administração e ao atendimento ao cidadão. A paralisação contratual, ainda que temporária, resultaria em danos irreversíveis e prejuízos diretos ao erário público, com a interrupção de serviços essenciais, a descontinuidade do tratamento dos processos administrativos e a perda de confiabilidade e segurança das informações institucionais. Nesse contexto, a garantia da contratação visa resguardar a Administração contra os riscos de inexecução total ou parcial do contrato, assegurando a reparação de eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento das obrigações assumidas pela contratada e a continuidade da prestação do serviço público.

5.3.2.10 A medida não compromete a competitividade do certame, pois a ampla variedade de empresas qualificadas no mercado de tecnologia da informação é capaz de atender à exigência, sendo proporcional à relevância e à essencialidade do objeto contratado.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 Condições de Execução

6.1.1 Os serviços, rigorosamente de acordo com o ofertado nas propostas, deverão ser iniciados no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da OS (Ordem de Serviço), podendo ser prorrogado desde que plenamente justificado e autorizado pela Administração.

6.1.2 O serviço de implantação e cessão de uso deverá ser executado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do início da execução do objeto.

6.1.3 O o treinamento, a ser iniciado durante a implantação e a cessão de uso, será realizado de forma presencial ou remota, conforme a necessidade da CONTRATANTE, e deverá compreender todos os requisitos solicitados, respeitando os níveis de usuários (permissões de acesso)

6.2 Procedimentos Iniciais



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

A implantação compreenderá as etapas de planejamento, configuração de ambiente em nuvem, parametrização de fluxos (workflows), treinamento das equipes multiplicadoras e aceite técnico inicial.

6.3 Migração de Dados

6.3.1 Escopo da Migração

A CONTRATADA deverá realizar a migração integral dos dados atualmente armazenados nos sistemas legados em uso pela Administração, compreendendo, no mínimo, a seguinte volumetria de referência, apurada na data de elaboração deste Termo de Referência:

Item	Volumetria
Documentos e despachos	5.520.647 UN
Arquivos anexos em documentos e despachos	2.364.942 UN
Volume total de anexos de documentos e despachos	1,92 TB
Edições do Diário Oficial do Município	4.284 Edições
Volume total de edições do Diário Oficial do Município	7GB

A volumetria acima é estimativa e crescente até a data efetiva da migração, devendo a CONTRATADA migrar a totalidade do acervo existente no momento da execução, ainda que superior ao indicado, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

6.3.2 Dados e Metadados a Migrar

A migração deverá preservar, no mínimo:

- o conteúdo integral de documentos, despachos e anexos, bem como as edições já publicadas do Diário Oficial do Município;
- os metadados originais (número/identificador, data de criação, autor, setor de origem, histórico de tramitação e movimentações);
- a numeração e sequência originais dos documentos, de modo a não gerar duplicidade nem quebra de sequência;
- o status de cada documento (em aberto, resolvido, arquivado);
- vínculos entre documentos referenciados/apensados;
- registros de assinaturas eletrônicas já apostas, incluindo a validade e a integridade dos certificados envolvidos.

6.3.3 Metodologia

6.3.3.1 A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da Ordem de Serviço, Plano de Migração de Dados, contendo cronograma detalhado, metodologia de extração, transformação e carga (ETL), estratégia de tratamento de inconsistências e plano de contingência.



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

6.3.3.2 A migração deverá ser precedida de carga de testes em ambiente de homologação, com amostra representativa do acervo, para validação pela CONTRATANTE antes da migração definitiva em ambiente de produção.

6.3.3.3 A CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA o acesso necessário ao sistema legado (banco de dados, arquivos, APIs ou exportações estruturadas), cabendo à CONTRATADA a responsabilidade técnica integral pelo processo de extração, conversão e carga dos dados.

6.3.4 Prazo

6.3.4.1 A migração de dados deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contado do início dos trabalhos definido no cronograma de implantação, o qual compreenderá as etapas de planejamento, configuração de ambiente em nuvem, parametrização de fluxos (workflows), treinamento das equipes multiplicadoras e aceite técnico inicial, podendo ser prorrogado mediante justificativa técnica aceita pela CONTRATANTE, sem prejuízo do prazo geral de execução, no qual os serviços, rigorosamente de acordo com o ofertado nas propostas, deverão ser iniciados no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da OS (Ordem de Serviço), podendo ser prorrogado desde que plenamente justificado e autorizado pela Administração.

6.3.4.2 Durante o período de migração, poderá ser estabelecido regime de coexistência entre o sistema legado e a nova plataforma, a critério da CONTRATANTE, de modo a não interromper a continuidade dos serviços públicos.

6.3.5 Validação e Aceite

6.3.5.1 Concluída a migração, a CONTRATADA deverá apresentar relatório técnico com os quantitativos migrados, comparados à volumetria de origem, destacando eventuais divergências e suas justificativas.

6.3.5.2 A CONTRATANTE realizará conferência por amostragem, verificando a integridade, a completude e a fidelidade dos dados migrados, incluindo a abertura de arquivos anexos e a conferência de metadados, podendo exigir correções antes do aceite.

6.3.5.3 O aceite da migração é condição para a emissão do Termo de Recebimento Provisório, não se confundindo com a Aceitação Definitiva, que ocorrerá somente após o período de operação assistida de 30 (trinta) dias sem falhas críticas.

6.3.6 Integridade e Segurança

6.3.6.1 A CONTRATADA deverá garantir a integridade dos dados durante todo o processo de migração, mediante mecanismos de verificação (ex.: *checksum/hash*) que assegurem que nenhum documento, anexo ou metadado seja alterado, corrompido ou perdido no processo.

6.3.6.2 A CONTRATADA responderá integralmente por qualquer perda, corrupção ou extravio de dados ocorridos durante a migração, sem prejuízo das penalidades contratuais cabíveis.

6.3.6.3 A CONTRATADA deverá observar as disposições de proteção de dados pessoais durante todo o processo de migração, inclusive quanto ao descarte seguro de eventuais cópias temporárias utilizadas exclusivamente para fins de conversão.

6.3.7 Sistema Legado



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

6.3.7.1 A CONTRATANTE manterá o sistema legado disponível em modo consulta pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias após o aceite definitivo da migração, para fins de eventual conferência complementar, não cabendo à CONTRATADA qualquer responsabilidade sobre a operação do sistema legado nesse período.

6.4 Local e Horário

6.4.1 Os serviços serão executados em ambiente de nuvem com suporte remoto. Atendimento presenciais, quando necessários, ocorrerão na Rua Taquaritinga, nº 112, Bairro Centro, na cidade de Marília/SP.

6.4.2 Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta e contínua, 24 horas por dia, exceto quando necessárias interrupções para atualizações.

6.5 Do Recebimento

O recebimento ocorrerá de forma provisória (para verificação de conformidade em até 10 (dez) dias) e definitiva (após sanadas eventuais pendências e emitido o Termo de Recebimento Definitivo), conforme rito estabelecido na Lei nº 14.133/2021.

6.6 Deveres da Contratada

6.6.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar profissional consultor de implantação do *software*. Esse consultor será responsável pela implantação durante 02 (dois) meses, com jornada de 40 horas semanais, em horário comercial das 8h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, ou até a finalização da implantação, devendo ainda sanar dúvidas, realizar novos treinamentos, prestar suporte ao sistema em nível técnico para correções e melhorias, prestar contas ao gestor do contrato, conduzir a implantação do sistema para produção e evolução dos indicadores desejados.

6.6.2 Todos os custos decorrentes do fornecimento desse profissional, tais como salários, benefícios, alimentação, celular, veículos, combustível, *notebook* e impressora, são de responsabilidade da CONTRATADA.

6.6.3 Os funcionários da Prefeitura deverão ser capacitados para que possam utilizar e administrar o sistema e seus respectivos módulos integrantes da solução, adequados ao cumprimento de suas atividades.

6.6.4 O treinamento dos servidores designados pela Prefeitura Municipal de Marília para operar o *software* deverá iniciar imediatamente após a conversão e a instalação dos dados, abrangendo também os procedimentos para a geração de *backups* diários para segurança dos dados, devendo estar concluído no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a contar de seu início.

6.6.5 O treinamento deverá ser ministrado com 10 (dez) dias de antecedência ao término da implantação.

6.6.6 Deverão ser capacitados todos os funcionários da Prefeitura Municipal de Marília que serão responsáveis pela multiplicação do conhecimento.

6.6.7 Todo o conteúdo do treinamento, como ambiente de treinamento, material didático e apresentações, deverá ser fornecido pela CONTRATADA.

6.6.8 Toda nova funcionalidade implantada devido à manutenção corretiva ou legal ou melhoria do sistema deverá ser repassada aos usuários responsáveis pela multiplicação de conhecimento.

6.7 Da Comprovação das Certificações e Testes de Segurança

6.7.1 A CONTRATADA deverá apresentar, como condição para a assinatura do contrato, documentação comprobatória do atendimento aos requisitos técnicos 1.5 e 1.9 do Anexo I – Descrição Técnica do Objeto,



Prefeitura Municipal de Marília Estado de São Paulo

mediante certificados, declarações, relatórios técnicos ou documentos equivalentes emitidos pelas entidades competentes.

6.7.2 Para atendimento ao requisito de utilização de servidores com arquitetura distribuída em *data center* localizado no território nacional, com latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) combinado com o Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, a CONTRATADA deverá apresentar certificados válidos que comprovem que o *data center* localizado em território nacional utilizado para hospedagem da solução possui as certificações ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 27017:2015, ISO/IEC 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, devendo os documentos identificar o ambiente de hospedagem ou permitir sua inequívoca vinculação à infraestrutura disponibilizada para execução do objeto.

6.7.3 Para atendimento ao requisito de realização de testes regulares de segurança *Pentest Whitebox* (*penetration test*), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e os resultados de eventuais vulnerabilidades encontradas durante os testes e recomendações de correção a serem aplicadas, a CONTRATADA deverá apresentar documento emitido por consultoria especializada em segurança da informação, comprovando a realização de teste de segurança *Pentest Whitebox*, realizado em intervalo não superior a 03 (três) meses, contendo, no mínimo, a identificação da consultoria responsável, data da realização, escopo avaliado, metodologia adotada e conclusão quanto à execução dos testes.

6.7.4 Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter válidas as certificações exigidas; utilizar servidores com arquitetura distribuída em *data center* localizado no território nacional, com latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) combinado com o Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR; realizar testes regulares de segurança *Pentest Whitebox* (*penetration test*), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e os resultados de eventuais vulnerabilidades encontradas durante os testes e recomendações de correção a serem aplicadas, dentro da periodicidade máxima estabelecida, disponibilizando à CONTRATANTE, sempre que solicitado ou quando da renovação das certificações e realização de novos testes, a documentação comprobatória correspondente.

6.7.5 A documentação apresentada será objeto de análise técnica pela CONTRATANTE, que poderá realizar diligências para confirmação de sua autenticidade, validade e aderência aos requisitos estabelecidos nos Requisitos Gerais da Solução.

6.7.6 O descumprimento das obrigações previstas neste item caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a CONTRATADA às medidas administrativas e sanções previstas neste Termo de Referência e na legislação aplicável.

6.8 Manutenção do Sistema

A manutenção do sistema deverá ocorrer da seguinte forma:



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

6.8.1 Manutenção Corretiva: havendo necessidade, a CONTRATADA deverá receber comunicação formal com discriminação do "erro" identificado no sistema e enviar retorno indicando o prazo para solução.

6.8.2 Manutenção Evolutiva de Ordem Legal: alterações decorrentes de mudanças na legislação federal, estadual ou municipal aplicável ao objeto, de caráter obrigatório, deverão ser implementadas pela CONTRATADA sem custo adicional à CONTRATANTE, no prazo necessário ao cumprimento do novo marco legal.

6.8.3 Manutenção Evolutiva/Exclusiva: havendo solicitação da CONTRATANTE que importe em acréscimos e/ou alterações nas funcionalidades originalmente exigidas para o sistema, a CONTRATADA deverá apresentar proposta técnica e comercial específica, a ser avaliada e aprovada previamente pela CONTRATANTE, não podendo ser executada sem tal aprovação.

6.9 Portabilidade e Devolução de Dados

6.9.1 Ao término da vigência contratual, por decurso de prazo ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, sem custo adicional, cópia integral e atualizada de todos os dados, documentos e metadados armazenados na plataforma, em formato aberto e legível por máquina (ex.: PDF/A para documentos, CSV/JSON para dados estruturados), no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados do encerramento da vigência ou da notificação de rescisão.

6.9.2 A CONTRATADA não poderá reter, sob qualquer pretexto, os dados de propriedade da CONTRATANTE, ainda que existam pendências financeiras ou contratuais em discussão, sob pena das sanções previstas neste instrumento.

6.9.3 A CONTRATADA deverá manter os dados acessíveis à CONTRATANTE por, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias após o encerramento da vigência, para fins de migração e conferência, findo o qual poderá promover a eliminação segura das informações, mediante comunicação prévia por escrito.

6.10 Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

6.10.1 As Partes, por si e por seus representantes, colaboradores e terceiros que participem da execução deste objeto, comprometem-se a atuar de modo a proteger e garantir o tratamento adequado dos dados pessoais a que tiverem acesso, bem como a cumprir integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), sendo cada Parte individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD.

6.10.2 A CONTRATADA deverá assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos colaboradores estritamente necessários à execução do objeto, todos sujeitos a compromisso de confidencialidade.

6.10.3 A CONTRATADA deverá tratar os dados pessoais unicamente para os fins e pelo tempo necessário ao cumprimento das obrigações contratuais, colocando à disposição da CONTRATANTE, quando solicitado, toda informação necessária ao cumprimento de suas obrigações legais, permitindo inspeções e auditorias.

6.10.4 A CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado, devendo auxiliar a CONTRATANTE na investigação, mitigação e reparação de eventuais incidentes de segurança, inclusive na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados, quando necessário.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

7.1 Da Assinatura do Contrato

7.1.1 A empresa vencedora será convocada pela Divisão de Contratos do Município, para assinar o instrumento contratual.

7.1.2 A Administração encaminhará o Instrumento Contratual, por meio eletrônico, para que seja assinada no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

7.1.2.1 A assinatura deverá ser preferencialmente eletrônica, com certificação pela ICP-Brasil, podendo ser realizada gratuitamente pelos seguintes sites: <https://assinador.iti.br/assinatura/> ou <https://marilia.1doc.com.br/atendimento;>

7.1.3 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada e, desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

7.1.4 Será facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato, consoante o disposto no artigo 90, da Lei Federal n.º 14.133/21.

7.1.5 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. 7.1.6 No ato da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá apresentar a “Declaração de Atualização Cadastral”, conforme item 1.d do Termo de Ciência e Notificação nos termos do artigo 2º da Instrução Normativa 01/2020 (módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – Cad-TECESP” <https://www.tce.sp.gov.br/cadtecesp/>).

7.2 Da Vigência e Prorrogação do Contrato

7.2.1. O contrato terá prazo de vigência inicial de 30 meses, contados da assinatura do contrato.

7.2.2 O prazo de vigência do contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a contratada ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal n.º 14.133/21. 7.2.3

7.3 Do Reajustado Contrato

7.3.1 Os preços inicialmente contratados somente poderão sofrer reajuste após 12 (doze) meses, contados da data do Orçamento Estimado, nos termos do Artigo 92, § 3º, da Lei Federal nº 14.133/2021, para reposição de eventual perda inflacionária, mediante requerimento da CONTRATADA, pelo índice do IPCA ou outro que vier a substituí-lo, a fim de manter o valor real de mercado.

7.3.2 O requerimento deverá ser protocolado no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal de Marília (canal de atendimento e requerimento protocolado no site (www.marilia.1doc.com.br/atendimento)), será apreciado pelos setores técnicos competentes e, ao final, decidido pelo Gestor do Contrato.

7.3.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.



Prefeitura Municipal de Marília Estado de São Paulo

7.3.4 No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.3.5 Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.3.6 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.

7.3.7 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.

7.3.8 O reajuste poderá ser realizado por apostilamento ao processo que originou o contrato, dispensada a formalização de termo aditivo, conforme Artigo 136 da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.4 Da Extinção do Contrato

7.4.1 A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar, a critério do CONTRATANTE, a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei.

7.4.2 Constituem motivos para a extinção do contrato aqueles elencados na Lei Federal nº 14.133/2021, e a extinção deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nas situações previstas no artigo 137 da referida Lei.

7.5 Da Fiscalização

7.5.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo fiscal do contrato ou pelo respectivo substituto (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, *caput*), conforme segue abaixo:

- Fiscal do Contrato: Luis Gustavo Ferreira Fermino - CPF: 314.866.718-29 CPF – Assistente Administrativo
- Fiscal Substituto do Contrato: Gustavo Henrique Marcheti – CPF 220.671.858-88 - Cargo: Analista de Dados

7.5.2 O Fiscal de Contratos possui as seguintes atribuições, nos termos do Artigo 7º do Decreto Municipal 14.464/2024:

7.5.2.1 Esclarecer prontamente as dúvidas surgidas na execução do objeto contratado;

7.5.2.2 Expedir, através de notificações e/ou relatório de vistoria, as ocorrências e fazer as determinações e comunicações necessárias ao contratado para perfeita execução dos serviços;

7.5.2.3 Encaminhar os apontamentos, realizados em registro próprio, ao gestor de contratos para que o mesmo tome as providências cabíveis;

7.5.2.4 Proceder, conforme o caso, avaliação do cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovar a planilha de medição emitida pela contratada ou conforme disposto em contrato;

7.5.2.5 Adotar as medidas preventivas de controle dos contratos, inclusive manifestar-se a respeito da suspensão da entrega de bens, a realização de serviços ou a execução de obras;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

7.5.2.6 Conferir e certificar as faturas ou notas fiscais relativas às aquisições, serviços ou obras e encaminhá-las à unidade responsável pela gestão do contrato;

7.5.2.7 Proceder às avaliações dos serviços executados pela contratada, informando à unidade responsável pela gestão da contratação o que pode resultar na execução diversa do que foi contratado;

7.5.2.8 Determinar por todos os meios adequados a observância das normas técnicas e legais, especificações e métodos de execução dos serviços exigíveis para a perfeita execução do objeto;

7.5.2.9 Determinar a retirada de qualquer empregado subordinado direta ou indiretamente à contratada, inclusive empregados de eventuais subcontratadas, ou as próprias subcontratadas, que, a seu critério, comprometam o bom andamento dos serviços;

7.5.2.10 Receber designação e manter contato com o preposto da contratada e, se for necessário, promover reuniões periódicas ou especiais para a resolução de problemas na entrega dos bens ou na execução dos serviços ou das obras;

7.5.2.11 Realizar, na forma do art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021, o recebimento do objeto contratado, quando for o caso;

7.5.2.12 Propor ao gestor de contratos a abertura de procedimento administrativo para apuração de responsabilidade;

7.5.2.13 Outras atividades compatíveis com a função.

7.6 Gestor do Contrato

7.6.1 Fica indicado o Gestor do Contrato, conforme segue abaixo:

- Gestor do Contrato: Rodrigo Ramos dos Santos – Cargo: Secretário de Tecnologia e Inovação ou por seu substituto.

7.6.2 O Gestor do Contrato terá atribuições administrativas e a função de administrar o contrato, desde sua concepção até a finalização, nos termos do Artigo 8º do Decreto Municipal 14.464/2024, especialmente:

7.6.2.1 Controlar a vigência do contrato;

7.6.2.2 Tomar providências objetivando eventual prorrogação do prazo ou abertura de novo processo licitatório;

7.6.2.3 Recepcionar os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato e proceder os devidos encaminhamentos;

7.6.2.4 Analisar os pedidos de aditivo contratual e proceder os devidos encaminhamentos;

7.6.2.5 Decidir provisoriamente a suspensão da entrega de bens ou a realização de serviços;

7.6.2.6 Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

7.6.2.7 Acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado;

7.6.2.8 Analisar a documentação que antecede o pagamento;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

7.6.2.9 Acompanhar o prazo para concessão de reajuste de preços, nos termos da data-base fixada no instrumento convocatório e tomar as providências necessárias para que o mesmo seja formalizado, após requerimento do interessado, mediante termo de apostilamento;

7.6.2.10 Acompanhar a renovação e/ou atualização das garantias contratuais no caso de prorrogação ou alteração de valores dos instrumentos contratuais;

7.6.2.11 Solicitar o empenho dos valores correspondentes aos contratos, aditivos ou atualizações;

7.6.2.12 Outras atividades compatíveis com a função.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

8.1 Critérios de Medição

8.1.1 Os critérios de medição consistem na forma de verificação se a execução atende ao que foi requisitado. Para a presente execução, os critérios de medição serão aferidos conforme consta:

8.1.1.1 Referente aos itens 1.1 e 1.2 da Tabela 2.2 – Serviço de implantação, parametrização, migração de dados e treinamento da solução, incluindo configuração de usuários, setores, fluxos e capacitação, e serviço de implantação, parametrização, migração de dados e treinamento da solução de Publicações do Diário Oficial do Município, os critérios de medição serão aferidos ao final dos serviços de implantação, no prazo de 60 (sessenta) dias contados da Ordem de Serviço. Após a execução, o servidor responsável pelo recebimento verificará se os critérios de medição foram atendidos.

