TERMO DE REFERÊNCIA - COMPLETO

1 . OBJETO
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de sistema integrado e oficial de comunicação interna, externa, gestão documental e central de atendimento, com no mínimo os seguintes módulos: memorandos, circular, ofícios, chamado técnico, protocolos eletrônicos, pedido de lei de acesso à informação, atos oficiais, processos administrativos e gestão avançada de processos (workflow) para o município de Bernardino de Campos.

2. DA DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:					
ITEM	**DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO**	**QTDE. REQUIS.**	**UNID.**	**VALOR MÉDIO UNITÁRIO**	**VALOR MÉDIO TOTAL**
1.	Sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento com módulos: memorando, circular, protocolo eletrônico, pedido – lei de acesso à informação -, carta de serviços, oficio eletrônico, ofício circular, intimação eletrônica, processo administrativo, Workflow avançado para gestão de processos, assinatura digital em lote, pareceres técnicos e jurídicos e implantação; Módulo de Aprovação de projeto 100% digital - aprovação de projetos de construção e parcelamento do solo, licenciamento ambiental digital, consulta prévia de viabilidade e fiscalização de obras e posturas. Mínimo de 65 usuários.	**12**	**MESES**	**R$5.322,50**	**R$63.870,00**

3. JUSTIFICATIVA:

A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de comunicação, gestão documental e tramitação de processos administrativos em meio digital no Município de Bernardino de Campos.

Atualmente, o Município dispõe de plataforma de processos digitais utilizada para a realização e tramitação de atividades administrativas, mediante contratação realizada por intermédio de consórcio de municípios. A utilização da solução vem proporcionando a modernização dos procedimentos internos, a redução da utilização de documentos físicos, maior agilidade na tramitação das demandas, organização dos documentos e processos, bem como maior controle e rastreabilidade das atividades desenvolvidas pelos diversos setores da Administração.

Entretanto, em razão do encerramento da contratação atualmente mantida por meio do consórcio de municípios, torna-se imprescindível a realização de contratação própria pelo Município, de modo a evitar a descontinuidade da plataforma e dos serviços digitais atualmente utilizados.

A eventual interrupção da solução poderá comprometer a continuidade das rotinas administrativas que atualmente são realizadas em ambiente eletrônico, especialmente a emissão e tramitação de memorandos, circulares e ofícios, abertura e acompanhamento de chamados técnicos, protocolos eletrônicos, pedidos de acesso à informação, atos oficiais e processos administrativos, além dos fluxos internos de trabalho.

Nesse contexto, a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de locação de sistema integrado e oficial de comunicação interna, externa, gestão documental e central de atendimento mostra-se necessária para garantir a continuidade dos serviços já disponibilizados e, simultaneamente, possibilitar o aprimoramento dos mecanismos de gestão administrativa do Município.

A solução deverá contemplar, no mínimo, os módulos de Memorandos, Circular, Ofícios, Chamado Técnico, Protocolos Eletrônicos, Pedido de Lei de Acesso à Informação, Atos Oficiais, Processos Administrativos e Gestão Avançada de Processos (Workflow), permitindo a centralização das demandas e documentos em ambiente único e integrado.

A contratação também contribuirá para a padronização dos procedimentos administrativos, possibilitando maior controle sobre os fluxos de trabalho, definição de responsáveis, acompanhamento de prazos, registro das movimentações e preservação do histórico dos processos e documentos.

Além disso, a utilização de sistema integrado permitirá maior eficiência na comunicação entre os setores municipais e na relação entre a Administração e os cidadãos, proporcionando mecanismos eletrônicos para recebimento, encaminhamento e acompanhamento de solicitações e processos.

Ressalta-se que a contratação representa a continuidade do processo de modernização administrativa já iniciado pelo Município, e não a criação de uma necessidade anteriormente inexistente. A Administração já incorporou a utilização de ferramentas digitais às suas rotinas, sendo necessária a manutenção dessa estrutura tecnológica após o encerramento da contratação realizada pelo consórcio.

A contratação própria pelo Município permitirá, ainda, maior autonomia na gestão da solução, possibilitando a adequação dos fluxos e funcionalidades às necessidades específicas da Administração Municipal e o planejamento da continuidade do serviço.

Dessa forma, considerando a necessidade de evitar a interrupção dos serviços digitais atualmente utilizados, assegurar a continuidade das atividades administrativas e dar prosseguimento ao processo de modernização da gestão pública municipal, resta devidamente justificada a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de sistema integrado e oficial de comunicação interna, externa, gestão documental e central de atendimento, nos termos e condições estabelecidos no respectivo Termo de Referência.

4. PRAZO DO CONTRATO:

O prazo de vigência do contrato será de 12 meses.

5. PRORROGAÇÃO CONTRATUAL:

O contrato poderá ser prorrogado conforme legislação vigente.

6 . FUNDAMENTO DA CONTRATAÇÃO:

Lei Federal nº 14.133/2021.

7. DESCRIÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Não será admitido transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.

A contratada é responsável pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado;

A contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato;

A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência.

A empresa contratada deverá relatar à administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da execução do objeto;

A empresa contratada deverá manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

A empresa contratada deverá responsabilizar-se pela liberação junto aos órgãos MUNICIPAIS, ESTADUAIS E FEDERAIS, com relação a execução do objeto;

8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Para o adequado atendimento das necessidades do Município de Bernardino de Campos, a solução a ser contratada deverá atender aos requisitos mínimos de funcionamento, segurança, desempenho e usabilidade estabelecidos neste Termo de Referência, assegurando a disponibilização de sistema integrado para comunicação interna e externa, gestão documental, tramitação de processos e central de atendimento.

Os requisitos abaixo estabelecidos representam as características e funcionalidades mínimas indispensáveis à execução do objeto:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Sistema 100% WEB, para uso em computador, tablet e smartphone. A interface é responsiva, ajustando-se de acordo com o dispositivo utilizado, garantindo boa leitura e usabilidade. Acesso seguro: Servidor WEB com certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema. Servidor de aplicação e banco de dados: Arquitetura distribuída e Data center em território nacional, latência menor ou igual 50ms, certificado. Garantia de SLA (Acordo de nível de serviço) para atendimento e no mínimo 99% de disponibilidade e uptime do sistema a serem publicamente disponibilizado em uma página de status. Cópia de segurança automatizada (backups) sem necessidade de ação por parte da prefeitura e de responsabilidade da Contratada. Sistema de notificação de e-mail com entregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado. E-mails de saída enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastrado para quem recebe. Por se tratar de um serviço de internet, é necessária a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens. Possui possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa.

SEGURANÇA - MÉTODOS DE ACESSO

O acesso à plataforma se dá por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo Administrador do sistema ou usuário por ele autorizado. Usuários podem recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado. Contatos externos podem se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados. Contatos também podem utilizar cadastros em Redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.

ACESSO À PLATAFORMA

OUVIDORIA DIGITAL

Canal para registro de denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, com opção de sigilo/anonimato, geolocalização da manifestação, direcionamento automático por assunto e possibilidade de recategorização.

INTEGRAÇÃO DE OUVIDORIA/ATENDIMENTO COM E-MAIL SETORIAL

Captura automática de mensagens recebidas em caixa de e-mail de um setor, convertendo-as em manifestação/atendimento dentro da plataforma, com resposta refletida de volta ao e-mail de origem.

PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR (PAD)

Módulo específico (distinto do Processo Administrativo genérico) para instauração e tramitação de apuração disciplinar, com campos próprios, numeração própria e prazos processuais específicos (defesa, julgamento etc.).

FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E POSTURAS

Workflow de recebimento de denúncias/demandas de fiscalização (inclusive vindas da Ouvidoria), visita in loco, anexação de laudo/fotos, deferimento/indeferimento e visualização em mapa.

LICENCIAMENTO AMBIENTAL DIGITAL

Fluxo dedicado para LAP/LAI/LAO com etapas sequenciais configuráveis, revisão de arquivo técnico com anotação em PDF, geração de árvore do processo e acompanhamento por tabela de status.

APLICATIVO MÓVEL NATIVO DEDICADO AO ATENDIMENTO EXTERNO

App nativo (Android/iOS) para o cidadão, integrado à Central de Atendimento, com abertura e acompanhamento de demandas e identidade visual do município.

EAD PLATAFORMA DE TREINAMENTO INTEGRADA

Ambiente de ensino a distância integrado ao sistema, com vídeo-aulas por módulo, controle de progresso/ordem de visualização, avaliação final e emissão de certificado.

PAINEL DE INDICADORES

Módulo de dashboards com filtros por setor, exportação de gráficos em imagem e exportação de dados em CSV/XLSX, visualização em tela cheia.

CONSTRUTOR DE FORMULÁRIOS DINÂMICOS

Estrutura hierárquica (por função/atividade/tema) de classificação documental, com código numérico, importação em lote, classificação automática por assunto/módulo e reclassificação retroativa.