8.1.1.2 Referente aos itens 2.1 e 2.2 da Tabela 2.2 – Serviços de locação de solução para a modernização do sistema de controle de demandas, com fluxo de trabalho das Secretarias Municipais, fornecimento de aplicativo para atendimento à população, suporte, treinamento, parametrização, recurso 100% web com armazenamento em nuvem, e locação com fornecimento de licença de uso de plataforma de Publicações do Diário Oficial do Município, os critérios de medição serão aferidos mensalmente, a partir do 3º (terceiro) mês, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação, pelo servidor responsável pelo acompanhamento do serviço, o qual verificará se os critérios de medição foram atendidos, em consonância com o cronograma de pagamentos previsto no item 8.4 deste Termo de Referência.

8.1.2 Na hipótese de verificação de não conformidades, a fiscalização poderá glosar valores proporcionais ao não atendimento dos requisitos e resultados medidos, sem prejuízo da exigência de correção e recomposição do serviço.

8.1.3 A aplicação de glosas deverá ser precedida de apuração objetiva pela fiscalização, com base em registros, relatórios, chamados, evidências técnicas ou demais documentos de acompanhamento, assegurada à CONTRATADA a possibilidade de manifestação no âmbito da gestão contratual, observado o princípio do contraditório.

8.1.4 Quando o SLA não for atendido, o valor mensal devido será reduzido na proporção do descumprimento apurado na competência, conforme a tabela de glosas. Não serão aplicadas glosas decorrentes de indisponibilidade comprovadamente imputável à CONTRATANTE ou a fatos de força maior.

8.2 Da Liquidação

8.2.1 Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

8.2.1.1 o prazo de validade;

8.2.1.2 a data da emissão;

8.2.1.3 os dados do contrato e do órgão contratante;

8.2.1.4 o valor a pagar; e

8.2.1.5 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.2.2 Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

8.2.3 A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.3 Prazo de Pagamento

8.3.1 A Prefeitura NÃO efetuará pagamento através de cobrança bancária (boleto). Os pagamentos serão efetuados por meio de Ordem de Pagamento Bancária, mediante crédito em conta corrente, devendo para tanto a licitante indicar no Modelo de Proposta os Dados Bancários: nº do Banco, Agência, nº da conta corrente e Código de identificação se houver.

8.3.2 Havendo atrasos nos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, poderá haver incidência de correção monetária com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculada entre a data final do período de adimplemento de cada parcela e a do efetivo pagamento, devendo, entretanto, ser solicitado pela CONTRATADA, através de requerimento protocolado no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal de Marília (www.marília.1doc.com.br/atendimento).

8.3.3 Na hipótese de verificação de não conformidades, a fiscalização poderá glosar valores proporcionais ao não atendimento dos requisitos e resultados medidos, sem prejuízo da exigência de correção e recomposição do serviço.

8.3.4 A aplicação de glosas deverá ser precedida de apuração objetiva pela fiscalização, com base em registros, relatórios, chamados, evidências técnicas ou demais documentos de acompanhamento, assegurada à CONTRATADA a possibilidade de manifestação no âmbito da gestão contratual, observado o princípio do contraditório.

8.3.5 Quando o SLA não for atendido, o valor mensal devido será reduzido na proporção do descumprimento apurado na competência, conforme a tabela de glosas. Não serão aplicadas glosas decorrentes de indisponibilidade comprovadamente imputável à CONTRATANTE ou a fatos de força maior.

8.4 Forma de Pagamento

8.4.1 O pagamento do objeto deste Termo de Referência, será efetuado em parcelas conforme cronograma físico-financeiro, descrito abaixo:



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

8.4.2 O Item 1.0 – IMPLANTAÇÃO, da Tabela 2.2 deste Termo de Referência, que se refere ao 1º ao 2º. Mês, serão pagos ao final no 5º dia útil do 2º mês subsequente à execução, após apresentação pela CONTRATADA de Nota Fiscal / Fatura mensal correspondente ao serviço executado, para atestação e pagamento.

8.4.3 O Item 2.0 – LOCAÇÃO (APÓS IMPLANTAÇÃO), da Tabela 2.2 deste Termo de Referência, a partir do 3º mês, no 5º dia útil do mês subsequente à execução, após apresentação pela CONTRATADA de Nota Fiscal / Fatura mensal correspondente ao serviço executado, para atestação e pagamento.

8.4.5 Os pagamentos do Item 2.0 – LOCAÇÃO (APÓS IMPLANTAÇÃO), da Tabela 2.2 deste Termo de Referência serão mensais, efetuados sempre no 5º dia útil do mês subsequente à locação, após apresentação pela CONTRATADA de Nota Fiscal / Fatura mensal correspondente ao serviço executado, para atestação e pagamento.

8.4.6 O pagamento inerente ao segundo exercício financeiro e subsequentes será realizado em 12 (doze) parcelas mensais e iguais.

8.4.7 A Prefeitura NÃO efetuará pagamento através de cobrança bancária (boleto). Os pagamentos serão efetuados por meio de Ordem de Pagamento Bancária, mediante crédito em conta corrente, devendo para tanto a licitante indicar no Modelo de Proposta os Dados Bancários

8.4.8 Havendo atrasos nos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, poderá haver incidência de correção monetária com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), calculada entre a data final do período de adimplemento de cada parcela e a do efetivo pagamento, devendo, entretanto, ser solicitado pela CONTRATADA, através de requerimento protocolado no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal de Marília (www.marília.1Doc.com.br/atendimento).

8.5 Nível de Serviço (SLA) e Suporte Técnico

8.5.1 A plataforma deverá garantir disponibilidade (*uptime*) mínima de 99% (noventa e nove por cento) ao mês, calculada sobre o total de horas do período, monitorável publicamente em página de *status* própria e atualizada em tempo real. Não serão computadas como indisponibilidade as janelas de manutenção programada, comunicadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e realizadas fora do horário comercial (08h00 às 17h00, dias úteis).

8.5.2 O suporte técnico remoto deverá ser prestado de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00, sem custo adicional e sem limite de chamados, por meio de sistema de chamados *online*.

8.5.3 As inconformidades identificadas no sistema serão classificadas conforme a tabela abaixo, contadas em horas úteis:

Severidade	Impacto	Início do atendimento	Conclusão do atendimento	Penalidades
Crítica	Incidente impossibilita o	Até 1 hora	Até 4 horas	0,5% do valor mensal por hora de descumprimento



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

	trabalho dos usuários			
Importante	Usuário informa impossibilidade de trabalhar	Até 2 horas	Até 8 horas	0,2% do valor mensal por hora de descumprimento
Normal	Usuário trabalha, mas atividade relevante está com problema	Até 8 horas	Até 24 horas	0,05% do valor mensal por dia de descumprimento
Baixa	Usuário pode continuar trabalhando normalmente	Até 24 horas	Até 48 horas	Advertência formal

8.5.4 O Relatório de Execução dos Serviços deverá obrigatoriamente demonstrar, de forma objetiva, o percentual de disponibilidade apurado no período e o cumprimento (ou não) dos prazos de atendimento previstos nesta cláusula, servindo de base para o ateste do Fiscal do Contrato e para eventual aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

9. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do modo de disputa ABERTO, com critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO ÚNICO DE ITENS.

9.2 Participação de empresas em Consórcio

9.2.1 Não poderão participar pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

9.2.2 Justificativa: De acordo com a Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133/2021), a participação de empresas em consórcio é recomendada quando a dimensão e a complexidade do objeto, ou as circunstâncias concretas, exigem a associação entre particulares para viabilizar a execução. Tais situações ocorrem quando o mercado, isoladamente, não possui empresas aptas a preencher condições especiais de qualificação técnica, econômico-financeira ou operacional exigidas para o objeto; no entanto, no caso da presente licitação, o objeto consiste na locação de solução de gestão de processos digitais com aplicativo de atendimento ao cidadão, tratando-se de serviço de natureza comum, amplamente disponível no mercado de tecnologia da informação, sem complexidade técnica que demande a união de esforços de diferentes empresas para sua execução. A solução é oferecida de forma integral e integrada por fornecedores especializados, que detêm, individualmente, toda a estrutura tecnológica, operacional e de suporte necessária à prestação do serviço; somado a isso, a disputa será realizada por Grupo Único de Itens, de modo que a solução será contratada de forma integrada e interdependente, exigindo do vencedor a responsabilidade técnica e



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

operacional sobre o funcionamento conjunto da plataforma, do aplicativo e da implantação. Nesse contexto, a admissão de consórcio não se mostra necessária, pois não há exigência de soma de capacidades técnicas ou econômico-financeiras que justifique a associação entre particulares, sendo a vedação plenamente compatível com a natureza do objeto; dada a ampla variedade de fornecedores aptos a atender às necessidades do certame de forma independente, a restrição ao consórcio não limita a competitividade, mas sim preserva a isonomia e a eficiência administrativa, uma vez que há um mercado vasto de empresas individualmente qualificadas para o fornecimento da solução. A vedação também evita a complexidade desnecessária na gestão e fiscalização contratual, garantindo relação jurídica direta e inequívoca entre a Administração e a contratada, o que confere maior segurança e transparência à execução do contrato; assim, a vedação à participação em consórcio justifica-se plenamente para este objeto, em conformidade com o artigo 15 da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a restrição quando não houver necessidade de associação de esforços para viabilizar a execução, sem prejuízo à competitividade do certame.

9.3 Exigências de Habilitação

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

9.3.1 Habilitação Jurídica

9.3.1.1 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.3.1.2 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>;

9.3.1.3 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;

9.3.1.4 Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;

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

9.3.1.6 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;

9.3.1.7 Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971;

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



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

9.3.2 Regularidade fiscal e trabalhista

9.3.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.3.2.2 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.3.2.3 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;

9.3.2.4 Prova de regularidade com a Fazenda Municipal /Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.3.2.5 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal /Distrital 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;

9.3.2.6 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.3.2.7 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.

9.3.3 Qualificação Econômico-Financeira

9.3.3.1 Cópia extraída do Livro Diário, REGISTRADO, ou de publicação oficial, do BALANÇO PATRIMONIAL E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS dos dois últimos exercícios exigíveis, com cópia das folhas de ABERTURA E ENCERRAMENTO, assinado por profissional técnico legalmente habilitado, e que demonstre a boa situação financeira do licitante, sendo vedada a sua substituição por balancetes ou quaisquer balanços provisórios, sendo admitida sua atualização por índices oficiais quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta.

9.3.3.1.1 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, § 1º)

9.3.3.1.2 Quando se tratar de Sociedade Anônima, esta deverá apresentar comprovante de publicação da documentação referida no item acima, no órgão de imprensa oficial.

9.3.3.1.3 Quando se tratar de Sociedade por cotas de responsabilidade limitada, a Comissão de Licitação se reservará o direito de exigir a apresentação do Livro DIÁRIO em que o Balanço foi transcrito, para o efeito de verificação dos valores apresentados.

9.3.3.1.4 As empresas sujeitas ao regime estabelecido na Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte (SIMPLES NACIONAL) estão dispensadas do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis apenas para fins fiscais, mas, para a presente licitação, é obrigatória a apresentação do Balanço Patrimonial, REGISTRADO, assinado pelo(s) representante(s) legal(is) da empresa e por bacharel ou técnico em Ciências



Prefeitura Municipal de Marília Estado de São Paulo

Contábeis, legalmente habilitado, constando nome completo e registro profissional, referente ao último exercício social exigível.

9.3.3.1.5 Para as empresas enquadradas no SPED CONTÁBIL (Sistema Público de Escrituração Digital Contábil) poderão apresentar as demonstrações digitais do último exercício social, desde que impressas e na forma da lei, ou seja, com os seguintes documentos:

- Termo de Abertura e Encerramento do Livro Diário;
- Balanço Patrimonial;
- Demonstração do Resultado do Exercício – DRE;
- Termo de Autenticação ou Termo de Registro (recibo gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – SPED).

9.3.3.1.6 A boa situação financeira será comprovada através de cálculos a seguir descritos, os quais serão extraídos da documentação contábil apresentada pela licitante, que serão analisados por Contador desta Prefeitura Municipal de Marília, utilizando-se de coeficientes e índices econômicos abaixo definidos e usualmente adotados no mercado:

a) ÍNDICE DE LIQUIDEZ GERAL (ILG) $\geq 1,00$ ONDE:

$$\text{ILG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Exigível a Longo Prazo}}$$

b) ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE (ILC) $\geq 1,00$ ONDE:

$$\text{ILC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.3.3.2.7 A não obtenção de qualquer dos índices estabelecidos importará na inabilitação da licitante.

9.3.3.3 Comprovação de capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, conforme artigo 69, § 4º, da Lei Federal nº 14.133/2021, a qual deverá ter como referência o Balanço Patrimonial atualizado.

9.3.3.4 Justificativa da qualificação econômico-financeira:

A presente contratação exigirá a comprovação de qualificação econômico-financeira dos licitantes, na forma do artigo 69 da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, certidão negativa de feitos sobre falência e comprovação dos índices contábeis a seguir especificados.

9.3.3.4.1 A boa situação financeira do licitante será comprovada por meio dos cálculos adiante descritos, extraídos da documentação contábil apresentada pela licitante, os quais serão analisados por contador desta Prefeitura Municipal de Marília, utilizando-se os coeficientes e índices econômicos abaixo definidos, usualmente adotados no mercado:

- a) Índice de Liquidez Geral (ILG) superior a 1,00 (um)
- b) Índice de Liquidez Corrente (ILC) superior a 1,00 (um)



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

c) Índice de Solvência Geral (ISG) superior a 1,00 (um)

9.3.3.4.2 A exigência de tais índices se justifica pela natureza do objeto, consistente em serviço essencial e de caráter continuado, no qual todos os processos desta municipalidade serão tratados e tramitados em ambiente virtual. O Índice de Liquidez Geral (ILG) e o Índice de Liquidez Corrente (ILC) demonstram, respectivamente, a capacidade do licitante de honrar seus compromissos de curto prazo e de longo prazo com os recursos disponíveis, assegurando lastro financeiro suficiente para manter a plataforma em funcionamento ininterrupto, cumprir os níveis de serviço (SLA) e investir em infraestrutura de nuvem, segurança da informação e suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual. O Índice de Solvência Geral (ISG) evidencia a solidez patrimonial global da empresa, reduzindo o risco de inexecução contratual e de descontinuidade dos serviços públicos digitais, que acarretaria danos irreversíveis e prejuízos diretos ao erário público.

9.3.3.4.3 Nos termos do § 4º do artigo 69 da Lei Federal nº 14.133/2021, será exigida, ainda, a comprovação de patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, observado o limite legal. A exigência se justifica pela complexidade e pelo caráter estratégico do objeto, assegurando que a contratada detenha patrimônio compatível com o vulto da contratação, como garantia de sua capacidade de responder pelas obrigações assumidas e de suportar eventuais contingências durante a execução contratual, sem se caracterizar como restrição indevida à competitividade, dada a ampla variedade de empresas qualificadas no mercado de tecnologia da informação.

9.4 Qualificação Técnica

9.4.1 Comprovação de aptidão para execução dos serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.4.2 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.4.3 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.4.4 Serão considerados válidos os atestados em papel timbrado da entidade expedidora, Razão Social e endereço da entidade. O atestado deverá ser datado e assinado por pessoa física identificada pelo seu nome, cargo exercido na entidade, números de telefone para contato, estando as informações sujeitas à conferência pelo Pregoeiro(a).

JUSTIFICATIVA — QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Objeto: Contratação de empresa para locação de solução de gestão de processos digitais (plataforma 100% web em nuvem), com direito de uso, comunicação interna e externa, protocolo, aprovação de projetos, assinatura eletrônica, gestão documental e serviços de implantação, treinamento e suporte, destinada à Secretaria Municipal de Tecnologia e Inovação.

A exigência de atestado de capacidade técnica fundamenta-se no art. 63, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a comprovação de aptidão por meio de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, observados os limites do art. 89 da mesma lei — exigência relacionada ao objeto, proporcional à sua complexidade e vedada a fixação de restrições indevidas à competitividade.



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

A exigência mostra-se necessária porque a solução contratada abrigará fluxos essenciais da Administração — tramitação de processos digitais, protocolo, comunicação oficial, assinatura eletrônica e gestão documental —, sendo a experiência prévia em serviços de complexidade equivalente ou superior o meio objetivo de assegurar que o fornecedor possui aptidão real para implantar, integrar e sustentar a plataforma. A exigência não restringe a disputa: qualquer licitante que tenha executado serviços similares pode comprovar sua aptidão, sem porte mínimo ou quantitativos excludentes.

Os requisitos complementares dos itens 9.4.2 a 9.4.4 visam, de um lado, ampliar a competitividade — ao admitir atestados em nome da matriz ou da filial (9.4.2) e, de outro, garantir a verificabilidade dos documentos: a disponibilização de informações que comprovem a legitimidade dos atestados (9.4.3) e os requisitos formais de papel timbrado, data e assinatura identificada (9.4.4) permitem ao Pregoeiro(a) confirmar através de diligências a autenticidade e a real execução do objeto atestado, resguardando a isonomia entre os concorrentes.

Diante do exposto, a exigência é legal, necessária e proporcional, em conformidade com os princípios da legalidade, da isonomia e da vantajosidade da Lei nº 14.133/2021.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1 O custo estimado total da contratação terá como referência os valores unitários apurados na estimativa de preços, realizada por setor competente, constantes do quadro comparativo anexado ao Processo.

10.2 O orçamento estimado da contratação não terá caráter sigiloso, conforme o art. 24 da Lei nº 14.133/2021.

10.3 O preço estimado ou o máximo aceitável constará no edital da licitação, conforme Parágrafo único do art. 24 da Lei nº 14.133/2021.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1 Fonte de Recursos

As despesas correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município de Marília.

11.2 Dotação Orçamentária

11.2.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município.

11.2.2 A contratação será atendida pela dotação a ser definida pela Secretaria Municipal de Finanças e Planejamento Econômico.

11.2.3 As dotações para exercícios futuros serão indicadas após a aprovação das respectivas Leis Orçamentárias anuais.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 Quaisquer dúvidas, omissões ou casos não previstos serão resolvidos pela Secretaria de Tecnologia e Inovação, em consonância com a Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis.

13. ANEXO(S)



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

- ANEXO I – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO
- ANEXO II – PROVA DE CONCEITO (POC)

14. RESPONSÁVEL

Cestore da Silva Pereira

Assistente Administrativo – STI



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ANEXO I - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

1. REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO

1.1. Toda a solução deve funcionar em ambiente nuvem, ou seja, não é necessário investimento em infraestrutura própria de servidores. Basta somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.

1.2. A interface deve ser responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.

1.3. Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, 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), combinado com Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

1.4. Deverá ter 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.

1.5. Utilizar servidores com arquitetura distribuída em data center localizado no território nacional, com latência igual ou inferior a 50 milissegundos, com certificados ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019 e ISO/IEC 9001:2015, aderente ao Art. 24, VII, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) combinado com Item nº 5.3 da Norma Complementar n. 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR.

1.6. Os servidores (aplicativos, Internet e Banco de Dados) deverão trabalhar com componentes que ofereçam redundância no ambiente acessado pelos usuários e também quanto às questões relativas às Seguranças Físicas, tecnológicas e backups;

1.7. A plataforma deve ter tempo médio de carregamento completo para usuário final igual ou inferior a 5 segundos, a ser aferido por ferramenta específica de monitoramento;

1.8. Garantir disponibilidade de no mínimo 99% do sistema - a serem publicamente disponibilizado em uma página de status.

1.9. Realizar testes regulares de segurança Pentest Whitebox (penetration test), através de consultoria especializada que possua certificação em segurança, com intervalo máximo de 3 meses entre cada teste, para garantir a segurança da aplicação, utilizando metodologia baseada em padrão de mercado e gerando relatórios detalhados contendo métodos, técnicas, ferramentas utilizadas e com os resultados de eventuais vulnerabilidades encontradas durante os testes e recomendações de correção a serem aplicadas.;

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

1.11. Os e-mails enviados pela plataforma devem ter opção de descadastramento automatizado para quem recebe;

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

1.13. Deverá ser fornecido sempre a última versão do sistema, sendo que a atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores.

2. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA

2.1. Possuir firewall clusterizado com balanceamento de carga em 3 camadas com topologia de RACK, Load Balance no banco de dados distribuído e na camada WEB;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

- 2.2.** Possuir links de comunicação de alto desempenho com banda compatível com a demanda e com garantia de disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via WEB aos usuários do sistema;
- 2.3.** Possuir sistemas de antivírus/spywares, para proteção contra eventuais vírus, evitando paradas e perdas para os contribuintes e para a Administração;
- 2.4.** Possuir dispositivos para bloquear exploração de vulnerabilidades de segurança como SQL Injection e Cross Site Scripting (XSS);
- 2.5.** Os dados sigilosos utilizados para autenticação de usuários deverão ser armazenados em banco de dados de forma protegida, utilizando algoritmos criptográficos, impossibilitando a visualização em texto plano desses dados;
- 2.6.** Possuir softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra roubo de informações que possam ocorrer através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e também de dentro do próprio ambiente disponibilizado;
- 2.7.** Possuir softwares de gerenciamento para acompanhamento, medição e monitoramento da performance dos equipamentos de infraestrutura, operando de forma proativa para situações eventuais de instabilidade, proporcionando qualidade e segurança para a infraestrutura fornecida;
- 2.8.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitado, relatórios de desempenho dos equipamentos de infraestrutura e sistemas.
- 2.9.** Possuir ambiente de homologação: disponibilizar um ambiente nas mesmas condições do ambiente de produção, atendendo os mesmos requisitos, com os sistemas integrados para customizações, implementações e testes, que se façam necessários para atender às peculiaridades da aplicação da legislação ao sistema.
- 2.10.** O banco e dados e hospedagem será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverá realizar backups diários, podendo ser reestabelecidas versões de dias anteriores e enviados para prefeitura quando solicitado.

3. BACKUPS

- 3.1.** A solução deverá possuir cópia de segurança automatizadas (backups) sem necessidade de ação por parte da prefeitura e de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar para a prefeitura cópia dos backups ou extração dos dados sempre que solicitado ou no final do contrato.

4. ACESSO À PLATAFORMA

4.1. Acesso Interno

- 4.1.1.** O acesso interno à plataforma deverá ser 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”;
- 4.1.2.** Deverá permitir que usuários recuperem a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- 4.1.3.** Deverá permitir que usuários utilizem certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.
- 4.1.4.** Deverá permitir a utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse do dispositivo gerador do código para acessar sua conta.
- 4.1.5.** Deverá permitir que o administrador tenha acesso a todas as funcionalidades da plataforma e



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização;

4.1.6. Deverá permitir o cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;

4.1.7. Deverá permitir parametrizar quais setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do eARQ 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”;

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

4.1.9. 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;

4.1.10. O cadastro de usuário deverá ter no mínimo as seguintes informações: nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (caso não seja preenchida, será autogerada) e foto.

4.1.11. Os usuários podem editar seus dados de acesso (e-mail e senha) através de formulário específico. Não são editáveis pelo usuário, o Nome e CPF, visando garantir a originalidade e rastreabilidade dos atos praticados.

4.1.12. Deverá permitir a 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);

4.1.13. Não será possível excluir o cadastro de um usuário. Apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma;

4.1.14. A foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos;

4.1.15. Disponibilidade de o usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro;

4.1.16. Disponibilidade de o usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta;

4.1.17. Disponibilidade de o usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta;

4.1.18. Disponibilidade de o usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação;

4.1.19. Disponibilidade de o usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização;

4.1.20. Disponibilidade de o usuário definir configurações de quais situações deve receber notificações por e-mail de novos documentos ou trâmites;

4.1.21. Disponibilidade de o usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta;

4.1.22. Disponibilidade de o usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta;

4.1.23. Deverá ter sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

em formato de despacho;

4.1.24. O administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento eles têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior);

4.1.25. Deverá permitir a 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.”:

- a) Administrador Geral: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a organização
- b) Administrador Local: Pode gerenciar subsetores e usuários a partir de um setor específico, independente do seu setor atual.
- c) Nível 1: Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual.
- d) Nível 2: Somente movimenta documentos do setor atual.
- e) Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual.

4.1.26. O usuário poderá ser definido como Auditor, onde terá acesso para consultar e interagir em todos os documentos/setores da organização.

4.1.27. O usuário poderá ser definido para acessar relatórios gerenciais de toda organização.

4.1.28. Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real, bem como data e hora do último acesso.

4.1.29. Disponibilidade de definição de um prazo para que os usuários se conectem a plataforma, após esse período é necessário contatar o superior imediato para reativação na plataforma.

4.2. Acesso Externo

4.2.1. A solução deverá permitir cadastro e login no acesso externo

4.2.2. Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.

4.2.3. Contatos externos podem utilizar cadastros em redes sociais certificadas para acessar a ferramenta. Caso o endereço de e-mail não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.

4.2.4. Contatos externos podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma. Caso o CPF ou CNPJ não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.

4.2.5. Contatos externos podem utilizar login gov.br (Governo Federal) para acessar a plataforma. Caso o CPF não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.

4.2.6. Deverá permitir a abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha. O documento fica atribuído ao cadastro da pessoa, sem vincular o setor onde ela está vinculada.

4.2.7. Deverá ter sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos

4.2.8. O requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;

4.2.9. Os usuários externos têm acesso às informações disponíveis de um documento, bem como seus anexos.

4.2.10. Deverá ter área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

(chave pública) ou via leitura de QR-Code;

4.2.11. Deverá permitir acesso a documentos por chave pública ou número de identificação e ano do documento, acrescidos do documento pessoal do requerente (CPF ou CNPJ);

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

4.2.13. Deverá permitir usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;

4.2.14. Deverá permitir contatos externos com procuração eletrônica ter acesso às demandas registradas em nome dos outorgantes.

5. ESTRUTURAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

5.1. A plataforma deverá ser organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização.

5.2. Os usuários internos da plataforma serão vinculados a um setor principal e também poderão ser vinculados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do eARQ 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”;

5.3. Os usuários Administrador e Nível 1 presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia;

5.4. As demandas são multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquiva 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.”;

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

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

5.7. Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados.

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

5.9. Os documentos da organização estarão presentes no caixa de entrada dos setores, de acordo com os setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento.

5.10. Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pela caixa pessoal, além do caixa de entrada do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;

5.11. Ao enviar ou tramitar um documento, deverá ser possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

outro usuário, bastando utilizar a opção aos cuidados;

5.12. Deverá ser possível enviar um documento a mais de um setor ao mesmo tempo utilizando a opção envio em cópia.

5.13. Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

5.14. Todos os documentos do processo, inclusive seus anexos, deverão ser organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “Árvore de documentos do processo” em formato de arquivo PDF.

6. DIVISÃO POR MÓDULOS

6.1. A plataforma terá seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade documental da organização, sendo que os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados e 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”;

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

6.3. Os módulos podem ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da organização;

6.4. O acesso a consulta e criação de documentos de todos os módulos, quando disponíveis ao usuário, estarão disponíveis na mesma interface, através de um menu único de opções;

6.5. Cada módulo deverá ter uma contagem própria de documentos não lidos por usuários do setor;

7. SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO MULTICANAIS

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

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

7.3. Deverá permitir a 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;

7.4. Deverá permitir a 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;

7.5. Deverá permitir a 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;

7.6. Deverá permitir a 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;

7.7. Deverá permitir a personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja falha na entrega deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

7.8. Deverá permitir a personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja entrega bem-sucedida deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

7.9. Deverá permitir a personalização, pelo servidor habilitado, dos módulos cuja caracterização da



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

abertura do e-mail deva ensejar o recebimento de notificações por e-mail;

7.10. Deverá permitir a 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;

7.11. Exibir as notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, na 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”;

7.12. Deverá permitir a rastreabilidade das notificações externas, por e-mail, de modo que o sistema informe aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado;

7.13. Deverá permitir a comunicação, no documento, de eventual falha na entrega de notificações, informando detalhadamente o respectivo motivo;

7.14. Registrar e exibir, junto à notificação, as características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.

8. ORGANOGRAMA DE SETORES

8.1. A solução deverá criar organograma dinâmico automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;

8.2. Não deverá ter 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 estrutura administrativa da Administração Pública;

8.3. Deverá permitir a 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;

8.4. Deverá permitir a identificação visual dos usuários que estão online no momento;

8.5. Deverá permitir a busca pelo nome dos servidores habilitados;

8.6. Deverá permitir a visualização dos servidores habilitados que integram cada setor da estrutura da Administração Pública, através de botão de expansão;

8.7. Deverá exibir a lista de telefones dos setores, consolidando os dados informados pelos usuários;

8.8. Deverá permitir a incorporação do organograma no site da Administração Pública;

8.9. Deverá permitir a desativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma;

8.10. Na hipótese de desativação de setor vinculado à Administração Pública na plataforma, deverá ser obrigatória a prévia realocação dos servidores nele habilitados para outro setor.

8.11. Deverá permitir a reativação de setor vinculado à estrutura da Administração Pública na plataforma, anteriormente desativados;

9. CONTROLE DE PRAZOS

9.1. A solução deverá permitir a criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no setor;

9.2. O prazo pode ser para todos envolvidos, somente para um setor, ou apenas para próprio usuário;

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

9.4. Exibir identificação visual nos prazos/atividades sobre o vencimento: com folga, vencendo ou vencido;

9.5. Deverá permitir a marcação um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;

9.6. Deverá permitir a edição de um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

9.7. Deverá permitir a exclusão de um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.

9.8. Deverá permitir a 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;

9.9. Deverá permitir a 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;

9.10. Deverá permitir a 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;

10. STATUS DE LEITURA E RASTREABILIDADE DOS DOCUMENTOS

10.1. A solução deverá permitir identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário;

10.2. Os registros de acesso a cada documento ou demanda deverão ser registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando, 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;

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

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

10.5. Deverá permitir a consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;

10.6. Os documentos gerados deverão possuir a funcionalidade de ter um QR-code vinculado, de modo a facilitar a rastreabilidade;

10.7. Documentos emitidos e assinados digitalmente também terão a característica de estar acompanhado por um QR-code, de modo a verificar a 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”.

11. BUSCA AVANÇADA

11.1. A solução deverá ter 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”;

11.2. Deverá permitir a 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;

11.3. Deverá permitir a busca pela situação geral na qual se encontra o documento, viabilizando a filtragem



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

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”;

11.4. Deverá permitir a realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;

11.5. Deverá permitir a 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);

11.6. Deverá permitir a realização de busca avançada por termos e frases específicos, através do uso de aspas (“”);

11.7. Deverá permitir a 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”;

11.8. Deverá permitir a busca dos documentos através de seleção de um ou mais marcadores atribuídos ao documento, em aderência ao Requisito nº 4.2.8 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que é altamente desejável que um sistema “permita que os termos utilizados na pesquisa possam ser qualificados, especificando-se um metadado ou o conteúdo do documento como fonte de busca”;

12. EDITOR DE TEXTO

12.1. A solução deverá conter editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;

12.2. Deverá permitir a formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;

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

12.4. Deverá ter disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto, e hyperlinks;

12.5. Deverá permitir a exibição do editor de texto em tela cheia;

12.6. Deverá ter recurso de salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento são salvas, incluindo campos adicionais, assinantes e anexos;

12.7. O rascunho deverá ser editável por um usuário do setor por vez, com liberação automática em caso de desconexão do autor no documento.

12.8. Os rascunhos salvos ficarão disponíveis na caixa do setor, em aba específica;

12.9. Deverá permitir suporte a variáveis de conteúdo das pessoas (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais) e dos documentos (data, numeração, assunto e outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar “copiar e colar”;

12.10. Deverá permitir suporte a utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;

12.11. Deverá permitir suporte a sistemas de menção de documentos, criando um hiperlink automaticamente entre os documentos mencionados;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

12.12. Deverá permitir mencionar um documento eletrônico por meio da digitação de caráter específico, gerando um link para que os envolvidos tenham acesso de leitura ao documento mencionado;

12.13. Documentos que forem mencionados receberão uma atualização automática, informando em qual documento eles foram mencionados.

12.14. Deverá permitir mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caráter específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento.

12.15. Deverá permitir a solicitação da assinatura de um usuário interno ou contato externo através do sistema de menção por meio da digitação de caráter específico;

12.16. Deverá permitir referenciar um contato externo em um documento por meio da digitação de caráter específico, permitindo que os envolvidos tenham acesso a ficha do contato referenciado;

13. ASSINATURA ELETRÔNICA AVANÇADA / ASSINATURA ELETRÔNICA QUALIFICADA (PADRÃO ICP-BRASIL)

13.1. Assinatura Eletrônica Avançada

13.1.1. Deverá permitir a utilização de Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública, fundamentada na Lei nº 14.063/2020, principalmente 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;

13.1.2. Deverá permitir 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;

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

13.1.4. Deverá ter conformidade ao certificado X509 com os padrões utilizados na assinatura eletrônica no formato PAdES;

13.1.5. Deverá permitir 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;

13.1.6. Deverá permitir a 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;

13.1.7. Deverá permitir a 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;

13.1.8. A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não deve exigir a instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;

13.2. Assinatura Eletrônica Qualificada (ICP-Brasil)

13.2.1. A solução deverá estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente a DOC-ICP-15;

13.2.2. Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-Brasil e dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas a cadeia da ICP-Brasil;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

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

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

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

13.2.6. Deverá permitir realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma;

13.2.7. Deverá permitir a 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;

13.3. Características gerais da assinatura eletrônica

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

13.3.2. A solução deverá compor 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;

13.3.3. Após realizar a assinatura eletrônica, a solução deverá gerar automaticamente documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas digitais incluídas) e documento para verificação (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), 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”;

13.3.4. Deverá permitir acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados digitais utilizados. Registrando que a assinatura digital PAdES é uma Marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do eARQ 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”;

13.3.5. Deverá permitir solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em documentos ou interações. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação interna na plataforma e também através das notificações multicanais;

13.3.6. Deverá permitir cancelar ou rejeitar a solicitação de assinatura realizada/recebida, registrando no documento o momento em que este cancelamento/recusa ocorreu;

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

13.3.8. Deverá permitir a solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;

13.3.9. Deverá permitir a construção de fluxos de signatários sequenciais e em paralelo simultaneamente de forma que o fluxo contemple a entrega do documento para assinaturas em paralelo simultâneas e em continuidade signatária sequenciais ou vice-versa.

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

13.3.11. Permitir a indicação do papel dos signatários, como aprovador, contratante, contratada, etc.

13.3.12. Ser capaz, de em um mesmo fluxo, conter simultaneamente documentos que necessitam de assinatura eletrônica avançada ou assinatura eletrônica qualificada (ICP-Brasil) e documentos que são apenas anexos sem necessidade de serem assinados.

13.3.13. Deverá possuir a funcionalidade de notificação onde o destinatário recebe o documento sem a necessidade de assinar.

13.3.14. A plataforma deverá ter a capacidade de registrar a ocorrência da leitura do(s) documento(s) constante na transação.

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

13.3.16. Deverá permitir a utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, como por exemplo: geração de token via email.

13.3.17. Deverá permitir que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis.

13.3.18. Ao final do processo de assinatura, todos os envolvidos devem receber uma cópia por e-mail do respectivo documento assinado.

13.3.19. Deverá possuir mecanismos que visem à segurança e prevenção de fraudes nos processos de assinatura dos documentos via solução, possuindo, no mínimo:

- a) Certificação digital dos documentos, a fim de evitar falsificações;
- b) Trilha de auditoria dos documentos, de modo que todas as atividades realizadas, inclusive as visualizações, sejam registradas com data e hora e IP;
- c) Criptografia dos documentos armazenados no sistema;
- d) 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”;

13.3.20. Deverá permitir a escolha do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada (ex. parte, testemunha, aprovador, etc.);

13.3.21. Deverá exibir, na lista de documentos, a informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;

13.3.22. Deverá permitir assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais criando arquivos assinados no formato PAdES;

13.3.23. Deverá permitir a geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante, políticas de assinatura.

13.3.24. Deverá permitir co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, 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”;

13.3.25. Deverá permitir o usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).

13.3.26. Deverá permitir a verificação de autenticidade das assinaturas realizadas 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”;

13.3.27. Deverá permitir solicitar assinatura por meio de busca utilizando caractere específico no momento da criação ou despacho de documentos.

13.3.28. Deverá permitir listar as assinaturas pendentes em painel específico, permitindo ao assinante de forma facilitada acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura;

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

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

13.4. Assinatura digital em lote

13.4.1. Deverá permitir a realização de assinatura digital em lote das solicitações recebidas;

13.4.2. Deverá permitir listar todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;

13.4.3. Deverá permitir a assinatura digital em lote, por meio de listagem com campo tipo checkbox, onde, ao selecionar, as assinaturas serão feitas em formato de fila;

13.4.4. A situação de cada assinatura será representada em tela, em caso de falha, um indicativo aparecerá e, em seguida, o usuário será encaminhado para uma nova tentativa;

13.4.5. Deverá permitir a assinatura digital em lote nos formatos de assinatura nativa ou assinatura ICP-Brasil;

13.4.6. A assinatura em lote segue os mesmos padrões da assinatura digital individual, diferindo apenas na possibilidade de realizar várias assinaturas simultaneamente;

13.4.7. Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, escolhendo os documentos que estão pendentes de assinatura ou exposição de documentos que já foram assinados;

14. CONTRASSENHA

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

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

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

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

15. SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO E BUSCA POR ETIQUETA DIGITAL

15.1. A solução deverá permitir que todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;

15.2. A etiqueta digital funcionará como gavetas virtuais, onde os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;

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

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

15.5. As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

- 15.6.** As categorizações dos documentos por meio de etiqueta também só aparecem para usuários do setor onde a etiqueta foi feita;
- 15.7.** Deverá permitir a busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;
- 15.8.** Ao clicar sob uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os documentos vinculados;
- 15.9.** Deverá permitir organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento;
- 16. HOSPEDAGEM SEGURA DE ANEXOS**
- 16.1.** Em cada documento ou atualização, poderá ser enviado anexos de diferentes formatos;
- 16.2.** Os anexos enviados aos documentos deverão ficar hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;
- 16.3.** Deverá registrar a quantidade de vezes que o anexo foi baixado;
- 16.4.** Deverá expor o tamanho do anexo na ferramenta;
- 16.5.** Deverá exibir a miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) em tamanho melhor adaptado a tela;
- 16.6.** Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, deverá exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;
- 17. GERENCIAMENTO DE CONTATOS E ORGANIZAÇÕES**
- 17.1.** A solução deverá permitir o gerenciamento de contatos internamente na plataforma;
- 17.2.** Os contatos podem ser dos tipos: Contato/pessoa física, Contato/setor de pessoa jurídica (tais como financeiros e suporte), bem como Contato/pessoa jurídica;
- 17.3.** Deverá permitir o 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;
- 17.4.** Deverá permitir a 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;
- 17.5.** Deverá permitir a 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;
- 17.6.** Deverá permitir a 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;
- 17.7.** Deverá permitir a 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;
- 17.8.** Deverá permitir a 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;
- 17.9.** Deverá permitir a configuração da obrigatoriedade de preenchimento de cada campo complementar criado;
- 17.10.** 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);
- 17.11.** Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

- 17.12.** Deverá ter ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV;
- 17.13.** Deverá ter ferramenta para unificação de contatos repetidos, com vistas à higienização da base de pessoas físicas e jurídicas;
- 17.14.** Deverá permitir a criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização;
- 18. PERSONALIZAÇÃO DA INTERFACE DO SISTEMA**
- 18.1.** Deverá permitir a inclusão de logo da organização e definição de cor predominante da plataforma para consistência da identidade visual da organização;
- 18.2.** Deverá permitir a inclusão de fotos como fundo da tela de login;
- 19. CENTRAL DE ATENDIMENTO**
- 19.1.** A solução deverá ter 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;
- 19.2.** Deverá permitir o 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;
- 19.3.** Na hipótese de determinado CPF ou CNPJ vinculado à conta google, ao certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) ou ao login GOV.BR, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;
- 19.4.** Deverá exibir, para o usuário externo, a 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;
- 19.5.** 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;
- 19.6.** Deverá permitir a 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);
- 19.7.** Deverá permitir a protocolização, por meio do acesso externo da Central de atendimento, de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;
- 19.8.** Deverá permitir que 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;
- 19.9.** Deverá permitir que o usuário externo registrar manifestação na ouvidoria digital, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento;
- 19.10.** Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, deverá permitir o acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos, através do acesso externo da Central de Atendimento;
- 19.11.** Após a resolução do documento por todos os setores envolvidos, deverá permitir a 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;
- 19.12.** Através da avaliação realizada pelo usuário externo, deverá permitir a realização de cálculo da média dos indicadores de informações gerenciais dos setores envolvidos no documento;
- 19.13.** Na hipótese de reabertura do documento, deverá permitir a realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo, cuja nota substituirá a inicialmente atribuída ao serviço;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

19.14. Deverá permitir a 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;

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

19.16. Deverá permitir a 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;

19.17. Deverá permitir o 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.

20. FORMULÁRIOS

20.1. A solução deverá ter funcionalidade que possibilite a criação, edição e visualização de formulários personalizados, viabilizando à Administração Pública a autonomia da construção de campos configuráveis, intuitivos e adaptáveis às suas necessidades específicas;

20.2. Deverá permitir a configuração de formulários em tela para cada assunto configurado nos módulos da plataforma, viabilizando à Administração Pública o aumento da retenção de informações vinculadas aos seus procedimentos;

20.3. Deverá permitir a atribuição de nome para cada campo de formulário adicionado ao assunto;

20.4. Deverá permitir a inclusão de informações de ajuda a respeito do preenchimento dos campos de formulários na plataforma, nos formatos de texto e imagem, viabilizando maior usabilidade à navegação pelos usuários;

20.5. Deverá permitir a definição da existência de obrigatoriedade de preenchimento de cada campo de formulário adicionado ao assunto;

20.6. Deverá permitir a disponibilização de cada campo de formulário com bloqueio para edição;

20.7. Deverá permitir a disponibilização de cada campo de formulário para edição, mesmo após a protocolização do documento;

20.8. Deverá permitir a configuração do campo de formulário para que seja exibido para os usuários interno e/ou externo da Administração Pública;

20.9. Deverá permitir a configuração do tamanho do campo de formulário, viabilizando a definição espaço que ocupará em tela;

20.10. Deverá permitir a configuração de título, viabilizando a sua formatação em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a definição de tamanhos para a estruturação e hierarquização dos formulários;

20.11. Deverá permitir a configuração da formatação de parágrafo, viabilizando a montagem do texto em negrito, itálico e/ou sublinhado, bem como a escolha do seu alinhamento, listagem e tamanho em tela, permitindo a inserção de orientações de preenchimento pela Administração Pública;

20.12. Deverá permitir a configuração do formato de texto em linha única para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);

20.13. Deverá permitir a configuração do formato de caixa de texto para a inserção das informações a serem obtidas através dos campos de formulários cadastrados, viabilizando a escolha do mínimo e do máximo de



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

caracteres para o preenchimento, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);

20.14. Deverá permitir a configuração do formato em seleção única para a inserção das informações a serem obtidas através campo de formulário cadastrado;

20.15. Deverá permitir a configuração do formato de botão de opção (radio button) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;

20.16. Deverá permitir a configuração do formato de caixa de seleção (checkbox) para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado;

20.17. Deverá permitir a configuração do formato de número inteiro para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);

20.18. Deverá permitir a configuração do formato de número decimal para a inserção das informações a serem obtidas através do campo de formulário cadastrado, viabilizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);

20.19. Deverá permitir a configuração de campo condicional para cada campo de formulário cadastrado nos formatos de seleção única, botão único e caixa de seleção, viabilizando o preenchimento de campo de formulário secundário após seleção de determinado campo;

20.20. Deverá permitir a configuração de campos condicionais, definindo quais serão exibidos, obrigatórios ou ocultos de acordo com a vinculação dos operadores lógicos “igual a”, “maior que” e “menor que” a determinado campo previamente preenchido;

20.21. Deverá permitir a visualização dos formulários cadastrados em determinado assunto, viabilizando que este todos os campos previamente configurados sejam visualizados da forma como seria exibida durante o preenchimento do documento;

20.22. Deverá permitir a configuração de campo de formulário 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, bem como oportunizando inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);

20.23. Deverá permitir a configuração de campo de formulário com funcionalidade de validação automática da existência de Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), viabilizando a verificação da integridade aos dados inseridos, bem como oportunizando a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder);

20.24. Deverá permitir a configuração de formulário no formato de data (dd/mm/aaaa), viabilizando a funcionalidade de preenchimento automático da data atual, bem como a inserção de texto temporário que sugere ao usuário o que digitar no campo (placeholder) e exibição de calendário para navegação e escolha de data específica.