EDITOR DE TEXTO COM RECURSOS AVANÇADOS

Criação de campos personalizados por assunto com diversos tipos (texto, seleção, numérico, data), campos condicionais e validação automática de CPF/CNPJ/CEP.

AUTENTICAÇÃO FEDERADA GOV.BR PARA ACESSO EXTERNO

Login do cidadão via conta gov.br (Governo Federal), além de certificado digital. O TR de Bernardino cita isso apenas de forma genérica ao final do documento.

ACESSO INTERNO

O acesso interno por meio de usuários (colaboradores) autorizados pela Organização (Prefeitura/Autarquia/Instituição/Empresa), mediante indicação do administrador da plataforma (Ex: Prefeito, Secretário, Diretores, Assessores). O administrador tem acesso e permissão para cadastrar setores e usuários da Organização. Parte interna da plataforma é acessada por usuários autorizados da Organização, mediante cadastro seguro. O administrador tem acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários e da organização. Cadastro único de usuários, acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada. Customização de setores para acessar módulos, pode restringir atos de abertura de documento ou movimentação. Cadastro de novos usuários é feito por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações por IP e informações técnicas: navegador de acesso, versão. Cadastro de usuário com informações: nome, cargo, função, matrícula, CPF,

sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto. Usuários podem editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha. A foto, caso presente, é visível durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos. Disponibilidade do usuário configurar no sistema que está afastado do trabalho por motivos de (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, (d) licença (outros) ou (e) afastado por outro motivo. Disponibilidade do usuário configurar o fuso horário na página de preferências da sua conta. Disponibilidade do usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta. Disponibilidade do usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta. Disponibilidade do usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação. Disponibilidade do usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de Telefones da Organização. Disponibilidade do usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário. Disponibilidade do usuário definir configurações de quando deve receber notificações por e-mail e/ou SMS. Usuário escolhe entre tudo que chegar para o seu setor: somente enviados diretamente ao usuário, somente demandas marcadas como urgentes ou se não deseja receber nenhum tipo de notificação por este canal. Disponibilidade do usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta. Disponibilidade do usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta. Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho. Administrador pode alterar setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele têm acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior). O administrador pode customizar quais usuários ou setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos. Não é possível excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro (para segurança da Organização). Níveis de acesso: possibilidade da divisão de permissões por usuários: - Master: Pode acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização. - Administrador: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e estatísticas de toda a Organização. - 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. - Nível 2: Somente movimenta documentos do setor atual. - Nível 3: Somente visualizar documentos do setor atual. O usuário interno informará ao

administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma. O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização. O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial da Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez. A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou. Na inbox do setor terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados. Disponibilidade dos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real. Disponibilidade dos usuários visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade. Administrador(es) e usuário(s) tem acesso diário à eficácia e eficiência do setor, bem como relatórios e gráficos de emissões por tipo de documento, data, setor ou assunto. O usuário interno informará ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma. O administrador fará o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização. O e-mail do usuário pode ser tanto particular quanto o oficial da Organização. No e-mail do usuário chegará o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez. A plataforma exigirá do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, será direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou. Na inbox do setor,terá acesso aos módulos e funcionalidades contratados.

ACESSO EXTERNO (CENTRAL DE ATENDIMENTO)

A parte externa da plataforma pode ser acessada por contatos externos da Organização. Possibilidade de login na central por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social. Cadastro de contatos externos que também poderão interagir na ferramenta via acesso à Central de Atendimento ou por meio de integração de e-mail. Possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, neste caso a identificação é somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não é vinculado. As pessoas externas à Prefeitura (clientes, fornecedores, pessoas físicas) podem se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais.

O login social poderá acessar uma conta pré-existente, caso o e-mail seja o mesmo. Mediante este cadastro, é possível acessar áreas específicas para: - Abertura de Atendimento, atualização e acompanhamento do mesmo; - Consulta de autenticidade de Ofícios recebidos; - Consulta, acompanhamento e atualização de documentos; - Anexo de novos arquivos; Possibilidade de criação de cadastro ao receber um e-mail de uma pessoa que até então não fazia parte do banco

de cadastros. Tal pessoa recebe, obrigatoriamente, um e-mail com mensagem personalizada de volta confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, é gerada automaticamente 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. Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade. Disponibilidade de abertura de Atendimentos e outras demandas com suporte a inclusão de anexos obrigatórios, tornando obrigatório que o requerente envie os documentos especificados e os identifique através de uma lista de seleção pré-definida de tipos de anexos. Requerente pode incluir informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação. Disponibilidade dos usuários externos visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade.

ESTRUTURAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial da Organização. Os usuários internos da plataforma são vinculados a um setor principal e existe a opção de também ter acesso às demandas de outros setores (quando se trabalha em mais de um setor). Usuários (Administrador e nível 1) presentes em setores onde o mesmo possua subsetores podem trocar de setor e ter acesso às demandas de sua árvore. As demandas no sistema são multi-setoriais, 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 envolvidos resolvem e arquivam a solicitação. 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. Todos os acessos aos documentos e seus despachos são registrados e ficam disponíveis a listagem de quem visualizou, de qual setor e quando. Funcionalidade para dar mais transparência no trabalho que está sendo feito pelos envolvidos. Caracteriza-se como "Inbox" a caixa de entrada geral de documentos da Organização, divididas por setor. Inbox é organizada em abas, onde os documentos são agrupados pelos tipos “Em aberto”, “Caixa de Saída”, “Favoritos” e “Arquivados”. Os documentos da Organização estarão presentes no "Inbox" dos setores, de acordo com permissões estabelecidas no momento de sua criação ou encaminhamento. Usuários vinculados aos documentos terão acesso a eles pelo "Inbox pessoal", além do Inbox do setor, onde

aparecem todos os documentos, independentemente de estarem associados a alguém ou estarem sem atribuição individual.

Documentos sempre estão associados a setores e usuários têm a possibilidade de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça no "Inbox Pessoal". 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. Possibilidade de migração de documentos entre setores, para readaptação em caso de mudanças na hierarquia, os documentos permanecem no setor antigo como arquivados e sua situação atual é transportada ao setor novo.

DIVISÃO POR MÓDULOS

A plataforma tem seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade operacional da Organização, os módulos podem ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante o setup da ferramenta. Os módulos podem ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações são acessadas por usuários e setores devidamente autorizados. Todos os módulos utilizam do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo. Possibilidade de parametrização para adição de campos personalizados na abertura de documentos. Registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário. Só é possível rastrear documentos que o usuário tenha acesso. Layout de impressão dos documentos de acordo com fonte padrão e cores da Prefeitura.

MÓDULOS DISPONÍVEIS

MEMORANDO

Também podendo ser chamado de Chamado Interno ou Mensagem interna. Permite troca de informações entre setores da organização: respostas, encaminhamentos, notas internas. Possibilidade de envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário têm acesso ao documento e seus despachos e anexos. Permite a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações. Possibilidade de anexar arquivos ao enviar um documento ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

CIRCULAR

Troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de

informação. Possibilidade de consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu. Possibilidade de respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular podem visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente a podem visualizar). Possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos). Possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas. Possibilidade de arquivar a circular recebida e parar de acompanhar: para que respostas e encaminhamentos de outros setores não devolvam o documento para a caixa de entrada do setor. Possibilidade de encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento. Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos. Disponibilidade de restringir a resposta endereçando exclusivamente ao remetente. Disponibilidade de definir uma data para auto-arquivamento da Circular. Disponibilidade de marcar a Circular como meramente informativa, onde não é aceito respostas/encaminhamentos.

PROTOCOLO ELETRÔNICO

Abertura de protocolo/processos por: Acesso externo via site da Organização, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema. Modos de visualização: em lista (tabelado), por prazo. Possibilita o registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitação, até seu encerramento. Permite acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do emissor. Permite o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada solicitação por assunto e finalidade. A lista de assuntos é pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha. Comprovante de atendimento (código) mostrado para o interessado no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima. Registra a identificação do usuário/data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinada Ouvidoria, inclusive nas suas tramitações. Inclusão de anexos nos documentos, podendo ser imagens, documentos, planilhas, etc. O setor de destino do atendimento acessa diretamente o histórico ou documento específico, tem a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao requerente. Os setores/áreas da empresa podem resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continua em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o requerente. Configuração dos assuntos. Registro de usuário / data de todo cadastramento ou encaminhamento dos atendimentos. Avaliação de atendimento por parte do requerente, podendo reabrir, caso tenha interesse. Todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, têm acesso ao documento, a menos que seja privado. Todos os setores envolvidos podem ver todos os despachos, menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente. Todos os acessos a demanda e despachos são registrados e tem-se a listagem de quem acessou, de qual setor e

quando. Possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo. Criação de regras de acesso. Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente) e anônimo, onde não é necessário realizar cadastro para abertura de solicitação.