21. EAD – SISTEMA DE TREINAMENTO DE USUÁRIOS

21.1. A solução deverá disponibilizar material de treinamento em formato de vídeo, organizado em módulos, apresentando como utilizar a plataforma e suas funcionalidades;

21.2. A plataforma disponibilizada de ensino a distância (EAD) para apresentação do material em vídeo deverá controlar quais aulas foram assistidas, de maneira a identificar que o conteúdo programático foi integralmente acessado pelo usuário;

21.3. A plataforma de ensino a distância (EAD) deverá ser integrada com a aplicação, exibindo o progresso em formato percentual e absoluto do usuário no(s) curso(s) em que estiver matriculado;

21.4. A plataforma de ensino a distância (EAD) deverá controlar a ordem em que as aulas são assistidas, visando assim garantir que o conteúdo seja repassado conforme planejamento do instrutor;

21.5. A plataforma de ensino a distância (EAD) deverá permitir que o usuário assista novamente as aulas;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

21.6. A plataforma de ensino a distância (EAD) deverá aplicar avaliação ao final do curso, com questões objetivas, sendo que a nota deve ser exibida ao término, baseado em gabarito previamente informado pelo instrutor;

21.7. Caso o usuário obtenha nota mínima definida pela organização, deverá ser emitido um certificado eletrônico de conclusão do(s) curso(s) em formato PDF, onde deve obrigatoriamente constar o conteúdo programático apresentado e a carga horária do(s) curso(s).

21.8. A plataforma deverá ser capaz de medir o progresso nas aulas de capacitação de cada usuário individualmente, mostrando os seguintes indicadores: progresso, data de conclusão e nota na prova de conclusão do curso.

22. INTEGRAÇÃO COM O TRAMITA GOV.BR

22.1. A solução deverá permitir a integração com o Tramita GOV.BR, sistema do Governo Federal voltada para a comunicação entre sistemas, viabilizando a tramitação dos processos administrativos eletrônicos, em meio eletrônico, entre os diversos Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) existentes, incrementando segurança, integridade, agilidade e redução de custos no serviço público, aderente à Portaria SEGES/ME nº 9.412/2022;

22.2. Possibilidade de integração com o Tramita GOV.BR viabilizada pela prévia realização de cadastro, submissão de termo de adesão e trâmites técnicos junto a demais entes federativos vinculados ao processo de liberação de acesso à plataforma do Tramita GOV.BR, aderente à Portaria SEGES/ME nº 9.412/2022;

22.3. Possibilidade de comunicação externa entre a Administração Pública e outras entidades do poder público integradas com ao Tramita GOV.BR, independentemente do Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE) que estiverem utilizando;

22.4. Capacidade de cumprimento dos requisitos do processo de homologação (envio, recebimento e recusa de recebimento), viabilizando celeridade na observância das etapas necessárias à condução da integração ao ambiente de produção;

22.5. Possibilidade de realização de assinatura e envio, pela Administração Pública, de ofícios para outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR com recebimento de comunicação de confirmação de envio de ofício enviados, compreendendo data, hora, Número de Registro Eletrônico (NRE) e Índice de Trâmite (IDT);

22.6. Possibilidade de recebimento, pela Administração Pública, de ofícios ou Processos Administrativos enviados por outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR.

23. PLANO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS

23.1. Funcionalidade que viabiliza a implementação do Plano de Classificação de Documentos, permitindo à Administração Pública a organização e categorização sistemática de documentos, de acordo com suas funções, atividades ou temas, por meio de um sistema hierárquico que facilita a gestão documental;

23.2. Deverá permitir a criação do Plano de Classificação de Documentos funcional com quatro níveis hierárquicos, viabilizando a atribuição da classificação aos documentos, em aderência às boas práticas adotadas na gestão de documentos públicos nato-digitais;

23.3. Deverá permitir a configuração e edição do plano de classificação, através da inserção de código numérico único e descrição para cada classificação cadastrada, em qualquer nível hierárquico;

23.4. Deverá permitir a suspensão de um código de classificação de documentos, o qual será mantido nos documentos aos quais tiver sido previamente vinculado;

23.5. Deverá permitir a importação do plano de classificação completo à plataforma, contendo o código completo e a descrição da classificação, com controle de consistência de dados, evitando erros de importação;

23.6. Deverá permitir a configuração de classificação pré-definida para assuntos e ou módulos, viabilizando que documentos deles gerados recebam uma classificação automática, a qual poderá ser oportunamente alterada, viabilizando a padronização no registro de documentos;

23.7. Deverá permitir a priorização da classificação automática do assunto, em detrimento da do módulo,



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

quando o documento tiver ambos configurados;

23.8. Deverá permitir a reclassificação do documento, através da seleção da outra classificação em tela, bem da inclusão de referência ao usuário responsável e às classificações objeto da alteração na linha do tempo;

23.9. Deverá permitir a busca avançada de documentos pelas classificações a eles atribuídas, viabilizando a recuperação de informações e melhorando a eficiência operacional;

23.10. Deverá permitir a realização de rotina de classificação automática e retroativa dos documentos protocolizados antes da implementação do plano de classificação na Administração Pública e que ainda não foram classificados, através da configuração de classificações para assuntos e módulos.

24. MÓDULOS

24.1. Memorando

24.1.1. A solução deverá ter módulo que permita a troca de informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial;

24.1.2. Permitir a geração de QR code automaticamente para localização facilitada do documento;

24.1.3. Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;

24.1.4. Permitir redigir o documento em tela cheia;

24.1.5. Permitir a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento;

24.1.6. Permitir o envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o usuário destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos, sem possibilidade de alteração da definição de privacidade;

24.1.7. Possuir função de geração de folha de rosto para impressão, permitindo a identificação e movimentação de processos ou materiais não digitais;

24.1.8. Possuir seletor de setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor;

24.1.9. Permitir anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações;

24.1.10. Permitir a utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor;

24.1.11. Permitir a geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica;

24.1.12. Permitir a inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário;

24.1.13. Deverá listar os setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação que envolve um novo setor;

24.1.14. Deverá exibir o status de resolução do documento nos setores envolvidos;

24.1.15. Deverá exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento;

24.2. Ofício Eletrônico

24.2.1. A solução deverá ter módulo que permita o envio de documentos oficiais externos com e-mails rastreados;

24.2.2. O documento deverá ser gerado dentro da organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail, devendo possuir função que possibilite a notificação por SMS;

24.2.3. Permitir receber respostas dos ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;

24.2.4. Deverá ter transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;

24.2.5. Deverá utilizar base única de contatos para todos os módulos da plataforma;

24.2.6. O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em contatos;

24.2.7. Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham de mesma numeração do ofício interno;

24.2.8. Deve permitir a geração de QR-Code para cada ofício enviado.



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

24.3. Circular

- 24.3.1.** A solução deverá ter módulo que permita a troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação;
- 24.3.2.** Permitir redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio;
- 24.3.3.** Permitir selecionar todos os setores da organização, selecionar parcialmente um setor e todos os seus subsetores ou selecionar individualmente qualquer setor do organograma.
- 24.3.4.** Permitir a definição de prioridade Urgente, exibindo priorização na lista de circulares do setor.
- 24.3.5.** Permitir a rastreabilidade automática registrando data e hora dos usuários que leram a circular enviada;
- 24.3.6.** Permitir os usuários responderem à circular, podendo esta resposta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente podem visualizar).
- 24.3.7.** Permitir anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações.
- 24.3.8.** Permitir incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.
- 24.3.9.** Permitir arquivar a circular recebida e não ser mais notificado de novas interações no documento;
- 24.3.10.** Permitir o encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento;
- 24.3.11.** Todos os setores envolvidos na circular podem ler todas as respostas abertas.
- 24.3.12.** Permitir a definição de uma data para arquivamento automático da circular.
- 24.3.13.** Permitir marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.

24.4. Protocolo Eletrônico

- 24.4.1.** A solução deverá ter módulo que permita abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou cadastro por usuário interno do sistema.
- 24.4.2.** Permitir ao usuário escolher entre a visualização dos protocolos em formato de lista ou formato de calendário (baseado nos prazos)
- 24.4.3.** Permitir ao usuário identificar na lista se o protocolo possui anexos ou prazos sem precisar abrir o documento.
- 24.4.4.** Permitir ao usuário escolher entre a ordenação por número do protocolo ou data de última movimentação
- 24.4.5.** Permitir ao usuário identificar qual a forma utilizada para abertura do protocolo. Quando realizada por usuário externo, permitir a identificação do mesmo de forma automática.
- 24.4.6.** Registrar no próprio documento todas as movimentações e eventos relacionados ao protocolo, permitindo uma leitura cronológica de todas as ações realizadas pelos usuários ao longo do tempo.
- 24.4.7.** Permitir acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo e por lista de protocolos após login do requerente na Central de Atendimento.
- 24.4.8.** Permitir a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de lista, permitindo a organização hierárquica dos serviços disponíveis.
- 24.4.9.** Permitir configurar direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento
- 24.4.10.** Permitir configurar setor da organização para atuar como central de distribuição para assuntos que não possuam direcionamento automático cadastrado
- 24.4.11.** Exibir comprovante de protocolização (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da solicitação, incluindo o setor que a demanda foi entregue.
- 24.4.12.** O setor de destino do protocolo tem acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas movimentações. O setor pode encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao requerente.
- 24.4.13.** Os setores da organização podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua com status em aberto e tramitando nos setores com alguma tarefa pendente ou atendendo ao requerente.



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

24.4.14. Permitir ao setor marcar como resolvido, com a possibilidade de acompanhar as próximas tramitações de todos os envolvidos, devolvendo o protocolo na caixa de entrada do setor ou somente ser notificado quando for instado em uma tramitação.

24.4.15. Permitir ao usuário no setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas. O usuário do setor responsável pode reverter a conclusão a qualquer momento, permitindo novamente que o requerente se manifeste.

24.4.16. Permitir a configuração de anexos identificados em cada assunto de protocolo. Estes anexos podem ser obrigatórios ou opcionais, e aceitar somente extensões de arquivo específicas.

24.4.17. Permitir a configuração e exibição no documento de prazo automático em dias para cada assunto de protocolo.

24.4.18. Permitir que qualquer setor com acesso ao documento inclua, altere ou conclua estes prazos no documento. Estas ações devem ser registradas e exibidas no próprio documento.

24.4.19. Permitir que os prazos do documento possuam configuração individual de alerta de vencimento, possibilitando ao usuário indicar a forma de alerta e dias antes do vencimento.

24.4.20. Permitir a definição de obrigatoriedade de uso de login verificado pelo requerente (com certificado ICP-Brasil / Login gov.br) para protocolo em determinados assuntos.

24.4.21. Permitir a configuração de assuntos para atendimento exclusivo de balcão (interno), sendo que estes não devem ser exibidos na Central de Atendimento.

24.4.22. Permitir a inclusão de mapa de localização para coleta de geo-referenciamento da demanda em determinados assuntos. O mapa deve ser interativo, permitindo a busca de informações e apontamento exato através de pino ou marcador equivalente.

24.4.23. Permitir a configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, possibilitando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento.

24.4.24. Permitir o registro de interações (movimentações) por setores envolvidos e requerente externo, possibilitando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.

24.4.25. Permitir que setores previamente autorizados efetuem ação de alteração de assunto, possibilitando a correção de eventual equívoco na classificação inicial da demanda. Esta alteração deve ser registrada e exibida no próprio documento, exibindo a data e hora e classificação anterior.

24.4.26. Permitir que o requerente avalie a qualidade do atendimento recebido quando um documento for resolvido por todos os setores participantes, diretamente no email recebido ou através da visualização do documento na Central de Atendimento. Esta avaliação deve ser no formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, para que uma média seja calculada nos indicadores dos setores envolvidos.

24.4.27. Permitir que o usuário interno receba documentos ou itens de forma física e gere um recibo com as informações do protocolo para confirmação de recebimento das partes envolvidas.

24.5. Ouvidoria Digital

24.5.1. A solução deverá ter módulo de Ouvidoria para atendimento da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

24.5.2. Permitir o registro de manifestação diretamente pelo requerente através de Central de Atendimento da organização

24.5.3. Permitir o 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;

24.5.4. Permitir o 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;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

- 24.5.5.** Permitir a 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;
- 24.5.6.** Permitir o 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;
- 24.5.7.** Permitir a identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir:
- a) 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;
 - b) 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;
 - c) 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;
 - d) 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;
- 24.5.8.** Permitir a 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;
- 24.5.9.** Permitir a 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;
- 24.5.10.** Permitir a filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de abertura, nome do usuário externo (manifestante) e marcadores aplicados;
- 24.5.11.** Permitir a realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.
- 24.5.12.** Permitir a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;
- 24.5.13.** Permitir a 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;
- 24.5.14.** Permitir a recategorização dos assuntos por setores previamente autorizados, viabilizando a retificação de eventual equívoco na classificação inicial da manifestação;
- 24.5.15.** Exibir o registro da recategorização do assunto no próprio documento, exibindo data, hora, classificação anterior e atual, bem como o usuário responsável;
- 24.5.16.** Exibir comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda;
- 24.5.17.** Permitir o 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);
- 24.5.18.** Permitir 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;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

24.5.19. Permitir a 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);

24.5.20. Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, permitir 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;

24.5.21. Permitir a ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;

24.5.22. Permitir o encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário, em aderência ao Art. 16 da Lei nº 13.460/2017;

24.5.23. Após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, deverá permitir a 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;

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

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

24.5.26. Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, deverá permitir a escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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).

24.6. Pedido de e-SIC

24.6.1. A solução deverá ter módulo para recebimentos de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação;

24.6.2. As solicitações deverão ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;

24.6.3. Permitir a resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;

24.6.4. Permitir a inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações

24.6.5. Ter funcionalidades similares às demais estruturas de documentos

24.6.6. Permitir a categorização das demandas por assunto;

24.6.7. Permitir a divulgação pública na web de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade;

24.7. Requerimento pessoal

24.7.1. A solução deverá ter módulo para 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);



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

- 24.7.2.** Permitir o registro de toda a tramitação do requerimento pessoal, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;
- 24.7.3.** Permitir o 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;
- 24.7.4.** Permitir a 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;
- 24.7.5.** Exibir 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;
- 24.7.6.** Permitir a 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;
- 24.7.7.** Permitir a configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo do servidor, o qual será exibido no documento;
- 24.7.8.** Permitir a definição de obrigatoriedade de realização de login verificado pelo servidor público, através de login Gov.br;
- 24.7.9.** Permitir 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.
- 24.8. Parecer**
- 24.8.1.** A solução deverá ter módulo de controle de emissão de pareceres, com possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;
- 24.8.2.** Permitir controle automático da numeração dos pareceres;
- 24.8.3.** Viabilizar a emissão de pareceres por setores e/ou servidores habilitados autorizados;
- 24.8.4.** Permitir a anexação de arquivos ao parecer.
- 24.9. Processo Administrativo**
- 24.9.1.** A solução deverá ter módulo 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;
- 24.9.2.** Permitir a configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;
- 24.9.3.** Permitir a 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;
- 24.9.4.** Permitir a configuração do formato pretendido para as informações obtidas através de campos personalizados;
- 24.9.5.** Permitir a escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;
- 24.9.6.** Permitir a 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;
- 24.9.7.** Permitir a 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;
- 24.9.8.** Permitir a configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos;
- 24.9.9.** Permitir a configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando a inserção de dados íntegros na plataforma;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

- 24.9.10.** Permitir a realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;
- 24.9.11.** Permitir a utilização de modelos de texto para padronização da abertura e trâmite dos processos;
- 24.9.12.** Permitir a geração de documentos complementares dentro processo administrativo, incluindo referência na linha do tempo, podendo aproveitar de forma automática os dados envolvidos;
- 24.9.13.** Permitir a referência a outros documentos eletrônicos da plataforma no processo administrativo, movimentação que será automaticamente informada no documento citado;
- 24.9.14.** Permitir a inclusão de anexos nos atos do processo;
- 24.9.15.** Permitir a configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;
- 24.9.16.** Permitir a 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;
- 24.9.17.** Permitir a inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;
- 24.9.18.** Permitir a restrição de abertura e tramitação de processos administrativos por setor;
- 24.9.19.** Permitir a configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.
- 24.9.20.** Permitir a configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida, sem pular etapas;
- 24.9.21.** Permitir a configuração de múltiplos setores responsáveis por receber o processo em cada etapa;
- 24.9.22.** Permitir a configuração de múltiplos setores responsáveis por avançar o processo para a próxima etapa;
- 24.9.23.** Permitir a configuração de etapa sem setor previamente responsável, oportunidade na qual o servidor habilitado poderá movimentar o documento para qualquer setor da Administração Pública;
- 24.9.24.** Permitir a inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;
- 24.9.25.** Permitir a 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;
- 24.9.26.** Permitir a 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;
- 24.9.27.** Permitir o download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;
- 24.9.28.** Permitir a 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;
- 24.9.29.** Permitir a 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 natos digitais para entidades, órgãos e ferramentas externos, inclusive de controle;
- 24.9.30.** Permitir a 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;
- 24.9.31.** Possuir 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;
- 24.9.32.** Possuir 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;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

24.9.33. Permitir a 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;

24.9.34. Permitir a 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;

24.9.35. Permitir a 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;

24.9.36. Permitir a 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;

24.9.37. Permitir a 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;

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

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

24.9.40. Permitir o 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;

24.9.41. Permitir a 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;

24.9.42. Possuir página de referência aos anexos em formato não compilável em PDF na árvore de processos;

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

24.9.44. Permitir a 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;

24.9.45. Permitir a implantação padronizada de questionários complexos, em larga escala, de maneira estritamente autônoma por servidores habilitados com perfil de administrador;

24.9.46. Permitir a importação autônoma de estrutura de dados de campos personalizados, em formato JSON, viabilizando a modelagem técnica de processos administrativos que tenham etapas previamente definidas;

24.10. Processo de Inscrição Simplificado

24.10.1. A solução deverá ter módulo para cadastro de Processo de Inscrição Simplificado, bem como para recebimento de inscrições, aplicações em vagas e/ou outras oportunidades fornecidas pela Administração Pública;

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

24.10.3. Na Central de Atendimento, permitir a realização de cadastro ou login através da conta google do



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

usuário externo (candidato), viabilizando a este dar continuidade ao processo e efetivar a inscrição;

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

24.10.5. Permitir a 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 de Inscrição Simplificado;

24.10.6. Permitir o envio de resposta por servidores habilitados aos usuários externos (candidatos) que realizaram inscrições;

24.10.7. Permitir a exportação de informações das inscrições realizadas em formato CSV.

24.11. Ato Oficial

24.11.1. A solução deverá ter 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;

24.11.2. Permitir a configuração dos setores e perfis de servidores habilitados competentes para elaborar documentos;

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

24.11.4. Permitir a 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;

24.11.5. Permitir a 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;

24.11.6. Permitir a configuração de permissão co-assinatura de documentos por usuários externos, inclusive através de certificado digital ICP - Brasil;

24.11.7. Permitir a configuração de permissão de consulta a documentos por usuários externos;

24.11.8. Permitir a 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;

24.11.9. Permitir a geração de QR-Code identificador para cada documento criado.

24.12. Carta de Serviços

24.12.1. A solução deverá ter módulo com 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;

24.12.2. Permitir a 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;

24.12.3. Permitir a 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;

24.12.4. Permitir a visualização de todos os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços cadastrados na



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

Carta de Serviços da Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §§1º e 2º, III e V, da Lei nº 13.460/2017;

24.12.5. Permitir a 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;

24.12.6. Permitir a 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;

24.12.7. Permitir a 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;

24.12.8. Permitir a 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;

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

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

24.12.11. Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, permitir a 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;