OFÍCIO ELETRÔNICO

Envio de documentos oficiais Externos com E-mails rastreados. O documento é gerado dentro da Organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível). Possibilidade de enviar automaticamente o Ofício ao salvar ou em momento posterior, por meio de ação "Enviar por e-mail", com a outra parte recebendo o conteúdo do Ofício e podendo interagir, não necessitando imprimir e responder por meio físico. Possibilidade de receber respostas dos Ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação. Transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema. Utilização de base única de contatos para todos os módulos da plataforma. O destinatário não precisa ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em Contatos. Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma compartilham da mesma numeração do ofício interno. Possibilidade de geração de QR-Code para cada ofício enviado.

PARECER

Módulo de controle de emissão de pareceres: possibilidade de registro de documento a ser embarcado ou incluído dentro de outro documento. Controle automático de numeração dos pareceres. Emissão de pareceres por setores e/ou usuários autorizados. Possibilidade de anexo de arquivos no parecer.

INTIMAÇÃO ELETRÔNICA

Envio de intimações oficiais externas com e-mails rastreados, sem a necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel para ter caráter oficial perante à Organização. Controle de gerações de intimações podem ser liberadas a determinados setores e/ou usuários. Possibilidade de geração e envio da intimação para contatos previamente cadastrados e com endereço de e-mail válido. A tela de geração da intimação possui: destinatário (contato), assunto e corpo do texto a ser redigido para ser posteriormente enviado. Possibilidade de rastreamento da intimação se o servidor de e-mail do destinatário não bloquear imagens, desta forma, assim que o documento é

entregue, o sistema pode apontar a indicação de e-mail entregue. Indicação de e-mail lido no momento que o destinatário o abre (também se não houver bloqueio de imagem). Relatórios e gráficos da quantidade de intimações enviadas, por período.

OFÍCIO CIRCULAR

Disponibilidade de envio de comunicados via ofício circular por e-mail, onde vários contatos externos recebem a informação de uma vez. Criação de listas de contatos externas e posterior envio para todos os membros desta lista. Sistema de captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um destinatário responder uma notificação automática enviada por E-mail pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho no Ofício Circular, facilitando assim a interação com os destinatários. Retorno sobre os e-mails enviados, entregues e lidos por meio de status exibido dentro do próprio Ofício Circular. Disponibilidade de arquivamento do ofício circular enviado.

PROCESSO ADMINISTRATIVO Possibilidade da criação de Processos Administrativos na organização, vinculando um contato para ser parte envolvida em tal. Disponibilidade para criação de objetos que irão identificar o processo ao longo da tramitação. Possibilidade de configuração para cada processo aceitar somente um objeto ou diversos. Criação do processo, encaminhamentos e respostas. Possibilidade de configuração de rota inicial do processo a partir do assunto ou objeto definido. Possibilidade de o processo administrativo ser o fluxo estrutural na tramitação, ou seja, diversos documentos acessórios podem ser "incluídos" na linha do tempo do processo. Anexo de arquivos no processo original ou em seu despacho. Possibilidade de inclusão de outros documentos para serem referenciados no Processo administrativo. Possibilidade de visualização em modo cronológico, ou seja, todos os documentos incluídos na árvore do processo podem ser visualizados abertos como forma de abrir o histórico. Possibilidade da geração da Árvore do processo, onde é possível fazer a exportação de um único arquivo PDF onde as informações do processo estão concatenadas. Em cada página do arquivo exportado consta um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Possibilidade da colocação de informações no rodapé para fácil identificação dos conteúdos. Possibilidade de expor as assinaturas digitais nos atos do processo (quando disponível). Possibilidade de configuração de rota padrão de aprovação e autorização da abertura do processo administrativo (Termo de abertura). Possibilidade de configuração para utilização da funcionalidade de Deferido/Indeferido em determinados setores. Possibilidade de configuração da visibilidade para o ente externo acessar, quando o processo estiver pronto para ser visualizado, o acesso externo poderá ser liberado ou restrito a partir de um despacho com opção específica. Possibilidade de utilizar outros

documentos como base para abertura de um processo administrativo, criando assim um elo entre eles. Possibilidade de geração automática de numeração para o processo por setor, por assunto, geral para a organização, manual. Possibilidade de configuração de numeração do processo a partir de padrão customizado a ser utilizado pela prefeitura. Colocação de campos personalizados na abertura do processo, configuração inicial. Possibilidade de utilização de modelos pré-prontos de texto, para padronização da abertura e trâmite dos processos. Possibilidade da inserção de prazos dentro dos processos administrativos. Possibilidade de gerar outros documentos e utilizar o processo administrativo como base. Possibilidade de poder restringir a abertura e tramitação de Proc. Administrativos por setor. Possibilidade de configuração de como os processos devem tramitar: em paralelo ou somente com a carga do processo, onde somente o último setor a receber a demanda pode movimentá-lo. Possibilidade de baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP. Possibilidade de solicitar assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos.

SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO MULTICANAL

A solução deverá dispor de canais de notificação configuráveis, contemplando e-mail, notificação interna e SMS. As notificações internas deverão ser apresentadas por meio de menu suspenso (dropdown), listando atualizações cadastrais ou de tramitação de documentos que envolvam diretamente o servidor habilitado, com possibilidade de expansão dessa listagem para uma página específica. Nessa página, deverá ser possível filtrar notificações por categorias, incluindo: 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. A solução deverá permitir a definição da abrangência das notificações por SMS (quando aplicável ao módulo), possibilitando ao servidor habilitado escolher entre: receber todas as notificações do setor, apenas as direcionadas diretamente a si, somente documentos com aviso de urgência ou nenhuma notificação. De forma análoga, deverá possibilitar a definição da abrangência das notificações por e-mail, com as mesmas opções, além de permitir configurar o recebimento ou não de e-mails em caso de menção ao nome do servidor ou solicitação de sua assinatura.
A solução deverá possibilitar a personalização das notificações por e-mail de acordo com os módulos e situações, incluindo:

- Falha na entrega;
- Entrega bem-sucedida;
- Abertura do e-mail;
- Clique em link contido no e-mail aberto.

As notificações associadas a cada atendimento ou documento deverão ser exibidas em formato de linha do tempo, registrando atualizações em conformidade com o Requisito nº 6.1.8 do e-ARQ Brasil (Resolução nº 50/2022 do CONARQ), de forma a evidenciar quem leu, por onde tramitou, se foi encaminhado, resolvido ou reaberto. Deverá haver rastreabilidade das notificações externas por e-mail, informando se o e-mail foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento foi acessado. Em caso de falha na entrega, o sistema deverá registrar e apresentar o motivo detalhado. O sistema deverá, ainda, registrar e exibir, junto à notificação, as características do acesso externo à demanda, informando se foi visualizada em computador ou dispositivo móvel, além de apresentar dados técnicos do dispositivo utilizado.

WORKFLOW AVANÇADO PARA GESTÃO DE PROCESSOS EDITAR OU ARQUIVAR

Possibilidade de impressão do processo em modo cronológico juntando os conteúdos e seus anexos em PDF. Criação da árvore do processo em um arquivo para exportação em formato PDF. Possibilidade de configuração de workflow básico por assunto, onde a demanda só poderá ser encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas. Possibilidade de ordenar os anexos após inclusão.

CARTA DE SERVIÇOS

Possibilidade de ter uma página pública na Central do Atendimento com índice dos serviços e também busca pelo título do serviço. Possibilidade de criar, editar e suspender serviços da Carta de Serviços. Possibilidade de definir hierarquia para os serviços presentes na Carta de Serviços. Possibilidade de descrever os serviços presentes na Carta de Serviços através de um editor de texto com opções de formatação simples. Possibilidade de definir setor responsável por um serviço da Carta de Serviços. Possibilidade de formatação simples da descrição de serviços presentes na Carta de Serviços, possuindo ao menos suporte para criação e edição de tabelas, alinhamento de texto (justificado, alinhado ao centro, a esquerda ou à direita), além de permitir textos em negrito, itálico e sublinhado. Possibilidade de disponibilizar a Carta de Serviços publicamente, através do Workplace (Central de Atendimento), contendo descrição dos serviços da Organização, bem como setores responsáveis. Possibilidade de associar um Serviço da Carta a um assunto de Protocolo ou Ouvidoria, desta forma é aberta a solicitação externa e a mesma é tramitada dentro da plataforma.

MODO DE FUNCIONAMENTO

Funcionalidades comuns da plataforma, podendo estar presentes nos módulos acima descritos e no uso geral do sistema.

ORGANOGRAMA E RAMAIS

Organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema. Não há limite de setores filhos, ou seja, pode-se cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário. Informações sobre os usuários dentro de cada setor: Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online. Lista de Ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários. Possibilidade de incorporação do organograma no site oficial da Organização. Identificação visual dos setores e usuários on-line. Possibilidade de usuários e contatos externos realizaram consulta ao organograma da prefeitura em dispositivos móveis, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS.

CALENDÁRIO / CONTROLE DE PRAZOS

Possibilidade de criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor). Visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha. Identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

PÁGINA DE PLANO DA ORGANIZAÇÃO

Ao administrador, disponibilidade de acompanhar as seguintes informações em uma página de "Plano" da organização: data do início do contrato, data da implantação, data da vigência do contrato, gestores do contrato, CNPJ, Razão Social e Endereço da Organização. Ao administrador, disponibilidade de verificar o nome, e-mail e setor de todos os administradores da plataforma em uma página específica de "Plano" da Organização. Ao administrador, disponibilidade de consultar histórico de usuários ao longo do mês, verificando o quantitativo de usuários dia a dia, com nome do usuário, e- mail e cargo. Ao administrador, disponibilidade de exportar planilha e gráficos CSV e XLSX com quantidade de usuários em um dia específico, com uma relação dos usuários ativos nesse dia contendo nome do usuário, e-mail e cargo; Ao administrador, disponibilidade de verificar todos os módulos, serviços e funcionalidades contratadas em uma página específica de "Plano" da Organização. Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica. Ao administrador, disponibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica. Ao administrador, disponibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com Disponibilidade de

consulta às notas fiscais relativas a essas faturas. Ao administrador, disponibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto. Ao administrador, disponibilidade de visualizar relatório detalhado de consumo na plataforma a partir de página específica de "Plano" da Organização.

DEMANDAS DO SETOR X DEMANDAS DO USUÁRIO

Documentos emitidos são direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não. Possibilidade de um usuário participar ou deixar de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá no Inbox pessoal.

FUNCIONALIDADE DE QUEM VISUALIZOU

Os registros de acesso a cada documento ou demanda são registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e quando. Diferenciação do acesso interno (usuário identificado da Organização) e externo (contato que fez login na área externa da plataforma).

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Área externa do sistema, onde estão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code. Contatos externos têm acesso à Central de Atendimento da Organização para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas. Após estar identificado na Central de Atendimento, o contato tem a Disponibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que reúne todos os documentos nos quais ele é o requerente ou destinatário. Possibilidade de fazer pesquisa por número de identificação do documento + documento pessoal (CPF/CNPJ).

RASTREABILIDADE POR CÓDIGO OU QR-CODE

Os documentos gerados na plataforma possuem a funcionalidade de ter um QR code vinculado de modo a facilitar a rastreabilidade. Documentos emitidos e assinados digitalmente também têm a característica de estarem acompanhados por um código QR de modo a verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.

SISTEMA DE NOTIFICAÇÃO MULTICANAIS

Para cada módulo presente nesta proposta, é possível escolher quais ações geram notificações

para os envolvidos e em quais canais. Os canais disponíveis são: e- mail, SMS (caso disponível no plano). As ações por e-mail são: abertura de novo documento, atualizado no documento (nova postagem de conteúdo) por parte da Organização, atualização no documento por parte do Atendido/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido. As ações por SMS são: abertura de novo documento do requerente/externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido. As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação são personalizáveis, ou seja, a prefeitura pode definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários. As notificações aparecem em forma de linha do tempo (timeline), juntamente às atualizações nos atendimentos/documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos. As notificações externas por e-mail são rastreáveis, ou seja, o sistema informa aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado. O sistema também informa se a demanda acessada externamente foi via computador ou dispositivo móvel, bem como qual é o Sistema Operacional utilizado para tal.

HOSPEDAGEM SEGURA DE ANEXOS

Em cada documento ou atualização, podem ser enviados anexos de diferentes formatos. Os anexos enviados aos documentos ficam hospedados em servidor seguro e não são acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro gerado dinamicamente pela ferramenta. Registro da quantidade de vezes que o anexo foi baixado (número de downloads). Exposição do tamanho do anexo na ferramenta. Exibição na plataforma de miniatura (pré-visualização) dos anexos (PDF, formatos de vídeo e imagem) - para os anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria.

SUSPENSÃO AUTOMÁTICA DE USUÁRIO POR INATIVIDADE

Possibilidade de desativação automática de cadastro de usuário que seja considerado inativo, ou seja, não acessou a plataforma por um longo intervalo

TRANSPARÊNCIA DE DADOS E AÇÕES

Possibilidade de contatos externos terem acesso a quem leu as demandas. Possibilidade de exposição de gráficos e números externamente de modo a retratar o quantitativo de documentos

presentes em tal módulo. Possibilidade de exposição externa, em modo mapa, de demandas presentes em tal módulo.

PERSONALIZAÇÃO DA INTERFACE DO SISTEMA

Cor do tema predominante. Fotos para background. Brasão/logo. Fonte dos documentos impressos. Informações de rodapé para documentos impressos. Custo da impressão/cópia no local para cálculo de potencial de economia em impressões. Customização do e-mail de boas-vindas para cadastros externos/Central de Atendimento.

LOG DE ACESSOS E AÇÕES PARA AUDITORIA

Usuários administradores podem consultar o log de acessos e eventos, de modo a poder auditar as ações e informações inseridas na plataforma.

SISTEMA DE AVALIAÇÃO

Em cada postagem por um usuário do sistema, existe a opção de avaliação anônima por parte do destinatário. Deste modo é possível ter uma visão geral de como os próprios usuários avaliam o trabalho de seus colegas. Esta opção também está disponível para requerentes externos, no caso de módulos que suportam esta particularidade (protocolo, ouvidoria). A partir das notas recebidas, são gerados os índices de qualidade por setor.

ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADE, MENÇÃO DE USUÁRIOS E ENVIO EM CÓPIA

Ao enviar ou tramitar um documento, é possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, basta utilizar a opção A/C (aos cuidados de). É possível enviar uma demanda a mais de um usuário ao mesmo tempo utilizando a opção 'CC-envio em cópia'.

SUBASSUNTOS

Disponibilidade de cadastrar, editar ou desativar subassuntos, que são categorizações que certos tipos de documentos podem ter. Disponibilidade de organizar assuntos hierarquicamente. Possibilidade de configurar, para cada subassunto, redirecionamento automático para um setor, que permite que todas as demandas abertas com aquele subassunto sejam encaminhadas

automaticamente para o setor em questão. Possibilidade de associar subassuntos com assuntos específicos, de forma que ao selecionar esse assunto no momento da abertura de demandas, mostre apenas os subassuntos associados. Visualização de relatórios de documentos abertos por subassunto. Disponibilidade de utilizar campos adicionais de tipo: texto,múltipla escolha, seleção em lista; de acordo com o subassunto selecionado no momento da criação do documento. Disponibilidade de associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado subassunto, obrigando que o usuário ou o contato externo abrindo a demanda enviem todos os documentos necessários e os identificam, de acordo com as necessidades da Organização. Disponibilidade de especificar tipos de anexos opcionais associados a um determinado subassunto. Disponibilidade de especificar tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado subassuntos.

BUSCA AVANÇADA - TEXTUAL, POR OCR E RELEVÂNCIA

Possibilidade de busca avançada dentro dos documentos gerados na plataforma. Busca por termo, intervalo de datas de emissão, tipo de documento, remetente, destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado). Paginação dos resultados da busca, apresentando os registros paginados e mostrando o número total de ocorrências. Possibilidade de busca no setor atual ou em todos os setores que o usuário faz parte. Possibilidade de expor um resumo do documento no resultado da busca, que contém os primeiros caracteres referente à última movimentação (emissão ou despacho). Possibilidade de busca por relevância, dando maior prioridade a buscas exatas e com termos contidos em campos principais, como: assunto digitado, assunto escolhido, conteúdo do documento pai, conteúdo dos despachos. Disponibilidade para localizar documentos somente com postagem do usuário atual, ou seja, filtrar os resultados por documentos onde houve participação do usuário (geração de despacho). Possibilidade de expor o conteúdo do documento de origem no resultado da busca, em substituição ao padrão: resumo. Possibilidade de apresentação de um "score" ou nota de relevância, segundo critérios apresentados no item anterior. Possibilidade de abrir vários registros da busca em várias abas diferentes, clicando com o botão inverso ou Ctrl+Cmd e clique no número do documento. Possibilidade de ordenação da busca avançada por data de última movimentação ou número, ascendente ou descendente. Disponibilidade de identificar, no retorno da busca, em quais campos os conteúdos buscados foram encontrados, facilitando assim o entendimento do termo apresentado. Possibilidade de dar destaque (grifado) nos termos buscados e encontrados. Possibilidade de busca textual dentro de arquivos anexados aos documentos, tanto no documento principal quanto em despachos. Esta busca por OCR estará disponível após o arquivo anexo ter sido processado. O tempo poderá variar dependendo do peso do arquivo, método de geração (digital, escaneado, foto), bem como do horário e carga dos servidores, o tempo máximo tende a ser de 4 a 6 horas. Disponibilidade de

realizar busca avançada de documentos por assunto oriundo de lista de assuntos; Possibilidade de busca de documentos por geo-localização: endereço, bairro, cidade, CEP. Estas informações devem obrigatoriamente estar vinculadas no momento da criação do documento. Disponibilidade de realizar busca avançada de documentos por assunto textual. Disponibilidade de realizar busca avançada por termos exatos com o uso de aspas ("").