24.12.12. Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, permitir a 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;

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

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

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

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

24.12.17. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;

24.12.18. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;

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

24.12.20. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;

24.12.21. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;

24.12.22. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;

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

24.12.24. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a inclusão de informações a respeito



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

da previsão de tempo de espera para atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, II, da Lei nº 13.460/2017;

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

24.12.26. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;

24.12.27. Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;

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

24.12.29. Permitir a 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;

24.12.30. Permitir a ampliação do exercício do direito de acesso à informação da carta de serviços da Administração Pública e a consequente mitigação de barreiras informacionais para pessoas com deficiência usuárias de leitores de tela e navegação por teclado, em aderência art. 1º, III, da CF, ao art. 8º, §3º, VIII, da Lei nº 12.527/2011, à Lei nº 13.146/2015, bem como art. 17 da Lei nº 10.098/2000;

24.12.31. Permitir a aferição de ausência de itens “não aceitáveis” na carta de serviços através da ferramenta Access Monitor Plus, indicada no rol de ferramentas de suporte à acessibilidade do Governo Federal do Brasil (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital/ferramentas?utm>), viabilizando a mitigação de barreiras críticas de acessibilidade, conforme ferramenta validadora de práticas de acessibilidade Web (WCAG 2.1);

24.13. Diário oficial

24.13.1. A solução deverá ter módulo de publicação do Diário Oficial, viabilizando a promoção de eficácia, confiabilidade e segurança jurídica dos atos oficiais advindos de integração com a plataforma, em respeito aos princípios da publicidade e transparência, ao direito fundamental de acesso à informação, bem como em aderência à Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/2011;

24.13.2. Deverá possuir interface responsiva, com adaptação automática dos formatos e layouts aos diferentes tamanhos e resoluções de dispositivos disponíveis no mercado, viabilizando maior eficiência e qualidade na experiência dos usuários;

24.13.3. Permitir a configuração para exibição de símbolos oficiais da Administração Pública na interface pública do módulo, permitindo a identificação visual da entidade;

24.13.4. Permitir a configuração para inclusão de certificado digital PFX ICP-Brasil, do tipo e-CNPJ A1 da Administração Pública, a ser utilizado na assinatura digital qualificada das edições publicadas;

24.13.5. Permitir a criação de perfil de acesso para Administração Pública e publicação de edições, acessível através de menu, sem necessidade de autenticação complementar à realizada na plataforma;

24.13.6. Permitir o condicionamento da transmissão dos atos administrativos à aposição de assinatura eletrônica, viabilizando a efetivação da publicação do ato administrativo para o Diário Oficial;

24.13.7. Permitir o rastreamento e visualização, em tempo real, dos diferentes status inerentes à transmissão do ato administrativo para o Diário Oficial, com registro da data, hora e identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, viabilizando a eliminação da incerteza acerca do êxito da transmissão;

24.13.8. Permitir o registro permanente na linha cronológica do ato administrativo do evento de inclusão em



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

uma edição ordinária, automática ou não, ou extraordinária do Diário Oficial, com indicação expressa da data prevista para sua publicização, bem como registro da data, hora e identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, assegurando a rastreabilidade e a previsibilidade do acompanhamento do fluxo da transparência municipal;

24.13.9. Permitir o registro do evento de retirada de ato administrativo de edição em preparação, indicando data e hora da retirada, identificação do servidor habilitado responsável pela efetivação da ação, bem como a previsão de publicação da edição da qual o ato foi removido, garantindo a integridade cronológica do ciclo de vida do ato;

24.13.10. Permitir o registro do evento de publicação efetiva do ato administrativo no Diário Oficial, indicando data e hora da ação, a identificação do servidor habilitado responsável pela sua efetivação, bem como número da edição e disponibilização de um link direto para acesso à respectiva edição publicada, viabilizando a efetivação do princípio constitucional da publicidade dos atos administrativos;

24.13.11. Permitir o envio de ato para publicação sem incluí-lo em edição específica, oportunizando ao servidor habilitado a validação e inserção deste em edição que entender pertinente;

24.13.12. Permitir a publicação de edição ordinária do Diário Oficial, a ser efetivada por meio de envio automatizado, viabilizando a escolha da data na qual se pretende a publicização do ato, bem como a seleção de eventual caderno, seção e subseção da edição;

24.13.13. Permitir a configuração de publicação manual de edição ordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;

24.13.14. Permitir a configuração de publicação manual de edição extraordinária do Diário Oficial, condicionada à determinação da data e do caderno nos quais se pretende que seja publicada a edição, oportunizando que os atos administrativos enviados sejam inseridos e publicados diretamente pelo servidor habilitado competente;

24.13.15. Permitir a configuração, pelo servidor habilitado, da estrutura, hierarquia e indexação das edições, em cadernos, seções e subseções;

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

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

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

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

24.13.20. Permitir o servidor habilitado realizar a inativação de atos pendentes que não devem ser publicados, removendo-os da listagem principal de trabalho sem exclusão do registro do sistema;

24.13.21. Permitir o registro obrigatório de justificativa pelo servidor habilitado no momento da inativação de um ato, garantindo auditoria e controle administrativo das ações realizadas;

24.13.22. Permitir a consulta e eventual reativação de atos anteriormente inativados por meio de listagem segregada, permitindo o retorno do documento à fila de publicação;

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

24.13.24. Permitir a contabilização das edições publicadas no Diário Oficial, bem como de listagem e exibição individualizada dos atos administrativos que integram seu conteúdo



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

24.13.34. Permitir a alteração, remessa para a publicação ou exclusão das edições que se encontra pendentes de publicização;

24.13.35. Permitir o acesso a informações referentes às edições publicadas, quais sejam data e hora de publicação, data e hora de criação, tipo - se ordinária ou extraordinária - e número de atos nela incluídos;

24.13.36. Possuir irreversibilidade da publicação de edição no sistema de Diário Oficial, assegurando integridade e imutabilidade à edição publicada, bem como proteção dos princípios da legalidade e transparência, em aderência ao Art. 37 da CF.

24.13.37. No acesso interno a cada edição, permitir o acesso individualizado aos atos administrativos vinculados a cada edição, bem como ao nome do servidor público responsável pela sua publicação;

24.13.38. Publicada a edição do Diário Oficial, a solução deverá realizar o desencadeamento simultâneo da:

- a) Geração da edição em formato PDF, na qual todos os atos selecionados serão compilados conforme indexação configurada durante sua elaboração;
- b) Assinatura digital qualificada da edição do Diário Oficial através do certificado digital PFX ICP-Brasil e-CNPJ da Administração Pública;
- c) Disponibilização de versão compilada e assinada digitalmente na área externa (pública) do Diário Oficial;

24.13.39. Permitir o acesso público ao Diário Oficial da Administração Pública, viabilizando o acesso público, amplo e irrestrito aos atos administrativos publicados, efetivando o princípio da publicidade, em aderência ao art. 37 da CF;

24.13.40. Permitir a exibição imediata de página que contenha a listagem das edições publicadas na data do acesso, contendo informações que facilitem as suas identificações, tais quais data de publicação, número da edição, tipo - se ordinária ou extraordinária -, quantidade de atos administrativos que as integram, bem como permitir o acesso à edição completa;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

24.13.41. Permitir o acesso a calendário mensal no qual haja destaque das datas que contenham edições publicadas, viabilizando ao usuário externo que se obtenha maior facilidade de acesso aos atos publicados;

24.13.42. Permitir a navegação por meses e anos no calendário mensal do Diário Oficial, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em datas distantes, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;

24.13.43. Permitir o acesso a calendário semanal no qual haja o apontamento das datas, dos dias da semana correspondentes e da respectiva quantidade de edições publicadas;

24.13.44. Permitir a navegação semanal no calendário, viabilizando ao usuário externo o amplo acesso às publicações realizadas em semanas próximas, em respeito ao princípio da publicidade dos atos da Administração Pública;

24.13.45. Selecionada uma edição do Diário Oficial, permitir a exibição de listagem com a relação de todos os atos administrativos nela incluídos;

24.13.46. Selecionada uma edição do Diário Oficial, permitir a exibição do sumário com a relação dos seus cadernos, seções, subseções e atos administrativos a estes vinculados;

24.13.47. Permitir o acesso individualizado a cada ato administrativo em tela em formato de PDF, através de visualização contínua e fluida;

24.13.48. Permitir a realização de busca textual interna no corpo do ato oficial, permitindo ao usuário externo localizar termos específicos rapidamente dentro de cada ato publicado;

24.13.49. Permitir o acesso à versão certificada da edição do Diário Oficial, composta por assinatura digital ICP - Brasil, através do arquivo em formato PDF;

24.13.50. Permitir a realização de download da edição completa do Diário Oficial;

24.13.51. Permitir a navegação pelas páginas do ato administrativo individualizado e da edição completa do Diário Oficial;

24.13.52. Permitir a realização de busca textual no conteúdo de cada edição publicada no Diário Oficial, permitindo ao usuário externo pesquisar termos simultaneamente em todos os atos que compõem aquela publicação;

24.13.53. Permitir a exibição automática da contagem quantitativa de resultados encontrados junto ao título de cada ato listado na edição, indicando o volume de ocorrências do termo pesquisado;

24.13.54. Permitir a busca avançada dos atos oficiais publicados, viabilizando o refinamento dos resultados apresentados com os seguintes critérios:

- a) Tipo da edição que se pretende a exibição, entre ordinária, extraordinária ou ambas;
- b) Local no qual deve ser feita a pesquisa, viabilizando a escolha entre a busca no título, no conteúdo do ato ou em ambos;
- c) Ordenação cronológica crescente, decrescente ou por relevância;
- d) Escolha de data de publicação por qualquer período, edições do dia, da última semana, do último mês ou do último ano.

24.14. Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo

24.14.1. A solução deverá ter módulo de análise de projetos de construções unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comércio, serviços e indústrias;

24.14.2. Permitir análise de projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;

24.14.3. Permitir Análise de Licença Ambiental Prévia - LAP, Licença Ambiental de Instalação - LAI, Licença Ambiental de Operação - LAO, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental - EIA-RIMA;

24.14.4. Permitir a anexação dos Alvarás/Licenças de Obra/Construção ao final do processo;

24.14.5. Permitir a criação e edição de fluxos de trabalho e de processos (workflow);



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

24.14.6. Permitir a configuração de campos personalizados, em formato de formulário, para o preenchimento de dados durante a criação de documentos na plataforma, viabilizando à Administração Pública a majoração na captura, a estruturação e a busca destas informações na plataforma;

24.14.7. Permitir a configuração do formato pretendido para o fornecimento da informação através de campo personalizado;

24.14.8. Permitir a escolha quanto à obrigatoriedade de preenchimento de cada campo personalizado criado;

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

24.14.10. Permitir a 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 utilizado em conjunto com outros campos personalizáveis de endereçamento, propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à inserção de informações na plataforma;

24.14.11. Permitir a configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CPF, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;

24.14.12. Permitir a configuração de campo personalizado com funcionalidade de validação automática da existência de CNPJ, viabilizando integridade aos dados inseridos na plataforma;

24.14.13. Permitir a inclusão dos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) cujo desenvolvimento é permitido em determinada localização;

24.14.14. Permitir a realização de automação de cálculos através da combinação de múltiplos campos personalizados, viabilizando à Administração Pública a validação das diferentes informações prestadas na plataforma;

24.14.15. Permitir a configuração de múltiplos campos personalizados destinados ao cálculo de parâmetros urbanísticos, tais como coeficiente de máximo de aproveitamento, taxa de ocupação máxima, taxa de ocupação da edificação máxima e taxa de permeabilização máxima;

24.14.16. Permitir a análise e revisão de documentos e plantas de projeto em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;

24.14.17. Permitir a aplicação de selo de aprovação em documentos e plantas de projeto;

24.14.18. Possuir ferramenta de aferição dimensional da distância real entre dois pontos a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto;

24.14.19. Possuir ferramenta de aferição dimensional da área real de elipses, retângulos ou formas poligonais, a partir de sua seleção em documentos em formato PDF existentes na plataforma, especialmente da espécie planta de projeto;

24.14.20. Permitir a configuração de escala numérica padrão, na ferramenta de medição, vinculada ao documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre as dimensões apresentadas no arquivo e os objetos reais nele representados;

24.14.21. Permitir a configuração de escala numérica específica por medição realizada no documento em PDF, viabilizando a definição da relação matemática entre figuras de diferentes dimensões;

24.14.22. Permitir a personalização da funcionalidade de medição nos documentos em PDF da plataforma, viabilizando alterações na cor, espessura e opacidade da linha;

24.14.23. Permitir a realização de inspeção das configurações das medições realizadas anteriormente nos documentos da plataforma através de ferramenta de ajustamento dos pontos de medição aos gráficos na página, viabilizando o atingimento de maior exatidão às aferições realizadas através da plataforma;

24.14.24. Permitir a configuração de ajuste da precisão da medição, viabilizando a especificação do número de casas decimais pretendido, entre números inteiros a quatro casas decimais.

24.14.25. Permitir o deferimento ou indeferimento de documento que estiver sob a análise de determinado setor



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

da Administração Pública, através de seleção de campo específico na plataforma;

24.14.26. Na hipótese de pendência de decisão ou indeferimento de determinado documento, impossibilidade de exibição ao usuário externo dos eventos de assinatura e documentos concebidos em decorrência daquele, viabilizando que apenas seja possível a visualização destes durante a vigência da decisão administrativa de deferimento do pedido;

24.14.27. Permitir a aposição de assinatura em documentos e plantas de projeto com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;

24.14.28. Permitir a anexação de Licenças, Alvarás ou Certidões de Projetos, Obras ou Demolições, bem como boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital;

24.14.29. Permitir a abertura de protocolo de pedido de análise diretamente na plataforma, de forma totalmente online, através de acesso externo efetivado mediante link na homepage oficial da Administração Pública;

24.14.30. Permitir o cadastro através de atendimento presencial pelos servidores habilitados da Administração Pública, acompanhado dos documentos em formato físico, cujo escaneamento e digitalização será de responsabilidade da Administração Pública; ou em formato digital, disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);

24.14.31. Permitir os usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas de projeto de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;

24.14.32. Deverá condicionar a efetivação do protocolo dos pedidos à anexação e à correta classificação de todos os documentos previamente definidos pela Administração Pública como obrigatórios para cada tipo de solicitação.

24.14.33. Total transparência na consulta do andamento dos processos pelos usuários externos, na medida em que deverá ser possível visualizar dia e horário do protocolo, em quais setores tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, bem como o histórico do andamento do processo, a partir da URL ou outro identificador, sem a exigência de login;

24.14.34. Permitir os servidores habilitados visualizarem se os usuários externos receberam os documentos, se os visualizaram ou se efetivaram o download dos arquivos anexados ao pedido de análise, viabilizando o atendimento aos princípios da transparência e eficiência da prestação dos serviços públicos, em aderência ao Art. 37 da CF;

24.14.35. Permitir a inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;

24.14.36. Permitir a identificação dos participantes no projeto, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico para execução da obra e proprietário do terreno onde a obra será feita. Tal identificação é realizada por meio de novo cadastro ou associação, na hipótese de o contato já estar cadastrado na plataforma.

24.14.37. Permitir a realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou entidade na qual trabalha e celular. Os referidos dados serão disponibilizados no protocolo criado, por meio de tabela com referência ao participante e atalho para seu perfil, no qual será possível consultar outros documentos a ele vinculados;

24.14.38. Permitir a edição dos requerimentos e formulários, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;

24.14.39. Protocolizado o pedido, a plataforma deverá enviar notificação ao e-mail do usuário externo informando a efetivação do protocolo, bem como a cópia de todos os arquivos anexados, assegurando o usuário externo de que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Administração Pública;

24.14.40. Permitir os servidores habilitados terem acesso à caixa de entrada setor, desde que tenham realizado login na plataforma através de link fornecido pela Administração Pública;

24.14.41. Os servidores habilitados têm acesso a todos os protocolos disponíveis na caixa de entrada dos seus



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

setores;

24.14.42. No protocolo, deverá possuir acesso aos documentos anexados;

24.14.43. Permitir a análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Na hipótese de recusa do documento anexado, há a disponibilização de campo de texto para inclusão da motivação do indeferimento pelo analista;

24.14.44. A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao e-mail informado no cadastro do usuário externo, viabilizando que este providencie o ajuste necessário e o reenvie para análise;

24.14.45. Nos documentos revisados, deverá possuir ferramenta para o analista redigir textos, bem como inserir figuras geométricas, linhas e traços, marca texto, selos de aprovação e anotações, da mesma forma como procedia no papel;

24.14.46. A cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original será mantido inalterado e ficará acessível na tela de informações, ao passo que o arquivo analisado aparecerá com o título “aceito” ou “recusado”;

24.14.47. Permitir a disponibilização de todos os anexos para download, caso o analista deles necessite;

24.14.48. Permitir o usuário externo e o servidor habilitado acompanharem o progresso do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, será exibida uma linha do tempo na qual serão exibidas as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;

24.14.49. Permitir que o analista anexe à plataforma os documentos emitidos pelo Sistema Tributário ao final do processo (Alvarás, Licenças, Certidões etc), vinculando-os ao respectivo processo.

24.14.50. Permitir a assinatura eletrônica de documentos e plantas de projeto anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, o que viabiliza a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo, procedimento que ocorre ao final da aprovação dos projetos;

24.14.51. Permitir a geração e impressão de PDF de todo o protocolo, no qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo, tais como o código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto às suas versões, data de inserção, responsável pela inserção de informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário em que em que foram visualizados;

24.14.52. A plataforma deverá ser integrada ao Sisobra, por meio da qual o servidor habilitado poderá realizar a transmissão automatizada dos dados de Alvarás para construção civil e de documentos de “Habite-se”, viabilizando à Administração Pública o cumprimento da obrigação de fornecimento de informações à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB), aderente ao Art. 50 da Lei nº 8.212/91 e à Instrução Normativa RFB nº 1998/2020;

24.14.53. Permitir a transmissão individualizada e integrada dos Alvarás para construção civil e dos documentos de “Habite-se” ao Sisobra, trazendo mais celeridade e automatização aos processos da Administração Pública, a qual não terá que gerar arquivo e cadastrá-lo manualmente no sistema Sisobra;

24.14.54. Permitir o envio e guarda seguros do certificado digital ICP-Brasil, vinculado ao CNPJ da Administração Pública, que será utilizado para assinatura dos dados transmitidos pela plataforma para o Sisobra através de integração;

24.14.55. Em cada Alvará para construção civil e documento de “Habite-se” gerado e transmitido pela plataforma para o Sisobra através de integração, deverá permitir a visualização da situação dos dados, bem como a data e hora da criação e do envio do documento;

24.14.56. Permitir a retificação de Alvará para construção civil transmitido ao Sisobra e pendente de assinatura, por meio de recategorização e informação do número de protocolo da transmissão anterior, desde que respeitadas as regras estabelecidas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB);

24.14.57. Permitir o cancelamento de Alvará para construção civil previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

24.14.58. Permitir a reativação de Alvará para construção civil previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;

24.14.59. Permitir a realização de transmissão da versão retificada de Alvará para construção civil, na hipótese de existir cadastramento prévio do documento no Sisobra;

24.14.60. Permitir o cancelamento de documento de “Habite-se” previamente transmitido ao Sisobra através da plataforma;

24.14.61. Permitir a reativação de documento de “Habite-se” previamente transmitido e cancelado no Sisobra através da plataforma;

24.14.62. Exibir o retorno de erro enviado pelo Sisobra nos documentos transmitidos através da plataforma;

24.14.63. Exibir o histórico de cada alteração, recategorização, reativação ou cancelamento efetuados nos documentos transmitidos ao Sisobra através da plataforma.

24.15. Processo Administrativo Disciplinar – PAD

24.15.1. A solução deverá ter módulo que permita a instauração de procedimento investigativo disciplinar a partir de fluxo específico da plataforma, com acesso restrito a setores designados, assegurando o sigilo necessário às investigações preliminares, em aderência ao Art. 5º, X e XXXIII da Constituição Federal e ao Art. 31 da Lei nº 12.527/2011;

24.15.2. Permitir a separação entre o processo administrativo de instauração da comissão e o fluxo sigiloso da apuração disciplinar, assegurando a independência entre as fases administrativas e a ausência de conflito entre os setores envolvidos, em aderência às boas práticas do Art. 149 da Lei nº 8.112/1990;

24.15.3. Permitir a configuração do processo de sindicância ou PAD, conforme o tipo e a gravidade da infração apurada, permitindo o acompanhamento integral do procedimento em ambiente reservado, com suporte à inclusão de etapas personalizadas, em aderência ao princípio do devido processo legal, previsto no Art. 5º, LIV, da Constituição Federal;

24.15.4. Permitir a configuração de órgãos fixos ou variáveis para atuação nas comissões disciplinares, com controle de acesso, conforme definição realizada por meio de legislação da Administração Pública, em aderência ao Art. 151 da Lei nº 8.112/1990;

24.15.5. Permitir a solicitação de diligências ou informações adicionais por meio de documentos internos diretamente no procedimento do PAD ou sindicância, com referência automática na linha do tempo do processo e preservação do sigilo, em aderência ao Art. 26 da Lei nº 9.784/1999;

24.15.6. Permitir a criação de documento de intimação ou notificação ao investigado, com abertura para contraditório e ampla defesa, mediante disponibilização dos autos, em aderência ao Art. 5º, LV da Constituição Federal;

24.15.7. Permitir o recebimento de resposta do investigado ao documento de intimação, por meio da própria plataforma ou por protocolo externo, conforme as práticas administrativas da Administração Pública, em aderência ao princípio da eficiência, previsto no Art. 37, caput, da Constituição Federal;

24.15.8. Permitir a configuração de campos personalizados nos fluxos de PAD e sindicância, inclusive com preenchimento automático e validação de CPF ou CNPJ, viabilizando a padronização dos dados processuais e a integridade das informações inseridas, em aderência ao Art. 2º da Lei nº 9.784/1999;

24.15.9. Permitir o uso de modelos textuais pré-configurados, assegurando a padronização dos atos administrativos praticados durante o procedimento de investigação ou disciplinar, em aderência ao princípio da uniformidade dos procedimentos;

24.15.10. Permitir a inclusão de documentos complementares e anexos aos atos do PAD ou sindicância, com controle cronológico e geração automática de linha do tempo dos atos praticados, em aderência ao Art. 9º da Lei nº 9.784/1999;

24.15.11. Permitir a geração de numeração própria para os procedimentos disciplinares, assegurando rastreabilidade e segurança dos autos, em aderência ao Art. 2º da Lei nº 12.527/2011;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

24.15.12. Permitir a inserção e acompanhamento de prazos processuais múltiplos no âmbito do PAD, com alerta e controle automatizado, assegurando o respeito aos prazos legais e regulamentares, em aderência ao Art. 24 da Lei nº 9.784/1999;

24.15.13. Permitir o encerramento da fase investigativa e posterior encaminhamento de decisão administrativa ao setor instaurador, viabilizando a retroalimentação do processo de origem e a manutenção do sigilo até o trânsito em julgado da decisão, em aderência ao Art. 28 da Lei nº 12.527/2011.