CONTRASSENHA

Disponibilidade de uso de contrassenha internamente, onde quem redige um documento não é quem assina. Neste caso, o emissor do documento fornece uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome. Os documentos gerados com esta funcionalidade estão visualmente identificados para fácil compreensão. A contrassenha tem seu uso limitado pelo emissor e pode ser cancelada antes do final do uso.

DUPLA AUTENTICAÇÃO

Camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso cadastrado pelo usuário. Possibilidade de utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token/código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário e sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais. No caso, além de e- mail e senha, o usuário necessita estar em posse de dispositivo gerador do código para acessar sua conta. Possibilidade de desativação desta funcionalidade por meio de envio de e-mail à conta associada.

SISTEMA DE MARCADORES /TAGS

Possibilidade de todos os setores da organização adotarem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de marcadores ou tags. Os marcadores funcionam como gavetas virtuais, onde os usuários podem categorizar e encontrar facilmente documentos. Os marcadores do setor ficam disponíveis somente para usuários daquela pasta. A categorização dos documentos por meio de marcadores também só aparece para usuários do setor onde a marcação foi feita. Possibilidade de busca e filtragem de todos os tipos de documento disponíveis por meio de marcadores, bastando selecionar a tag antes de realizar uma busca avançada. Ao clicar sob um marcador, automaticamente é mostrada a busca e retornado todos os marcadores. Disponibilidade de organizar os marcadores de maneira hierárquica, exibindo a hierarquia completa do marcador ao atribuir em um documento.

SISTEMA DE MENÇÃO DE DOCUMENTOS, USUÁRIOS E CONTATOS

É possível mencionar facilmente outro usuário no sistema por meio da digitação do caractere '@' e escolher quem quer marcar. É possível mencionar um contato externo no sistema por meio da digitação do caractere '$'. É possível mencionar um documento no sistema por meio da digitação do caractere '#'. Após marcar e enviar o documento (ou tramitação), caso o usuário ainda não esteja envolvido naquele documento, o sistema automaticamente envia para a caixa de entrada e libera para o setor do usuário. Cada documento mencionado será referenciado no documento de origem.

DEMANDAS EM MODO KANBAN

Disponibilidade de organização das demandas em colunas para melhor filtro de informações: Recebido, A fazer, Fazendo, Feito. Disponibilidade de arrastar a demanda para a coluna desejada. Disponibilidade de visualizar as demandas em modo Kanban (metodologia Kanban) bem como criar novos documentos em qualquer etapa do Kanban

DEMANDAS EM MODO MAPA

Disponibilidade de exibição de demandas com georeferenciamento em modo Mapa, com uma visualização em mapa contendo pinos que indicam as demandas em aberto. Disponibilidade de identificar demandas com prazo em aberto (pino verde), próximo do vencimento (pino amarelo), vencida (pino vermelho). Disponibilidade de filtros por palavras-chave, assunto pré-definido, período e marcador.

SISTEMA DE ASSINATURA DIGITAL NO PADRÃO ICP-BRASIL

Está em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente: DOC-ICP-15; DOC-ICP-15-01; DOC-ICP-15-02; DOCICP-15-03. Possui suporte a assinatura em padrão PadES (.PDF). Possui suporte a representação visual em assinaturas no formato PAdES. Possui componente para execução de assinaturas digitais no browser (extensão do navegador) sem a necessidade de instalar Java. Assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP- Brasil. Disponibilidade de anexar arquivos PDF em documentos da plataforma para posterior assinatura digital. Para tal, o usuário precisa ter o plug in instalado e também ter algum certificado digital válido. Possui funcionalidade de autenticação de usuários com certificados digitais. Disponibilidade de verificação da assinatura para tirar uma relação de

todos os assinantes, documento oficial (CPF ou CNPJ) bem como toda a cadeia de certificação para comprovar a validade do certificado digital emitido.

Realização da assinatura digital sem requerer a exportação da chave privada do signatário do repositório seguro onde ela estiver armazenada. Disponibilidade de geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato PDF. Signature de acordo com o padrão ISO 32000-1. Verificação da validade do certificado digital do signatário e sua correspondente cadeia de certificação no momento da geração da assinatura digital. Possui suporte a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil e repositórios (Keystore) para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil. Disponibilização da funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros. Fornece para cada solicitação de verificação, uma resposta à aplicação solicitante contendo dados a respeito da integridade da assinatura digital, validade do certificado digital utilizado, cadeias de certificação e demais informações pertinentes à validade do documento. Possuir componente para execução de assinaturas digitais nos seguintes navegadores de internet: Internet Explorer; Firefox; Chrome. Possuir componente para execução de assinaturas digitais no browser nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; MacOS. Disponibilidade do usuário acessar a plataforma através de certificado digital ICPBrasil em dispositivos móveis, por meio de aplicativo específico para autorização, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS. Disponibilidade do usuário ou contato externo acessar a Central de Atendimento da plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS. Disponibilidade do usuário assinar documentos digitalmente em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS. Disponibilidade do usuário ou contato externo assinar documentos digitalmente na Central de Atendimento em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP-Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS. Disponibilidade de realizar co-assinatura digital de documentos utilizando Certificado Digital ICP-Brasil, despachos e/ou anexos em formato PDF na Central de Atendimento sem necessitar a criação de login/senha na plataforma. Disponibilidade de acessar os arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES) por meio da Central de Verificação, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados utilizados. Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma. Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica. Possibilidade de o usuário requerer a assinatura digital de outro usuário, gerando assim uma notificação.

ASSINATURA ELETRÔNICA NATIVA

A Assinatura Eletrônica é amparada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, especificamente no Artigo 10, § 2º, em conjunto a instrumento a ser publicado pela Organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria. Não exige instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização. Geração automática de certificados no padrão X509 para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma, em conformidade com a Medida Provisória 2.2000-2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub-autoridade certificadora.

O certificado X509 está em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES e é gerado pela sub-autoridade certificadora, pertencente à raiz certificadora da plataforma. O certificado X509 dos usuários e contatos são mantidos vinculados à própria conta do usuário e só são ativados em caso de digitação e validação da senha e só tem validade para utilização no contexto de uso da plataforma pela organização. Disponibilidade de assinar documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais individuais, por meio de cadeia própria, criando arquivos assinados no formato PAdES. Possibilidade de salvamento automático das preferências de assinatura do usuário, em determinado fluxo. Se o usuário for requerido para sempre assinar digitalmente tal documento, na próxima vez que a tela for carregada, a opção já virá selecionada. Disponibilidade de geração de arquivo em formato PDF para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão),estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s)assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento. Possibilidade de geração de uma página com extrato técnico das assinaturas na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura. Disponibilidade de co-assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com Certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas nativas, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento e no mesmo padrão e local para conferência. Possibilidade de o usuário assinar documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica no conteúdo dos documentos, apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF). Possibilidade de escolher, no momento da assinatura, se será utilizada Assinatura Eletrônica ou Assinatura Digital ICP-Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP-Brasil). Possibilidade de pré- visualizar documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação. Possibilidade de visualizar os dados de assinatura do usuário no momento

que documentos e/ou anexos forem assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica. Para assinar digitalmente com a Assinatura Eletrônica é necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança. Possibilidade de verificar a autenticidade de assinatura e de documentos ao utilizar Assinatura Eletrônica. Inserção de assinatura em tela nos documentos que foram assinados com a Assinatura Eletrônica. Disponibilidade de acessar os arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES) através da Central de Verificação. Possibilidade de solicitar assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma. Possibilidade de solicitar assinatura por meio de busca utilizando a tecla $ (cifrão) no momento da criação ou despacho de documentos. Possibilidade de listar as assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura. Disponibilização de todo o histórico de solicitação de assinaturas, assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento. Possibilidade de exibir a lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal, clicando em Listar assinaturas. Neste atalho são exibidas as mesmas informações da central de verificação.

RELATÓRIOS

Relatórios de Produtividade De acordo com a utilização da ferramenta, são gerados automaticamente indicadores e estes são apresentados aos gestores, contendo:

- Eficiência: porcentagem de resolução de documentos do setor.
- Qualidade: nota média dada para as resoluções e despachos do setor.
- Engajamento: porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor. Pode-se escolher quais tipos de documento vão para este indicador.

Relatório gerado todos os dias após o expediente, automaticamente. Esta funcionalidade pode ser usada para definição de prioridades e realocação de pessoal dentro da Organização. Os administradores possuem acesso a uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens. Eficiência, Qualidade e Engajamento. Capacidade de comparar o gráfico geral da prefeitura (média de todos os setores) com um setor em específico. Os administradores possuem acesso a uma página com os dados atuais em formato tabela dos indicadores. Eficiência, Qualidade e Engajamento, organizados hierarquicamente de acordo com o Organograma da prefeitura. Relatório de Uso, por setor. Uma listagem de todos os usuários na ferramenta e sinalizados visualmente por última data de acesso. Listagem de uso do sistema para Gestores, é possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.

Monitoramento e Inteligência para Administradores Acompanhamento em tempo real das estatísticas e visão geral de uso da ferramenta. Auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registradas e com fácil acesso ao Administrador; Visão geral da prefeitura: em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas, gargalos.

Relatório de Uso e quadro de acessos Acompanhamento, setor por setor, de quais usuários estão acessando a plataforma. Identificação por cores de usuários que acessaram nos últimos 2 dias, última semana e mais de 30 dias. Gráfico de linha mostrando a quantidade de documentos abertos por dia, nos últimos 30 dias.

Relatório de Consumo Disponibilidade de consultar o consumo detalhado mês a mês, com informações de usuários cadastrados, número de logins de usuários, número de contatos externos cadastrados, número de logins de contatos externos, número de documento, número de despachos em documentos, quantidade de anexos, tamanho total de anexos enviados para a plataforma, número de SMSs enviados, número de e-mails enviados, número de assinaturas digitais emitidas, número de assinaturas digitais verificadas, número de logins com certificado digital.

Gráficos gerais Possibilidade de escolha de período para geração dos gráficos. Geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes na Organização. Gráfico demonstrativo de setores que mais participam de documentos de certo tipo. Gráfico demonstrativo por situação dos documentos: Em aberto, parcialmente resolvido (quando ao menos um setor presente no documento o resolveu), totalmente resolvido (quando todos os setores o resolveram).

CONDIÇÕES GERAIS

Confidencialidade: Compromisso em não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros. Compromisso em não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações.

INTEGRAÇÃO COM O TRAMITA GOV.BR

A solução deverá contemplar integração com o Tramita GOV.BR, sistema do Governo Federal

voltado à comunicação entre diferentes Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico (SPE), possibilitando a tramitação de processos administrativos eletrônicos de forma segura, íntegra, ágil e com redução de custos no serviço público, em conformidade com a Portaria SEGES/ME nº 9.412/2022. Para viabilizar essa integração, será necessária a realização prévia de cadastro, submissão de termo de adesão e cumprimento dos trâmites técnicos exigidos junto aos entes federativos vinculados ao processo de liberação de acesso à plataforma Tramita GOV.BR. A solução deverá possibilitar a comunicação externa entre a Administração Pública e outras entidades públicas já integradas ao Tramita GOV.BR, independentemente do SPE utilizado por cada órgão. Deverá, ainda, possuir capacidade para atender aos requisitos do processo de homologação — incluindo envio, recebimento e recusa de recebimento de documentos —, assegurando celeridade no cumprimento das etapas para integração ao ambiente de produção. Será exigida a funcionalidade para assinatura e envio de ofícios a outras entidades públicas integradas, com retorno de confirmação contendo data, hora, Número de Registro Eletrônico (NRE) e Índice de Trâmite (IDT). Por fim, a solução deverá permitir o recebimento de ofícios e processos administrativos provenientes de outras entidades públicas integradas ao Tramita GOV.BR, garantindo a rastreabilidade e integridade das comunicações eletrônicas.

APROVAÇÃO DE PROJETOS DE CONSTRUÇÃO, PARCELAMENTO DE SOLO E LICENCIAMENTOS

Análise de Projetos de Construções Unifamiliares, Multifamiliares, Institucionais, Comércios, Serviços e Indústrias. Análise de Projetos de desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos e condomínios. Análise de LAP (Licença Ambiental Prévia), LAI (Licença Ambiental de Instalação), LAO (Licença Ambiental de Operação), PGRSs (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), EIA- RIMA (Estudo de Impacto Ambiental - Relatório de Impacto Ambiental). Disponibilidade de anexar no final do processo os Alvarás/Licenças de Obra/Construção,e ainda: Permite criar e editar workflow (fluxo de trabalho/processos). Analisar/Revisar documentos e plantas técnicas em formato PDF, com anotações diretamente nos documentos. Carimbar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica. Marcar o processo como deferido (aprovado) ou indeferido (reprovado). Assinar documentos e plantas técnicas com certificado digital, diretamente na plataforma, sem custos adicionais e sem limite de quantidade de documentos ou assinaturas. Anexar Licenças/Alvarás/Certidões de Projeto/Obra/Demolição ou boletos para pagamento, diretamente no protocolo, de forma 100% digital. Abertura de pedido de análise(Protocolo) por acesso externo é feito via link no site da Organização, direcionado ao pedido de análise na plataforma, tudo de forma online. Cadastro de atendimento presencial diretamente com o(s) colaborador(es) da Organização, acompanhado dos documentos físicos

(neste caso a Organização deverá providenciar scanner para digitalização dos documentos) ou em formato digital disponibilizados em dispositivos móveis de armazenamento (pen drive ou similares). Permissão aos usuários externos de enviar documentos e plantas técnicas de forma eletrônica, em formato PDF ou DWG, com capacidade de até 512MB. Usuários externos só conseguem protocolar seus pedidos se anexarem e classificarem todos os documentos obrigatórios, definidos previamente pela Organização. Usuários externos consultam o andamento dos processos com total transparência: visualizam dia e horário que foi protocolado, em quais setores já tramitou, quem analisou os documentos, qual o parecer dos analistas, assim como o histórico do andamento do processo a partir da URL ou outro identificador sem a exigência de login. Usuários internos também visualizam se os usuários externos receberam os documentos, visualizaram, quantas vezes visualizaram ou ainda se baixaram os arquivos anexados no pedido de análise, garantindo a transparência para todos os envolvidos. Disponibilidade de inclusão de requerimentos e formulários (itens obrigatórios à critério da Organização), previamente fornecidos, tanto para preenchimento na própria plataforma quanto para download. Possibilidade da identificação dos participantes no projeto, como: Arquiteto, Engenheiro, Responsável técnico pelo projeto, Responsável técnico para execução da obra, Proprietário do terreno onde a obra será feita. Esta identificação é por meio de cadastro novo ou associação (caso o contato já esteja cadastrado na plataforma). O cadastro pode ser feito pelo próprio requerente com informações como: nome, função, número do documento (CPF/CNPJ), e-mail, empresa/organização que trabalha, celular; Após cadastradas, estas informações ficarão disponíveis no protocolo criado, por meio de uma tabela, referenciando o participante e atalho para seu perfil (onde é possível consultar outros documentos do mesmo). Requerimentos e formulários poderão ser editados sempre que necessário, de acordo com a necessidade da Organização, por exemplo, quando das alterações nas Leis, Decretos ou Normas Municipais, Estaduais e Federais. Protocolado o pedido, a plataforma envia mensagem ao e-mail do usuário externo informando que o protocolo foi efetuado, e também uma cópia de todos os arquivos anexados. Este procedimento é realizado para garantir ao usuário externo que todos os arquivos anexados foram recebidos pela Organização. Usuários internos, para terem acesso à inbox do setor, devem se logar na plataforma através de link fornecido pela Organização. Usuários internos têm acesso a todos os protocolos disponíveis na inbox do setor. No protocolo, têm acesso aos documentos anexados. Plataforma permite que os anexos sejam analisados individualmente através da funcionalidade revisada, que permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se permite ao analista aceitar ou recusar o documento. Se recusado, o analista deve redigir texto explicativo sobre o motivo do indeferimento; A cada documento recusado, uma cópia é enviada ao usuário externo no email informado no cadastro, para que este possa ajustar e reenviar para análise. Analista pode escrever textos, inserir figuras geométricas, linhas e traços, marca texto, inserir carimbos e anotações, da mesma forma como procedia no papel, sobre os documentos revisados. O