24.16. Protocolo Legislativo

24.16.1. A solução deverá ter módulo com a funcionalidade de registro eletrônico de Requerimentos e Indicações de vereadores integrantes do Poder Legislativo Municipal;

24.16.2. Permitir o controle de prazos de resposta;

24.16.3. Permitir a consulta das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos, vencidos e a vencer, intervalo de data e proposituras recebidas e respondidas;

24.16.4. Permitir a geração de relatórios gerenciais das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos, vencidos e a vencer, intervalo de data e proposituras recebidas e respondidas.

25. RELATÓRIOS

25.1. Informações gerenciais

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

- a)** 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.
- b)** 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.
- c)** 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.
- d)** 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.

25.1.2. Para o indicador de assiduidade, permitir o 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.

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

25.1.4. Permitir o 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.



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

25.1.5. Permitir a exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em PDF.

25.1.6. Permitir a escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores.

25.1.7. Possuir página específica com gráfico evolutivo dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista.

25.1.8. Permitir a comparação da média de todos os setores com a de um setor em específico.

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

25.2. Progresso no Sistema de Treinamento de Usuários

25.2.1. 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.

25.3. Quantitativo de documentos

25.3.1. 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.

25.4. Acessos diários

25.4.1. Permitir a 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.

25.4.2. Permitir 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.

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

25.5. Estatística

25.5.1. Possuir 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:

- a) Total de usuários e por nível de acesso;
- b) Total de setores e por suas subdivisões (principais, subsetores e grupos de trabalho);
- c) Total de documentos e por suas subdivisões em gerados (documentos e despachos) e migrados/integrados;
- d) Anexos e seu tamanho total;
- e) Acessos.

25.6. Informações sobre consumo de recursos

25.6.1. Permitir a 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).

25.6.2. Permitir o acompanhamento e gerenciamento da economia estimada de recursos.

25.6.3. Permitir o acompanhamento do número de impressões que seriam realizadas na tramitação física de documentos.

25.6.4. Permitir o cálculo do gasto total que seria realizado com impressões de documentos físicos, baseado no preço da impressão por folha informada pela Administração Pública.

25.7. Informações de auditoria

25.7.1. Permitir a geração, por servidores habilitados delegados, de relatórios de eventos ocorridos dentro da



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

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”.

25.7.2. Permitir a 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.

25.7.3. Disponibilizar 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.

25.7.4. Permitir a exportação de informações dos eventos no formato CSV.

25.8. Gráficos de utilização

25.8.1. Permitir a 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.

25.8.2. Permitir a 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.

25.8.3. Na hipótese de haver relatório pronto com as mesmas características escolhidas, este poderá ser acessado imediatamente pelo servidor habilitado.

25.8.4. 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.

25.9. Relatório georreferenciado

25.9.1. 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.

25.9.2. Permitir a interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma.

25.9.3. 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.

25.9.4. O relatório de mapa de pinos deverá possuir 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.

25.9.5. O relatório de mapa de pinos deverá possuir a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram “em aberto” e “resolvidos”.

25.9.6. Permitir o acesso, através de clique em cada pino, a informações como o assunto do documento, sua situação, o endereço da demanda, bem como é viabilizado o acesso à íntegra do documento, a depender do nível de acesso do servidor habilitado.

25.10. Painel de indicadores

25.10.1. Disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão, nos quais são exibidas informações dos processos digitais da Administração Pública, viabilizando visualização abrangente dos dados relevantes, tomada de decisão consciente e embasada, bem como, consequentemente, a eficiência da prestação dos serviços públicos, em aderência Art. 37 da Constituição Federal - CF;

25.10.2. Permitir a visualização das informações necessárias à interpretação dos relatórios e gráficos



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

disponibilizados, viabilizando o cruzamento e a análise de dados gerenciais coletados de diferentes segmentos e através de perspectivas diversas;

25.10.3. Permitir a realização de filtragem dos setores envolvidos em cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a visualização de detalhes quanto aos documentos tramitados, sua produtividade, bem como a quantidade de tempo;

25.10.4. Permitir a realização de download de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada relatório disponibilizado, no formato de imagem, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;

25.10.5. Permitir a exportação de dados de gráficos de dados disponibilizados nos painéis de cada de relatório disponibilizado, nos formatos CSV e XLSX, viabilizando a análise e utilização de metadados em outras ferramentas e documentos de interesse da Administração Pública;

25.10.6. Permitir o acesso à descrição de cada gráfico de dados disponibilizado nos relatórios de cada painel de indicadores para tomada de decisão, viabilizando a utilização das informações já estruturadas pela plataforma em outros documentos de interesse da Administração Pública;

25.10.7. Permitir a visualização em tela cheia dos gráficos de dados disponibilizados em cada relatório disponibilizado à Administração Pública, oportunizando a análise detida de determinada informação estruturada pela plataforma;

25.10.8. Permitir a disponibilização de painel de indicadores para tomada de decisão de dados visuais sobre o andamento dos processos da Administração pública, através da exibição de relatórios detalhados quanto à utilização da plataforma pelos servidores habilitados, quanto à quantidade de documentos, bem como quanto aos atendimentos externos;

25.10.9. Permitir a visualização do quantitativo de servidores da Administração Pública, total ou filtrado por um ou mais setores, que estão habilitados na plataforma;

25.10.10. Permitir a visualização do quantitativo de usuários externos cadastrados na base de dados da Administração Pública na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;

25.10.11. Permitir a visualização do quantitativo de setores vinculados à Administração Pública cadastrados na plataforma, total ou filtrado por um ou mais setores;

25.10.12. Permitir a visualização do percentual de eficiência, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a quantidade de processos que estão sendo cumpridos de acordo com os padrões estabelecidos;

25.10.13. Permitir a visualização do percentual de engajamento dos servidores habilitados, total ou filtrado por um ou mais setores, evidenciando a participação ativa dos destes nos processos da Administração Pública;

25.10.14. Permitir a visualização da qualidade da prestação dos serviços públicos, total ou filtrado por um ou mais setores, refletindo o nível de conformidade e precisão das atividades realizadas;

25.10.15. Permitir a verificação da quantidade de servidores habilitados frequentes na utilização da plataforma, por setor, em comparação com o total de servidores habilitados na plataforma;

25.10.16. Permitir a identificação porcentual da quantidade de servidores habilitados que acessaram a plataforma na data atual, nos últimos sete dias, nos últimos trinta dias e daqueles que não o fazem há mais de trinta dias;

25.10.17. Permitir a identificação da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, possibilitando tomadas de decisão gerenciais, estratégicas e embasadas;

25.10.18. Permitir a realização de busca nominal da quantidade de dias de inatividade de servidores habilitados na plataforma, por setor, viabilizando a verificação dos dados de engajamento da Administração Pública;

25.10.19. Permitir a visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;

25.10.20. Permitir a visualização do quantitativo de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos durante um período total ou específico, em todos os setores ou setores determinados, contabilizado através da data de criação de cada documento;



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

- 25.10.21.** Permitir a visualização do quantitativo de anexos vinculados aos processos criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- 25.10.22.** Permitir a visualização do quantitativo de assinaturas realizadas pelos servidores habilitados, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de realização de cada assinatura;
- 25.10.23.** Permitir a visualização do quantitativo do total de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- 25.10.24.** Disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma pela Administração Pública, viabilizando a visualização panorâmica dos referidos dados ao longo de meses e anos;
- 25.10.25.** Disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma por cada assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, total ou por determinados setores e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- 25.10.26.** Disponibilização de gráfico do quantitativo acumulado de páginas decorrentes de documentos anexados aos processos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, bem como da contagem de documentos e despachos nato digitais criados através da plataforma;
- 25.10.27.** Disponibilização de gráfico de distribuição percentual do status dos processos tramitados na plataforma, contabilizados pela quantidade de processos que foram arquivados por todos os setores envolvidos, por uma parte dos setores envolvidos ou por nenhum dos setores envolvidos, em período total ou determinado;
- 25.10.28.** Disponibilização de gráfico do quantitativo de processos tramitados na plataforma, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento;
- 25.10.29.** Permitir a visualização do quantitativo de processos recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- 25.10.30.** Permitir a visualização do quantitativo de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da data de criação de cada documento;
- 25.10.31.** Permitir a visualização do quantitativo do tempo médio de resolução de processos criados e recebidos, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período, contabilizado através da diferença entre a data de arquivamento e a data de recebimento no setor;
- 25.10.32.** Permitir a visualização do quantitativo de assinaturas solicitadas a qualquer servidor habilitado, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, usuários e/ou período;
- 25.10.33.** Permitir a visualização do quantitativo do tempo médio decorrido entre as solicitações de assinatura e suas efetivações, total ou por determinados setores, módulos, assuntos, servidor habilitado e/ou período;
- 25.10.34.** Disponibilização de gráfico com o percentual de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados usuários, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
- 25.10.35.** Disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, que foram resolvidos por determinados servidores habilitados, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
- 25.10.36.** Disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo total que cada servidor habilitado levou para assinar documentos criados e recebidos por meio da plataforma, filtrável por setores, módulos, assuntos e/ou período;
- 25.10.37.** Disponibilização de gráfico com quantitativo de tempo médio de resolução de processos criados e recebidos por meio da plataforma, por assunto, filtrável por setores, módulos, servidores habilitados e/ou período;
- 25.10.38.** Disponibilização de gráfico do quantitativo de tempo para a primeira leitura do processo, primeira



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ação e para a sua resolução por todos os setores envolvidos, filtrável por determinados setores e/ou período ou considerando o total dos dados, viabilizando a visualização destes por módulo e assunto cadastrado na plataforma pela Administração Pública, bem como sua data de criação e status de arquivamento.

26. APLICATIVO MÓVEL PARA ATENDIMENTO

- 26.1.** A solução deverá ter aplicativo móvel nativo disponível para sistemas operacionais Android e iOS, com instalação através das lojas de aplicativos oficiais Play Store e App Store, respectivamente;
- 26.2.** Permitir solicitar, na tela inicial, acesso a localização do dispositivo. Esta tem objetivo de mostrar as entidades mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;
- 26.3.** Permitir escolher a entidade, ordenadas pela mais próxima habilitada no aplicativo, para realizar a solicitação;
- 26.4.** Após a seleção da entidade, aplicativo carrega identidade visual (logo, cores e fundo de tela).
- 26.5.** Ser totalmente integrado a plataforma web. A serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;
- 26.6.** As pessoas físicas ou jurídicas podem utilizar um login e senha já existente da Central de Atendimento ou fazer um cadastro pelo próprio aplicativo;
- 26.7.** Após identificação do usuário, são exibidos os documentos vinculados a pessoa na Inbox, separada em duas abas: documentos em aberto (que estão pendente de resolução na entidade) e documentos arquivados (que já foram resolvidos pela entidade);
- 26.8.** Permitir o usuário editar os seus dados através do menu “Minha Conta”;
- 26.9.** O aplicativo deverá manter a identificação do usuário, mesmo após o fechamento do aplicativo, visando reduzir o esforço para realização de solicitações;
- 26.10.** Ao consultar os documentos vinculados ao usuário, o aplicativo irá exibir o conteúdo, tramitações e anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;
- 26.11.** Permitir interagir em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;
- 26.12.** Permitir a abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;
- 26.13.** Permitir configurar quais módulos disponíveis na plataforma ficarão disponíveis para serem abertos pelo aplicativo. Os módulos configurados ficam disponíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente;
- 26.14.** Permitir o solicitante navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;
- 26.15.** Permitir o administrador definir assuntos em destaque, sendo esses exibidos na tela antes da lista de assuntos gerais;
- 26.16.** Ao selecionar um assunto para abertura do documento, o aplicativo deverá exibir a descrição relacionadas ao assunto, aplicando as regras de identificação e obrigatoriedade de anexos, campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma que é realizado na Central de Atendimento;
- 26.17.** Ao finalizar o preenchimento do requerimento, o documento será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor já recebeu a demanda;
- 26.18.** As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização serão feitas pelos canais previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);
- 26.19.** Permitir o usuário consultar o organograma completo da entidade, bem como as informações de contato, através do menu “Sobre”.
- 26.20.** Permitir a 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.

27. INTEGRAÇÕES E APIS

- 27.1.** A solução deverá permitir interoperabilidade entre sistemas de terceiros utilizados pela Administração



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

Pública, via APIs específicas;

- 27.2. A solução deverá disponibilizar APIs abertas padrão Rest para integração com sistemas terceiros.
- 27.3. Permitir a abertura, consulta do status e tramitações dos documentos por meio de requisições POST no formato JSON.
- 27.4. Permitir acesso à API por meio de token e código secreto específico
- 27.5. Permitir restrição de funcionamento da API somente para endereços de IP autorizados
- 27.6. As APIs deverão possuir documentação técnica atualizada.
- 27.7. A falha de comunicação com sistema externo não deverá provocar perda de dados ou documentos.
- 27.8. As operações de integração deverão possuir mecanismos de reprocessamento quando ocorrerem falhas transitórias.
- 27.9. Deverá ser garantida a idempotência das operações, evitando duplicidade de registros decorrente de reprocessamentos.

ANEXO II - PROVA DE CONCEITO (POC)

DEMONSTRAÇÃO TÉCNICA PROVA DE CONCEITO

Será considerado a avaliação dos itens elencados abaixo de cada módulo:

Os itens constantes na tabela abaixo correspondem a 50% (cinquenta por cento) da totalidade das funcionalidades da solução, objeto da presente licitação, sendo seu elenco definidor e limitativo do escopo mínimo de verificação da aderência técnica das soluções ofertadas. Os itens que compõem a POC deverão ser demonstrados em sua totalidade, não se admitindo a omissão, exclusão, substituição ou demonstração parcial de qualquer um deles, tampouco a apresentação de funcionalidades análogas, parcialmente desenvolvidas ou em fase de roadmap/evolutivo em lugar daquelas expressamente requisitadas. A ausência de demonstração de qualquer item constante da POC, por qualquer motivo, implicará a desclassificação da proposta por descumprimento dos requisitos técnicos deste Termo de Referência, sem prejuízo das demais sanções cabíveis. A demonstração das funcionalidades remanescentes (50% complementares) não será exigida na fase de POC, mas deverá estar integralmente contemplada no escopo contratual, sujeitando-se à verificação no transcorrer da execução contratual, nos termos e prazos definidos neste instrumento.