progresso da realização da análise é salvo no Servidor Cloud em tempo real, sem a necessidade de qualquer ação do analista responsável, permitindo que este reinicie a análise em outro momento oportuno, além de assegurar proteção contra interrupções como quedas de energia ou outros problemas técnicos que possam ocorrer no hardware do analista. Em cada nova análise, seja aceitando ou recusando anexo, o arquivo original é mantido inalterado, e fica acessível na tela de informações. O arquivo que foi analisado aparecerá com o título aceito ou recusado. Todos os anexos ficam disponíveis para download, caso o analista necessite. Disponibilidade do usuário externo e o usuário interno acompanharem o progresso do processo de forma temporal: na tela do protocolo, que funciona como um feed de notícias (linha do tempo) das redes sociais, onde as movimentações mais antigas aparecem acima, e as novas entram abaixo. Os documentos emitidos no final do processo são gerados pelo sistema tributário e podem ser anexados na plataforma pelo Analista (Alvarás, Licenças, Certidões). A plataforma permite assinar digitalmente os documentos e plantas técnicas anexadas, com a geração de código verificador e QR Code (consultar as informações protocoladas e a integridade dos arquivos e dados do processo), procedimento este final da aprovação dos projetos. Caso necessário, pode-se imprimir todo o protocolo, apresentando todas as informações e tramitações inseridas no processo, tais como: Código identificador do processo, miniatura de todos os arquivos anexados no processo, informações inseridas pelo usuário junto de suas versões, data de inserção, quem inseriu a informações, histórico de todas as ações executadas, histórico de trâmite, data e horário dos que já visualizaram. Sobre o licenciamento de obras. Entre os diversos tipos de fluxos disponíveis, estão: Alvará de Construção; Alvará de Demolição; Habite-se; Fiscalização de Obras e Terrenos; Análise e Aprovação de Loteamentos; Parcelamento do Solo e Unificação; Aprovação e Ampliação de Projetos Residenciais e Comerciais; Regularização de Projetos Residenciais e Comerciais; Certidão de Projetos Residenciais e Comerciais; Certidão de Uso e Ocupação do Solo; Certidão de Demolição; Certidão da Edificação; Atestado de Aprovação do Projeto Hidrossanitário; Termo de Inspeção de Instalações Hidrossanitárias; Outros definidos pelo departamento. Permite que os formulários sejam atualizados sob demanda para atender por exemplo mudanças nas leis municipais, estaduais ou federais. Definição das permissões e de quais os órgãos serão os responsáveis pelas análises e pareceres necessários para a emissão de certidões ou alvarás. Possibilita definir setores e eliminar procedimentos de triagem. Possibilita pré-analisar as informações inseridas pelo usuário, utilizando como base leis e códigos do município, cruzando informações da localização selecionada pelo usuário, qual seu zoneamento e parâmetros urbanísticos e validar no próprio campo conforme o solicitante for inserindo os dados. Sobre o licenciamento de empresas. Entre os diversos tipos de fluxos disponíveis, estão: Alvará Inicial; Baixa; Alteração; Renovação; e outros. Possibilidade de classificação conforme CNAE e zoneamento urbano. Possibilidade de vistoria in loco através de dispositivo móvel (smartphone ou tablet). Formulários dinâmicos e personalizados para cada tipo de CNA. Mecanismo de emissão

de Alvará provisório com prazo para que o solicitante anexe as demais informações. Após este prazo o Alvará pode ser cancelado. Definição manual das permissões e de quais os órgãos serão os responsáveis pelas análises e pareceres necessários para a emissão de certidões ou alvarás. Possibilita definir setores e eliminar procedimentos de triagem. Possibilita pré- analisar as informações inseridas pelo usuário, utilizando como base leis e códigos do município, cruzando informações da localização selecionada pelo usuário, qual seu zoneamento e parâmetros urbanísticos e validar no próprio campo conforme o solicitante informa os dados.

APÓS TÉRMINO DE CONTRATO

Das informações dos documentos: Todos os dados são exclusivamente de propriedade da Contratante e serão disponibilizados na integralidade sempre que solicitados em formato digital e sem qualquer custo. A empresa é responsável pelo mantenimento e guarda segura destes dados, mas não pelo conteúdo dos mesmos. Em caso de rescisão contratual e/ou solicitação dos dados, será disponibilizado um acesso para realizar a transferência dos arquivos dos servidores seguros para máquina do cliente por tempo determinado. Estes arquivos consistem nos dados gerados na plataforma, bem como seus anexos. O código fonte do programa é de exclusiva propriedade da Contratada e não será disponibilizado em nenhum momento.

SUPORTE E ATUALIZAÇÃO

Suporte

Suporte sem custos e ilimitado, via sistema de atendimento e respostas acessados dentro da própria ferramenta e avisos por e-mail e em formato de chat. O suporte funciona de segunda à sexta (exceto feriados nacionais) das 8h às 19h (horário de Brasília).

Atualizações e Manutenção

Por se tratar de solução WEB, fornecemos sempre a última versão do sistema. A atualização ocorre sem nenhuma interrupção no serviço. Podem ocorrer janelas de manutenção programada nos servidores, que geralmente duram alguns minutos e sempre em horários alternativos. Deste modo o acesso pode ficar intermitente durante a madrugada (horário de Brasília).

IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

Tem como objetivo colher os requisitos necessários, analisar os processos internos, adequá-los, conforme este termo de referência, à plataforma e capacitar (treinamento) usuários sobre documentos eletrônicos e outros procedimentos que constam neste termo de referência. A empresa contratada deverá fornecer os modelos de ícones a serem disponibilizados no WEBsite da Prefeitura, para acesso de todos os usuários da solução tecnológica. Como parte integrante do processo de implantação, a empresa contratada deverá ministrar treinamentos aos usuários da solução tecnológica, tendo como suporte os manuais operacionais dos sistemas, os cursos EAD, respeitando as obrigatoriedades dispostas na especificação deste objeto. O treinamento dos profissionais envolvidos no processo de utilização dos módulos da solução tecnológica deverá ocorrer de acordo com as atividades ou atribuições de cada grupo de usuários, respeitando as regras de acesso e permissionamentos estabelecidas pela Administração. O treinamento dirigido aos servidores dos departamentos envolvidos no processo de utilização da solução tecnológica deverá, obrigatoriamente, contemplar todos os itens do objeto. A Prefeitura definirá e disponibilizará local e data para realização do treinamento. A empresa contratada deverá oferecer treinamento e capacitação para os servidores municipais indicados pela Prefeitura, de forma a garantir adequada e plena utilização dos diversos módulos da solução tecnológica, conforme carga horária mínima para o funcionamento correto do sistema e manuseio dos usuários. A contratada também deverá fornecer o material de apoio em versão digital (manuais explicativos) para treinamento aos profissionais, o qual deverá ficar disponível para download. O treinamento ministrado pela empresa contratada, direcionado aos usuários do sistema deverá abordar os conteúdos necessários à operacionalização do mesmo, proporcionando conhecimento e capacitação, contemplando, obrigatoriamente, todo o objeto deste termo de referência. Os treinamentos deverão ser realizados, conforme necessidade da prefeitura, em até 30 (trinta) dias após solicitação da Contratante.

AMBIENTE EM NUVEM

Funcionamento em ambiente virtual (nuvem), de modo que seja desnecessário o investimento em infraestrutura própria de servidores, sendo necessário apenas dispor de computadores ou dispositivos móveis em conexão com a Internet.

OBRIGATORIEDADE EM CONVERSÃO DE DADOS

Os dados que compõem as bases de informações atualmente existentes deverão ser convertidos

para a nova estrutura de dados proposta pelo licitante que for vencedor do certame.

COMPATIBILIDADE COM NAVEGADORES

O sistema deve ser compatível com os navegadores mais utilizados, ser responsivo e ter integração com sistemas de autenticação digital (gov.br, certificação digital).

SUPORTE TÉCNICO DURANTE HORÁRIO COMERCIAL

Disponibilidade de suporte técnico durante o horário comercial.

7. DA PROVA DE CONCEITO

A Lei nº 14.133/2021, autoriza a adoção de critérios que assegurem maior eficiência e qualidade nas contratações públicas, com destaque para a área de tecnologia da informação.

A realização da PoC é justificada pela necessidade de verificação, por parte da Administração, de que os produtos ou serviços ofertados pelas licitantes cumprem integralmente as especificações estabelecidas no Edital durante a fase de julgamento.

O Município de Bernardino de Campos busca contratar serviços relacionados a uma ferramenta complexa, com múltiplas regras de negócio, cujas funcionalidades e documentações deverão ser rigorosamente testadas conforme as exigências do Termo de Referência.

Essa avaliação será realizada por meio de Prova de Conceito, conduzida presencialmente, mediante convocação pelo Agente de Contratação.

O licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentar uma demonstração completa do “Sistema Proposto”, evidenciando todas as funcionalidades exigidas no certame em estrita conformidade com as especificações exigidas.

A demonstração deverá ocorrer em ambiente simulado, montado pelo próprio proponente, incluindo todos os equipamentos e conexões que considerar necessários. Cada funcionalidade solicitada deverá ser executada em tempo real, contemplando operações como inclusão, exclusão e alteração de dados, emissão de relatórios, geração de consultas e produção de arquivos, garantindo a comprovação de todos os requisitos especificados.

Caso o proponente não consiga comprovar a conformidade do produto nesta fase, será automaticamente desclassificado, sendo convocado o próximo colocado na lista de classificados para realização do mesmo procedimento.

Esse processo será repetido até que um proponente demonstre pleno atendimento às exigências do certame.

A licitante deverá disponibilizar, no mínimo, um representante técnico qualificado para operar o sistema e executar as atividades solicitadas pela equipe avaliadora.

A data para realização da Prova de Conceito será informada pela Agente de Contratação, respeitando o prazo mínimo de três (3) dias úteis a partir da convocação.