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO			
1	1.1	Toda a solução deve funcionar em ambiente nuvem, ou seja, não é necessário investimento em infraestrutura própria de servidores. Basta somente dispor de conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidades de acesso.	
2	1.2	A interface deve ser responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade.	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
3	1.3	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), combinado com Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).	
ACESSO INTERNO			
4	4.1.1	O acesso interno à plataforma deverá ser 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 à 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”;	
5	4.1.2	Deverá permitir que usuários recuperem a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado, aderente ao Art. 6º, VII, e Art. 46 da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);	
6	4.1.3	Deverá permitir que usuários utilizem certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF) para acessar a plataforma.	
7	4.1.4	Deverá permitir a utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além da forma de autenticação escolhida, o usuário necessita estar em posse do dispositivo gerador do código para acessar sua conta.	
8	4.1.6	Deverá permitir o cadastro único de servidor habilitado para acesso a todos os módulos que lhe sejam autorizados, através de plataforma integrada;	
9	4.1.7	Deverá permitir parametrizar quais setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos, aderente ao Requisito nº 7.2.12 do eARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que “o acesso a documentos, a	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		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”;	
10	4.1.9	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;	
11	4.1.10	O cadastro de usuário deverá ter no mínimo as seguintes informações: nome completo, cargo/função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (caso não seja preenchida, será autogerada) e foto.	
12	4.1.11	Os usuários podem editar seus dados de acesso (e-mail e senha) através de formulário específico. Não são editáveis pelo usuário, o Nome e CPF, visando garantir a originalidade e rastreabilidade dos atos praticados.	
13	4.1.13	Não será possível excluir o cadastro de um usuário. Apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos os usuários que já utilizaram a plataforma;	
14	4.1.15	Disponibilidade de o usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de férias, licença maternidade, licença paternidade, ou outro;	
15	4.1.23	Deverá ter sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho;	
16	4.1.25	Deverá permitir a 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.”: a) Administrador Geral: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a organização b) Administrador Local: Pode gerenciar subsetores e usuários a partir de um setor específico, independente do seu setor atual.	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		c) Nível 1: Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsectores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsectores abaixo do setor atual. d) Nível 2: Somente movimenta documentos do setor atual. e) Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual.	
17	4.1.26	O usuário poderá ser definido como Auditor, onde terá acesso para consultar e interagir em todos os documentos/setores da organização.	
18	4.1.27	O usuário poderá ser definido para acessar relatórios gerenciais de toda organização.	
ACESSO EXTERNO			
19	4.2.2	Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.	
20	4.2.3	Contatos externos podem utilizar cadastros em redes sociais certificadas para acessar a ferramenta. Caso o endereço de e-mail não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.	
21	4.2.4	Contatos externos podem utilizar certificados digitais emitidos pelo ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) para acessar a plataforma. Caso o CPF ou CNPJ não esteja associado a um contato, um novo contato é criado automaticamente e encaminhado para completar o cadastro com informações adicionais.	
22	4.2.6	Deverá permitir a abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha. O documento fica atribuído ao cadastro da pessoa, sem vincular o setor onde ela está vinculada.	
23	4.2.7	Deverá ter sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um contato externo responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho, facilitando assim a interação com contatos externos	
24	4.2.8	O requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação;	
25	4.2.10	Deverá ter área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code;	
26	4.2.12	Contatos externos têm acesso para manterem seus	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas;	
27	4.2.13	Deverá permitir usuário externo acessar sua caixa de entrada pessoal, onde estarão reunidos todos os documentos dos quais é requerente ou destinatário;	
28	4.2.14	Deverá permitir contatos externos com procuração eletrônica ter acesso às demandas registradas em nome dos outorgantes.	
ESTRUTURAÇÃO DAS INFORMAÇÕES			
29	5.1	A plataforma deverá ser organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da organização.	
30	5.2	Os usuários internos da plataforma serão vinculados a um setor principal e também poderão ser vinculados a setores secundários, em aderência ao Requisito nº 7.2.13 do eARQ 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”;	
31	5.3	Os usuários Administrador e Nível 1 presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua hierarquia;	
32	5.4	As demandas são multi-setor, ou seja, cada setor envolvido pode tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. Tem-se como demanda resolvida apenas quando todos os setores envolvidos resolvem e arquiva 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.”;	
33	5.5	Todo documento pode ser rastreado por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente é permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.	
34	5.6	Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando, proporcionando transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos, em aderência aos Requisitos nº 6.1.7 e 6.1.20 do e-ARQ Brasil,	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		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”;	
35	5.7	Cada setor da organização deve possuir uma caixa de entrada de documentos, onde todos os documentos recebidos ficarão disponíveis para os usuários internos vinculados.	
36	5.8	Essa caixa do setor deve ser organizada por abas ou equivalente, de modo refletir o status de cada documento no setor.	
37	5.9	Os documentos da organização estarão presentes no caixa de entrada dos setores, de acordo com os setores envolvidos no momento de sua criação ou encaminhamento.	
38	5.10	Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pela caixa pessoal, além do caixa de entrada do setor, onde aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual, em aderência ao Requisito nº 6.1.16 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um recurso de fluxo de trabalho de um sistema “tem que reconhecer indivíduos e grupos de trabalho como participantes”;	
39	5.13	Documentos pertencem ao setor. Caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.	
40	5.14	Todos os documentos do processo, inclusive seus anexos, deverão ser organizados por ordem de inclusão, na vertical, em um modo de visualização denominado “Árvore de documentos do processo” em formato de arquivo PDF.	
DIVISÃO POR MÓDULOS			
41	6.1	A plataforma terá seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade documental da organização, sendo que os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos devidamente autorizados e 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	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		permitir que fluxos de trabalho pré-programados sejam definidos, alterados e mantidos exclusivamente por usuário autorizado”;	
42	6.3	Os módulos podem ser restritos a setores ou perfis de usuários específicos, conforme definição da organização;	
43	6.5	Cada módulo deverá ter uma contagem própria de documentos não lidos por usuários do setor;	
SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO MULTICANAIS			
44	7.11	Exibir as notificações em cada atendimento/documento, na forma de linha do tempo, na 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”;	
45	7.14	Registrar e exibir, junto à notificação, as características do acesso externo da demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, bem como os dados técnicos sobre o dispositivo utilizado.	
ORGANOGRAMA DE SETORES			
46	8.1	A solução deverá criar organograma dinâmico automaticamente a partir dos setores e usuários configurados na plataforma pela Administração Pública;	
47	8.2	Não deverá ter 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 estrutura administrativa da Administração Pública;	
48	8.3	Deverá permitir a 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;	
49	8.5	Deverá permitir a busca pelo nome dos servidores habilitados;	
50	8.10	Na hipótese de desativação de setor vinculado à Administração Pública na plataforma, deverá ser obrigatória a prévia realocação dos servidores nele habilitados para outro setor.	
CONTROLE DE PRAZOS			
51	9.1	A solução deverá permitir a criação de múltiplos prazos/atividades nos documentos disponíveis no	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		setor;	
52	9.2	O prazo pode ser para todos envolvidos, somente para um setor, ou apenas para próprio usuário;	
53	9.3	Exibir os documentos disponíveis na caixa de entrada do setor em formato de calendário mensal, exibindo todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha;	
54	9.5	Deverá permitir a marcação um prazo/atividade como realizado, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;	
55	9.6	Deverá permitir a edição de um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento;	
56	9.7	Deverá permitir a exclusão de um prazo/atividade, incluindo anotação de qual usuário responsável na linha do tempo do documento.	
STATUS DE LEITURA E RASTREABILIDADE DOS DOCUMENTOS			
57	10.1	A solução deverá permitir identificação visual do status de leitura na caixa de entrada do setor demonstrando quando cada documento ainda não foi lido por qualquer usuário do setor, quando ainda não foi lido pelo próprio usuário ou quando já foi lido pelo usuário;	
58	10.2	Os registros de acesso a cada documento ou demanda deverão ser registrados automaticamente e exibidos no próprio documento, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando, 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;	
59	10.3	O usuário externo, ao acessar documento ao qual esteja vinculado, também poderão visualizar as informações de seu acesso consignadas na plataforma, viabilizando transparência aos envolvidos na tramitação de um documento eletrônico;	
60	10.4	Deverá permitir a consulta de quem efetuou leitura de documentos e despachos na plataforma, sejam servidores habilitados ou usuários externos, garantindo transparência para todos os envolvidos;	
61	10.5	Deverá permitir a consulta da quantidade total de downloads realizados por anexos do processo, garantindo transparência para todos os envolvidos;	
62	10.7	Documentos emitidos e assinados digitalmente também terão a característica de estar acompanhado por um QR-code, de modo a	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		verificar a 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”.	
BUSCA AVANÇADA			
63	11.1	A solução deverá ter 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”;	
64	11.2	Deverá permitir a 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;	
65	11.3	Deverá permitir a 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”;	
66	11.4	Deverá permitir a realização de busca em todos os setores aos quais o servidor habilitado tiver acesso ou exclusivamente no qual estiver logado durante a pesquisa;	
67	11.5	Deverá permitir a realização de busca avançada, por palavras e termos presentes nos anexos enviados à plataforma, uma vez processados e identificados pela tecnologia de OCR	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		(Reconhecimento Óptico de Caracteres);	
68	11.7	Deverá permitir a 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”;	
69	11.8	Deverá permitir a 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”;	
EDITOR DE TEXTO			
70	12.1	A solução deverá conter editor de texto para redação de documentos e interações diretamente no navegador;	
71	12.2	Deverá permitir a formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto;	
72	12.3	Em todos os módulos do sistema deverá estar disponível um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras digitadas incorretamente;	
73	12.4	Deverá ter disponibilidade de formatação com tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens no corpo do texto, e hyperlinks;	
74	12.5	Deverá permitir a exibição do editor de texto em tela cheia;	
75	12.6	Deverá ter recurso de salvamento automático de rascunho do documento que está sendo redigido, permitindo a continuidade em momento futuro ou mesmo por outro usuário do setor, se permitido. Todas as informações presentes no documento são salvas, incluindo campos adicionais, assinantes e anexos;	
76	12.7	O rascunho deverá ser editável por um usuário do setor por vez, com liberação automática em caso de desconexão do autor no documento.	
77	12.8	Os rascunhos salvos ficarão disponíveis na caixa do setor, em aba específica;	
78	12.9	Deverá permitir suporte a variáveis de conteúdo das pessoas (nome do requerente, documento de identificação do requerente, nome do usuário remetente, setor de destino e outros campos adicionais) e dos documentos (data, numeração,	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		assunto e outros campos adicionais) através de caractere específico, possibilitando o preenchimento automático de dados sem necessitar "copiar e colar";	
79	12.10	Deverá permitir suporte a utilização de modelos de resposta do setor ou para toda organização diretamente no editor de texto, onde é possível carregar respostas já prontas para assuntos recorrentes, com as mesmas funcionalidades disponíveis no editor;	
80	12.11	Deverá permitir suporte a sistemas de menção de documentos, criando um hiperlink automaticamente entre os documentos mencionados;	
81	12.12	Deverá permitir mencionar um documento eletrônico por meio da digitação de caráter específico, gerando um link para que os envolvidos tenham acesso de leitura ao documento mencionado;	
82	12.14	Deverá permitir mencionar outro usuário no sistema por meio da digitação do caráter específico. Ao mencionar um usuário, este é notificado sobre a menção e passa a ter acesso automaticamente ao documento.	
83	12.16	Deverá permitir referenciar um contato externo em um documento por meio da digitação de caráter específico, permitindo que os envolvidos tenham acesso a ficha do contato referenciado;	
ASSINATURA ELETRÔNICA AVANÇADA			
84	13.1.1	Deverá permitir a utilização de Assinatura Eletrônica Avançada em interações com a Administração Pública, fundamentada na Lei nº 14.063/2020, principalmente 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;	
85	13.1.7	Deverá permitir a 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;	
86	13.1.8	A utilização da Assinatura Eletrônica Avançada não deve exigir a instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário;	
ASSINATURA ELETRÔNICA QUALIFICADA (ICP-BRASIL)			
87	13.2.2	Possuir suporte a certificados do tipo A1 da ICP-	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		Brasil e dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3, emitidos por Autoridades Certificadoras vinculadas a cadeia da ICP-Brasil;	
88	13.2.3	Possuir componente para execução de assinaturas digitais com Certificado ICP-Brasil para no mínimo os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, em suas versões mais recentes, para no mínimo os sistemas operacionais Windows, Linux e MacOS;	
89	13.2.5	Possuir verificação da validade e revogação do certificado digital do signatário no momento da realização da assinatura digital;	
CARACTERÍSTICAS GERAIS DA ASSINATURA ELETRÔNICA			
90	13.3.1	Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica deve ser necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.	
91	13.3.3	Após realizar a assinatura eletrônica, a solução deverá gerar automaticamente documento PDF em formato PAdES (original, com assinaturas digitais incluídas) e documento para verificação (cópia para impressão, com estampa em todas as páginas do arquivo e inclusão de manifesto de assinantes ao final), 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”;	
92	13.3.4	Deverá permitir acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) através de endereço eletrônico público específico, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados digitais utilizados. Registrando que a assinatura digital PAdES é uma Marca d'água digital assimétrica, aderente aos Requisitos nºs 7.7.1, 7.7.2 e 7.7.3 do eARQ 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”;	
93	13.3.5	Deverá permitir solicitar assinatura de outros usuários internos ou contatos externos em	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		documentos ou interações. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação interna na plataforma e também através das notificações multicanais;	
94	13.3.7	Deverá permitir listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.	
95	13.3.8	Deverá permitir a solicitação para assinatura digital de maneira sequencial, permitindo definir a ordem em que as assinaturas poderão ser feitas no documento;	
96	13.3.10	A cada nova assinatura no documento, deverá ser enviado um e-mail informando em qual estágio o documento se encontra, por exemplo: 1 de 5 assinaturas, 2 de 5 assinaturas.	
97	13.3.11	Permitir a indicação do papel dos signatários, como aprovador, contratante, contratada, etc.	
98	13.3.15	Permitir a criação de lista de signatários para envio recorrente de documentos para assinatura.	
99	13.3.16	Deverá permitir a utilização de fatores adicionais de autenticação dos signatários durante a Assinatura Eletrônica Avançada, como por exemplo: geração de token via email.	
100	13.3.17	Deverá permitir que a assinatura dos documentos seja realizada em dispositivos móveis.	
101	13.3.20	Deverá permitir a escolha do papel do assinante no documento através de lista pré-determinada (ex. parte, testemunha, aprovador, etc.);	
102	13.3.21	Deverá exibir, na lista de documentos, a informação indicativa de qual estágio do fluxo de assinatura o documento se encontra;	
103	13.3.22	Deverá permitir assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais criando arquivos assinados no formato PAdES;	
104	13.3.23	Deverá permitir a geração de uma página com extrato técnico das assinaturas em endereço eletrônico público específico, contendo nome do assinante, políticas de assinatura.	
105	13.3.24	Deverá permitir co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas eletrônicas qualificadas com certificados da sub-autoridade da plataforma, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento no mesmo padrão e local para conferência, aderente ao Requisito nº 7.5.3 do e-ARQ Brasil, instituído pela	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		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”;	
106	13.3.25	Deverá permitir o usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).	
107	13.3.26	Deverá permitir a verificação de autenticidade das assinaturas realizadas 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”;	
108	13.3.27	Deverá permitir solicitar assinatura por meio de busca utilizando caractere específico no momento da criação ou despacho de documentos.	
109	13.3.28	Deverá permitir listar as assinaturas pendentes em painel específico, permitindo ao assinante de forma facilitada acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura;	
110	13.3.29	Registrar as ações relacionadas à assinatura (solicitação, assinatura e cancelamento/recusa) no documento, de modo a exibir de maneira temporal, quando cada ação ocorreu;	
111	13.3.30	Deverá exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação	
ASSINATURA DIGITAL EM LOTE			
112	13.4.2	Deverá permitir listar todas as assinaturas pendentes a serem executadas pelo usuário;	
113	13.4.5	Deverá permitir a assinatura digital em lote nos formatos de assinatura nativa ou assinatura ICP-Brasil;	
114	13.4.6	A assinatura em lote segue os mesmos padrões da assinatura digital individual, diferindo apenas na possibilidade de realizar várias assinaturas simultaneamente;	
115	13.4.7	Possibilidade de filtragem da fila de assinaturas, escolhendo os documentos que estão pendentes de assinatura ou exposição de documentos que já foram assinados;	
CONTRASSENHA			



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
116	14.1	A solução deverá permitir o uso de contrassenha internamente, permitindo que usuário autorizado possa redigir e enviar documento em nome de outro usuário. Neste caso, o usuário autoriza, através de uma senha automaticamente gerada, outros usuários a formalizarem documentos em seu nome;	
117	14.3	A contrassenha gerada tem número limitado de uso definido pelo usuário autorizador e pode ser cancelada antes do final do uso.	
SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO E BUSCA POR ETIQUETA DIGITAL			
118	15.1	A solução deverá permitir que todos os setores adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de etiqueta digital;	
119	15.2	A etiqueta digital funcionará como gavetas virtuais, onde os usuários do setor podem categorizar e encontrar facilmente documentos;	
120	15.4	Um documento pode ser classificado em mais de uma etiqueta simultaneamente;	
121	15.5	As etiquetas do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta;	
122	15.7	Deverá permitir a busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de etiqueta, bastando selecioná-la antes de realizar uma busca avançada;	
123	15.8	Ao clicar sob uma etiqueta, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os documentos vinculados;	
124	15.9	Deverá permitir organizar as etiquetas de maneira estruturada, exibindo a hierarquia completa da etiqueta ao atribuir em um documento;	
HOSPEDAGEM SEGURA DE ANEXOS			
125	16.1	Em cada documento ou atualização, poderá ser enviado anexos de diferentes formatos;	
126	16.2	Os anexos enviados aos documentos deverão ficar hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro com tempo de expiração gerado dinamicamente pela ferramenta;	
127	16.3	Deverá registrar a quantidade de vezes que o anexo foi baixado;	
128	16.4	Deverá expor o tamanho do anexo na ferramenta;	
129	16.6	Para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, deverá exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria;	
GERENCIAMENTO DE CONTATOS E ORGANIZAÇÕES			
130	17.1	A solução deverá permitir o gerenciamento de contatos internamente na plataforma;	
131	17.10	Contatos podem ser associados, de modo a permitir	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		que outorgados tenham poderes de criar ou interagir em documentos que estejam em nome de outorgantes (procuração eletrônica);	
132	17.11	Quando um contato possuir outros a ele associados (procuração eletrônica), há a possibilidade de listagem dos contatos dos quais é o procurador outorgado;	
CENTRAL DE ATENDIMENTO			
133	19.1	A solução deverá ter 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;	
134	19.3	Na hipótese de determinado CPF ou CNPJ vinculado à conta google, ao certificado digital ICP-Brasil (e-CPF e e-CNPJ) ou ao login GOV.BR, não estar associado a um cadastro existente, um novo contato externo é criado automaticamente e encaminhado para complementação cadastral;	
135	19.4	Deverá exibir, para o usuário externo, a 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;	
136	19.5	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;	
137	19.6	Deverá permitir a 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);	
138	19.7	Deverá permitir a protocolização, por meio do acesso externo da Central de atendimento, de respostas aos ofícios eletrônicos remetidos pela Administração Pública através da plataforma;	
139	19.8	Deverá permitir que o usuário externo registrar protocolo eletrônico, autonomamente, por meio do	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		acesso externo da Central de Atendimento, desde que o assunto de interesse não conste entre aqueles configurados para atendimento exclusivamente presencial da Administração Pública;	
140	19.9	Deverá permitir que o usuário externo registrar manifestação na ouvidoria digital, autonomamente, por meio do acesso externo da Central de Atendimento;	
141	19.10	Nos casos de configuração de determinados assuntos para admissão de identificação de pessoas envolvidas, deverá permitir o acompanhamento e interação por estas nos respectivos documentos, através do acesso externo da Central de Atendimento;	
142	19.11	Após a resolução do documento por todos os setores envolvidos, deverá permitir a 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;	
143	19.14	Deverá permitir a 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;	
144	19.15	Deverá permitir a configuração de verificação da autenticidade da assinatura aposta no documento, através da informação de respectivo código alfanumérico na Central de Atendimento, aderente ao Requisito nº 7.5.4 do e-ARQ Brasil, instituído pela Resolução nº 50/2022 do CONARQ, que preconiza que um sistema, “no processo de verificação da assinatura digital, tem que ser capaz de registrar, como metadado, o seguinte: a validade da assinatura verificada; registro da verificação da assinatura; data e hora em que ocorreu a verificação”;	
145	19.16	Deverá permitir a 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;	
146	19.17	Deverá permitir o 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.	
MEMORANDO			
147	24.1.1	A solução deverá ter módulo que permita a troca de	



Prefeitura Municipal de Marília Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		informações oficiais entre setores da organização, com numeração automática e sequencial;	
148	24.1.2	Permitir a geração de QR code automaticamente para localização facilitada do documento;	
149	24.1.3	Permitir redigir o documento em tela utilizando campo específico com capacidade de formatação de texto;	
150	24.1.4	Permitir redigir o documento em tela cheia;	
151	24.1.5	Permitir a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações com numeração automática e sequencial, identificando quando for uma resposta ou encaminhamento;	
152	24.1.6	Permitir o envio de comunicação privada, onde apenas o usuário remetente e o usuário destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos, sem possibilidade de alteração da definição de privacidade;	
153	24.1.8	Possuir seletor de setor de destino conforme o organograma cadastrado e com busca por parte do nome ou sigla do setor;	
154	24.1.9	Permitir anexar múltiplos arquivos ao enviar um memorando ou em suas movimentações;	
155	24.1.10	Permitir a utilizar modelos de documentos disponíveis em repositório da organização ou do setor;	
156	24.1.11	Permitir a geração do documento redigido em formato PDF para assinatura eletrônica;	
157	24.1.12	Permitir a inclusão de múltiplos prazos no memorando para controle em calendário;	
158	24.1.13	Deverá listar os setores envolvidos no documento, atualizando automaticamente a cada movimentação que envolve um novo setor;	
159	24.1.14	Deverá exibir o status de resolução do documento nos setores envolvidos;	
160	24.1.15	Deverá exibir em formato de linha do tempo as ações realizadas dentro do documento;	
OFÍCIO ELETRÔNICO			
161	24.2.1	A solução deverá ter módulo que permita o envio de documentos oficiais externos com e-mails rastreados;	
162	24.2.2	O documento deverá ser gerado dentro da organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail, devendo possuir função que possibilite a notificação por SMS;	
163	24.2.3	Permitir receber respostas dos ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação;	
164	24.2.4	Deverá ter transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema;	
165	24.2.5	Deverá utilizar base única de contatos para todos	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		os módulos da plataforma;	
166	24.2.8	Deve permitir a geração de QR-Code para cada ofício enviado.	
CIRCULAR			
167	24.3.2	Permitir redigir o conteúdo da circular em tela através de formatador de texto próprio;	
168	24.3.6	Permitir os usuários responderem à circular, podendo esta resposta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente podem visualizar).	
169	24.3.7	Permitir anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações.	
170	24.3.8	Permitir incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.	
171	24.3.11	Todos os setores envolvidos na circular podem ler todas as respostas abertas.	
172	24.3.13	Permitir marcar a circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas ou encaminhamentos.	
PROTOCOLO ELETRÔNICO			
173	24.4.1	A solução deverá ter módulo que permita abertura de protocolo por acesso externo na Central de Atendimento ou cadastro por usuário interno do sistema.	
174	24.4.2	Permitir ao usuário escolher entre a visualização dos protocolos em formato de lista ou formato de calendário (baseado nos prazos)	
175	24.4.3	Permitir ao usuário identificar na lista se o protocolo possui anexos ou prazos sem precisar abrir o documento.	
176	24.4.4	Permitir ao usuário escolher entre a ordenação por número do protocolo ou data de última movimentação	
177	24.4.5	Permitir ao usuário identificar qual a forma utilizada para abertura do protocolo. Quando realizada por usuário externo, permitir a identificação do mesmo de forma automática.	
178	24.4.6	Registrar no próprio documento todas as movimentações e eventos relacionados ao protocolo, permitindo uma leitura cronológica de todas as ações realizadas pelos usuários ao longo do tempo.	
179	24.4.7	Permitir acesso ao documento gerado no protocolo por meio de QR-Code, código externo e por lista de protocolos após login do requerente na Central de Atendimento.	
180	24.4.8	Permitir a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de lista, permitindo a organização hierárquica dos	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		serviços disponíveis.	
181	24.4.9	Permitir configurar direcionamento automático por assunto para setor da organização responsável pelo atendimento	
182	24.4.10	Permitir configurar setor da organização para atuar como central de distribuição para assuntos que não possuam direcionamento automático cadastrado	
183	24.4.11	Exibir comprovante de protocolização (código externo) para requerente de forma automática no momento da inclusão da solicitação, incluindo o setor que a demanda foi entregue.	
184	24.4.12	O setor de destino do protocolo tem acesso integral ao conteúdo do requerimento e suas movimentações. O setor pode encaminhar ou responder, para outro setor da organização ou diretamente ao requerente.	
185	24.4.13	Os setores da organização podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua com status em aberto e tramitando nos setores com alguma tarefa pendente ou atendendo ao requerente.	
186	24.4.14	Permitir ao setor marcar como resolvido, com a possibilidade de acompanhar as próximas tramitações de todos os envolvidos, devolvendo o protocolo na caixa de entrada do setor ou somente ser notificado quando for instado em uma tramitação.	
187	24.4.15	Permitir ao usuário no setor responsável definir que um protocolo foi concluído definitivamente. Neste status, o protocolo não aceita mais interações externas. O usuário do setor responsável pode reverter a conclusão a qualquer momento, permitindo novamente que o requerente se manifeste.	
188	24.4.16	Permitir a configuração de anexos identificados em cada assunto de protocolo. Estes anexos podem ser obrigatórios ou opcionais, e aceitar somente extensões de arquivo específicas.	
189	24.4.17	Permitir a configuração e exibição no documento de prazo automático em dias para cada assunto de protocolo.	
190	24.4.19	Permitir que os prazos do documento possuam configuração individual de alerta de vencimento, possibilitando ao usuário indicar a forma de alerta e dias antes do vencimento.	
191	24.4.21	Permitir a configuração de assuntos para atendimento exclusivo de balcão (interno), sendo que estes não devem ser exibidos na Central de Atendimento.	
192	24.4.22	Permitir a inclusão de mapa de localização para	



Prefeitura Municipal de Marília Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		coleta de geo-referenciamento da demanda em determinados assuntos. O mapa deve ser interativo, permitindo a busca de informações e apontamento exato através de pino ou marcador equivalente.	
193	24.4.23	Permitir a configuração de campos de identificação de pessoas envolvidas em determinados assuntos de protocolo, possibilitando que estes acompanhem e interajam no documento através da Central de Atendimento.	
194	24.4.24	Permitir o registro de interações (movimentações) por setores envolvidos e requerente externo, possibilitando a inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.	
195	24.4.26	Permitir que o requerente avalie a qualidade do atendimento recebido quando um documento for resolvido por todos os setores participantes, diretamente no email recebido ou através da visualização do documento na Central de Atendimento. Esta avaliação deve ser no formato de estrelas ou equivalente gráfico, atribuindo-se um peso a cada ícone da escala, para que uma média seja calculada nos indicadores dos setores envolvidos.	
196	24.4.27	Permitir que o usuário interno receba documentos ou itens de forma física e gere um recibo com as informações do protocolo para confirmação de recebimento das partes envolvidas.	
OUVIDORIA DIGITAL			
197	24.5.2	Permitir o registro de manifestação diretamente pelo requerente através de Central de Atendimento da organização	
198	24.5.3	Permitir o 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;	
199	24.5.7	Permitir a identificação da manifestação do usuário externo (manifestante) por finalidade, conforme a seguir: a) 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; b) Elogio: viabiliza a demonstração de reconhecimento ou satisfação quanto a	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		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; c) 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; d) 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;	
200	24.5.8	Permitir a 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;	
201	24.5.9	Permitir a 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;	
202	24.5.10	Permitir a filtragem das manifestações recebidas pelo setor por assunto, período de abertura, nome do usuário externo (manifestante) e marcadores aplicados;	
203	24.5.11	Permitir a realização de movimentações pelos setores envolvidos, bem como pelo usuário externo (manifestante), através da inclusão de texto e anexos em formatos previamente definidos.	
204	24.5.12	Permitir a configuração de assuntos de modo a facilitar a escolha do tipo de manifestação por meio de lista, permitindo a ordenação hierárquica das atividades disponíveis;	
205	24.5.13	Permitir a configuração de direcionamento automático de assunto para o setor da	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		Administração Pública responsável pelo atendimento, ao mesmo tempo em que para a Ouvidoria, para acompanhamento;	
206	24.5.16	Exibir comprovante de protocolização (código externo) para o usuário externo (manifestante), imediatamente após a inclusão da manifestação, no qual constará o setor destinatário da demanda;	
207	24.5.17	Permitir o 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);	
208	24.5.19	Permitir a 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);	
209	24.5.20	Na oportunidade da resolução unilateral da demanda, permitir 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;	
210	24.5.21	Permitir a ouvidoria responder ao usuário externo (manifestante) e marcar a manifestação automaticamente como resolvida em todos os setores que eventualmente estejam envolvidos na demanda;	
211	24.5.23	Após a resolução da manifestação por todos os setores envolvidos, deverá permitir a 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;	
212	24.5.25	Na hipótese de reabertura da manifestação, deverá permitir a realização de nova avaliação da qualidade do atendimento recebido pelo usuário externo (manifestante), cuja nota substituirá aquela inicialmente atribuída ao serviço;	
213	24.5.26	Para garantir a proteção à identidade do usuário externo (manifestante), em cumprimento à Lei nº 12.527/11 e Lei 13.460/2017, deverá permitir a escolha do tipo de identificação da manifestação que está sendo registrada, quais sejam: a) Sem sigilo: quando o manifestante informa um meio de contato (e-mail,	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		telefone ou endereço) e permite que sua identificação esteja disponível para os setores envolvidos no atendimento; b) 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; c) 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).	
PEDIDO DE E-SIC			
214	24.6.2	As solicitações deverão ser feitas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante;	
215	24.6.3	Permitir a resposta/encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tiver ao menos um usuário ativo;	
216	24.6.4	Permitir a inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações	
217	24.6.6	Permitir a categorização das demandas por assunto;	
REQUERIMENTO PESSOAL			
218	24.7.2	Permitir o registro de toda a tramitação do requerimento pessoal, viabilizando a visualização cronológica das interações realizadas;	
219	24.7.3	Permitir o 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;	
220	24.7.4	Permitir a 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;	
221	24.7.5	Exibir 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;	
222	24.7.6	Permitir a 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	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		específicas;	
223	24.7.7	Permitir a configuração de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo do servidor, o qual será exibido no documento;	
224	24.7.9	Permitir 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.	
PARECER			
225	24.8.1	A solução deverá ter módulo de controle de emissão de pareceres, com possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento;	
226	24.8.2	Permitir controle automático da numeração dos pareceres;	
227	24.8.3	Viabilizar a emissão de pareceres por setores e/ou servidores habilitados autorizados;	
228	24.8.4	Permitir a anexação de arquivos ao parecer.	
PROCESSO ADMINISTRATIVO			
229	24.9.1	A solução deverá ter módulo 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;	
230	24.9.2	Permitir a configuração do setor destinatário inicial do processo a partir do assunto selecionado;	
231	24.9.14	Permitir a inclusão de anexos nos atos do processo;	
232	24.9.15	Permitir a configuração de funcionalidade que permita a determinados setores a marcação de processos como “Deferido” ou “Indeferido”;	
233	24.9.16	Permitir a 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;	
234	24.9.17	Permitir a inserção de múltiplos prazos dentro dos processos administrativos;	
235	24.9.18	Permitir a restrição de abertura e tramitação de processos administrativos por setor;	
236	24.9.19	Permitir a configuração de anexos obrigatórios por assunto e de definição dos seus requisitos mínimos no momento da abertura.	
237	24.9.20	Permitir a configuração de etapas subsequentes no processo administrativo, de modo que a demanda só possa ser encaminhada em ordem preestabelecida, sem pular etapas;	
238	24.9.24	Permitir a inclusão de modelo de texto padrão em cada etapa, permitindo a padronização dos atos processuais;	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
239	24.9.27	Permitir o download de todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP;	
PROCESSO DE INSCRIÇÃO SIMPLIFICADO			
240	24.10.1	A solução deverá ter módulo para cadastro de Processo de Inscrição Simplificado, bem como para recebimento de inscrições, aplicações em vagas e/ou outras oportunidades fornecidas pela Administração Pública;	
241	24.10.2	Permitir a discriminação dos requisitos da inscrição por meio de exibição do texto associado a cada do assunto;	
242	24.10.3	Na Central de Atendimento, permitir a realização de cadastro ou login através da conta google do usuário externo (candidato), viabilizando a este dar continuidade ao processo e efetivar a inscrição;	
243	24.10.4	Permitir a configuração de modelo de documento (template de ficha de inscrição) para cada assunto do Processo de Inscrição Simplificado, a ser disponibilizado, automaticamente, para preenchimento pelo usuário externo (candidato);	
244	24.10.5	Permitir a 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 de Inscrição Simplificado;	
245	24.10.6	Permitir o envio de resposta por servidores habilitados aos usuários externos (candidatos) que realizaram inscrições;	
246	24.10.7	Permitir a exportação de informações das inscrições realizadas em formato CSV.	
ATO OFICIAL			
247	24.11.1	A solução deverá ter 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;	
248	24.11.3	Permitir o cadastramento de assuntos específicos para a classificação dos documentos e eventual configuração de roteamento automático destes para setores pré-definidos;	
249	24.11.5	Permitir a 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;	
250	24.11.8	Permitir a configuração do método de numeração dos documentos, tais quais a numeração	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		automática geral, aplicável para todos os tipos de documentos; ou a numeração automática por assunto; ou por atribuição de numeração manual;	
251	24.11.9	Permitir a geração de QR-Code identificador para cada documento criado.	
CARTA DE SERVIÇOS			
252	24.12.1	A solução deverá ter módulo com 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;	
253	24.12.3	Permitir a 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;	
254	24.12.4	Permitir a visualização de todos os 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;	
255	24.12.5	Permitir a 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;	
256	24.12.6	Permitir a 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;	
257	24.12.7	Permitir a 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;	
258	24.12.8	Permitir a 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;	
259	24.12.9	Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, permitir a inclusão do nome do serviço prestado pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;	
260	24.12.10	Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, permitir a inclusão do assunto ao qual é vinculado na plataforma, aderente ao Art. 7º, §2º, I, da Lei nº 13.460/2017;	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
261	24.12.12	Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, permitir a 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;	
262	24.12.13	Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, permitir a vinculação a determinado perfil de usuários externos cadastrado previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;	
263	24.12.14	Na configuração de cada serviço na Carta de Serviços, permitir a vinculação a determinada categoria de serviços cadastrada previamente, aderente ao Art. 7º, §2º, I, II e III, da Lei nº 13.460/2017;	
264	24.12.15	Permitir a inclusão das características de cada serviços cadastrados na Carta de Serviços através de caixa de texto, aderente ao Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;	
265	24.12.16	Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a descrição de sua definição detalhada, aderente ao Art. 7º, §2º, I e II, da Lei nº 13.460/2017;	
266	24.12.19	Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a caracterização das principais etapas para o seu processamento pela Administração Pública, aderente ao Art. 7º, §2º, III, da Lei nº 13.460/2017;	
267	24.12.21	Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;	
268	24.12.22	Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;	
269	24.12.23	Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a inclusão de informações a respeito das prioridades de atendimento do usuário externo, aderente ao Art. 7º, §3º, I, da Lei nº 13.460/2017;	
270	24.12.24	Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;	
271	24.12.25	Na configuração de cada serviço da Carta de	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		Serviços, permitir a inclusão de informações quanto aos mecanismos de comunicação com os usuários externos, aderente ao Art. 7º, §3º, III, da Lei nº 13.460/2017;	
272	24.12.26	Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;	
273	24.12.27	Na configuração de cada serviço da Carta de Serviços, permitir a 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;	
274	24.12.28	Permitir a ordenação automatizada dos serviços mais acessados na Carta de Serviços, nos termos do Art. 7º, §2º, da Lei nº 13.460/2017;	
APROVAÇÃO DE PROJETOS DE CONSTRUÇÃO E PARCELAMENTO DE SOLO			
275	24.14.1	A solução deverá ter módulo de análise de projetos de construções unifamiliares, multifamiliares, institucionais, comércios, serviços e indústrias;	
276	24.14.2	Permitir análise de projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios;	
277	24.14.3	Permitir Análise de Licença Ambiental Prévia - LAP, Licença Ambiental de Instalação - LAI, Licença Ambiental de Operação - LAO, Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos - PGRS e Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental - EIA-RIMA;	
278	24.14.5	Permitir a criação e edição de fluxos de trabalho e de processos (workflow);	
279	24.14.10	Permitir a 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 utilizado em conjunto com outros campos personalizáveis de endereçamento, propiciando maior integridade, celeridade e efetividade à inserção de informações na plataforma;	
280	24.14.16	Permitir a análise e revisão de documentos e plantas de projeto em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos;	
281	24.14.27	Permitir a aposição de assinatura em documentos e plantas de projeto com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas;	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
282	24.14.28	Permitir a anexação de Licenças, Alvarás ou Certidões de Projetos, Obras ou Demolições, bem como boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital;	
283	24.14.29	Permitir a abertura de protocolo de pedido de análise diretamente na plataforma, de forma totalmente online, através de acesso externo efetivado mediante link na homepage oficial da Administração Pública;	
284	24.14.30	Permitir o cadastro através de atendimento presencial pelos servidores habilitados da Administração Pública, acompanhado dos documentos em formato físico, cujo escaneamento e digitalização será de responsabilidade da Administração Pública; ou em formato digital, disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares);	
285	24.14.31	Permitir os usuários externos realizarem o envio de documentos e plantas de projeto de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG;	
286	24.14.32	Deverá condicionar a efetivação do protocolo dos pedidos à anexação e à correta classificação de todos os documentos previamente definidos pela Administração Pública como obrigatórios para cada tipo de solicitação.	
287	24.14.33	Total transparência na consulta do andamento dos processos pelos usuários externos, na medida em que deverá ser possível visualizar dia e horário do protocolo, em quais setores tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, bem como o histórico do andamento do processo, a partir da URL ou outro identificador, sem a exigência de login;	
288	24.14.35	Permitir a inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios a critério da Administração Pública), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download;	
289	24.14.36	Permitir a identificação dos participantes no projeto, dentre os quais arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico para execução da obra e proprietário do terreno onde a obra será feita. Tal identificação é realizada por meio de novo cadastro ou associação, na hipótese de o contato já estar cadastrado na plataforma.	
290	24.14.37	Permitir a realização de cadastro pelo próprio usuário externo (requerente), através da informação de dados como nome, função, número do documento (CPF ou CNPJ), e-mail, empresa ou	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		entidade na qual trabalha e celular. Os referidos dados serão disponibilizados no protocolo criado, por meio de tabela com referência ao participante e atalho para seu perfil, no qual será possível consultar outros documentos a ele vinculados;	
291	24.14.38	Permitir a edição dos requerimentos e formulários, conforme a necessidade da Administração Pública, a exemplo de alterações em leis, decretos, normas municipais, estaduais e federais;	
292	24.14.39	Protocolizado o pedido, a plataforma deverá enviar notificação ao e-mail do usuário externo informando a efetivação do protocolo, bem como a cópia de todos os arquivos anexados, assegurando o usuário externo de que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Administração Pública;	
293	24.14.40	Permitir os servidores habilitados terem acesso à caixa de entrada setor, desde que tenham realizado login na plataforma através de link fornecido pela Administração Pública;	
294	24.14.41	Os servidores habilitados têm acesso a todos os protocolos disponíveis na caixa de entrada dos seus setores;	
295	24.14.42	No protocolo, deverá possuir acesso aos documentos anexados;	
296	24.14.43	Permitir a análise individualizada dos anexos na plataforma, através de funcionalidade de revisão, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Na hipótese de recusa do documento anexado, há a disponibilização de campo de texto para inclusão da motivação do indeferimento pelo analista;	
297	24.14.46	A cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original será mantido inalterado e ficará acessível na tela de informações, ao passo que o arquivo analisado aparecerá com o título “aceito” ou “recusado”;	
298	24.14.47	Permitir a disponibilização de todos os anexos para download, caso o analista deles necessite;	
299	24.14.48	Permitir o usuário externo e o servidor habilitado acompanharem o progresso do processo de forma cronológica, de modo que, na tela do protocolo, será exibida uma linha do tempo na qual serão exibidas as movimentações mais antigas acima e as novas abaixo;	
300	24.14.50	Permitir a assinatura eletrônica de documentos e plantas de projeto anexadas, com a geração de código verificador e QR Code, o que viabiliza a consulta das informações protocolizadas e a integridade dos arquivos e dados do processo,	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		procedimento que ocorre ao final da aprovação dos projetos;	
301	24.14.51	Permitir a geração e impressão de PDF de todo o protocolo, no qual constarão todas as informações e tramitações ocorridas no processo, tais como o código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto às suas versões, data de inserção, responsável pela inserção de informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário em que em que foram visualizados;	
PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR – PAD			
302	24.15.1	A solução deverá ter módulo que permita a instauração de procedimento investigativo disciplinar a partir de fluxo específico da plataforma, com acesso restrito a setores designados, assegurando o sigilo necessário às investigações preliminares, em aderência ao Art. 5º, X e XXXIII da Constituição Federal e ao Art. 31 da Lei nº 12.527/2011;	
303	24.15.3	Permitir a configuração do processo de sindicância ou PAD, conforme o tipo e a gravidade da infração apurada, permitindo o acompanhamento integral do procedimento em ambiente reservado, com suporte à inclusão de etapas personalizadas, em aderência ao princípio do devido processo legal, previsto no Art. 5º, LIV, da Constituição Federal;	
304	24.15.5	Permitir a solicitação de diligências ou informações adicionais por meio de documentos internos diretamente no procedimento do PAD ou sindicância, com referência automática na linha do tempo do processo e preservação do sigilo, em aderência ao Art. 26 da Lei nº 9.784/1999;	
305	24.15.6	Permitir a criação de documento de intimação ou notificação ao investigado, com abertura para contraditório e ampla defesa, mediante disponibilização dos autos, em aderência ao Art. 5º, LV da Constituição Federal;	
306	24.15.12	Permitir a inserção e acompanhamento de prazos processuais múltiplos no âmbito do PAD, com alerta e controle automatizado, assegurando o respeito aos prazos legais e regulamentares, em aderência ao Art. 24 da Lei nº 9.784/1999;	
PROTOCOLO LEGISLATIVO			
307	24.16.1	A solução deverá ter módulo com a funcionalidade de registro eletrônico de Requerimentos e Indicações de vereadores integrantes do Poder Legislativo Municipal;	
308	24.16.2	Permitir o controle de prazos de resposta;	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
309	24.16.3	Permitir a consulta das proposições legislativas por tipo, vereador, situação dos prazos, vencidos e a vencer, intervalo de data e proposituras recebidas e respondidas;	
INFORMAÇÕES GERENCIAIS			
310	25.1.1	De acordo com a utilização da plataforma, automaticamente deverão ser gerados indicadores e estes deverão ser apresentados aos gestores, contendo, no mínimo, os seguintes itens: a) 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. b) 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. c) 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. d) 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.	
311	25.1.5	Permitir a exportação dos relatórios de indicadores em formato para formato CSV, bem como de geração de arquivo em PDF.	
312	25.1.6	Permitir a escolha de quais tipos de documento serão considerados os indicadores.	
313	25.1.7	Possuir página específica com gráfico evolutivo	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		dos setores organizados hierarquicamente, em formato de lista.	
314	25.1.9	Permitir a visualização de setores com demandas em aberto em determinado tipo de documento, viabilizando a identificação de gargalos em processos da Administração Pública.	
INFORMAÇÕES DE AUDITORIA			
315	25.7.2	Permitir a 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.	
316	25.7.3	Disponibilizar 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.	
317	25.7.4	Permitir a exportação de informações dos eventos no formato CSV.	
GRÁFICOS DE UTILIZAÇÃO			
318	25.8.1	Permitir a 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.	
RELATÓRIO GEORREFERENCIADO			
319	25.9.1	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.	
320	25.9.2	Permitir a interação direta no mapa, viabilizando melhor identificação da geolocalização das demandas da Administração Pública, vinculadas aos documentos em trâmite ou tramitados na plataforma.	
321	25.9.5	O relatório de mapa de pinos deverá possuir a exibição da geolocalização, da quantidade e do percentual de documentos que se encontram “em aberto” e “resolvidos”.	
APLICATIVO MÓVEL PARA ATENDIMENTO			
322	26.1	A solução deverá ter aplicativo móvel nativo disponível para sistemas operacionais Android e iOS, com instalação através das lojas de aplicativos	



Prefeitura Municipal de Marília

Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
		oficiais Play Store e App Store, respectivamente;	
323	26.2	Permitir solicitar, na tela inicial, acesso a localização do dispositivo. Esta tem objetivo de mostrar as entidades mais próximas que estão utilizando o aplicativo no atendimento;	
324	26.3	Permitir escolher a entidade, ordenadas pela mais próxima habilitada no aplicativo, para realizar a solicitação;	
325	26.5	Ser totalmente integrado a plataforma web. A serviços disponíveis em cada módulo é a mesma utilizada na Central de Atendimento;	
326	26.6	As pessoas físicas ou jurídicas podem utilizar um login e senha já existente da Central de Atendimento ou fazer um cadastro pelo próprio aplicativo;	
327	26.8	Permitir o usuário editar os seus dados através do menu “Minha Conta”;	
328	26.10	Ao consultar os documentos vinculados ao usuário, o aplicativo irá exibir o conteúdo, tramitações e anexos, respeitando as mesmas parametrizações existentes na Central de Atendimento;	
329	26.11	Permitir interagir em um documento existente vinculado ao usuário, adicionando novas informações e anexos;	
330	26.12	Permitir a abertura de documentos de diferentes módulos da plataforma no mesmo aplicativo;	
331	26.13	Permitir configurar quais módulos disponíveis na plataforma ficarão disponíveis para serem abertos pelo aplicativo. Os módulos configurados ficam disponíveis no botão “Novo” ou ícone equivalente;	
332	26.14	Permitir o solicitante navegar em menu com os serviços disponibilizados em cada módulo, de modo que ao selecionar um assunto, os subassuntos sejam exibidos em uma próxima tela;	
333	26.16	Ao selecionar um assunto para abertura do documento, o aplicativo deverá exibir a descrição relacionadas ao assunto, aplicando as regras de identificação e obrigatoriedade de anexos, campos adicionais, quando estes estiverem disponíveis, da mesma forma que é realizado na Central de Atendimento;	
334	26.17	Ao finalizar o preenchimento do requerimento, o documento será salvo imediatamente na plataforma, informando ao usuário o número do documento e qual setor já recebeu a demanda;	
335	26.18	As notificações com a confirmação de abertura, interações e finalização serão feitas pelos canais previamente disponíveis na plataforma (e-mail e/ou SMS);	
INTEGRAÇÕES E APIS			



Prefeitura Municipal de Marília Estado de São Paulo

ITEM	SUB ITEM	DESCRIPTIVO DO ITEM	ATENDE / NÃO ATENDE
336	27.2	A solução deverá disponibilizar APIs abertas padrão Rest para integração com sistemas terceiros.	
337	27.3	Permitir a abertura, consulta do status e tramitações dos documentos por meio de requisições POST no formato JSON.	
338	27.4	Permitir acesso à API por meio de token e código secreto específico	
339	27.5	Permitir restrição de funcionamento da API somente para endereços de IP autorizados	



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 0BDD-75C3-B599-92E3

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



CESTORE DA SILVA PEREIRA (CPF 096.XXX.XXX-95) em 21/10/2026 14:05:22 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



RODRIGO RAMOS DOS SANTOS (CPF 223.XXX.XXX-09) em 21/10/2026 14:18:02 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://marilia.1doc.com.br/verificacao/0BDD-75C3-B599-92E3>