O não comparecimento na data e horário agendados resultará na desclassificação imediata da licitante.

A avaliação das demonstrações contará com a participação da equipe técnica, composta pela seguinte Comissão de Avaliação de Prova de Conceito:

- **Thaluane Biondo de Lima, Secretária Municipal de Administração**
- **Diego Aparecido Nascimento, Chefe do Setor de Tecnologia**
- **Isabel Teodoro Vasconselos , Escriturária**
- **Rafael Beraldo Barbosa, Secretário Municipal da Fazenda**
- **Lidiane Cristina Barreiros, Chefe do Setor de Compras**

Ao término da Prova de Conceito, a equipe técnica registrará o resultado em Ata, que será encaminhada à Agente de Contratações para as providências cabíveis.

8. DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

O objeto será aceito mediante o cumprimento das exigências estabelecidas neste Termo de Referência, bem como a aprovação na Prova de Conceito (POC).

A licitante vencedora será responsável pela instalação, implantação, configuração, parametrização e customização dos sistemas, conforme as funcionalidades descritas neste Termo de Referência.

Além disso, a vencedora deverá realizar a conversão e migração da base de dados existente, garantindo a capacitação dos usuários dos setores envolvidos para assegurar a operação adequada dos sistemas.

A execução dos serviços terá início com o recebimento da Ordem de Serviço pela contratada.

A empresa contratada deverá garantir a conversão integral dos dados existentes para os formatos exigidos pelo sistema licitado, com a participação ativa da licitante na adaptação do formato e na definição dos relacionamentos dos dados a serem migrados.

O prazo máximo para a implantação do software será de 30 (trinta) dias a contar da ordem de serviço enviada.

8 . DA OBRIGAÇÃO DA CONTRATADA

Garantir, durante a vigência do contrato, a correção de todos os erros detectados no sistema, sem ônus para a CONTRATANTE.

Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

Prestar assistência técnica à CONTRATANTE quando solicitada, em decorrência de correções, alterações de dados necessários ao bom andamento dos serviços.

A Contratada se obriga a executar os serviços de acordo com as regras, prazos e quantidades estipuladas.

A contratada é obrigada a pagar todos os tributos, contribuições fiscais que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o serviço contratado.

As validações dos serviços implantados e em funcionamento somente terão validade após aprovação formal do Gestor do Contrato.

Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.

Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

Acatar as orientações, prestando os esclarecimentos e atendendo às reclamações formuladas pelo contratante.

9. DA OBRIGAÇÃO DA CONTRATANTE

Disponibilizar para a Contratada todos os elementos e informações necessários para a execução do objeto contratual.

Exigir o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, conforme previsto no contrato e seus anexos.

Notificar a Contratada, por escrito, sobre quaisquer vícios, defeitos ou incorreções identificados no objeto fornecido, para que sejam substituídos, reparados ou corrigidos, total ou parcialmente, às custas da contratada.

Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações contratadas.

Efetuar o pagamento ao Fornecedor do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos na presente ata.

A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Fornecedor com terceiros, ainda que vinculados à execução desta ata, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Fornecedor, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. DOCUMENTOS ESPECIFICOS RELATIVOS QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Apresentação de atestados fornecidos por entidades públicas que comprovem a execução de serviços semelhantes, com complexidade compatível ao objeto da licitação.

11. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATO

Fica designado gestor do contrato a servidora Secretária Municipal de Administração, Sra. Thaluane Biondo de Lima, portadora do CPF nº 419.651.558-47 e o fiscal do contrato o servidor Diego Aparecido Nascimento, Chefe do Setor de Tecnologia, portador do CPF nº 385.208.638-84.

12. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias após a entrega dos produtos/prestação do serviço, desde que observada a ordem cronológica prevista no art. 141 da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante apresentação da Nota Fiscal. Havendo erro na nota fiscal ou outra circunstância impeditiva, o pagamento ficará suspenso, até que a empresa tome as medidas saneadoras necessárias.

13. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A contratação será realizada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, em razão do valor estimado não ultrapassar o limite legal.

O critério de seleção será o **MENOR PREÇO GLOBAL**, desde que atendidas as condições técnicas e de qualidade especificadas neste Termo de Referência.

Para tanto, serão solicitadas propostas junto a fornecedores do ramo, devidamente cadastrados ou identificados no mercado, de forma a garantir a vantajosidade da contratação e a observância do princípio da economicidade.

A escolha final se dará pela proposta que apresentar:

A. atendimento integral às especificações técnicas;
B. preço compatível com o de mercado;

14. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor estimado da contratação é de R$63.870,00.

15. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da execução do presente instrumento correrão por conta das dotações do orçamento vigente, conforme disponibilidade orçamentária da(s) Secretaria(s) requisitante(s):

02.00.00 - Poder Executivo

02.02.00 - Secretaria Municipal de Administração

02.02.01 - Departamento de Administração

04.122.0009.2.040 - Manutenção da Administração e Patrimônio

*3.3.90.39.00 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica - **Ficha 040***

Fonte de Recurso: 01 - Tesouro Municipal

16. GARANTIA

Não será exigida garantia da contratação.

17. REAJUSTE DE PREÇOS

Após 12 meses, caso a administração entenda que seja de interesse público e vantagem a prorrogação, será aplicado o índice do IPC – FIPE.

18. REEQUILIBRIO ECONOMICO

Os Preços serão fixos e irreajustáveis, salvo em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos produtos registrados, cabendo ao órgão gerenciador promover as negociações junto aos fornecedores, observadas as disposições contidas na lei, devidamente comprovados. O pedido de reequilíbrio econômico-financeiro deverá ser muito bem fundamentado e apoiado com documentos comprobatórios, quando houver "fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato".

19 . JUSTIFICATIVA PARCELAMENTO OU NÃO OBJETO

As entregas ocorrerão de maneira parcelada.

20 . CONTROLE DE EXECUÇÃO

O controle de execução será realizado pelo gestor e fiscal contratual no momento da entrega e execução de todo o contrato.

Será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega do bem, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

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

21. SANÇOES ADMINISTRATIVAS

Conforme Art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Em casos que o licitante praticar infrações administrativas prevista nesta Lei, serão aplicadas aos responsaveis as seguintes sanções:

- **advertência;**
- **multa;**
- **impedimento de licitar e contratar e**
- **declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.**

Serão consideradas na aplicação das sanções a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública, a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

A sanção de **ADVERTÊNCIA**, será aplicada exclusivamente em casos de inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

Em casos de aplicação de **MULTA** será aplicado o valor de 10% do valor inadimplido e será aplicada ao responsável por quaisquer infrações previstas no Art.156 da Lei 14.133/21.

Especificamente em casos de atrasos no cumprimento do prazo de entrega, estará a vencedora sujeita a aplicação de multa com *percentuais específicos*, sempre relativas ao valor inadimplido limitados ao valor de 30% do valor inadimplido.
Atraso de até 10 dias, multa de 0,50% ao dia.
Atraso de 11 a 20 dias, multa de 0,75% ao dia.
Atraso superior a 20 dias, multa de 1% ao dia.

Tratando-se de aplicação de **IMPEDIMENTO DE LICITAR** ou contratar com a Administração Pública, será aplicada ao responsável quando cometer infrações previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII previstas no Art.155 da Lei 14.133/21, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Municipal direta e indireta pelo máximo de 03 (três) anos.

Por fim, em casos de **DECLARAÇÃO DE INIDONIEDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR** será aplicada ao responsável quando cometer infrações previstas nos incisos VII, IX, X, XI e XII, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IX, V, VI e VII previstas no Art.155 da Lei 14.133/21, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a aplicação de impedimento de licitar com a Administração. Ficará o responsável impedido de licitar ou

contratar com todos os entes federativos da administração pública direta ou indireta, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos. Importante reforçar que a aplicação desta penalidade será precedida de análise jurídica bem como observada as regras do §6º do Art.156 da Lei 14.133/21.

Conformidade com o marco legal anticorrupção. A prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública, ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção, durante a licitação ou ao longo da execução da contratação, será objeto de instauração de processo administrativo de responsabilização nos termos da Lei Federal nº 12.846/2013, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas Lei Federal nº 14.133/2021.

As sanções são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra.

Os procedimentos necessários para aplicação das sanções serão realizados conforme

Regulamento Municipal

Será garantido a ampla defesa e contraditório.

Competência para aplicação de sanções em caso de irregularidades contratuais.
Ao Órgão Gerenciador.
Aplicar as penalidades decorrentes:
a) de infrações no procedimento licitatório;
b) do descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços ou do descumprimento das obrigações contratuais em relação às suas próprias contratações.
Ao Órgão Participante:
Aplicar as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços ou do descumprimento das obrigações contratuais em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao Órgão Gerenciador. Autonomia.

Bernardino de Campos, 11 de setembro de 2026.

Thaluane Biondo de Lima
Secretária Municipal de Administração